



PREFEITURA MUNICIPAL DE MARACAJÁ

Auxiliar de Agente Administrativo

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO



EDITAL N.º 001/2018

Realização:

UNESC – Universidade do Extremo Sul Catarinense. Setor de Concursos.

ORIENTAÇÕES:

1. Este CADERNO DE QUESTÕES contém 40 questões numeradas de 01 a 40.
2. Confira o teor do caderno, se não há páginas faltantes ou em branco. Caso o caderno esteja incompleto, tenha defeito ou apresente qualquer divergência, comunique ao aplicador da sala para que ele tome as providências cabíveis.
3. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 opções. Apenas uma responde corretamente à questão.
4. O tempo disponível para estas provas é de três horas e trinta minutos (13:00h às 16:30h). O tempo dispendido para a entrega dos CADERNOS DE PROVAS será acrescido ao final da prova.
5. O GABARITO DA PROVA deverá ser preenchido somente caneta esferográfica, com tinta azul ou preta.
6. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão considerados na avaliação. Somente serão corrigidas as respostas assinaladas no CARTÃO-RESPOSTA.
7. Quando terminar as provas, acene para chamar o aplicador e entregue este CADERNO DE QUESTÕES e o CARTÃO-RESPOSTA/FOLHA DE REDAÇÃO.
8. Você poderá deixar o local de prova somente após decorridas uma hora do início da aplicação.

	Dados do Candidato	
	Data: 04/02/2018 Concurso: CONCURSO Cargo: _____ Prova: 778	
Assinatura:		

ATUALIDADES - NÍVEL MÉDIO (Questões 1 à 5)

QUESTÃO 1 (Valor: 1)

A guerra da Síria, cujo conflito teve seu auge em 2015, contribuiu para o aumento do número de refugiados que buscam uma vida melhor em países longe da guerra. São milhares de pessoas que arriscam suas vidas, principalmente, pelo mar, na tentativa de conseguirem um abrigo longe de casa. Também em países africanos, como Camarões e Nigéria, a violência tem feito muitas pessoas abandonarem seus países. Segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (Acnur), havia, em 2016, mais de 65 milhões de pessoas removidas à força de seus lares. Assinale a alternativa que aponta o principal destino destes refugiados.

Assinale a alternativa que aponta o principal destino destes refugiados.

- A) Países da Ásia.
- B) Países da América do Norte.
- C) Países Europeus.
- D) Países da América do Sul.

QUESTÃO 2 (Valor: 1)

O Brasil é o terceiro país do mundo com mais conflitos ecológicos. As alternativas abaixo apontam motivos para esta posição no ranking mundial. Identifique a única alternativa que não caracteriza esta afirmação.

Identifique a única alternativa que não caracteriza esta afirmação.

- A) Aumento do número de imigrantes
- B) Disputa por terra e água.
- C) Exploração de minérios.
- D) Construção de hidrelétricas.

QUESTÃO 3 (Valor: 1)

O estado de Santa Catarina está localizado no centro da região sul do Brasil e é entre os 27 estados da federação o vigésimo em expansão territorial.

Identifique qual das informações abaixo NÃO se refere ao estado de Santa Catarina.

- A) Joinville é a cidade do estado com maior população.
- B) O estado faz divisa com Rio Grande do Sul, Paraná e São Paulo.
- C) A capital do estado é Florianópolis.
- D) O clima no estado é subtropical.

QUESTÃO 4 (Valor: 1)

Na América do Sul assistimos a uma crise sem precedentes em um de nossos vizinhos, com índices econômicos baixíssimos e muita violência nas ruas. A população do país sofre com o desabastecimento e com embates frequentes entre opositores e defensores do governo, somados à violência estatal. Em 2015, a oposição venceu as eleições parlamentares, piorando a crise institucional.

A que país o texto se refere?

- A) Venezuela.
- B) Bolívia.
- C) Peru.
- D) Estados Unidos

QUESTÃO 5 (Valor: 1)

O Poder Legislativo federal brasileiro é composto pela Câmara dos Deputados e Senado, que representam respectivamente o povo brasileiro, os Estados e o Distrito Federal. As duas Casas formam o Congresso Nacional, localizado em Brasília, onde trabalham os senadores e deputados federais. Qual das afirmações abaixo não é correta quanto ao poder legislativo?

Qual das afirmações abaixo não é correta quanto ao poder legislativo?

- A) O número total de deputados federais não pode passar de 513.

- B) A escolha de deputados federais e senadores no Brasil se faz pelo voto distrital.
- C) Os Estados e o Distrito Federal elegem três senadores (independentemente do tamanho de seu território ou do número de habitantes) cada um, num total de 81, para mandatos de oito anos.
- D) O Tribunal de Contas da União (TCU), responsável pelo controle e fiscalização da administração pública, também faz parte do poder legislativo.

PORTUGUÊS - NÍVEL MÉDIO (Questões 6 à 10)

QUESTÃO 6 (Valor: 1)

“O uso de drogas para melhorar a performance dos atletas olímpicos não é novidade. O vencedor da maratona dos Jogos de 1904, o americano Thomas Hicks, tomou inúmeras doses de estricnina e conhaque durante os 42 quilômetros da corrida. Às vésperas da prova de 100 metros nas Olimpíadas de 1920, o treinador da delegação dos Estados Unidos ofereceu a seus pupilos uma mistura de xerez com gemas de ovos. Era o fim dos tempos românticos em que se tratava o *doping* com a mesma benevolência destinadas aos escritores que mergulharam em absinto nos loucos anos 20 em Paris.” (Fascículo integrante da revista Época, 7 ago. 2000, p.5)

De acordo com o texto, pode-se afirmar que:

- A) Em tempos românticos, todos os escritores tomam absinto
- B) Nunca houve uso de drogas para melhorar a performance dos atletas
- C) Todos os atletas olímpicos usam drogas
- D) O *doping* fez com que o atleta americano vencesse a maratona nas olimpíadas de 1904

QUESTÃO 7 (Valor: 1)

Nos períodos abaixo há uma frase que se encontra em desacordo com as regras da norma padrão de língua portuguesa. Identifique-a.

Nos períodos abaixo há uma frase que se encontra em desacordo com as regras da norma padrão de língua portuguesa. Identifique-a.

- A) A meu ver, o evento foi um sucesso.
- B) Os candidatos à vaga já estão ao par do ocorrido.
- C) O contribuinte está quite com a receita federal.
- D) O jornalista sempre medeia os debates.

QUESTÃO 8 (Valor: 1)

“Uma coisa é saber a língua, isto é, dominar as habilidades, de uso da língua em situações concretas de interação, entendendo e produzindo enunciados, percebendo as diferenças entre uma forma de expressão e outra. Outra coisa é saber analisar uma língua dominando conceitos e metalinguagem a partir dos quais se fala sobre a língua, se apresentam suas características estruturais e de uso.” (GERALDI, 2002, p. 89). A partir desta citação é possível depreender que:

A partir desta citação é possível depreender que:

- A) Saber analisar uma língua não é tarefa fácil pois todos somos conhecedores da língua, não de sua estrutura.
- B) Saber uma língua e saber analisar uma língua é a mesma coisa. Ao conseguir nominar, por exemplo, as classes gramaticais, mostramos que sabemos a língua.
- C) Quando conseguimos realizar análise sintática de um período de forma correta mostramos que sabemos a língua.
- D) Se sabemos analisar uma língua, mostramos que temos boa proficiência em produção de textos.

QUESTÃO 9 (Valor: 1)

Em se tratando de norma padrão é comum nos depararmos com cartazes, *outdoors*, panfletos e anúncios que veiculam frases que fogem à norma. Muitas vezes estas “fugas” se dão de maneira proposital, como estratégia de marketing. No entanto, em certos casos, o que ocorre é um desconhecimento da regra. Das frases abaixo, retiradas de anúncios veiculados na internet, apenas uma está adequada à norma padrão. Identifique-a.

Das frases abaixo, retiradas de anúncios veiculados na internet, apenas uma está adequada à norma padrão. Identifique-a.

- A) “Lava-se sofás”.
- B) “Não vende-se fiado nem aceitamos cheques.”
- C) “Carregam-se baterias de celular”
- D) “Descontos à partir de 50%”.

QUESTÃO 10 (Valor: 1)

“Um estudante brasileiro de 19 anos começou a passar mal durante um acampamento de fim de ano na Chapada dos Veadeiros, em Goiás. Queixava-se de febre, calafrios e dores no corpo. O dia 3 de Janeiro ele faleceu, com o fígado destruído. Diagnóstico: febre amarela.” (Superinteressante, fev. 2000, p.48)

De acordo com o texto, pode-se afirmar que:

- A) O estudante era de São Paulo
- B) O acampamento era em Brasília-DF
- C) O estudante faleceu em virtude da febre amarela
- D) A Chapada dos Veadeiros está localizada no estado do Rio de Janeiro

MATEMÁTICA - NÍVEL MÉDIO (Questões 11 à 15)

QUESTÃO 11 (Valor: 1)

A senhora Vivinha encheu o tanque de seu carro, que tem capacidade para 46 litros de gasolina, e fez uma viagem de 405 km. Sabendo que seu carro percorre 15 Km com 1 litro de combustível e que ela não o abasteceu mais, quantos litros ainda restou no tanque após a viagem?

Assinale a resposta correta.

- A) 39 litros
- B) 19 litros
- C) 45 litros
- D) 16 litros

QUESTÃO 12 (Valor: 1)

O custo de vida em algumas cidades brasileiras é muito maior do que o salário dos cidadãos. Por esse motivo muitos pais de famílias se obrigam a fazer empréstimos. A família Marvin necessita saber por quantos meses um capital de R\$ 2.500,00 deve ficar aplicado a uma taxa de juro simples de 2% a.m. para que o montante obtido seja R\$ 2.900,00.

Assinale a resposta correta :

- A) 2 meses
- B) 4 meses
- C) 7 meses
- D) 8 meses

QUESTÃO 13 (Valor: 1)

Um recipiente de forma cilíndrica apresenta diâmetro da base e altura iguais a 10 mm. Do volume total, $\frac{3}{5}$ é ocupado por leite em pó. Adote $\pi=3,14$, determine o volume de leite em pó, em mm^3 , que deve ser acrescentada para que a lata fique totalmente cheia.

Assinale a resposta correta.

- A) 157
- B) 1.256
- C) 471
- D) 314

QUESTÃO 14 (Valor: 1)

Muitas pessoas vivem de aluguel. O sonho da casa própria ainda não se concretizou para muitos dos brasileiros. O senhor Braiam é um desses brasileiros e vive de aluguel. O seu aluguel passou de R\$430,00 para R\$516,00 no último reajuste.

Qual foi a porcentagem de aumento no seu aluguel?

- A) 16%
- B) 20%
- C) 100%
- D) 86%

QUESTÃO 15 (Valor: 1)

O senhor Jubertino comprou uma fechadura por R\$ 16,80 para ser colocada na porta central de sua casa que está sendo construída, porém a mesma ficou muito pequena. Como a loja que ele comprou não faz troca de mercadorias, acabou preferindo vender a fechadura para adquirir uma outra maior. Ele vendeu a fechadura por R\$15,00.

Com essa negociação o senhor Jubertino teve:

- A) lucro de R\$1,80
- B) prejuízo de R\$ 1,80
- C) lucro de R\$ 0,80
- D) prejuízo de R\$ 0,80

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - AGENTE ADMINISTRATIVO (Questões 16 à 40)

QUESTÃO 16 (Valor: 1)

Sobre a cultura organizacional, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa INCORRETA:

(Fonte: LACOMBE, Francisco. *Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Saraiva, 2009).

- A) A cultura da organização pode mudar, mas requer esforços extraordinários e não acontece do dia para a noite
- B) A cultura da organização tanto pode ser administrada como mudada
- C) Uma cultura forte que deu certo durante muito tempo pode dificultar mudanças quando elas se tornam necessárias. Quase sempre são as mudanças no ambiente externo que forçam as mudanças de cultura.
- D) É possível mudar a cultura de uma empresa por meio de decreto emitido pela administração superior. Também é possível mudar por meio de uma votação unânime de uma assembleia, porque as pessoas podem se forçar por voto coletivo, a mudarem seus comportamentos.

QUESTÃO 17 (Valor: 1)

A rotina de uma organização é determinada pelos procedimentos operacionais que constituem um processo. O Gerenciamento da Rotina Diária consiste na definição dos parâmetros a serem utilizados na condução de tais procedimentos, de maneira satisfatória à obtenção de qualidade no serviço. O gerenciamento da rotina é a base da administração das organizações, devendo ser conduzido com o máximo cuidado, dedicação, prioridade, autonomia e responsabilidade, tendo em vista que à medida que o gerenciamento da rotina é implantado, os índices de defeitos caem e as especificações podem ser obedecidas integralmente. (Fonte: CAMPOS, Vicente Falconi.

Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 1998).

Assentados tais pressupostos, analise as afirmações a seguir e julgue-as em **Verdadeira** ou **Falsa**:

- I) O manual de procedimentos ou normatização das rotinas estabelece as regras orientadoras e disciplinadoras em nível organizacional, uniformiza os procedimentos, orientando para que as tarefas sejam executadas de forma padronizadas;
- II) A falta de padronização das rotinas numa determinada organização resulta em muitas interpretações sobre a forma de realização das atividades.
- III) Um manual de procedimentos tem o papel de comunicar as principais decisões dos gestores públicos aos níveis intermediários da Administração Pública;
- IV) Quando uma rotina é padronizada, não poderá ser alterada e flexibilizada, quando houver mudanças nas demandas de um determinado órgão da Administração Pública;
- V) Um servidor que fica preocupado em agilizar seu trabalho para melhorar o nível de serviço do órgão público, está descumprindo os preceitos do manual de procedimentos.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) I (V); II (V); III (F); IV (F) e V (F).
- B) I (F); II (V); III (F); IV (F) e V (V).
- C) I (F); II (V); III (V); IV (F) e V (F).
- D) I (V); II (F); III (V); IV (F) e V (F).

QUESTÃO 18 (Valor: 1)

As atividades de arquivamento são várias as rotinas que envolvem o arquivamento de um documento na fase corrente, e do cuidado dispensado a cada uma delas depende o bom atendimento ao usuário. (Fonte: Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). **Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania / Conselho Nacional de Arquivos -- Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014).**

Assinale a alternativa CORRETA que define as atividades de arquivamento:

- A) impressão; classificação; cadastro; empréstimo e consulta;
- B) controle; expedição; armazenamento; ordenação e eliminação
- C) classificação; cadastro, armazenamento; consulta e eliminação;
- D) análise; ordenação; arquivamento; empréstimo ou consulta;

QUESTÃO 19 (Valor: 1)

A modalidade de licitação é a forma específica de conduzir o procedimento licitatório, a partir de critérios definidos em lei. Além do leilão e do concurso, as demais modalidades de licitação admitidas são conhecidas como:

(Fonte: Brasil. Tribunal de Contas da União. *Licitações e contratos: orientações e jurisprudência do TCU / Tribunal de Contas da União. – 4. ed. rev., atual. e ampl. – Brasília : TCU, Secretaria-Geral da Presidência : Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2010).*

- A) chamada pública; competitividade; tomada de preço; abertura dos envelopes
- B) concorrência; tomada de preços; convite; pregão
- C) divulgação; recebimento de propostas; concorrência; pregão
- D) edital; resolução; portaria; concorrência; tomada de preços.

QUESTÃO 20 (Valor: 1)

É uma modalidade de licitação realizada entre interessados do ramo de que trata o objeto da licitação que comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital, em que a disputa pelo fornecimento de bens ou serviços comuns é feita em sessão pública. Pode ser presencial ou eletrônico. Destina-se exclusivamente à contratação de bens e serviços comuns, independentemente do valor estimado da contratação. Nessa modalidade, os licitantes apresentam propostas de preço por escrito e por lances, que podem ser verbais ou na forma eletrônica. (Fonte: *Brasil. Tribunal de Contas da União. Licitações e contratos: orientações e jurisprudência do TCU / Tribunal de Contas da União. – 4. ed. rev., atual. e ampl. – Brasília : TCU, Secretaria-Geral da Presidência : Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2010*).

Assinale a alternativa CORRETA o termo que se refere a esta modalidade de licitação:

- A) Pregão
- B) Chamada pública
- C) Tomada de preços
- D) Competição

QUESTÃO 21 (Valor: 1)

Gerenciamento de estoque nada mais é do que fazer um total planejamento de como controlar os materiais dentro da organização, trabalhando exatamente com base no que a empresa necessita para as determinadas áreas de estocagem, objetivando manter o equilíbrio entre estoque e consumo. Este controle pode ser mais bem aplicado por meio de sistemas integrados de gestão.

Na maioria dos casos o custo decorrido da permanência de estoques pode ser tão relevante como o custo envolvido em sua falta, por esta razão, faz-se necessário um efetivo processo de gestão.

(Fonte: LOPES A. R.; *Planejamento e Controle da Produção: Um Estudo de Caso no Setor de Artigos Esportivos de uma Indústria Manufatureira. XXVIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Rio de Janeiro, 2008*).

Analise as afirmações a seguir e julgue-as em Verdadeira ou Falsa:

- I) A política de estoque é um o conjunto de atos diretivos que estabelecem, de forma global e específica, princípios, diretrizes e normas relacionadas ao gerenciamento dos materiais.
- II) Quanto maior o volume de estoque disponível, maior será a economia dos recursos da administração pública. Afinal, estoque parado é dinheiro e dinheiro disponível é riqueza acumulada.
- III) Uma gestão de estoque eficaz é aquela que prioriza a compra dos materiais mais baratos e com baixa qualidade. Essa estratégia tende a reduzir os custos e garantir maior escala na aquisição no longo prazo.
- IV) A preocupação da gestão de estoques está em manter o equilíbrio entre as diversas variáveis componentes do sistema de estoque, tais como: custos de aquisição, de estocagem e de distribuição; nível de atendimento das necessidades dos usuários consumidores etc.

Assinale a alternativa correta:

- A) I (V); II (F); III (F) e IV (V)
- B) I (V); II (V); III (F) e IV (F)
- C) I (F); II (F); III (V) e IV (V)
- D) I (V); II (F); III (V) e IV (F)

QUESTÃO 22 (Valor: 1)

Trata-se de uma metodologia japonesa, cujas palavras designam cada fase de implantação. É uma filosofia voltada para a mobilização dos colaboradores, através da implementação de mudanças no ambiente de trabalho, incluindo eliminação de desperdícios, arrumação de ambientes, limpeza e higiene, padronização e disciplina.

Como é denominado o método de gestão da qualidade que a introdução desta questão se refere?

- A) BSC
- B) 5S
- C) PDCA
- D) KAYSEN

QUESTÃO 23 (Valor: 1)

Seu superior delegou a responsabilidade para você calcular o consumo de estoques de folhas de papel A4 do mês atual e do mês anterior, conforme Quadro a seguir:

Item	Mês Anterior	Mês Atual	Redução
Folhas de Papel A4	5.450 folhas	3.500 folhas	1.950 folhas

Após realizar o levantamento das unidades consumidas, você foi designado a calcular o percentual de redução de estoque que ocorreu entre estes dois meses.

Assinale a alternativa correta que corresponde a este percentual:

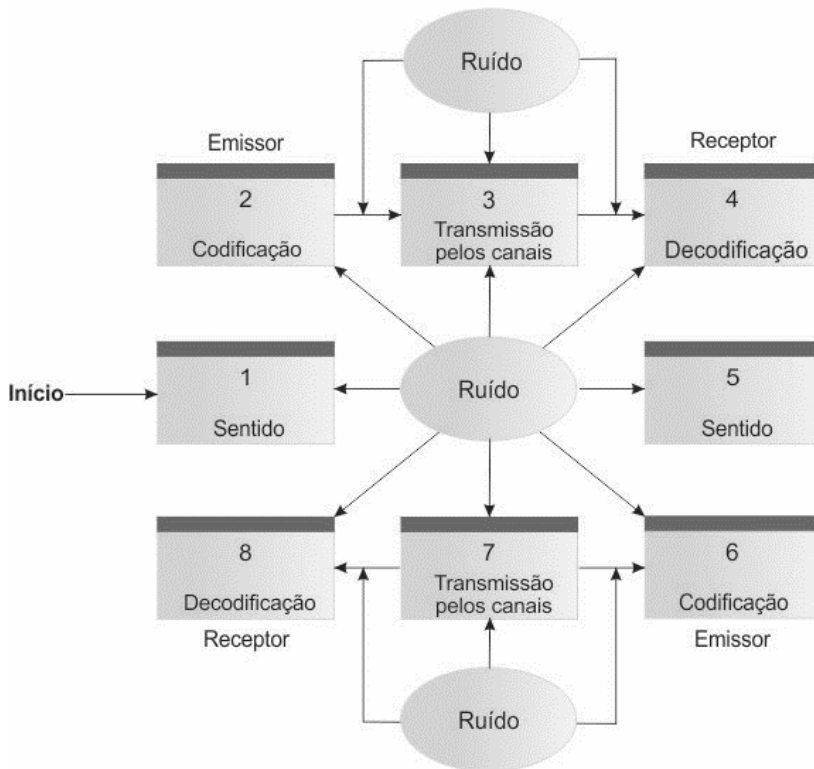
- A) - 28,75%
- B) - 35,77%

C) - 36,99%

D) - 39,56%

QUESTÃO 24 (Valor: 1)

Sobre o processo de comunicação:



Os números indicam a sequência das etapas.

Fonte: GRIFFIN, Ricky W.. **Introdução à Administração**. São Paulo: Ática, 2007.

Considerando o ruído no processo de comunicação, é possível afirmar que os ruídos podem interromper ou prejudicar uma comunicação.

Sobre os ruídos, analise os exemplos a seguir e assinale a alternativa que não retrata um ruído.

- A) Um e-mail corrompido por vírus, impedindo a leitura completa da mensagem.
- B) Comunicação informal entre os servidores; é aquela desenvolvida espontaneamente através da estrutura informal e fora dos canais de comunicação estabelecidos pelo organograma.
- C) Distração de um dos participantes da conversa, por situações alheias a vontade do emissor e receptor.
- D) Uma ligação de celular que foi interrompida por falta de sinal.

QUESTÃO 25 (Valor: 1)

Sobre o atendimento ao público analise as sentenças a seguir:

- I) diante da importância de os profissionais serem multifuncionais, é necessário aproveitar todo tempo disponível para tornar-se útil no cargo que se ocupa. Neste sentido, em um atendimento ao público, o servidor precisa, necessariamente, otimizar seu tempo ouvindo as demandas do usuário e também simultaneamente realizar seu trabalho de rotina.
- II) independente do tempo que um servidor está exercendo a sua função em um órgão público, é desnecessária a preocupação da compreensão das informações inerentes as atividades que executa. O que justifica essa despreocupação é que quando surgir uma dúvida de um usuário em um atendimento, o servidor poderá recorrer aos manuais disponíveis;
- III) um atendimento ao público de qualidade é sustentado pela organização de ambiente adequado para o atendimento, pelo comportamento cortês do servidor, agilidade e veracidade nas respostas ao usuário.
- IV) para um atendimento ao público de excelência, o servidor precisa desenvolver escuta ativa para as demandas apresentadas pelo usuário; é preciso demonstrar interesse em resolver o problema ou esclarecer a dúvida do usuário.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) I (F); II (V); III (V); IV (F).
- B) I (F); II (V); III (F); IV (F).
- C) I (F); II (F); III (V); IV (V).
- D) I (V); II (F); III (F); IV (V).

QUESTÃO 26 (Valor: 1)

O padrão de ofício é constituído por três tipos de expedientes (o ofício, o aviso e o memorando) que são diferentes pela sua finalidade e não pela forma. Isso significa que a diagramação é padronizada. Quanto a finalidade do ofício e do aviso é possível afirmar:

(Fonte: BRASIL, Presidência da República. *Manual de redação da Presidência da República / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. – 2. Ed. rev. E atual. – Brasília: Presidência da República, 2002. 140 p.*)

I) O aviso e o ofício têm a finalidade de tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si.

PORQUE

II) A única diferença entre o aviso e o ofício, é que o aviso é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o ofício é expedido para e pelas demais autoridades.

Considerando as duas proposições, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa correta:

- A) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
- C) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.
- D) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.

QUESTÃO 27 (Valor: 1)

O ciclo vital dos documentos compreende as sucessivas fases que passam os documentos de arquivo dentro de uma organização. São três fases que perpassam a gestão dos documentos públicos.

(Fonte: Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). *Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania / Conselho Nacional de Arquivos – Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014*).

Selecione a alternativa correta que corresponde a definição destas fases:

- A) produção, formatação e arquivamento
- B) produção, utilização e destinação
- C) diagramação, formatação e impressão
- D) seleção, organização e descarte

QUESTÃO 28 (Valor: 1)

É dever de qualquer servidor público prestar um serviço de alta qualidade a todos os cidadãos.

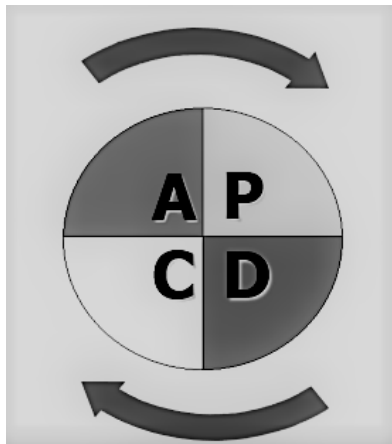
Isso significa que os atributos comportamentais a seguir são fundamentais para a qualidade no atendimento na administração pública, exceto a alternativa:

- A) agir com rapidez, perfeição e rendimento, demonstrando simpatia e interesse em resolver a demanda do usuário;
- B) manter a calma e o autocontrole, independentemente da situação;
- C) agir de forma mecânica de tal forma que despersonalize a humanização do atendimento ao usuário.
- D) ser prestativo no atendimento, realizando os encaminhamentos corretos, se certificando se as dúvidas dos usuários foram esclarecidas;

QUESTÃO 29 (Valor: 1)

Moura (1997, p. 30) conceitua Gerenciamento da Rotina como a “ação de coordenar e executar as atividades do dia-a-dia em nível operacional, praticando o ciclo PDCA e executando as atividades de acordo com as políticas e diretrizes da empresa”.

(Fonte: MOURA, Luciano Raizer. *Qualidade simplesmente total: uma abordagem simples e prática da gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1997*).



Considerando o ciclo do PDCA, assinale a alternativa correta que retrata o seu significado:

- A) Priorizar, Demonstrar, Conscientizar e Alertar
- B) Programar, Delegar, Checar e Avançar
- C) Planejar, Dinamizar, Conscientizar e Agir
- D) Planejar, Executar, Checar e Agir

QUESTÃO 30 (Valor: 1)

As relações entre o setor público e a sociedade são regidas por princípios como igualdade, transparência e legitimidade. Por esse motivo, as práticas administrativas do setor público não podem, por exemplo, estabelecer critérios de preferência para usuários. Vale destacar, que “[...] os funcionários públicos não atendem somente aos usuários diretos, mas preservam os direitos de todos os cidadãos. Isso significa que eles equilibram os objetivos potencialmente conflitantes de satisfação dos usuários com a proteção dos interesses de toda a comunidade”

(Fonte: COUTINHO, M. J. V., *Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico conceitual, Brasília ENAP, Revista do Serviço Público, Ano 51, n.3, jul-set 2000*).

Considerando essas premissas, analise as sentenças a seguir e selecione a alternativa incorreta.

- A) O atendimento ao público de excelência requer, por parte dos servidores públicos, um comportamento humanizado que priorize a atenção, a paciência e o interesse em resolver os problemas dos cidadãos
- B) O atendimento ao público de excelência requer, por parte dos servidores públicos, a priorização dos interesses individuais de pessoas mais próximas e conhecidas de quem faz parte da gestão, pois são essas pessoas que merecem prioridades nos serviços públicos
- C) O atendimento ao público de excelência requer, por parte dos servidores públicos, uma postura profissional coerente com os princípios, propósitos e valores da organização
- D) O atendimento ao público de excelência requer, por parte dos servidores públicos, uma comunicação clara, precisa e cordial

QUESTÃO 31 (Valor: 1)

Há 7 meses atrás você tinha um capital de R\$ 8.900,00 que foi acumulado mediante suas economias ao longo dos últimos 5 anos. Nos últimos 7 meses você realizou uma aplicação deste valor em um investimento que rendeu 3% ao mês a juros simples.

Qual é o saldo da sua atualmente?

- A) R\$ 1.980,00
- B) R\$ 10.150,00
- C) R\$ 11.450,00
- D) R\$ 10.769,00

QUESTÃO 32 (Valor: 1)

Sobre a postura do servidor em um contato telefônico.

- a. No tom de voz, não fale alto nem muito baixo; nem tão devagar nem rápido demais. O tom de voz deve apresentar ritmo e volume adequados. Nosso tom de voz é capaz de transmitir irritação, pressa, raiva, doçura, preguiça, etc.

PORQUE

- b. A melhor forma de se expressar ao telefone é ser firme e incisivo. Respostas curtas são suficientes. Tente falar muito alto porque nem sempre a pessoa do outro lado da linha está escutando. Quanto mais alto o tom de voz, melhor.

Considerando as duas proposições, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- A) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- B) As asserções I e II são proposições falsas.
- C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.

QUESTÃO 33 (Valor: 1)

Sobre o processo de comunicação organizacional, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa incorreta:

- A) A habilidade individual mais importante para aumentar a eficiência da comunicação é a habilidade de ouvir.
- B) Informações, são dados apresentados de maneira a ter um significado.
- C) A comunicação efetiva ocorre quando a mensagem recebida corresponde o mais fielmente possível à mensagem enviada.
- D) Informações são fatos ou números brutos que refletem um aspecto único e isolado da realidade.

QUESTÃO 34 (Valor: 1)

A redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. Não se concebe que um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão. A transparência do sentido dos atos normativos, bem como sua inteligibilidade, são requisitos do próprio Estado de Direito: é inaceitável que um texto legal não seja entendido pelos cidadãos.

(Fonte: BRASIL, Presidência da República. Manual de redação da Presidência da República / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. – 2. Ed. rev. E atual. – Brasília: Presidência da República, 2002. 140 p.).

Ao considerar os aspectos gerais da redação oficial, quais os princípios que se aplicam as comunicações oficiais da Administração Pública no Brasil?

- A) 1) impessoalidade; 2) subjetividade; 3) abrangência; 4) concisão; e 5) uso de linguagem formal;
 B) 1) interpessoalidade; 2) clareza; 3) abrangência; 4) concisão; e 5) uso de linguagem informal;
 C) 1) impessoalidade; 2) clareza; 3) uniformidade; 4) concisão; e 5) uso de linguagem formal;
 D) 1) impessoalidade; 2) transparência; 3) abrangência; 4) precisão; e 5) uso de linguagem informal;

QUESTÃO 35 (Valor: 1)

A escolha do método de arquivamento deve considerar as características dos documentos a serem classificados, identificando a maneira como o documento é mais frequentemente consultado.

(Fonte: Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania / Conselho Nacional de Arquivos – Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014).

Assinale a alternativa correta que apresenta os métodos básicos de arquivamento:

- A) alfabético; geográfico; numérico simples; numérico cronológico; ideográfico;
 B) alfabético; geométrico; numérico composto; numérico cronológico; ideográfico;
 C) cronométrico; assimétrico; numérico derivado; numérico cronológico; infográfico;
 D) assimétrico; geométrico; numérico simples; numérico complexo; geográfico;

QUESTÃO 36 (Valor: 1)

As atividades de protocolo se referem ao conjunto de operações que visa o controle dos documentos que tramitam no órgão, de modo a assegurar sua imediata localização, recuperação e acesso à informação.

(Fonte: Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania / Conselho Nacional de Arquivos – Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014).

Assinale a alternativa CORRETA que define as atividades de protocolo:

- A) recebimento; classificação; intimação; cadastro; numeração;
 B) recebimento; classificação; registro; autuação e controle da tramitação; expedição;
 C) encaminhamento; ordenação; classificação; registro; intimação;
 D) cadastro; numeração; assinatura; tramitação; intimação; expedição;

QUESTÃO 37 (Valor: 1)

O emprego dos pronomes de tratamento utilizados nas redações oficiais na Administração Pública, precisam seguir as normas estabelecidas no Manual de redação da Presidência da República (2002). Dependendo do cargo de cada autoridade, é necessário observar as especificidades, conforme orientações a seguir:

Uso de Vossa Excelência para as seguintes autoridades:

Do poder executivo	Presidente da República; Vice-Presidente da República, Ministros de Estado, Governadores e Vice-Governadores de Estado e do Distrito Federal, Oficiais-Generais das Forças Armadas, Embaixadores, Secretários Executivo de Ministérios e demais ocupantes de cargos de natureza especial, Secretários de Estado dos Governos Estaduais e Prefeitos Municipais.
Do poder legislativo	Deputados Federais e Senadores, Ministro do Tribunal de Contas da União, Deputados Estaduais e Distritais, Conselheiros dos Tribunais de Contas Estaduais e Presidentes das Câmaras Legislativas Municipais.
Do Poder Judiciário	Ministros de Tribunais Superiores, Membros de Tribunais, Juízes, Auditores da Justiça Militar.

Vale ainda destacar que os pronomes de tratamento descritos no Quadro possuem especificidades quanto ao vocativo empregado. Nas comunicações dirigidas aos Chefes de Poder, o vocativo a ser empregado é Excelentíssimo Senhor, seguido do seu respectivo cargo, porém as demais autoridades são tratadas com o vocativo Senhor, seguido do cargo respectivo.

(Fonte: BRASIL, Presidência da República. Manual de redação da Presidência da República / Gilmar Ferreira Mendes e Nestor José Forster Júnior. – 2. Ed. rev. E atual. – Brasília: Presidência da República, 2002. 140 p.).

Sobre o vocativo empregado para cada autoridade, analise as sentenças a seguir:

- I) Excelentíssimo Senhor Presidente da República;
- II) Excelentíssimo Senhor Senador;
- III) Senhor Vereador;
- IV) Excelentíssimo Senhor Deputado;
- V) Senhor Governador;
- VI) Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional;
- VIII) Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal.

Considerando os vocativos supracitados, analise as alternativas a seguir e assinale a CORRETA:

- A) IV; V; VI; VII.
- B) III; IV; V; VI.
- C) I; III; V; VI.
- D) II; IV; V; VII.

QUESTÃO 38 (Valor: 1)

Sobre a gestão dos documentos públicos, assinale a alternativa incorreta:

(Fonte: *Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). Criação e desenvolvimento de arquivos públicos municipais: transparência e acesso à informação para o exercício da cidadania / Conselho Nacional de Arquivos – Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2014*).

- A) É de responsabilidade do poder público, nas esferas federal, estadual e municipal, a gestão integral da documentação governamental e a proteção especial de documentos de arquivo, como instrumentos de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.
- B) A gestão de documentos é operacionalizada por meio do planejamento, organização, controle, coordenação dos recursos humanos, do espaço físico e dos equipamentos, com o objetivo de aperfeiçoar e simplificar o ciclo documental.
- C) A gestão de documentos não é exclusiva atribuição do poder público, sendo permitida a sua terceirização a qualquer tempo, independentemente da situação. É imperativo que o município conte com um programa de gestão documental adequado, pois, sem uma política eficiente de arquivos e gestão de documentos e informações é muito pouco provável que haja uma política eficiente de acesso às informações públicas.
- D) A gestão de documentos é definida como conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, classificação, avaliação, tramitação, uso, arquivamento, reprodução, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

QUESTÃO 39 (Valor: 1)

Os materiais podem ser agrupados de várias formas, conforme a visão de cada organização, tais como: estado de conservação, utilização, natureza, etc. A atividade de classificação é muito importante no momento do cadastro no sistema de controle do estoque, quando os materiais devem ser classificados em grupos e subgrupos, criado conforme as necessidades de classificação e de agrupamento dos materiais de cada organização.

(Fonte: *Fábio J. C. Leal Costa. Introdução à Administração de Materiais. em Sistemas Informatizados. Editco Comercial Ltda: São Paulo – 2002*).

O objetivo da classificação é estabelecer um processo de **identificação, codificação, cadastramento e catalogação dos materiais** em uma organização. A respeito dessa afirmação, preencha as lacunas com os termos que definem cada sentença.

- I) _____: visa à consolidação de todos os dados cadastrais de cada material em um acervo conhecido como banco de dados de materiais.
- II) _____: é construída a partir de um processo descritivo que objetiva, seguindo regras específicas, atribuir uma nomenclatura padronizada para todos os materiais.
- III) _____: consiste em atribuir uma série de números ou letras para cada material, de tal forma que esse conjunto numérico ou alfanumérico possa representar, por meio de um único símbolo, as características de cada material em particular.
- IV) _____: é o registro do item com todas as suas características em um sistema em banco de dados.

Assinale a alternativa correta:

- A) (I) catalogação dos materiais, (II) identificação, (III) codificação e (IV) cadastramento.
- B) (I) catalogação dos materiais, (II) codificação, (III) cadastramento e (IV) identificação.
- C) (I) catalogação dos materiais, (II) identificação, (III) cadastramento e (IV) codificação.
- D) (I) identificação, (II) codificação, (III) cadastramento e (IV) catalogação dos materiais.

QUESTÃO 40 (Valor: 1)

Licitação é procedimento administrativo formal em que a Administração Pública convoca, por meio de condições estabelecidas em ato próprio (edital ou convite), empresas interessadas na apresentação de propostas para o oferecimento de bens e serviços. (Fonte: *Brasil. Tribunal de Contas da União. Licitações e contratos: orientações e jurisprudência do TCU / Tribunal de Contas da União. – 4. ed. rev.*,

atual. e ampl. – Brasília : TCU, Secretaria-Geral da Presidência : Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2010).

Sobre os responsáveis pela licitação é INCORRETO afirmar:

- A) Os membros de comissão de licitação respondem solidariamente pelos atos praticados, salvo se posição individual divergente estiver devidamente fundamentada e registrada em ata da reunião em que tiver sido tomada a decisão.
- B) A equipe de apoio no processo de licitação deve possuir conhecimento técnico sobre o objeto licitado, de modo a prestar assistência necessária ao pregoeiro.
- C) A função de pregoeiro não necessariamente precisa ser exercida por servidor que detenha qualificação profissional e perfil adequados para referido fim, pois já existe uma equipe de apoio qualificada para o referido processo licitatório.
- D) Equipe de apoio deve ser integrada, na maioria, por servidores ocupantes de cargo efetivo ou emprego da Administração Pública, de preferência do quadro permanente do órgão ou entidade que promover a licitação.