



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO INSTITUTO DE TERRAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
"José Gomes da Silva" – Fundação ITESP

CONCURSO PÚBLICO

039. PROVA OBJETIVA

ANALISTA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL – SECRETARIA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas, este caderno contendo 50 questões objetivas e o caderno de redação.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos nas capas dos cadernos e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir os cadernos, verifique se estão completos ou se apresentam imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração das provas objetiva e de redação é de 4 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas e a transcrição do texto definitivo.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração das provas.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal o caderno de redação, a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **08**.

O equilibrista bêbado

Girar pratos constitui um tradicional ato circense, no qual um malabarista mantém um grande número de pratos girando sobre varetas. Frequentemente, o ato é combinado com acrobacias e sequências humorísticas. Girar pratos é também uma conhecida metáfora para o trabalho gerencial. Muitos executivos, quando interrogados sobre sua rotina, respondem com a frase: “continuo tentando manter os pratos no ar”.

Colin Price, diretor da consultoria McKinsey & Company, em Londres, fez eco ao senso comum: publicou, há alguns meses, um artigo na revista da empresa, sugerindo que liderança se tornou, de fato, a arte de girar pratos. O consultor refere-se aos paradoxos característicos da vida nas organizações e à necessidade de os executivos buscarem posições de equilíbrio, nem sempre triviais.

Sua principal premissa é que a forma racional para buscar melhores resultados nas organizações, com foco em questões financeiras e operacionais, com metas, pode não ser a maneira mais eficaz. Não deixa de parecer irônico, dado sua empresa ter construído um impressionante portfólio de clientes com a venda justamente desse tipo de abordagem. Price parece ter descoberto que, embora gostemos de ver as empresas como manifestações da racionalidade, a realidade frequentemente nos mostra que ações e decisões corporativas são comumente marcadas pela imprevisibilidade e pela excentricidade do comportamento humano.

A sugestão de Price é abraçar a condição paradoxal da vida corporativa e buscar situações de equilíbrio. Assim como os malabaristas tentam manter seus pratos no ar, os executivos devem tentar direcionar esforços para incentivar os comportamentos capazes de alinhar as organizações com as suas maiores prioridades.

O consultor identifica grandes paradoxos da vida corporativa. Dois deles merecem destaque. O primeiro envolve mudanças e estabilidade. Toda empresa que deseja sobreviver precisa manter-se no passo de mudança de seu ambiente. Frequentemente, isso implica realizar alterações na estratégia, reformar estruturas, renovar quadros e acelerar o desenvolvimento e o lançamento de produtos. No entanto, o excesso de mudanças causa estresse e gera resistência. Mais sensato é procurar o equilíbrio entre mudança e estabilidade, com respeito aos limites das pessoas e dos processos.

O segundo paradoxo envolve controle e autonomia. Toda organização necessita de normas e processos. Algumas empresas, entretanto, por incapacidade gerencial, operam em um vácuo de regras. Tornam-se erráticas e caóticas, tomando decisões ao sabor do momento. Por outro lado, o excesso de controle condena os funcionários à condição de meros executores. Como as bandas de jazz, as empresas precisam de regras básicas para operar, de forma que cada profissional possa, no momento correto, improvisar e criar.

A mensagem de Price tem méritos. De fato, para enfrentar os desafios do dia a dia, os executivos devem reconhecer que sua atividade é permeada por contradições. Infelizmente, muitos parecem agir como equilibristas bêbados. Sobra-lhes desinibição e falta-lhes consciência. Se trabalhassem “sóbrios”, talvez fossem capazes de reconhecer a real natureza de sua tarefa e manter todos os pratos no ar.

(Thomaz Wood Jr., www.cartacapital.com.br, 07.07.2013. Adaptado)

- 01.** A comparação entre a gestão de negócios e a arte de girar pratos, estabelecida no texto, diz respeito ao fato de que os executivos precisam
- (A) saber agir com constância e manter-se inflexíveis em suas convicções, primando pela estabilidade acima de tudo.
 - (B) atuar em diversas frentes e balancear diferentes demandas, em um contexto marcado por contradições.
 - (C) aceitar o fato de que é imprescindível permanecer em constante e acelerada mudança, ignorando as resistências.
 - (D) combater e anular os paradoxos que podem surgir em suas organizações, buscando preservar a produtividade.
 - (E) antecipar os possíveis entraves ao crescimento, em um ambiente em que é impossível definir prioridades e traçar metas.
- 02.** De acordo com o autor, a opinião de Colin Price acerca da relação entre liderança e a arte de girar pratos parece irônica, porque o consultor descreve o meio empresarial como
- (A) hostil e difícil de ser administrado com base em pressupostos humanistas.
 - (B) caótico, denunciando falhas de gestão no interior da empresa que representa.
 - (C) excêntrico e, portanto, impermeável à análise de empresas de consultoria.
 - (D) menos conturbado do que o que vinha sendo divulgado pela mídia londrina.
 - (E) mais influenciado pela irracionalidade do que a McKinsey & Company costumava defender.
- 03.** O termo destacado em – O consultor refere-se aos paradoxos característicos da vida nas organizações e à necessidade de os executivos buscarem posições de equilíbrio, nem sempre **triviais**. – tem o sentido de
- (A) exequíveis.
 - (B) justificadas.
 - (C) decorosas.
 - (D) convencionais.
 - (E) heterodoxas.

04. As expressões destacadas em – A sugestão de Price é **abraçar** a condição paradoxal da vida corporativa e **buscar** situações de equilíbrio. – estão, correta e respectivamente, substituídas, sem alteração de sentido e seguindo as regras de regência da norma-padrão da língua portuguesa, por:

- (A) acatar sobre a ... ir em busca ante
- (B) acatar pela ... ir em busca nas
- (C) acatar na ... ir em busca para
- (D) acatar da ... ir em busca a
- (E) acatar a ... ir em busca de

Releia o penúltimo parágrafo para responder às questões de números 05 e 06.

O segundo paradoxo envolve controle e autonomia. Toda organização necessita de normas e processos. Algumas empresas, entretanto, por incapacidade gerencial, operam em um vácuo de regras. Tornam-se erráticas e caóticas, tomando decisões ao sabor do momento. Por outro lado, o excesso de controle condena os funcionários à condição de meros executores. Como as bandas de jazz, as empresas precisam de regras básicas para operar, de forma que cada profissional possa, no momento correto, improvisar e criar.

05. Considere as frases e a relação de sentido que estabelecem no parágrafo:

- (a) Algumas empresas, entretanto, por incapacidade gerencial, operam em um vácuo de regras.
- (b) Tornam-se erráticas e caóticas, tomando decisões ao sabor do momento.

É correto afirmar que as frases (a) e (b) estabelecem, entre si, uma relação de

- (A) tempo e modo.
- (B) causa e consequência.
- (C) conformidade e condição.
- (D) alternância e proporção.
- (E) comparação e concessão.

06. No contexto da argumentação do parágrafo, marcada pelo contraste entre ideias, a comparação com as bandas de jazz serve para destacar a importância de haver equilíbrio entre

- (A) investimento e infraestrutura.
- (B) planejamento e imprevisibilidade.
- (C) talento e criatividade.
- (D) ordem e profissionalismo.
- (E) conhecimento e técnica.

07. No trecho do último parágrafo – De fato, para enfrentar os desafios do dia a dia, os executivos **devem** reconhecer que sua atividade é permeada por contradições. –, a forma verbal em destaque expressa uma

- (A) recomendação.
- (B) dúvida.
- (C) comparação.
- (D) estimativa.
- (E) hesitação.

08. Considere as frases:

- Muitos executivos, quando interrogados sobre sua rotina, respondem com a frase: “continuo tentando manter os pratos no ar”. (primeiro parágrafo)
- Se trabalhassem “sóbrios”, talvez fossem capazes de reconhecer a real natureza de sua tarefa e manter todos os pratos no ar. (último parágrafo)

É correto afirmar que as aspas sinalizam, em “continuo tentando manter os pratos no ar” e “sóbrios”, respectivamente,

- (A) a ironia na fala de um personagem e uma palavra inventada pelo autor.
- (B) o título de uma obra e uma palavra com sentido pejorativo.
- (C) uma expressão com sentido irônico e uma palavra de língua estrangeira.
- (D) uma citação e uma palavra empregada com sentido figurado.
- (E) uma dúvida e uma palavra que não condiz com a opinião do autor.

09. Assinale a alternativa em que a concordância segue a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) O estresse e a resistência são, comumente, gerado pelo excesso de mudanças.
- (B) Orientar-se por normas são algo essencial para qualquer organização.
- (C) São necessárias regras básicas para que as empresas possam operar eficazmente.
- (D) Existe vários méritos na mensagem de Colin Price.
- (E) Alguns executivos esbanjam desinibição, mas não dispõe de consciência.

10. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas, seguindo as normas de uso do acento indicativo de crase.

Price defende _____ ideia de que a forma racional para chegar _____ melhores resultados nas organizações pode não equivaler _____ maneira mais eficaz.

- (A) a ... a ... à
- (B) a ... à ... à
- (C) à ... à ... à
- (D) à ... à ... a
- (E) a ... à ... a

- 11.** Assinale a alternativa correta a respeito dos princípios da Administração Pública.
- (A) Em relação ao princípio da legalidade, aplicável igualmente ao particular, pode-se afirmar que a Administração Pública pode fazer tudo o que a lei não proíbe.
 - (B) Tendo em vista o princípio da impessoalidade, a lei veda à Administração Pública, em qualquer hipótese, contratar obras e serviços diretamente, sem o procedimento licitatório.
 - (C) A violação do princípio da moralidade pelo administrador público enseja a propositura da ação popular, que pode ser proposta pelo cidadão ou pelo Ministério Público.
 - (D) Atos de improbidade administrativa que atentem contra os princípios da Administração Pública podem acarretar a cassação dos direitos políticos do infrator.
 - (E) O princípio da eficiência autoriza que a Administração Pública possa exonerar o servidor público estável em razão de insuficiência de desempenho.
- 12.** Na hipótese de a Administração Pública constatar que editou um ato administrativo com vício que o torna ilegal, ela deverá
- (A) anular o ato, com base no princípio da autotutela.
 - (B) revogar o ato, com base no princípio da moralidade.
 - (C) postular a anulação do ato perante o Judiciário, uma vez que somente este pode anular um ato administrativo.
 - (D) aguardar o prejudicado requerer a revogação do ato.
 - (E) revogar o ato, com base no princípio da indisponibilidade, na hipótese de ter prejudicado terceiros.
- 13.** Assinale a alternativa que contempla apenas órgãos da Administração Indireta.
- (A) Secretaria da Fazenda e Gabinete do Governador.
 - (B) Ministério Público e autarquia.
 - (C) Empresa pública e sociedade de economia mista.
 - (D) Secretaria da Educação e Fundação ITESP.
 - (E) Delegacia de Polícia e agências reguladoras.
- 14.** Considerando o regime jurídico das fundações, é correto afirmar que
- (A) possuem personalidade jurídica atribuída a um patrimônio preordenado, afeto a um fim social, visando à percepção de lucro, submetidas a um regime de direito privado.
 - (B) podem ser instituídas pela iniciativa privada ou podem ter o poder público como seu instituidor, sempre dotadas de autonomia administrativa.
 - (C) podem ser instituídas pelo poder público quando este pretender intervir no domínio econômico e atuar na mesma área de mercado em competição com o particular, mas sempre na defesa do interesse público.
 - (D) o seu nascimento se dá com o registro do decreto que criou a fundação no Registro Civil de Pessoas Jurídicas.
 - (E) as fundações governamentais sujeitam-se à responsabilidade civil na modalidade subjetiva, em obediência aos princípios constitucionais da Administração Pública.
- 15.** No que tange aos privilégios tributários que a Constituição Federal prevê em favor das fundações públicas, é correto afirmar que estas possuem imunidade tributária quanto
- (A) às taxas, em razão do exercício do poder de polícia ou pela utilização, efetiva ou potencial, de serviços públicos específicos e divisíveis, prestados ao contribuinte ou postos à sua disposição.
 - (B) às contribuições de melhoria, decorrentes de obras públicas.
 - (C) a qualquer tipo de imposto, desde que sejam reconhecidas como entidades de utilidade pública pelo Governo Federal.
 - (D) aos impostos sobre a sua renda, o seu patrimônio e os seus serviços, vinculados a suas finalidades essenciais ou às delas decorrentes.
 - (E) a todos os tributos relacionados a suas atividades previstos na Constituição Federal.
- 16.** Tendo em vista o regime jurídico dos atos administrativos, assinale a alternativa correta.
- (A) A Administração Pública tem a prerrogativa de executar seus atos e decisões diretamente sobre o particular, sem a intervenção do Poder Judiciário.
 - (B) O ato discricionário é de competência da Administração Pública, mas pode ser submetido ao crivo do Poder Judiciário, que tem poderes para examinar o seu mérito.
 - (C) O ato administrativo vinculado é aquele que permite à Administração Pública examinar a conveniência e oportunidade do serviço público quando da sua edição.
 - (D) O direito brasileiro não admite a convalidação de atos administrativos.
 - (E) Os atos administrativos são irrevogáveis.

17. É um exemplo de ato administrativo discricionário:

- (A) concessão de uma licença em favor do administrado para desenvolver uma atividade lícita.
- (B) admissão do particular em escolas ou universidades públicas.
- (C) deferimento de licença para dirigir veículos automotores.
- (D) concessão de gozo de licença-prêmio requerida pelo servidor público.
- (E) concessão de aposentadoria ao servidor quando este completa 70 anos.

18. São ambos princípios aplicáveis aos processos administrativos:

- (A) verdade sabida e formalismo processual.
- (B) publicidade e pessoalidade.
- (C) verdade material e garantismo.
- (D) disciplina e tipicidade.
- (E) contraditório e informalismo procedimental.

19. Considerando a doutrina prevalente acerca da classificação dos direitos humanos fundamentais, é correto afirmar que é exemplo de liberdade positiva o direito

- (A) de ir e vir.
- (B) à vida.
- (C) à saúde.
- (D) à propriedade.
- (E) à segurança pessoal.

20. Conforme dispõe a Lei n.º 12.527/2011, o pedido de acesso à informação

- (A) deve ser feito, exclusivamente, por meio de acesso a sítio na internet criado especialmente para essa finalidade.
- (B) relativo à informação disponível, deve ser atendido de imediato pelo respectivo órgão ou entidade pública.
- (C) pode ser feito por qualquer interessado, sem que seja necessário identificar-se.
- (D) de interesse público, pode ser condicionado ao atendimento de exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação.
- (E) ficará condicionado ao recolhimento da taxa devida pela prestação do serviço público.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A Constituição Estadual de São Paulo, ao tratar da Política Agrícola, Agrária e Fundiária, estabelece que

- (A) o Estado compatibilizará a sua ação na área agrícola e agrária para garantir as diretrizes e metas do Programa Nacional de Reforma Agrária.
- (B) a ação de órgãos oficiais atenderá aos imóveis que cumpram a função social da propriedade e aos médios produtores rurais, preferencialmente.
- (C) a concessão real de uso de terras públicas far-se-á por meio de escritura pública, na qual constarão, além de outras, cláusulas definidoras da obrigatoriedade da exploração das terras, de modo pessoal, pelo beneficiário, para cultivo que atenda ao plano nacional de ação fundiária.
- (D) o Estado, mediante decreto estadual, criará um Conselho de Desenvolvimento Rural.
- (E) caberá ao Poder Público organizar o abastecimento alimentar, assegurando, preferencialmente, as condições para a produção de alimentos da fruticultura tropical.

22. Aos imóveis rurais desapropriados para fins de reforma agrária, a Constituição Federal de 1988 prevê que

- (A) são isentas de impostos federais e municipais as operações de transferência que os envolvam.
- (B) cabe à lei ordinária estabelecer procedimento contraditório especial, de rito sumaríssimo, para o procedimento judicial de desapropriação.
- (C) as benfeitorias úteis e voluptuárias serão indenizadas em dinheiro.
- (D) o orçamento fixará anualmente o volume total de títulos da dívida agrária, assim como o montante de recursos para atender ao programa de reforma agrária no exercício financeiro.
- (E) o decreto que declarar o imóvel como de interesse social, para fins de reforma agrária, autoriza a União, mediante prévia aprovação do Congresso Nacional, a propor a ação de desapropriação.

23. O cumprimento da função social da propriedade rural ocorre quando ela atende, simultaneamente, segundo critérios e graus de exigência estabelecidos em lei, dentre outros, o seguinte requisito:

- (A) cooperativismo.
- (B) aproveitamento racional e adequado.
- (C) habitação para o trabalhador rural.
- (D) exploração que favoreça o incentivo à pesquisa e à tecnologia.
- (E) observância das disposições que regulam os instrumentos creditícios e fiscais.

24. A Lei n.º 10.207/99, que cria a Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo “José Gomes da Silva”, ITESP, dispõe que a Fundação
- (A) terá por objetivo planejar e executar as políticas agrária e fundiária no âmbito do Estado.
 - (B) gozará de autonomia jurídica.
 - (C) ficará isenta de tributos federais e municipais.
 - (D) é constituída pelos órgãos denominados Conselho da Agricultura Familiar e Diretoria Administrativa.
 - (E) fornecerá, à Secretaria da Fazenda e à Secretaria do Meio Ambiente, os documentos necessários ao controle de resultados e de legitimidade.
25. Administrar é sinônimo de
- (A) realizar.
 - (B) gerir.
 - (C) empreender.
 - (D) gestar.
 - (E) comandar.
26. A estrutura de uma organização é representada por intermédio do seu
- (A) ideograma.
 - (B) cronograma.
 - (C) fluxograma.
 - (D) anagrama.
 - (E) organograma.
27. Com o intuito de alcançar produtividade, bem-estar dos colaboradores e lucratividade, o ato de administrar implica em
- (A) criar, definir, executar e administrar atividades.
 - (B) treinar, acompanhar, dirigir e nomear colaboradores.
 - (C) ordenar, demandar, impor e atribuir funções.
 - (D) planejar, organizar, coordenar e controlar tarefas.
 - (E) colaborar, auxiliar, apresentar e dividir tarefas.
28. O&M ou OSM é uma área clássica do setor
- (A) de Recursos Humanos.
 - (B) Financeiro.
 - (C) da Administração.
 - (D) da Controladoria.
 - (E) do Marketing.
29. A área de Organização e Métodos tem como objetivo a renovação organizacional, ou seja, ela
- (A) modela a empresa trabalhando sua estrutura, seus processos e métodos de trabalho.
 - (B) pratica a realização de atividades múltiplas pelo menor número possível de pessoas.
 - (C) prioriza as tarefas descomplicadas, posterga as dificuldades e trabalha o aspecto físico.
 - (D) elimina o maior número de atividades possível, priorizando qualidade de vida.
 - (E) enfatiza a execução mecânica das atividades, criando mais cargos e mais oportunidades.
30. Luis Fernando é um excelente profissional da área de Finanças. Ele sabe que a previsão de receitas e despesas em determinado período de tempo recebe o nome de
- (A) Detalhamento Financeiro.
 - (B) Ativo.
 - (C) Fluxo de Caixa.
 - (D) Passivo.
 - (E) Patrimônio Líquido.
31. O recurso utilizado para sustentar as operações do dia a dia da empresa, ou seja, o montante disponível para a condução normal dos negócios da empresa chama-se
- (A) Capital de Giro.
 - (B) Fundo de Reserva.
 - (C) Derivativos.
 - (D) Valor Atual Líquido.
 - (E) Debêntures.

32. Ana Maria é uma excelente analista. Ela sabe que a diferença entre o valor das Receitas e o valor das Despesas recebe o nome de
- (A) Controle.
 - (B) Receita.
 - (C) Liquidez.
 - (D) Provisão.
 - (E) Resultado.
33. A área de Recursos Humanos tem por objetivo selecionar, administrar e guiar os colaboradores na direção dos
- (A) seus próprios objetivos e metas.
 - (B) objetivos e metas da empresa.
 - (C) objetivos e metas de algumas áreas em particular.
 - (D) objetivos e metas da área Administrativa.
 - (E) objetivos e metas pessoais de cada um.
34. Para poder executar rotinas de apoio à área de Recursos Humanos, o Analista em Gestão Organizacional deve saber que CAGED significa
- (A) Capacitação Geral de Empregados e Desempregados.
 - (B) Controle e Gerenciamento de Empregados e Desempregados.
 - (C) Controle Gerencial de Empregados e Desempregados.
 - (D) Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.
 - (E) Central Geradora de Empregados e Desempregados.
35. Clima Organizacional é o conjunto de fatores que
- (A) determinam o sistema de resfriamento ou aquecimento interno da organização.
 - (B) interferem na satisfação ou descontentamento dos profissionais na organização.
 - (C) indicam o controle ideal do ar condicionado para o conforto organizacional.
 - (D) refletem o nível de aceitação do cliente externo em relação ao cliente interno.
 - (E) determinam os humores dos principais dirigentes da organização.
36. Encargos Sociais também são conhecidos como Encargos
- (A) Tributários.
 - (B) Financeiros.
 - (C) Provisionáveis.
 - (D) Contábeis.
 - (E) Trabalhistas.
37. O órgão vinculado ao Arquivo Nacional e que define a política nacional de arquivos é o
- (A) ANTARQ.
 - (B) ANARQ.
 - (C) CONARQ.
 - (D) SINARQ.
 - (E) DINARQ.
38. A arte ou ciência da organização de arquivos é denominada
- (A) Acervo.
 - (B) Biblioteca.
 - (C) Arquivística.
 - (D) Arquiência.
 - (E) Biblioteconomia.
39. Tratando-se de arquivos públicos, os conjuntos de documentos atuais, em curso, que são objeto de consultas e pesquisas, são denominados arquivos
- (A) correntes.
 - (B) cronológicos.
 - (C) temporários.
 - (D) fixos.
 - (E) recorrentes.

40. No que se refere à frequência do uso ou consulta, o arquivo que guarda documentos e papéis que oferecem menor frequência de uso, consulta ou referência é denominado
- (A) Perene.
 - (B) Inativo.
 - (C) Ativo.
 - (D) Simples.
 - (E) Tombado.
41. No método de arquivamento alfabético, por nome de pessoas, os títulos e graus de parentesco devem ser
- (A) retirados.
 - (B) colocados na frente, entre parênteses.
 - (C) escritos por extenso no início.
 - (D) colocados no final, entre parênteses.
 - (E) escritos por extenso no final.
42. O método de arquivamento alfabético que utiliza cores é o
- (A) Específico (ou por assunto).
 - (B) Geográfico.
 - (C) Variadex.
 - (D) Mnemônico.
 - (E) Simples.
43. A atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo, para estabelecer e manter a compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos de pessoas a que esteja, direta ou indiretamente, ligada, recebem o nome de
- (A) Marketing Empresarial.
 - (B) Relacionamento Interpessoal.
 - (C) Administração de Relacionamento.
 - (D) Relações Empresariais.
 - (E) Relações Públicas.
44. Analista há anos, João Pedro destaca-se por sua perspicácia em atendimento. Como bom profissional, ele sabe que o atendimento ideal deve ser aplicado
- (A) igualmente ao cliente externo e ao cliente interno.
 - (B) principalmente ao cliente externo.
 - (C) preocupando-se em priorizar o cliente interno.
 - (D) a todos, de forma íntima, extrovertida e amistosa.
 - (E) com restrições, dependendo da qualidade do tratamento recebido.
45. Comunicação é um campo de conhecimento acadêmico que estuda os processos de comunicação humana. A diferença entre a linguagem *verbal* e a *não verbal* é que a segunda é transmitida pela
- (A) intensidade e pelo volume da fala.
 - (B) maneira como se fala.
 - (C) linguagem oral exclusivamente.
 - (D) palavra escrita e falada.
 - (E) expressão e pela forma.
46. Todos os assuntos abordados, tratados e deliberados em uma reunião devem ser imediatamente transcritos em
- (A) uma pauta.
 - (B) um ofício.
 - (C) uma ata.
 - (D) um boletim.
 - (E) uma nota.
47. De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige
- (A) instruções essencialmente internas.
 - (B) atos normativos e comunicações.
 - (C) cartas para os oficiais de alta cúpula.
 - (D) informações para governos estrangeiros.
 - (E) ofícios ministeriais.

48. O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos Chefes de Poder é
- (A) *Digníssimo Senhor*, seguido do cargo respectivo.
 - (B) *Eminentíssimo Senhor*, seguido do cargo respectivo.
 - (C) *Reverendíssimo Senhor*, seguido do cargo respectivo.
 - (D) *Excelentíssimo Senhor*, seguido do cargo respectivo.
 - (E) *Prezado Senhor*, seguido do cargo respectivo.
49. *Aviso* e *ofício* são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas. A única diferença entre elas é que o *aviso* é expedido exclusivamente
- (A) por Ministros de Estado para autoridades de mesma hierarquia.
 - (B) por Ministros de Estado e Embaixadores para quaisquer órgãos oficiais.
 - (C) por órgãos oficiais de qualquer natureza para Ministros de Estado.
 - (D) por Governadores e Ministros de Estado para a Presidência da República.
 - (E) pela Presidência da República para organismos internacionais.
50. A modalidade de comunicação trocada entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes, chama-se
- (A) edital.
 - (B) decreto.
 - (C) portaria.
 - (D) memorando.
 - (E) emenda.

