

Estado de Santa Catarina  
CELESC Distribuição S/A

Concurso Público • Edital 002/2013

 <http://celesc.fepese.org.br>



**Celesc**  
Distribuição S.A.

# Caderno de Prova



26 de janeiro



das 14:10 às 18:10 h



4 h de duração\*



50 questões



## AC Atendente Comercial



**Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.**

\* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

### Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

**Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.**

### Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.

Celesc  
Distribuição



# Conhecimentos Gerais

(30 questões)

## Matemática

10 questões

1. Em uma empresa, 7 funcionários disputam os cargos de presidente, vice-presidente e tesoureiro.

De quantos modos os cargos podem ser preenchidos?

- a. ( ) 120
- b. ( ) 186
- c. (X) 210
- d. ( ) 294
- e. ( ) 343

2. Pretende-se distribuir 8 canetas azuis, 10 vermelhas e 14 pretas entre dois atendentes de uma empresa. Cada atendente deve receber no mínimo 3 canetas de cada cor.

De quantas maneiras diferentes pode ser feita a distribuição (note que a distinção entre as canetas é feita somente pela sua cor)?

- a. (X) 135
- b. ( ) 153
- c. ( ) 247
- d. ( ) 315
- e. ( ) 351

3. Assinale a alternativa que indica o número de elementos no conjunto dos números primos maiores do que um e menores do que  $3\frac{1}{2}$ .

- a. ( ) 4
- b. ( ) 5
- c. ( ) 6
- d. (X) 7
- e. ( ) 8

4. Se em uma fábrica 213 funcionários montam 711 telefones por dia, então quantos funcionários são necessário para montar 237 telefones por dia?

- a. ( ) 59
- b. ( ) 67
- c. (X) 71
- d. ( ) 83
- e. ( ) 95

5. Um ônibus está circulando com 40 passageiros e tem 4 paradas pela frente até o destino final. Sabe-se que na primeira parada entram 7 e saem 9 passageiros do ônibus. Ainda, a cada parada subsequente o número de passageiros que entram é o dobro do número de passageiros que entraram na parada anterior e o mesmo vale para o número de passageiros que saem.

Logo, ao chegar ao destino final, o número de passageiros no ônibus é de:

- a. ( ) 5.
- b. (X) 10.
- c. ( ) 15.
- d. ( ) 20.
- e. ( ) 30.

6. Em uma fábrica, a entrega do insumo A ocorre a cada 18 dias e do insumo B, a cada 24 dias.

Se ambos os insumos são entregues no dia de hoje, em quantos dias ambos serão novamente entregues simultaneamente?

- a. ( ) 32
- b. ( ) 44
- c. ( ) 60
- d. (X) 72
- e. ( ) 144

7. Uma pessoa deve colocar 312 lâmpadas brancas e 845 lâmpadas amarelas em caixas, de maneira que todas as caixas tenham o mesmo número de lâmpadas, o número de lâmpadas amarelas em cada caixa seja igual e não sobrem lâmpadas fora das caixas.

Logo, o número de caixas necessárias para fazer tal divisão é:

- a. ( ) 8.
- b. ( ) 9.
- c. ( ) 10.
- d. ( ) 11.
- e. (X) 13.

---

8. Em uma cidade, o número de assaltos é inversamente proporcional ao número de policiais na cidade. Nesta cidade, ocorrem 256 assaltos por ano e a cidade conta com 18 policiais.

Se a cidade contratar mais 6 policiais, então o número de assaltos por ano nesta cidade será:

- a. ( ) 184.
- b. (X) 192.
- c. ( ) 208.
- d. ( ) 216.
- e. ( ) 260.

---

9. Uma pessoa tem um rendimento mensal fixo e compromete 25% dessa renda com o pagamento do aluguel do mês.

Se o custo do aluguel é de R\$850,00 mensais, então a renda anual desta pessoa é:

- a. ( ) R\$ 40.000,00.
- b. ( ) R\$ 40.200,00.
- c. ( ) R\$ 40.400,00.
- d. ( ) R\$ 40.600,00.
- e. (X) R\$ 40.800,00.

10. Em uma empresa, a razão entre funcionários homens e mulheres é de 6:9.

Se a empresa conta com 300 funcionários, então o número de funcionários homens é:

- a. (X) 120.
- b. ( ) 130.
- c. ( ) 140.
- d. ( ) 160.
- e. ( ) 180.

## Português

10 questões

### Texto 1

#### Renováveis têm potencial para crescer 47%

28 de agosto de 2013, Giovana Girardi – O Estado de S.Paulo

O Brasil tem potencial para chegar a 2050 com uma matriz energética com 66,5% de participação de fontes renováveis, como vento, sol e biomassa – presença 47% maior do que a observada hoje. A estimativa foi feita pela ONG ambiental Greenpeace, que divulgou ontem o relatório Revolução Energética. A análise considera pela primeira vez o uso de energia como um todo, para os setores elétrico, de transportes e industrial.

Trabalhando com projeções de crescimento da economia e da população, o estudo calcula quanto deve ser a demanda de energia do País para daqui a 40 anos e a participação que cada tipo de fonte pode ter na matriz – com base no seu potencial, na sua viabilidade econômica e na forma como o mercado tem se movimentado, independentemente de ações do governo.

Os pesquisadores consideraram as previsões oficiais para os próximos anos para elaborar um cenário de referência. E compararam com a chamada revolução energética. Se o modelo brasileiro seguir no ritmo atual, as hidrelétricas responderiam por 54,4%; as termelétricas a gás natural por 23%, as eólicas por 7,6% e a solar não chegaria a 2%. Aproveitando melhor o potencial para as renováveis, a participação das hidrelétricas poderia cair para 39,6%; a das eólicas subir para 21,1%; a da solar para 23% e a das térmicas cair para 6,5%.

O estudo calcula que, mesmo sendo necessário um investimento inicial de R\$ 690 bilhões a mais do que o governo já vinha planejando gastar com energia para atingir esse cenário, ele pode render uma economia de R\$ 1,11 trilhão até 2050.

Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,renovaveis-tem-potencial-para-crescer-47-,1068562.0.htm>>. Acesso em 4/Nov/2013. [Adaptado].

**11.** Assinale a alternativa **correta**, com base no texto 1.

- a. ( ) Trata-se de uma notícia acerca de um fato econômico previsto como certo a partir de dados hipotéticos.
- b. (X) O texto fornece informações obtidas no relatório Revolução Energética, divulgado pela ONG ambiental Greenpeace.
- c. ( ) Há uma estimativa, feita pelo governo federal, de que a matriz energética brasileira contará, em 2050, com 47% de participação de fontes renováveis.
- d. ( ) O relatório feito pela ONG ambiental Greenpeace diz respeito à demanda de energia para o setor elétrico daqui a 40 anos, independentemente da realidade atual.
- e. ( ) A revolução energética de que trata o texto corresponde ao aumento do uso das usinas hidrelétricas e térmicas em detrimento das demais.

---

**12.** Com base no texto 1, assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) Para o título ser coerente com a informação dada no primeiro parágrafo do texto, o percentual de 47% deveria ser substituído por 66,5%.
- b. ( ) No segundo parágrafo, a forma verbal “Trabalhando” poderia ser adequadamente substituída por “Antes de trabalhar”, sem alteração da informação temporal.
- c. ( ) No primeiro parágrafo, os advérbios “hoje” e “ontem” remetem a um contraste espaço-temporal entre “hodiernamente” e “outrora”, respectivamente.
- d. ( ) No primeiro parágrafo, há um desvio gramatical na flexão das formas verbais “tem”, “foi feita”, “divulgou” e “considera”: ou todas deveriam estar no tempo verbal pretérito perfeito, ou todas no presente do modo indicativo.
- e. (X) No segundo parágrafo, as locuções verbais “deve ser” e “pode ter” poderiam ser substituídas, respectivamente, por “deverá ser” e “poderá ter”, sem prejuízo da informação temporal.

**13.** De acordo com texto 1, identifique se são verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmações abaixo, considerando a norma padrão da língua portuguesa.

- ( ) No terceiro parágrafo, os termos “cenário de referência” e “revolução energética” são semanticamente equivalentes, podendo ser substituídos um pelo outro, sem alteração da informação.
- ( ) No último período do terceiro parágrafo, há uma relação semântica de condicionalidade entre “Aproveitando melhor o potencial para as renováveis” e as informações seguintes relativas aos percentuais.
- ( ) No terceiro parágrafo, os dois primeiros períodos apresentam o mesmo sujeito e poderiam ser adequadamente reunidos num único período: “Os pesquisadores consideraram as previsões oficiais para os próximos anos para elaborar um cenário de referência e compararam com a chamada revolução energética.”
- ( ) No terceiro parágrafo, a substituição de “Se” por “Caso” em “Se o modelo brasileiro seguir no ritmo atual [...]”, acarretaria a substituição de “seguir” por “siga”.
- ( ) No terceiro parágrafo, o uso da forma verbal “responderiam” em vez de “responderão” atribui mais certeza à projeção feita.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ( ) V – V – F – V – F
- b. ( ) V – F – V – F – V
- c. (X) F – V – V – V – F
- d. ( ) F – F – V – F – F
- e. ( ) F – F – F – V – V

14. A partir do texto 1, analise as afirmativas abaixo, considerando a norma padrão da língua portuguesa.

1. No terceiro parágrafo, a projeção de queda do percentual associado à participação das hidrelétricas e térmicas, e de aumento do percentual associado às eólicas e solar, é condizente com a ideia de revolução energética.
2. No segundo parágrafo, o sinal indicativo de crase é opcional no vocábulo “a” em “daqui a 40 anos”.
3. No segundo período do primeiro parágrafo, “A estimativa” faz referência à informação presente no período precedente.
4. No segundo parágrafo, a forma verbal “pode” em “a participação que cada tipo de fonte pode ter na matriz” poderia estar no plural, concordando com o sujeito “cada tipo de fonte”, sem ferir nenhuma regra de concordância verbal.
5. No segundo parágrafo, a construção verbal sublinhada poderia ser substituída por “vem se movimentando” em “na forma como o mercado tem se movimentado”, sem alteração da informação.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 5.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 4 e 5.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- d. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 5.
- e. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.

15. Considere os trechos:

1. “A estimativa foi feita pela ONG ambiental Greenpeace, que divulgou ontem o relatório Revolução Energética.” (primeiro parágrafo)
2. “[...] e na forma como o mercado tem se movimentado, independentemente de ações do governo.” (segundo parágrafo)
3. “E compararam com a chamada revolução energética.” (terceiro parágrafo)

Assinale a alternativa **correta**, considerando a norma padrão da língua portuguesa.

- a. (X) Em 1, o uso de letra maiúscula em “Revolução Energética” deve-se ao fato de ser o título do relatório.
- b. ( ) Em 1, a vírgula poderia ser deslocada para depois do advérbio “ontem”, sem ferir nenhuma regra de pontuação.
- c. ( ) Em 2, “tem se movimentado” poderia ser reescrito como “tem movimentado-se”, pois a regra de colocação do pronome é opcional nesse caso.
- d. ( ) Em 2, se o termo “do governo” fosse substituído por “governamentais”, haveria alteração no significado da frase.
- e. ( ) Em 3, “revolução energética” deveria ser grafada com iniciais maiúsculas, pois se trata de um documento oficial.

**16.** Assinale a alternativa cujo enunciado contém uma relação semântica de comparação.

- a. ( ) O Brasil tem potencial para chegar a 2050 com uma matriz energética com 66,5% de participação de fontes renováveis, como vento, sol e biomassa.
- b. ( ) A análise considera pela primeira vez o uso de energia como um todo, para os setores elétrico, de transportes e industrial.
- c. (X) O estudo calcula que, mesmo sendo necessário um investimento inicial de R\$ 690 bilhões a mais do que o governo já vinha planejando gastar com energia para atingir esse cenário, ele pode render uma economia de R\$ 1,11 trilhão até 2050.
- d. ( ) Os pesquisadores consideraram as previsões oficiais para os próximos anos para elaborar um cenário de referência.
- e. ( ) Se o modelo brasileiro seguir no ritmo atual, as hidrelétricas responderiam por 54,4%; as termelétricas a gás natural por 23%, as eólicas por 7,6% e a solar não chegaria a 2%.

## **Texto 2**

### **As relações interpessoais nas organizações**

Sendo o resultado de construções sociais, psicológicas e antropológicas, a cultura provém da interação entre os membros de uma sociedade, do relacionamento do comportamento de um com o comportamento dos demais e da concordância de todos sobre aspectos que influenciam na vida do grupo. Mais do que o reflexo de ações aprendidas, a cultura é a expressão de um povo, sua marca no tempo.

Nas organizações, como numa sociedade tribal, os valores e as regras são repassados por aqueles que já internalizaram tais preceitos, formalizando a continuidade dos mitos e tradições que se fundiram à imagem da organização. A partir de então, a cultura organizacional passa a ser constantemente moldada e remoldada por aqueles que a integram. Como fruto da interação humana existente na organização, a cultura organizacional pressupõe um elo entre as pessoas: a comunicação.

A comunicação é o meio que possibilita ao ser humano viver em comunidade, aprender e repassar conhecimento ao longo da história. A transmissão de conhecimento não depende apenas do ato de comunicar, leva em consideração o contexto em que as pessoas estão inseridas, os códigos partilhados por todos, a disposição de quem repassa e de quem recebe a comunicação, bem como o canal pelo qual a comunicação é repassada. Para Davis e Newstrom, “comunicação é a transferência de informação e compreensão de uma pessoa para outra. É uma forma de atingir os outros com ideias, fatos, pensamentos, sentimentos e valores. Ela é uma ponte de sentido entre as pessoas, de tal forma que elas podem compartilhar aquilo que sentem e sabem. Utilizando esta ponte, uma pessoa pode cruzar com segurança o rio de mal-entendidos que muitas vezes as separa”. (1996, apud Kunsch, 2003, p. 161).

Essa troca de experiências e de ideias promovida pela comunicação é que viabiliza a existência das organizações, pois é a partir da interação que se descobrem afinidades e objetivos em comum, formando-se grupos que visam a um mesmo fim.

Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/21897/comunicacao-interna-e-a-mediacao-das-relacoes-interpessoais-nas-organizacoes>> Acesso em 4/Nov/2013. [Adaptado]

17. De acordo com texto 2, identifique se são verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmações abaixo.

- ( ) A concepção de cultura apresentada supõe uma relação entre pessoas, possibilitada pela comunicação.
- ( ) A concepção de cultura organizacional implica relações econômicas e comerciais estabelecidas pelas pessoas no contexto empresarial.
- ( ) O ato de transmitir conhecimento se dá contextualmente, levando em conta as pessoas e o canal envolvidos nesse ato, sem restringir-se ao partilhamento de códigos.
- ( ) As relações interpessoais nas organizações são determinadas pela cultura, que é o meio de transmitir conhecimento ao longo da história.
- ( ) A interação promovida pela comunicação torna possível a existência das organizações, possibilitando o compartilhamento de ideias e objetivos.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ( ) V – V – V – F – F
- b. (X) V – F – V – F – V
- c. ( ) F – V – F – V – V
- d. ( ) F – V – F – F – V
- e. ( ) F – F – F – V – F

---

18. Assinale a alternativa **correta**, com base no texto 2.

- a. ( ) A citação utilizada no terceiro parágrafo fragiliza a ideia principal do texto que é tematizar as regras da cultura organizacional.
- b. ( ) A cultura organizacional não enfrenta mal-entendidos, uma vez que toda comunicação garante um ambiente harmonioso e a formação de grupos coesos e estruturados.
- c. ( ) A cultura é fruto de aspectos psicológicos, um retrato fiel dos indivíduos, e desvinculada de um contexto social mais amplo.
- d. (X) Nas organizações, embora valores e regras internalizados sejam passados adiante, tais valores e regras não são fixos, podendo ser ajustados pelas pessoas envolvidas.
- e. ( ) As sociedades tribais funcionam como as organizações, seguindo as mesmas hierarquias, valores e códigos de conduta.

19. Analise a frase abaixo extraída do texto.

“Nas organizações, como numa sociedade tribal, os valores e as regras são repassados por aqueles que já internalizaram tais preceitos, formalizando a continuidade dos mitos e tradições que se fundiram à imagem da organização.”

Assinale a alternativa que apresenta a reescrita **correta** da frase, do ponto de vista da norma padrão da língua portuguesa, sem prejuízo do significado da frase extraída do texto.

- a. (X) Como numa sociedade tribal, nas organizações, aqueles que já internalizaram os valores e as regras repassam tais preceitos, e assim formalizam a continuidade dos mitos e tradições fundidos à imagem da organização.
- b. ( ) Ao formalizar a continuidade dos valores e das regras que fundiram-se à imagem da organização, os mitos e as tradições repassam como numa sociedade tribal por aqueles, que já internalizaram tais preceitos.
- c. ( ) Nas organizações, aqueles que já internalizaram os mitos e as tradições formalizando a sua continuidade e fundindo-as à imagem da organização, ao repassar os valores e as regras como numa sociedade tribal.
- d. ( ) Numa sociedade tribal, como nas organizações, quem já internalizou os valores e as regras repassam-nas, assim como os mitos e as tradições continuam como se tais preceitos fossem fundidos à imagem da organização.
- e. ( ) Assim como numa sociedade tribal, há nas organizações, continuidade dos mitos e tradições, fundindo-se a imagem daquela com os valores e as regras repassadas pelos que já tiveram as mesmas internalizadas.



20. Considere os trechos:

1. "Mais do que o reflexo de ações aprendidas, a cultura é a expressão de um povo, sua marca no tempo." (primeiro parágrafo)
2. "A comunicação é o meio que possibilita ao ser humano viver em comunidade, aprender e repassar conhecimento ao longo da história." (terceiro parágrafo)
3. "Essa troca de experiências e de ideias promovida pela comunicação é que viabiliza a existência das organizações [...]." (quarto parágrafo)

Assinale a alternativa **correta**, considerando a norma padrão da língua portuguesa.


- a. ( ) Em 1, o pronome possessivo "sua" refere-se a "cultura".
- b. ( ) Em 2, se o termo sublinhado em "que possibilita ao ser humano" for substituído pelo pronome oblíquo correspondente, teremos: "que possibilita-o".
- c. ( ) Em 2, o pronome relativo "que" pode ser substituído por "onde", sem prejuízo ao significado da frase.
- d. ( ) Em 3, o termo "de ideias" funciona como objeto indireto, sendo regido por uma forma verbal.
- e. (X) Em 3, a expressão "é que" funciona como um recurso de ênfase, podendo ser retirada da frase sem prejuízo de sua estruturação sintática.

## Informática

10 questões

21. Uma célula no MS Excel 2010 em português, dotada de um triângulo vermelho no canto superior, , denota que a célula:

- a. ( ) Possui uma fórmula.
- b. (X) Possui um comentário.
- c. ( ) Possui uma fórmula com erro.
- d. ( ) É referenciada por outra célula.
- e. ( ) Contém um erro que pode ou não estar relacionado com uma fórmula.

22. O ícone (ou botão) , do MS Powerpoint 2010 em português, disponível na parte inferior direita do software, tem a função de:

- a. (X) Iniciar a apresentação de slides.
- b. ( ) Modificar a formatação de slides.
- c. ( ) Modificar a organização de slides.
- d. ( ) Modificar o layout de edição de slides.
- e. ( ) Bloquear/desbloquear a edição de slides.

23. Sobre o MS Word 2010 em português, considere as seguintes afirmações:

1. Permite a criação de documentos a partir de modelos pré-prontos.
2. Um dos modelos possíveis que podem ser utilizados para criar documentos é o de calendários.
3. O Word possui modelos prontos de atas, agendas, cartas e até estoques.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) É correta apenas a afirmativa 1.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. (X) São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

24. A função do atalho de teclado Alt + F11 do MS Excel 2010 em português é:

- a. ( ) Abrir a caixa de diálogo de formatação de células do Excel.
- b. (X) Abrir uma janela do MS VBA que permite criar formulários no Excel.
- c. ( ) Abrir a caixa de diálogo Inserir Função que permite adicionar fórmulas às células.
- d. ( ) Alternar entre as planilhas criadas dentro da pasta do MS Excel.
- e. ( ) Fechar uma planilha aberta quando existe mais de uma em uma mesma pasta do Excel.

**25.** Selecione o modo de exibição do MS Word 2010 em português que permite elevar ou rebaixar os itens de um documento utilizando os controles do próprio modo de exibição:

- a.  Rascunho
- b.  Tela Inteira
- c.  Estrutura de Tópicos
- d.  Layout de Impressão
- e.  Layout da Página

---

**26.** O MS Word 2010 em português permite trabalhar com Tabelas. Sobre a Guia de Ferramentas de Tabelas do MS Word, considere as seguintes afirmações:

- 1. As ferramentas de Tabelas possuem duas guias: Design e Layout.
- 2. A Guia Fórmulas das ferramentas de tabelas deve ser utilizada para inserir funções e cálculos nas tabelas do MS Word.
- 3. Os estilos de Tabela, controles de bordas e opções de estilo da tabela encontram-se na guia Layout.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a.  É correta apenas a afirmativa 1.
- b.  São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c.  São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d.  São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e.  São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

---

**27.** A fórmula que permite somar um conjunto de células do MS Excel 2010 em português no intervalo A1:A20, apenas se os números correspondentes em B1:B20 forem maiores que zero e os números em C1:C20 forem menores que dez, é:

- a.  SE
- b.  PROCV
- c.  PROCH
- d.  SOMASES
- e.  SOMASE

**28.** Sobre o filtro de SmartScreen do Internet Explorer 8.0, considere as seguintes afirmações:

- 1. Possui a funcionalidade de detecção de sites de *phishing*.
- 2. Verifica os sites visitados e compara com uma lista dinâmica e atualizada de sites de softwares mal-intencionados.
- 3. Pode bloquear também o *download* de arquivos provenientes de sites suspeitos que o filtro identificar.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a.  É correta apenas a afirmativa 1.
- b.  São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c.  São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d.  São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e.  São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

---

**29.** A diferença entre as funções PROCV e PROCH do MS Excel 2010 em português é:

- a.  PROCH procura na vertical enquanto PROCV realiza buscas na horizontal.
- b.  PROCH retorna um valor da mesma linha onde o valor a encontrar é encontrado, enquanto PROCV retorna um valor da mesma coluna.
- c.  PROCV retorna um valor da mesma linha onde o valor a encontrar é encontrado, enquanto PROCH retorna um valor da mesma coluna.
- d.  PROCV é uma evolução de PROCH e foi introduzida no MS Excel 2010 para substituir PROCH, mais antiga e em desuso.
- e.  PROCV retorna o valor encontrado enquanto PROCH retorna somente uma referência à coluna do valor encontrado.

---

**30.** O atalho de teclado do MS Windows 7 Professional em português responsável por acionar a ferramenta de Lupa do Windows e aplicar zoom na tela do Windows é:

- a.  Ctrl + sinal de "+"
- b.  Ctrl + seta para cima
- c.  Alt + Shift + sinal de "+"
- d.  Botão Iniciar + sinal de "+"
- e.  Botão Iniciar + seta para cima

# Conhecimentos Específicos

(20 questões)

31. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) Elevar o padrão dos serviços públicos corresponde a elevar o tempo de espera do cidadão para a prestação de serviços.
- b. ( ) Estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução ao controle social refere-se a aumentar a capacidade das organizações públicas no fornecimento de serviços.
- c. ( ) Desde a década de 90, vêm-se desenvolvendo na Administração pública brasileira ações que visam a estimular as organizações públicas a se voltem cada vez mais para os seus processos internos.
- d. ( ) O não reconhecimento do cidadão como o principal beneficiário das melhorias dos serviços públicos oferecidos é o principal fator da efetiva participação desses cidadãos na melhoria dos serviços públicos.
- e. (X) Na gestão do atendimento, o setor público busca superar desafios como: elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos e estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução ao controle social.

32. O emissor do ato público não é a pessoa que o assina, mas o Serviço Público que ela representa.

Essa frase refere-se à seguinte característica da Redação Oficial:

- a. ( ) Clareza.
- b. ( ) Objetividade.
- c. (X) Impessoalidade.
- d. ( ) Publicidade.
- e. ( ) Coesão.

33. A comunicação é o elo de ligação entre uma organização e seu público, sendo o profissional de atendimento o agente dessa comunicação.

Sobre os elementos do processo de comunicação, assinale a alternativa que define **corretamente** a mensagem.

- a. ( ) Iniciador(a) da comunicação.
- b. (X) Informação codificada mandada pelo emissor ao receptor.
- c. ( ) Meio de comunicação entre um emissor e um receptor.
- d. ( ) Interpretação e tradução de um código em informação significativa.
- e. ( ) Tradução da informação numa série de símbolos para a comunicação.

34. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao fornecedor.
- b. ( ) A Política Nacional das Relações de Consumo reconhece a invulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.
- c. ( ) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, excluindo as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- d. (X) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- e. ( ) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

**35.** O atendimento ao cidadão é pautado por algumas diretrizes.

1. Presunção de boa-fé.
2. Utilização de formalidades e de jargões técnicos.
3. Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.
4. Retenção de informações.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. (X) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. ( ) São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.

---

**36.** Analise as afirmativas abaixo em relação ao correio eletrônico:

1. Por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos.
2. Por ter a flexibilidade como um dos atrativos de comunicação, é necessário adotar a linguagem informal.
3. O campo assunto do formulário de correio eletrônico mensagem deve ser preenchido de modo a facilitar a organização documental tanto do destinatário quanto do remetente
4. Sempre que disponível, deve-se utilizar recurso de confirmação de leitura. Caso não esteja disponível, deve constar da mensagem pedido de confirmação de recebimento.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- c. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. ( ) São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

**37.** Atendimento corresponde ao ato de atender, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou com as quais mantemos contato, servindo para recepcionar, informar, orientar, filtrar, amenizar e agilizar.

Assinale a alternativa que corresponde **corretamente** ao ato de filtrar no atendimento.

- a. ( ) Fornecer respostas.
- b. ( ) Evitar perda de tempo.
- c. ( ) Acalmar os ânimos e fazer esperar.
- d. (X) Diagnosticar as necessidades dos públicos.
- e. ( ) Receber as pessoas e passar uma imagem positiva.

---

**38.** Analise as afirmativas abaixo em relação ao *fac-símile*:

1. Na produção do texto *fac-símile* deverá ser dado o mesmo tratamento que se dispensa à correspondência convencional.
2. O *fac-símile* pode substituir o ofício.
3. É uma forma de comunicação que está sendo menos usada devido ao desenvolvimento da Internet.
4. Se necessário o arquivamento, deve-se fazê-lo com fotocópia do fax e não com o próprio fax, cujo papel, em certos modelos, se deteriora rapidamente.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- c. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. ( ) São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

---

**39.** Define-se como material permanente:

- a. ( ) O material que se deteriora.
- b. ( ) O material utilizado diariamente.
- c. ( ) O material que tem alto consumo.
- d. (X) O material de duração superior a dois anos.
- e. ( ) O material de duração superior a cinco anos.

**40.** Em relação às qualidades a serem observadas na Redação Oficial:

1. A conexão entre as palavras exige do redator o conhecimento do significado e o sentido que os elementos de coesão introduzem na frase.
2. A expressão concisa se desenvolve em sentido retilíneo, evitando adjetivação desnecessária, períodos extensos e confusos.
3. Adotar o padrão culto da linguagem dificulta a clareza da mensagem.
4. Impessoalidade relaciona-se com a ausência de objetividade.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( X ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- e. ( ) São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.

---

**41.** A necessidade de uniformidade das comunicações está vinculada sobretudo a quais características fundamentais da Redação Oficial?

- a. ( ) Clareza e formalidade
- b. ( ) Padronização e clareza
- c. ( ) Padronização e concisão
- d. ( ) Impessoalidade e coesão
- e. ( X ) Formalidade e padronização

---

**42.** Modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes.

Essa é a definição de:

- a. ( X ) Memorando.
- b. ( ) Relatório.
- c. ( ) Aviso.
- d. ( ) Ofício
- e. ( ) Nota Oficial.

**43.** Uma boa arrumação e organização, assim como a colocação apropriada do mobiliário e dos equipamentos, são importantes na prevenção de acidentes no escritório.

Assinale a alternativa **correta** em relação à organização do escritório.

- a. ( ) Utilizar os puxadores para abrir e fechar as gavetas. Abrir mais de uma gaveta de arquivo ou armário de cada vez facilita o uso.
- b. ( ) No verão, ao término do expediente, é importante manter os condicionadores de ar ligados, para manter uma temperatura agradável.
- c. ( ) Para maior segurança, ao utilizar objetos cortantes, é importante mantê-los próximos ao seu corpo.
- d. ( X ) Manter gavetas dos arquivos, mesas de trabalho e armários fechados quando não estiverem em uso. A disposição do peso deve garantir posição estável do móvel e do material guardado.
- e. ( ) É importante guardar os objetos afiados ou pontiagudos quando os mesmos não estiverem em uso. As lâminas de equipamentos cortantes podem ser guardadas junto a todos os materiais de escritório.

---

**44.** Em relação à organização do trabalho, é **correto** afirmar:

- a. ( ) As modificações nas tecnologias dos processos não afetam o arranjo físico.
- b. ( ) Sempre que possível, devem-se alocar postos de trabalho frontais (frente a frente).
- c. ( ) Métodos e processos de trabalho são indiferentes ao arranjo físico.
- d. ( ) Por demandar recursos, uma vez estabelecida, a organização do arranjo físico deve ser estática.
- e. ( X ) Um dos objetivos do estudo do arranjo físico é proporcionar um fluxo de comunicações entre as unidades organizacionais de maneira eficiente e eficaz.

**45.** Sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, é **correto** afirmar:

- a.  Consideram-se arquivos os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.
- b.  É dever do Poder Privado a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.
- c.  A gestão de documentos consiste em procedimentos e operações técnicas referentes à produção e organização apenas de arquivos considerados permanentes, visando à eliminação de arquivos intermediários.
- d.  Consideram-se arquivos apenas os conjuntos de documentos produzidos e recebidos pelos órgãos públicos, em decorrência do exercício de atividades específicas.
- e.  Apenas as pessoas físicas têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei.

---

**46.** A divisão dos arquivos em corrente, intermediário e permanente corresponde à classificação segundo:

- a.  A área de atuação.
- b.  O setor de origem.
- c.  Os estágios de sua evolução.
- d.  As entidades mantenedoras.
- e.  Os tipos de documentos: público e privado.

---

**47.** Os setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso são denominados:

- a.  Acervo.
- b.  Protocolo.
- c.  Almoxarifado.
- d.  Administração de Arquivo.
- e.  Unidade de arquivamento.

**48.** Os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias são definidos como:

- a.  Arquivos Privados.
- b.  Arquivos Permanentes.
- c.  Arquivos Institucionais.
- d.  Arquivos Nacionais.
- e.  Arquivos Públicos.

---

**49.** Analise as afirmativas abaixo em relação aos métodos de arquivamento:

1. O sistema ou método indireto é aquele em que, para se localizar o documento, é preciso antes consultar um índice ou um código.
2. O método de arquivamento é determinado pela natureza dos documentos a serem arquivados e pela estrutura da entidade.
3. O método alfabético é um exemplo de método indireto.
4. No método numérico simples, os documentos são arquivados por ordem cronológica.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a.  São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b.  São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c.  São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- d.  São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e.  São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

---

**50.** A verificação prévia da documentação que será protocolada, separada e cadastrada, é definida como:

- a.  Autuação.
- b.  Triagem.
- c.  Expedição.
- d.  Recebimento.
- e.  Movimentação.





**FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicos**  
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC  
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>