



TIPO 1

Concurso Público



SUGEP
Superintendência de Gestão
e Desenvolvimento de Pessoas

Nível Médio

ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

LEIA COM ATENÇÃO

- 01** Só abra este caderno após ler todas as instruções e quando for autorizado pelos fiscais da sala.
 - 02** Preencha os dados pessoais.
 - 03** Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 64 (sessenta e quatro) questões; se não estiver completo, exija outro do fiscal da sala.
 - 04** Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando uma só alternativa correta.
 - 05** Ao receber a folha de respostas, confira o nome da prova, seu nome e número de identidade. Qualquer irregularidade observada, comunique imediatamente ao fiscal.
 - 06** Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e só depois transfira os resultados para a folha de resposta.
 - 07** Para marcar a folha de respostas, utilize apenas caneta esferográfica preta e faça as marcas de acordo com o modelo (●).
- A marcação da folha de resposta é definitiva, não admitindo rasuras.**
- 08** Só marque uma resposta para cada questão.
 - 09** Não risque, não amasse, não dobre e não suje a folha de respostas, pois isso poderá prejudicá-lo.
 - 10** Se a Comissão verificar que a resposta de uma questão é dúbia ou inexistente, a questão será posteriormente anulada.
 - 11** Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre os conteúdos das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
 - 12** Não será permitido o uso de telefones celulares, bips, pagers, palm tops, walkman, MP, player, ipod, discman, tablet, computador pessoal, câmara fotográfica ou qualquer outro tipo de equipamento eletrônico capaz de capturar, armazenar e transmitir dados, sons ou imagens.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 3 horas

Nome

Identidade Órgão Exp.:

Assinatura

Prédio: Sala:

TEXTO 1

A Linguagem verbal e os textos

As diferenças que podem ser observadas entre os textos dizem respeito à sua situação de produção e de circulação, inclusive a finalidade a que se destinam. São os chamados gêneros de texto. Por exemplo: se o locutor quer instruir seu interlocutor, ele indica passo a passo o que deve ser feito para a obtenção de um bom resultado, como ocorre numa receita de bolo. Se quer persuadir alguém a consumir um produto, ele argumenta, como faz em um anúncio de chocolate. Se quer contar fatos reais, ele pode escrever uma notícia. Se quer contar uma história ficcional, ele pode produzir um conto. Se quer transmitir conhecimentos, ele deve construir um texto em que exponha com clareza os saberes relacionados ao objeto em foco.

Ou seja, quando interagimos com outras pessoas por meio da linguagem, seja ela oral ou escrita, produzimos certos textos que, com poucas variações, se repetem no tipo de conteúdo, no tipo de linguagem e de estrutura. Esses textos constituem os chamados 'gêneros textuais' e foram historicamente criados pelas pessoas a fim de atender a determinadas necessidades de interação social. De acordo com o momento histórico, pode nascer um gênero novo, podem desaparecer gêneros de pouco uso ou, ainda, um gênero pode sofrer mudanças.

Numa situação de interação verbal, a escolha do gênero textual é feita de acordo com os diferentes elementos que fazem o contexto, tais como: quem está falando ou escrevendo; para quem; com que finalidade; em que momento histórico etc. Os gêneros estão ligados a esferas de circulação da linguagem. Assim, por exemplo, na esfera jornalística, são comuns gêneros como notícias, reportagens, editoriais, entrevistas; na esfera da divulgação científica, são comuns gêneros como verbete de dicionário ou de enciclopédia, artigo ou ensaio científico, seminário, conferência etc.

Desse modo, os gêneros de texto que circulam na sociedade têm uma grande vinculação com o momento histórico-cultural de cada contexto.

(William Cereja; Thereza Cochar; Ciley Cleto. *Interpretação de textos*. São Paulo: Editora Atual, 2009, p. 29. Adaptado).

01. Assinale a alternativa que apresenta a síntese do tema em torno do qual se desenvolve o Texto 1.

- A) A finalidade a que se destinam os textos escritos é decisiva para fixar o seu conteúdo e a sua estrutura.
- B) As áreas sociais em que os textos circulam muito pouco se alteram, daí resultando regulares tipos de texto.
- C) Os textos, apesar de regulares, apresentam variações em decorrência das condições em que eles são produzidos e recebidos.
- D) Os momentos históricos e culturais em que ocorrem as atividades de linguagem são absolutamente autônomos.
- E) Aos usuários da comunicação verbal é negada a possibilidade de alterar os modelos dos textos, orais e escritos, em que se expressam.

02. O Texto 1 tem como objetivo central chamar a atenção do leitor para o fato de que, quando usamos a linguagem:

- A) produzimos textos que devem seguir a estrutura própria de cada língua, conforme se trate da oralidade ou da escrita.
- B) estamos desvinculados dos momentos e dos espaços históricos em que acontecem nossas atividades verbais.
- C) devemos atentar para a sua finalidade expositiva e esclarecedora, sobretudo quando se trata da divulgação científica.
- D) recorremos a certas regularidades textuais, as quais, apesar de flexíveis, constituem modelos mais ou menos padronizados.
- E) podemos criar novos padrões de texto, um processo que geralmente é responsável por gerar problemas de compreensão.

03. As afirmações feitas no Texto 1 nos levam a concluir que:

- A) a fala e a escrita seguem normas invariáveis, independentes de seus contextos de uso.
- B) as pessoas cumprem as mesmas finalidades no exercício de suas interações sociais.
- C) os textos, sobretudo aqueles escritos, são completamente imprevisíveis.
- D) os usos da linguagem verbal são determinados pelas regras da estrutura de cada língua.
- E) os textos em que nos expressamos são, ao mesmo tempo, padronizados e flexíveis.

04. Para a compreensão do primeiro parágrafo, é fundamental perceber:

- A) seu conteúdo explicativo; daí a incidência das enumerações e seu caráter enfático.
- B) sua finalidade argumentativa; por isso, ocorreram tantas e tão diferentes figuras de linguagem.
- C) o interesse do autor em ser claro e objetivo; escreveu como quem faz literatura.
- D) o propósito de ser convincente, algo sempre ligado ao uso de uma linguagem gramaticalmente correta.
- E) a distanciamento do texto em relação à língua oral; por isso, o uso de palavras eruditas.

05. Interprete o seguinte trecho do Texto 1: "Esses textos constituem os chamados gêneros textuais e foram historicamente criados pelas pessoas". Assinale a alternativa em que o sentido global desse trecho está mantido.

- A) Esses textos constituem os chamados gêneros textuais uma vez que foram historicamente criados pelas pessoas.
- B) Esses textos constituem os chamados gêneros textuais, como foram historicamente criados pelas pessoas.
- C) Esses textos constituem os chamados gêneros textuais conforme foram historicamente criados pelas pessoas.
- D) Esses textos não só constituem os chamados gêneros textuais, mas também foram historicamente criados pelas pessoas.
- E) Esses textos constituem os chamados gêneros textuais, porém foram historicamente criados pelas pessoas.

06. Para circular em contextos públicos formais, um texto escrito deve estar de acordo com a norma-padrão da língua. Assinale a alternativa em que as normas da concordância verbal foram atendidas.

- A) De acordo com o momento histórico, gêneros de pouco uso podem desaparecer, e até aparece gêneros novos.
- B) No passado, houveram gêneros muito pouco usados que, de fato, desapareceram.
- C) Nenhum dos gêneros pouco usados desapareceu completamente; todos permanecem.
- D) Deve existir gêneros de texto que não desaparecerão jamais.
- E) Sabe-se que, na dinâmica social, gêneros novos surgem, enquanto outros desaparecem; em geral, desaparecem aqueles que tem pouco uso.

07. Observe o seguinte trecho: “De acordo com o momento histórico, pode nascer um gênero novo, podem desaparecer gêneros de pouco uso ou, ainda, um gênero pode sofrer mudanças”. O segmento sublinhado pode ser substituído, sem alteração do sentido, por:

- A) A fim de que o momento histórico
- B) Conforme o momento histórico
- C) Uma vez que o momento histórico
- D) Desde que o momento histórico
- E) Ainda que o momento histórico

TEXTO 2

A árvore que pensava

Houve uma árvore que pensava. E pensava muito. Um dia transpuseram-na para a praça no centro da cidade. Fez-lhe bem a deferência. Ela entusiasmou-se, cresceu, agigantou-se.

Aí vieram os homens e podaram seus galhos. A árvore estranhou o fato e corrigiu seu crescimento, pensando estar na direção de seus galhos a causa da insatisfação dos homens. Mas quando ela novamente se agigantou os homens voltaram e novamente amputaram seus galhos.

A árvore queria satisfazer os homens por julgá-los seus benfeitores, e parou de crescer. E como ela não crescesse mais, os homens a arrancaram da praça e colocaram outra em seu lugar.

Oswaldo França Jr. *As laranjas iguais*. Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1996, p. 17.

08. O Texto 2 deve ser interpretado como sendo:

- A) um comentário, a favor da arborização das vias urbanas, sem comprometimento do bem-estar das pessoas.
- B) um texto opinativo, sobre exigências ecológicas no trato com as espécies vegetais.
- C) um texto explicativo, a respeito dos cuidados a serem dispensados às arvores em contextos urbanos.
- D) um texto ficcional, que explora os efeitos de sentido do recurso metafórico da 'personificação'.
- E) Um texto instrucional, que visa orientar o leitor sobre as podas das árvores em áreas urbanas.

09. Pela compreensão do Texto 2, podemos concluir que o sentido da palavra 'deferência' (1º parágrafo) corresponde a:

- 1) consideração.
- 2) reverência.
- 3) contestação.
- 4) altercação.
- 5) atenção.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3, 4 e 5.
- B) 1, 2 e 5, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 3 e 4, apenas.
- E) 2 e 3, apenas.

10. No trecho: “E como ela não crescesse mais, os homens a arrancaram da praça e colocaram outra em seu lugar” (3º parágrafo), o segmento sublinhado expressa um sentido de:

- A) comparação.
- B) finalidade.
- C) causalidade.
- D) condição.
- E) adição.

Raciocínio Lógico

11. João precisa pagar uma dívida de R\$ 700,00, outra de R\$ 900,00 e uma terceira de R\$ 1.100,00. Como só dispõe de R\$ 1.620,00, João resolveu abater das dívidas quantias proporcionais a cada dívida. O credor da menor dívida receberá:
- A) R\$ 400,00.
 - B) R\$ 410,00.
 - C) R\$ 420,00.
 - D) R\$ 430,00.
 - E) R\$ 440,00.
12. Duas torneiras jorram água em um reservatório: uma na razão de 3m^3 por cada duas horas e a outra na razão de 4m^3 por cada três horas. Se o reservatório tem capacidade de 42.500 litros e estava inicialmente vazio, em quantas horas ele estará cheio?
- A) 12 horas.
 - B) 13 horas.
 - C) 14 horas.
 - D) 15 horas.
 - E) 16 horas.
13. Uma colônia de bactérias, isolada para cultura, se reproduz de maneira que triplica seu volume a cada dois minutos. Se, em dez minutos, uma cuba contendo certo volume de bactérias fica completamente cheia, em quantos minutos as bactérias ocupavam um terço da cuba?
- A) 9 minutos.
 - B) 8 minutos.
 - C) 7 minutos.
 - D) 6 minutos.
 - E) 5 minutos.
14. Participaram de um mutirão comunitário um número de pessoas compreendido entre 50 e 70 pessoas. Se as pessoas forem divididas em grupos de seis, sobram cinco; se forem divididas em grupos de sete, sobram duas. Quantas pessoas participaram do mutirão?
- A) 65
 - B) 60
 - C) 58
 - D) 55
 - E) 51

Legislação Aplicada

15. Para fins de apuração do comprometimento ético, o Decreto nº 1.171/1994 entende por servidor público:
- A) somente os empregados públicos das autarquias, as fundações públicas, as entidades paraestatais, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, ou em qualquer setor onde prevaleça o interesse do Estado.
 - B) somente os servidores dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, e empregados públicos das fundações públicas, as entidades paraestatais, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, ou em qualquer setor onde prevaleça o interesse do Estado.
 - C) qualquer pessoa que preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, direta ou indiretamente, a qualquer órgão do poder estatal ou em qualquer setor onde prevaleça o interesse do Estado.
 - D) qualquer pessoa que, por força de lei, contrato ou de qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, ainda que sem retribuição financeira, desde que ligado diretamente a qualquer órgão do poder estatal.
 - E) somente os servidores da administração direta do Poder Executivo, visto que as fundações públicas, as entidades paraestatais, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, serem pessoas jurídicas de direito privado.
16. Em relação ao início do exercício, conforme estabelecido pela Lei nº 8.112/1990, é correto afirmar que:
- A) o servidor empossado em cargo público que não entrar em exercício no prazo legal terá o seu ato de sua designação tornado sem efeito.
 - B) é de trinta dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da nomeação.
 - C) o início do exercício de função de confiança coincidirá com a data de publicação do ato de designação.
 - D) somente o início e o fim do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.
 - E) o início do exercício de função de confiança deverá ocorrer em até quinze dias, contados da data de publicação do ato de designação.

17. Josué, servidor público, foi removido para outro município, devendo exercer nesta nova localidade suas atividades, num prazo mínimo de dez e, no máximo, trinta dias, contados da publicação do ato de remoção. Acerca da figura da remoção, assinale a afirmativa correta.

- A) Esse prazo de dez e, no máximo, trinta dias, não inclui o tempo necessário para o deslocamento para a nova sede.
- B) Josué poderá declinar desse prazo, a fim de se apresentar antes, quando assim o desejar.
- C) Remoção é o deslocamento do servidor, a pedido ou de ofício, para outro órgão ou entidade do mesmo poder.
- D) Existem três modalidades de remoção: de ofício, a pedido, a critério da administração.
- E) Nos casos de extinção de órgão ou entidade, os servidores estáveis que não puderam ser removidos serão colocados em disponibilidade.

18. Com fundamento nos deveres e proibições aplicáveis aos servidores regidos pela Lei nº 8.112/90, analise as afirmações abaixo.

- 1) É defeso ao servidor cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.
- 2) É dever do servidor guardar sigilo sobre assuntos da instituição.
- 3) É dever do servidor recusar fé a documentos públicos.
- 4) É dever do servidor representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

Estão corretas:

- A) 2, 3 e 4, apenas.
- B) 1, 2 e 4, apenas.
- C) 2 e 4, apenas.
- D) 1 e 3, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

19. A Lei nº 8.112/1990 estabelece as penalidades disciplinares de acordo com as infrações praticadas pelos servidores. Para cada uma das infrações descritas abaixo, indique, na mesma ordem, as penalidades correspondentes.

- 1) Manter sob sua chefia imediata, em cargo ou função de confiança, cônjuge, companheiro ou parente até o segundo grau civil.
 - 2) Insubordinação grave em serviço.
 - 3) Reincidência de recusa à atualização de seus dados cadastrais quando solicitado.
 - 4) Coagir ou aliciar subordinados no sentido de filiarem-se a associação profissional ou sindical, ou a partido político.
- A) Advertência; demissão; suspensão; advertência.
 - B) Suspensão; advertência; demissão; demissão.
 - C) Demissão; suspensão; advertência; advertência.
 - D) Demissão; suspensão; suspensão; suspensão.
 - E) Advertência; suspensão; demissão; demissão.

Noções de Informática

20. No que se refere às ferramentas de edição de textos, planilhas eletrônicas e ferramentas de apresentações (ambientes Microsoft Office 2010 e LibreOffice 5.0), analise as proposições abaixo.

- 1) A ferramenta de preenchimento do LibreOffice Calc 5.0 possibilita a adição de uma sequência de preenchimento em uma planilha eletrônica, selecionando as células a serem preenchidas e clicando em Editar → Preencher → Séries.
- 2) O LibreOffice Impress 5.0 permite que um objeto seja animado para mover-se por um caminho considerando apenas trajetórias predefinidas.
- 3) Para criação de um sumário no LibreOffice Writer 5.0, deve-se clicar em Inserir → Índices e Sumários.
- 4) O Microsoft PowerPoint 2010 anima textos, imagens, formas, tabelas e elementos gráficos SmartArt, oferecendo efeitos visuais, alterações no tamanho, alterações na cor e adição de movimentos.
- 5) O LibreOffice Writer 5.0 possibilita a criação de referências cruzadas para Títulos, Parágrafos numerados, Objetos com Legendas e Marcadores.

Estão corretas, apenas:

- A) 2, 4 e 5.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 1, 3 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 1, 4 e 5.

21. Em relação aos programas de navegação (Microsoft Internet Explorer 11, Mozilla Firefox 45 e Google Chrome 49), relacione as descrições apresentadas na 2ª coluna com os programas indicados na 1ª coluna.

- | | | |
|-----------------------------------|-----|--|
| 1) Google Chrome 49 | () | Apresenta tradução automática, sem necessitar de plug-ins ou de extensões adicionais. |
| 2) Microsoft Internet Explorer 11 | () | Permite que os usuários da ferramenta de bate-papo Firefox Hello compartilhem uma aba que estão visitando no navegador com amigos para que vejam o mesmo site. |
| 3) Mozilla Firefox 45 | () | Bloqueia todo o conteúdo proveniente de sites da Lista de Proteção contra Rastreamento e limita as informações do usuário que esses sites podem coletar. |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 3, 1, 2.
- B) 3, 2, 1.
- C) 1, 3, 2.
- D) 2, 3, 1.
- E) 2, 1, 3.

22. Em relação aos conceitos básicos sobre sistema operacional (ambientes Linux Distribuição Ubuntu 14.10), analise as afirmações a seguir.

- 1) O Ubuntu 14.10 possui o GNOME Calendar e o aplicativo de webcam Cheese por padrão.
- 2) O Ubuntu 14.10 possui o X Window System como servidor gráfico.
- 3) As aplicações Firefox 32, Thunderbird 31.1, LibreOffice 4.3.1rc2, Nautilus 3.10.1, Rhythmbox 3.0.3, Empathy 3.8.6, Transmission 2.82, Shotwell 0.20.0, Gedit 3.10.4, Brasero 3.10.0 e Totem 3.10.1 estão entre as distribuídas por padrão no Ubuntu 14.10.
- 4) O Ubuntu 14.10 utiliza o GNOME Software para facilitar a busca de novos aplicativos e permitir ao usuário acesso aos programas instalados na máquina.
- 5) Os principais diretórios do Ubuntu 14.10 são /bin, /boot, /cdrom, /dev, /etc, /home, /lib, /lost+found, /media, /mnt, /opt, /proc, /root, /run, /sbin, /srv, /sys, /tmp, /usr e /var.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 4.
- B) 1, 3 e 5.
- C) 2, 3 e 5.
- D) 1, 3 e 4.
- E) 3, 4 e 5.

23. Quanto aos protocolos TCP/IP, analise as afirmações abaixo.

- 1) O POP3 é um protocolo que transfere mensagens de servidores de correio eletrônico remetentes para servidores de correio eletrônico destinatários.
- 2) O ICMP é um protocolo usado por hospedeiros e roteadores, para comunicar notificações de erro na camada de rede.
- 3) O UDP e o TCP são protocolos da camada de enlace de dados responsáveis pela entrega da mensagem de um processo a outro processo.
- 4) ARP é um protocolo usado para encontrar um endereço da camada de enlace (endereço MAC) a partir do endereço da camada de rede (endereço IP).
- 5) O IP é um protocolo sem conexão e não confiável.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 3 e 4.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 2, 3 e 5.
- D) 1, 3 e 5.
- E) 2, 4 e 5.

24. Em relação aos conceitos sobre computação em nuvem (*cloud computing*), relacione as descrições apresentadas na 2ª coluna com os conceitos indicados na 1ª coluna.

- | | | |
|------------------------|-----|---|
| 1) Nuvem Pública | () | Permite que as empresas aumentem ou diminuam suas infraestruturas virtuais conforme a demanda, enquanto investem o capital nos seus negócios e em recursos humanos, ao invés de arcar com os custos de infraestruturas caras, licenças de software, manutenção de hardware e software e equipe técnica. |
| 2) Infraestrutura | () | É um serviço de computação em nuvem que oferece processamento, armazenamento, comunicação de rede e outros recursos de computação fundamentais, nos quais o usuário pode instalar e executar softwares em geral, incluindo sistemas operacionais e aplicativos. |
| 3) Computação em nuvem | () | É uma plataforma de software de código aberto que reúne recursos de computação para a construção de infraestrutura de <i>clouds</i> públicas, privadas e híbridas, provendo infraestrutura como serviço (IaaS). |
| 4) Apache CloudStack | () | É um modelo de computação em nuvem em que a infraestrutura é provisionada para uso aberto ao público em geral. |

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 3, 2, 4.
- B) 4, 1, 3, 2.
- C) 2, 4, 1, 3.
- D) 3, 2, 4, 1.
- E) 2, 1, 4, 3.

Conhecimentos Específicos

25. A função administrativa relacionada com medir e corrigir o desempenho, a fim de assegurar que os objetivos organizacionais e os planos estabelecidos para alcançá-los sejam realizados é denominada:

- A) planejamento.
- B) organização.
- C) execução.
- D) controle.
- E) direção.

26. Em geral, o planejamento serve para:

- 1) definir política.
- 2) tomar decisões.
- 3) definir estrutura.
- 4) avaliar resultados.
- 5) determinar procedimentos.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 3 e 5.
- B) 1 e 5.
- C) 2 e 3.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 4 e 5.

27. A função que exige a maior dose de flexibilidade, de amortecimento de impactos e, principalmente, de orientação das pessoas quanto ao rumo certo no alcance dos objetivos pretendidos é denominada:

- A) direção.
- B) controle.
- C) avaliação.
- D) organização.
- E) planejamento.

28. Quanto aos níveis de planejamento, podemos afirmar que:

- 1) os planos táticos referem-se a cada departamento ou unidade da organização, e seu foco é no curto prazo, isto é, no exercício mensal.
- 2) nos planos táticos, os prazos e riscos são menores do que os do nível estratégico, porém maiores do que os do nível operacional.
- 3) nos planos estratégicos, os objetivos são mais abrangentes e, por isso mesmo, traçados a médio prazo.
- 4) nos planos operacionais, o tempo de atuação é o curto prazo e os riscos são menores, já que as tarefas são mais simples.

Estão corretas, apenas:

- A) 1 e 2.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 1, 3 e 4.
- D) 2 e 4.
- E) 3 e 4.

29. Correlacione a segunda coluna com os tipos de indicadores de excelência listados na primeira coluna.

- 1) Indicador Estratégico () foca as medidas de satisfação dos clientes e as características do produto/serviço.
- 2) Indicador de Produtividade () relaciona uma determinada produção realizada em um intervalo de tempo.
- 3) Indicador de Qualidade () reflete o desempenho em relação aos fatores críticos para o êxito.
- 4) Indicador de Efetividade () foca as consequências dos produtos/serviços.
- 5) Indicador de Capacidade () mede a proporção de recursos consumidos em relação às saídas dos processos.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 3, 5, 4 e 2.
- B) 3, 2, 1, 5 e 4.
- C) 3, 5, 1, 4 e 2.
- D) 4, 5, 3, 2 e 1.
- E) 5, 2, 4, 3 e 1.

30. Qual indicador é a razão entre o que se recebe e o que se dispense?

- A) valor.
- B) investimento.
- C) lucratividade.
- D) rentabilidade.
- E) competitividade.

31. Em toda e qualquer situação de comunicação em meio empresarial ou institucional, é preciso enfatizar o foco no cliente ou no usuário. Por isso, ao receber uma ligação telefônica, o(a) atendente deverá:

- 1) utilizar uma linguagem informal, privilegiando uma comunicação mais próxima ao cliente.
- 2) personalizar o atendimento, prestando informações de forma subjetiva.
- 3) dizer o seu nome e identificar a organização ou o setor.
- 4) identificar e utilizar o nome do interlocutor.
- 5) agir de forma receptiva e com empatia.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 1, 3 e 4.
- D) 2, 3 e 5.
- E) 3, 4 e 5.

32. Um atendimento de qualidade deve suprir as necessidades e expectativas do usuário. Logo, para que haja um bom atendimento, presume-se que o atendente trate o usuário com:

- A) igualdade.
- B) vivacidade.
- C) efusividade.
- D) estratégia.
- E) automatismo.

33. Função pública é a atividade em si mesma, ou seja, função é sinônimo de atribuições e corresponde às inúmeras tarefas que constituem o objeto dos serviços prestados pelo servidor público. Nesse sentido, fala-se em função:

- 1) técnica.
- 2) de apoio.
- 3) de direção.
- 4) administrativa.
- 5) de coordenação.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 1, 3 e 5.
- D) 2, 4 e 5.
- E) 3, 4 e 5.

34. De acordo com a Constituição Federal, em seu Art. 37, a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios deverá obedecer aos princípios de:

- A) transparência, respeito, legalidade, impessoalidade e moralidade.
- B) legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- C) impessoalidade, legalidade, publicidade, eficiência e respeito.
- D) ética, respeito, transparência, legalidade e impessoalidade.
- E) moralidade, transparência, ética, eficácia e eficiência.

35. De acordo com a Constituição Federal, o prazo de validade de concurso público será de até:

- A) dois anos, prorrogável uma vez, por igual período.
- B) um ano, prorrogável uma vez, por igual período.
- C) dois anos, prorrogável uma vez, por um ano.
- D) no máximo, dois anos.
- E) no máximo, um ano.

36. De acordo com a Constituição Federal, em seu Título III, Capítulo VII, é correto afirmar que:

- 1) o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei complementar.
- 2) a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público.
- 3) os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Executivo não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Judiciário.

- 4) em qualquer caso que exija o afastamento do servidor para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, inclusive para promoção por merecimento.
- 5) durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 2 e 5.
- D) 3, 4 e 5.
- E) 3 e 5.

37. A motivação para o trabalho é resultante de uma interação complexa entre os motivos internos (MI) e os motivos externos (ME). Coloque, nos parênteses abaixo, MI para os motivos internos e ME para os motivos externos.

- () Necessidades
- () Incentivos
- () Estímulos
- () Aptidões
- () Valores

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) ME, MI, ME, MI, ME.
- B) ME, MI, ME, ME, MI.
- C) MI, ME, ME, MI, MI.
- D) MI, ME, MI, MI, ME.
- E) MI, ME, MI, ME, MI.

38. De acordo com Maslow, as necessidades humanas são divididas em categorias de necessidades:

- A) de autorrealização, de estima, sociais, de segurança e básicas.
- B) de autorrealização, de estima, de segurança e afetivas.
- C) de segurança, básicas, de estima e sociais.
- D) sociais, afetivas e psicológicas.
- E) básicas, sociais e afetivas.

39. A principal característica de uma equipe de trabalho eficaz é o(a):

- A) conhecimento.
- B) comunicação.
- C) organização.
- D) criatividade.
- E) sinergia.

40. Os conflitos estão presentes em qualquer tipo de situação, especialmente no ambiente de trabalho, onde as diferenças sobrepõem as semelhanças entre as pessoas. Então, para que o trabalho transcorra sem dificuldades, o líder deve:

- A) evitar que o conflito se instale.
- B) reprimir o conflito assim que for identificado.
- C) negar o conflito para que ele não se potencialize.
- D) tratar o conflito como uma oportunidade de mudança.
- E) neutralizar o conflito para harmonizar o ambiente de trabalho.

41. A avaliação de desempenho não é um fim em si mesma, mas um instrumento, um meio, uma ferramenta para melhorar os resultados dos recursos humanos da organização. A esse respeito, analise os métodos abaixo.

- 1) Método das escalas equivalentes.
- 2) Método da pesquisa de campo.
- 3) Método dos incidentes críticos.
- 4) Método da escolha forçada.
- 5) Método combinatório.

São métodos tradicionais de avaliação de desempenho, apenas:

- A) 1 e 2.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 3, 4 e 5.
- E) 3 e 5.

42. Há modelos de liderança que focalizam não a forma como as decisões são tomadas, mas o tipo de recompensa que o líder oferece. Tais modelos são chamados de liderança:

- 1) transacional.
- 2) democrática.
- 3) carismática.
- 4) situacional.
- 5) consultiva.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1 e 3.
- C) 1, 4 e 5.
- D) 2, 3 e 5.
- E) 3 e 4.

43. Todas as formas de comunicação estão sujeitas a dificuldades que comprometem a transmissão, a recepção e a interpretação da informação e dos seus significados. São falhas do processo de comunicação:

- 1) falta de um sistema comum de códigos.
- 2) complexidade da mensagem.
- 3) incorreção da linguagem.
- 4) codificação incorreta.
- 5) falta de feedback.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 4.
- B) 1 e 5.
- C) 2, 3 e 5.
- D) 3, 4 e 5.
- E) 3 e 4.

44. Os principais problemas que comprometem o desempenho dos emissores no processo de comunicação são:

- 1) sobrecarga de informações.
- 2) codificação incorreta.
- 3) reação apressada.
- 4) falta de feedback.
- 5) desatenção.

Estão corretos, apenas:

- A) 1 e 2.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 2, 3 e 4.
- D) 3, 4 e 5.
- E) 4 e 5.

45. Barreiras são os problemas que interferem na comunicação. As barreiras de natureza semântica estão relacionadas com:

- A) a surdez, a gagueira e a não articulação fonética.
- B) as atitudes, crenças, valores e a cultura das pessoas.
- C) o inadequado uso de uma linguagem não comum ao receptor.
- D) as percepções equivocadas de acordo com determinadas experiências e distintos marcos de referência.
- E) o barulho, ambientes e equipamentos inadequados, que podem dificultar ou mesmo impedir que a comunicação ocorra.

46. Em uma organização, existem vários fluxos comunicativos. A comunicação que se processa entre departamentos, seções, serviços, unidades de negócios é denominada:

- A) descendente.
- B) ascendente.
- C) horizontal.
- D) diagonal.
- E) vertical.

47. A ata é um documento tanto da administração pública quanto da área privada. Quando ocorrem erros no momento em que a ata está sendo redigida, deve-se utilizar o seguinte procedimento:

- A) passar um risco horizontal na parte indevida e escrever o trecho corretamente.
- B) colocar um asterisco e, no rodapé do documento, fazer a devida correção.
- C) colocar o trecho indevido entre parênteses e redigir a forma correta.
- D) utilizar a expressão "em tempo", seguida da competente correção.
- E) empregar o termo "digo", seguido da forma correta.

48. O documento em que se confirma ou assegura a existência ou inexistência de uma situação de direito de que se tem conhecimento, referente a alguém ou a respeito de algum fato ou situação, é a(o):

- A) declaração.
- B) atestado.
- C) certidão.
- D) parecer.
- E) laudo.

TEXTO 3

XXXXXXXXXX Nº 101/2016 Recife, 10 de julho de 2016.

Senhor Chefe de Gabinete,

Tendo em vista a necessidade de operacionalização da nova estrutura organizacional nos sistemas da PBH, encaminhamos disquete anexo, contendo planilha com dados referentes a essa Secretaria.

Solicitamos a V.Sa. o preenchimento dos dados complementares necessários, que servirão de base de alimentação dos sistemas (em especial o OPUS), bem como para elaboração do catálogo de endereços e telefones da PBH. O arquivo encaminhado encontra-se em planilha Excel e, anexas a esse ofício, estão as instruções indispensáveis ao correto preenchimento dos dados. Salientamos que as mesmas sejam rigorosamente seguidas, para que possamos adequar o sistema à nova estrutura, em tempo hábil.

Certos de contar com a colaboração de V. Sa., agradecemos, antecipadamente, enfatizando a importância dessa medida.

Respeitosamente,

Anacleto Muniz
Gerência de Modernização Administrativa

(Encaminhado a todos os Chefes de Gabinete da PBH-
Administração Direta)

49. É correto afirmar que o Texto 3 é um:

- A) memorando.
- B) comunicado.
- C) circular.
- D) aviso.
- E) ofício.

50. Para organizar um arquivo utilizando o método alfabético, considerando as regras da alfabetização, ordene de 1 a 5 os nomes listados abaixo.

- () Ana Maria Santa Clara
- () Paulo Carlos Filho.
- () Li Yutang.
- () Guilherme di Capri.
- () Daniel De La Rua.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 2, 3, 4, 1, 5.
- B) 2, 4, 3, 1, 5.
- C) 2, 5, 1, 4, 3.
- D) 4, 2, 3, 1, 5.
- E) 5, 2, 4, 1, 3.

51. O sistema de arquivamento que permite acompanhar assuntos pendentes ou que aguardam providências é denominado:

- A) follow-up.
- B) arquivo vinculado.
- C) arquivo temporário.
- D) assuntos transitórios.
- E) documentação em andamento.

52. Considerando as regras do método numérico, ordene de 1 a 5 o exemplo abaixo.

- () 15-35-20
- () 97-13-87
- () 28-46-28
- () 64-37-87
- () 56-14-08

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 5, 2, 4, 3.
- B) 2, 3, 4, 1, 5.
- C) 2, 4, 3, 5, 1.
- D) 3, 1, 4, 2, 5.
- E) 4, 5, 3, 2, 1.

53. A atribuição de um número a cada usuário, tendo por critério a ordem de entrada ou de registro, é uma característica do método:

- A) dígito-terminal.
- B) numérico simples.
- C) numérico alfabético.
- D) variadex-cronológico.
- E) numérico cronológico.

54. O método de arquivamento que separa os documentos por assunto é denominado:

- A) vigência contínua.
- B) alfanumérico.
- C) padronizado.
- D) ideográfico.
- E) alfabético.

55. O almoxarifado se incube de armazenar:

- 1) as matérias-primas.
- 2) os produtos acabados.
- 3) os materiais de terceiros.
- 4) os materiais semiacabados.
- 5) os materiais em processamento.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1 e 3.
- C) 2, 4 e 5.
- D) 2 e 4.
- E) 3, 4 e 5.

56. O almoxarifado de uma instituição é muito importante, pois é responsável por:

- 1) evitar perdas de qualquer natureza.
- 2) não deixar que haja divergências de inventário.
- 3) preservar a qualidade e as quantidades exatas.
- 4) manter grande estoque de itens para um atendimento eficiente.
- 5) ter inventários científicos sobre o estado dos materiais estocados.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 1 e 4.
- D) 2, 3 e 5.
- E) 3, 4 e 5.

57. O controle de estoque possibilita:

- 1) manter no estoque os itens obsoletos.
- 2) maximizar o investimento em estoques.
- 3) conciliar os saldos físicos com os contábeis.
- 4) fornecer informações sobre os itens estocados.
- 5) efetuar a promoção dos itens que não estão girando.

Estão corretas, apenas:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 5.
- C) 1, 4 e 5.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 3, 4 e 5.

58. Assinale, dentre as alternativas abaixo, uma das principais funções da armazenagem dos materiais.

- A) Proporcionar economia de escala.
- B) Prever os possíveis riscos do mercado financeiro.
- C) Garantir uma ampliação nas vendas dos produtos.
- D) Acompanhar as oscilações do mercado financeiro.
- E) Manter uma reserva de materiais para abastecer o público.

59. Para que a Administração de Materiais funcione de forma adequada, é necessário, como requisito mínimo:

- A) existência de depósitos itinerantes.
- B) espaço com fácil circulação interna.
- C) espaços complementares alternativos.
- D) localização próxima ao escritório da empresa.
- E) espaços abertos que permitam mais flexibilidade.

60. A respeito da Lei nº 9784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da administração pública federal, assinale a alternativa correta.

- A) O indeferimento de alegação de suspeição poderá ser objeto de recurso, sem efeito suspensivo.
- B) O processo administrativo somente pode iniciar-se de ofício.
- C) Pode ser arguido o impedimento de autoridade ou servidor que tenha amizade íntima ou inimizade notória com algum dos interessados.
- D) Havendo vários interessados no processo, a desistência ou renúncia de qualquer um dos interessados estende-se aos demais.
- E) A intimação observará a antecedência mínima de cinco dias quanto à data de comparecimento.

61. Em relação aos preceitos estabelecidos pela Lei Federal nº 9784/1999 para a impetração de recursos administrativos, assinale a alternativa correta.

- A) O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de cinco dias úteis, o encaminhará à autoridade superior.
- B) Salvo disposição legal específica, é de dez dias o prazo para interposição de recurso administrativo.
- C) O não conhecimento do recurso impede a Administração de rever de ofício o ato ilegal.
- D) Quando a lei não fixar prazo diferente, o recurso administrativo deverá ser decidido no prazo máximo de trinta dias e, em caso de prorrogação, esta deverá ser de 15 dias.
- E) Quando se tratar de direitos ou interesses difusos, somente as associações têm legitimidade para interpor recurso administrativo.

62. A Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (Decreto nº 5.707/2006) estabelece algumas finalidades e diretrizes que norteiam as atividades dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Nas proposições abaixo, marque F para as que representam 'finalidade', ou D para as que representam 'diretriz'.

- () Racionalização e efetividade dos gastos com capacitação.
- () Promoção da capacitação gerencial do servidor.
- () Promoção, entre os servidores, de ampla divulgação das oportunidades de capacitação.
- () Divulgação e gerenciamento das ações de capacitação.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) F, D, D, F.
- B) D, F, F, D.
- C) F, D, F, D.
- D) D, D, F, F.
- E) F, F, D, D.

63. Em conformidade com a Lei nº 8.666/1993, analise as afirmações abaixo.

- 1) Se a Coordenação de Licitações de um determinado órgão realizou uma alteração num edital de licitação, mas essa alteração não afetou a formulação das propostas, é desnecessária uma nova publicação do edital.
- 2) As sociedades de economia mista não se subordinam ao regime da Lei nº 8.666/1993, por serem pessoas jurídicas de direito privado.
- 3) Se o valor estimado de uma obra é de R\$ 1.600.000,00, a modalidade de licitação a ser adotada será a tomada de preços.
- 4) A modalidade 'Convite' requer um número mínimo de três convidados, entre interessados do ramo pertinente ao objeto a ser adquirido.

Estão corretas:

- A) 2 e 4, apenas.
- B) 1 e 4, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1 e 3, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

64. A Universidade X irá contratar "bens e serviços de informática" considerados não comuns, orçados em R\$ 669.000,00 (seiscentos e sessenta e nove mil reais). Em conformidade com a Lei nº 8.666/1993, qual o tipo de licitação a ser adotado?

- A) Maior lance.
- B) Concorrência.
- C) Técnica e preço.
- D) Melhor técnica.
- E) Tomada de preços.