



# CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO PARANÁ – ESTADO DO PARANÁ



CONCURSO PARA EMPREGO PÚBLICO N.º 01/2019  
EDITAL DE ABERTURA N.º 01.01/2019

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

NOME DO CANDIDATO

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

### LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO

1. Este Caderno de Questões é composto por **40 (quarenta)** questões objetivas e não deve ser folheado antes da autorização do Fiscal.
2. Observe se o **Emprego** especificado no Caderno de Questões é o correspondente ao Emprego para o qual você fez a inscrição.
3. Utilize Caneta Esferográfica Transparente com tinta **azul ou preta** na marcação da Folha de Respostas.
4. Ao receber a Folha de Respostas, realize a conferência de seus dados e quaisquer divergências comunique o fiscal.
5. Leia atentamente cada questão da prova objetiva e preencha na Folha de Respostas a única alternativa que a responda corretamente.
6. A Folha de Respostas não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados.
7. Você dispõe de **03 (três)** horas para fazer a prova, incluindo a marcação da Folha de Respostas.
8. Após devidamente identificado e acomodado na sala designada para a realização da prova, o candidato somente poderá ausentar-se da sala **60 (sessenta)** minutos após o início da prova e, em caso de ausência temporária em que o candidato ainda não tiver terminado a sua prova, deverá fazê-lo acompanhado de um Fiscal. Exclusivamente, nos casos de alteração psicológica e/ou fisiológica temporária e necessidade extrema, em que o candidato necessite ausentar-se da sala **antes dos 60 (sessenta)** minutos após o início da prova, poderá fazê-lo, desde que acompanhado de um Fiscal.
9. O candidato poderá entregar sua Folha de respostas e deixar definitivamente o local de realização da prova objetiva somente depois de decorridos, no mínimo, **60 (sessenta) minutos** do seu início, porém, não poderá levar consigo o Caderno de Questões.
10. Após o término da prova, entregue ao Fiscal a **FOLHA DE RESPOSTAS** devidamente preenchida e assinada.
11. Somente será permitido levar o **CADERNO DE QUESTÕES** se o candidato permanecer na sala, até os últimos 60 (sessenta) minutos que antecedem o encerramento da prova objetiva.
12. A liberação dos candidatos após o término da prova será autorizada pelo fiscal de sala, após a realização dos procedimentos administrativos necessários. O candidato que terminou sua prova deverá permanecer aguardando em sua carteira e somente poderá levantar-se para a entrega do material se solicitado pelo fiscal.
13. **SERÁ ELIMINADO** do Concurso para Emprego Público o candidato que:
  - a) Deixar o local de realização da prova objetiva sem a devida autorização.
  - b) Faltar com o devido respeito para com qualquer membro da equipe de aplicação das provas, com as autoridades presentes ou com os demais candidatos.
  - c) Proceder de forma a tumultuar a realização da prova objetiva.
  - d) Estabelecer comunicação com outros candidatos ou com pessoas estranhas, por quaisquer meios, e usar de meios ilícitos para obter vantagens para si ou para outros.
  - e) For surpreendido portando ou manuseando quaisquer dispositivos eletrônicos, tais como: máquinas calculadoras, wearable tech, agendas eletrônicas ou similares, telefones celulares, smartphones, tablets, iPods®, pen drives, mp3 player ou similar, gravadores, relógios, alarmes de qualquer espécie, chaves com dispositivo eletrônico, fones de ouvido ou qualquer transmissor, gravador ou receptor de dados, imagens, vídeos e mensagens, livros, anotações, réguas de cálculo, dicionários, códigos e/ou legislação, impressos que não estejam expressamente permitidos ou qualquer outro material de consulta, canetas de material não transparente, Carteira de bolso, lapiseira, corretivos, óculos escuros, artigos de chapelaria, tais como: boné, chapéu, viseira, gorro ou similares. Os itens descritos, que devem ser obrigatoriamente acondicionado em envelope porta-objeto fornecido pela instituição organizadora.
  - f) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando a Folha de Respostas.
14. Os **03 (três) últimos candidatos** só poderão sair da sala juntos, após o fechamento e assinatura do envelope de retorno.
15. Está disponível abaixo um gabarito para ser preenchido e destacado. Este poderá ser levado pelo candidato.

.....DESTAQUE AQUI.....

### GABARITO

Concurso para Emprego Público do Consórcio Intermunicipal de Saneamento do Paraná – Estado do Paraná  
<http://www.fundacaounespar.org.br>

Divisão da prova: Língua Portuguesa: 01 a 05; Matemática Básica: 06 a 10; Conhecimentos Gerais: 11 a 15; Informática Básica: 16 a 20 e Conhecimentos Específicos: 21 a 40.

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.
31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.



## TEXTO 1

## O “milagre chileno” se choca com a realidade

*Eat the rich*, coma os ricos. Poucas pichações são tão eloquentes sobre o momento que atravessa um país como a que apareceu recentemente na fachada de um hotel em Santiago. Uma mensagem direta, em inglês — para que ninguém, nem dentro nem fora, pudesse alegar a barreira idiomática — e com dois claros destinatários: as classes acomodadas de uma nação que arde em protestos há três semanas, e os turistas e homens de negócios que visitam a capital chilena num de seus períodos mais conturbados em muitos anos. O Chile quer justiça social e a quer já, depois de décadas de promessas descumpridas e de, nas palavras da economista do desenvolvimento Nora Lustig, “um modelo privatizador dos serviços públicos que deixou muita gente de fora”. O ano de 2019, como dizia outra das muitas pichações políticas que se multiplicam nas ruas da cidade, será recordado como o momento em que “o Chile acordou”.

(Fonte: MONTES, R.; FARIZA, I. O “milagre chileno” se choca com a realidade. El País Brasil, 2019).

## QUESTÃO 01

De acordo com as informações apresentadas no texto 1, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Em “para que ninguém, nem dentro nem fora, pudesse alegar a barreira idiomática”, os termos “dentro” e “fora” referem-se ao ambiente interior e ao exterior, respectivamente, do “hotel em Santiago” mencionado na frase anteposta.
- (B) A frase “Eat the rich” é endereçada aos servidores públicos contrários às privatizações e aos estrangeiros empresários corruptos.
- (C) O “Chile acordou” porque ele resolveu pichar muros com frases políticas.
- (D) Pichações, como as que vêm ocorrendo no Chile, devem ser sempre evitadas, sobretudo, as que instiguem a violência.
- (E) O povo chileno quer imediatamente o fim da injustiça trazida pelas privatizações e promessas não cumpridas.

## QUESTÃO 02

De acordo com o texto 1, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) Em “o momento que atravessa um país como a que apareceu recentemente na fachada de um hotel em Santiago” o valor semântico do conetivo destacado é de comparação.
- (B) Em “Para que ninguém, nem dentro nem fora, pudesse alegar a barreira idiomática”, o valor semântico do conetivo destacado é de causa.
- (C) Em “O Chile quer justiça social e a quer já”, o valor semântico do conetivo destacado é de adição.
- (D) Em “O ano de 2019, como dizia outra das muitas pichações políticas”, o valor semântico do conetivo destacado é de conformidade.
- (E) Em “será recordado como o momento em que ‘o Chile acordou’”, o valor semântico do conetivo destacado é de comparação.

## QUESTÃO 03

## TEXTO 2



(Fonte: BECK, Alexandre. Armandinho. Disponível em <<<https://tirasarmandinho.tumblr.com/>>>)



De acordo com o texto 2, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) O predomínio de substantivos abstratos em detrimento dos concretos confere ao texto um caráter demasiadamente fora da realidade, com ideais impossíveis de serem alcançados.
- (B) Infere-se que a partir do uso do termo “QUALQUER UM” no último quadrinho, formado por pronomes e artigos indefinidos, o indivíduo que alcança o prescrito pela personagem não seja comum.
- (C) O uso do termo “PRA”, no último quadrinho, é inadequado nesse contexto, uma vez que se trata de texto escrito, devendo, portanto, ser substituído por “PARA”.
- (D) No primeiro quadrinho, de acordo com as normas gramaticais, há um desvio de concordância, pois o predicado “É PRECISO” está no singular enquanto seu sujeito “SENSIBILIDADE, INFORMAÇÃO, IMAGINAÇÃO” é composto.
- (E) No último quadrinho, o advérbio de negação “NÃO” modifica o substantivo “EMPATIA”.

### TEXTO PARA AS QUESTÕES 04 E 05.

#### TEXTO 3

#### Governo vai dar isenção de imposto a empresas e cobrar INSS do seguro-desemprego Dinheiro dos desempregados vai compensar o que o governo deixará de arrecadar das empresas

Para bancar o custo de programa para incentivar a contratação de jovens, o governo resolveu taxar em 7,5% os trabalhadores que recebem seguro-desemprego. Na prática, os desempregados vão bancar o prometido programa de Emprego Verde Amarelo. Anunciado nesta segunda-feira, 11, o plano prevê a geração de 1,8 milhão de postos de trabalho até o fim de 2022 para jovens entre 18 e 29 anos que ainda não tiveram nenhum emprego com carteira assinada. Os mais velhos, com mais de 55 anos, foram excluídos da proposta final. O teto da remuneração na nova modalidade será de 1,5 salário mínimo, ou R\$ 1.497.

(Fonte: <https://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/governo-vai-dar-isencao-de-imposto-a-empresas-e-cobrar-inss-do-seguro-desemprego/>)

#### QUESTÃO 04

Em relação ao texto 3, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) O incentivo ao programa Emprego Verde Amarelo será compensado pelo imposto que será cobrado das pessoas que recebem seguro-desemprego.
- (B) Os desempregados com mais de 55 anos não serão beneficiados pelo programa Emprego Verde Amarelo.
- (C) Os beneficiados pelo programa Emprego Verde Amarelo somente poderão receber no mínimo 1,5 salário mínimo.
- (D) Até o fim de 2022, a expectativa é de que 1,8 milhão de postos de trabalhos sejam gerados pelo programa.
- (E) Em “Os mais velhos, com mais de 55 anos, foram excluídos da proposta final”, as vírgulas foram utilizadas para isolar um aposto.

#### QUESTÃO 05

Acerca do texto 3, considere as proposições a seguir:

- I. O título do texto é um período composto por coordenação.
- II. Em “Governo vai dar isenção de imposto a empresas” a forma verbal, construída por um verbo no presente do indicativo e outro no infinitivo impessoal, refere-se a um tempo posterior ao momento da fala.
- III. Em “O teto da remuneração na nova modalidade” o termo “nova modalidade” faz referência à nova taxa sobre o seguro-desemprego.
- IV. Em “Na prática, os desempregados vão bancar o prometido programa de Emprego Verde Amarelo”, o termo “os desempregados” é sujeito da forma verbal “vão bancar”.

De acordo com as proposições acima, em relação ao texto 3, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Nenhuma é verdadeira.
- (B) Apenas uma é verdadeira.
- (C) Apenas duas são verdadeiras.
- (D) Apenas três são verdadeiras.
- (E) Todas são verdadeiras.



## QUESTÃO 06

Em uma fábrica, são necessárias 22 máquinas iguais operando juntas para produzirem uma quantidade de 6440 unidades de brinquedos por hora. Considerando que após a instalação de mais algumas máquinas idênticas a essas e que operam no mesmo ritmo, a produção dessa fábrica aumentou para 8526 unidades de brinquedos por hora, assinale a alternativa que representa a quantidade de máquinas a mais que foram instaladas nessa fábrica para aumentar a produção de brinquedos:

- (A) 7 máquinas.
- (B) 8 máquinas.
- (C) 9 máquinas.
- (D) 10 máquinas.
- (E) 11 máquinas.

## QUESTÃO 07

Lucas retirou 32% do valor total que ele tinha guardado em um cofre e aplicou esse valor por um período de 18 meses em uma instituição financeira que rende juros simples. Sabe-se que a quantia total que havia no cofre antes dele fazer a retirada era de R\$ 12500,00 e que essa aplicação irá produzir, ao término desse período, um montante de R\$ 13855,00. Com base nessas informações, assinale a alternativa que representa a taxa de juros simples utilizada nessa aplicação:

- (A) 2,6%.
- (B) 2,9%.
- (C) 3,2%.
- (D) 3,4%.
- (E) 3,5%.

## QUESTÃO 08

Em uma fábrica de pneus de bicicleta houve um curto-circuito que danificou algumas máquinas e devido a esse curto-circuito, a produção dessa fábrica no mês de fevereiro foi de 27% menor que a quantidade de pneus produzidos no mês de janeiro desse mesmo ano. Sabe-se que a quantidade de pneus produzidos nessa fábrica no mês de fevereiro foi de 7154 pneus. Com base nessas informações, podemos afirmar que a quantidade de pneus produzidos no mês de janeiro foi igual a:

- (A) 6200 pneus.
- (B) 7600 pneus.
- (C) 8500 pneus.
- (D) 9800 pneus.
- (E) 9886 pneus.

## QUESTÃO 09

Analise os itens a seguir sobre frações e em seguida assinale a alternativa CORRETA:

- I. Efetuando a operação  $\frac{2}{3} + \frac{5}{4}$ , obtemos como resultado um valor igual a  $\frac{23}{12}$ .
- II. Fazendo a operação  $\frac{3}{5} \times \frac{2}{8}$ , obtemos um resultado igual a  $\frac{10}{24}$ .
- III. Fazendo a operação  $\frac{3}{7} : \frac{4}{9}$ , obtemos um resultado igual a  $\frac{27}{28}$ .

- (A) Somente o item I está correto.
- (B) Somente os itens II e III estão corretos.
- (C) Somente os itens I e III estão corretos.
- (D) Nenhum item está correto.
- (E) Todos os itens estão corretos.

## QUESTÃO 10

Analise os itens abaixo e em seguida assinale a alternativa CORRETA:

- I. O número decimal 0,865 corresponde à fração decimal 865/100.
- II. A fração 758/100 corresponde ao número decimal 7,58.
- III. O número decimal 0,0274 corresponde à fração 274/10000.



- (A) Somente os itens I e II estão corretos.
- (B) Somente os itens II e III estão corretos.
- (C) Somente o item III está correto.
- (D) Nenhum item está correto.
- (E) Todos os itens estão corretos.

## CONHECIMENTOS GERAIS

### QUESTÃO 11

Qual o nome do movimento, que também é um projeto de lei, formado sobretudo por pais e estudantes que buscam estabelecer os deveres e direitos do professor em sala de aula?

- (A) Escola Ideológica.
- (B) Escola Partidária.
- (C) Escola Política.
- (D) Escola sem Doutrina.
- (E) Escola sem Partido.

### QUESTÃO 12

“O \_\_\_\_\_ do Governo Federal é um instrumento que identifica e caracteriza a família de baixa renda, permitindo que o governo conheça melhor a realidade socioeconômica desta população.” Assinale a alternativa que preenche, CORRETAMENTE, a lacuna acima:

- (A) S.U.S.
- (B) Minha casa, minha vida.
- (C) Baixa renda.
- (D) Cadastro único.
- (E) ProUni.

### QUESTÃO 13

A atual bandeira do Estado do Paraná é a estabelecida pelo Decreto-Lei N.º 2.457, de 31 de março de 1947. Compõe-se de um quadrilátero verde, atravessado no ângulo superior direito para o inferior esquerdo por uma larga faixa branca contendo a representação da esfera celeste em azul e as cinco estrelas da Constelação \_\_\_\_\_ em branco. Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE a lacuna acima:

- (A) Ursa Maior.
- (B) 3 Marias.
- (C) Órion.
- (D) Cruzeiro d'Oeste.
- (E) Cruzeiro do Sul.

### QUESTÃO 14

A bandeira do município de Maringá é composta de três faixas horizontais de cores distintas e pelo Brasão de Armas do Município. De acordo com as informações disponibilizadas pelo site da Prefeitura Municipal de Maringá, complete as lacunas com as cores e sua respectiva simbolização. (Considerar a ordem das faixas de cima para baixo)

A primeira faixa, em \_\_\_\_\_, simboliza a \_\_\_\_\_.  
A segunda faixa, em \_\_\_\_\_, simboliza a \_\_\_\_\_.  
A terceira faixa, em \_\_\_\_\_, simboliza a \_\_\_\_\_.

Assinale a alternativa que preenche as lacunas de forma CORRETA e SEQUENCIAL:

- (A) branco - paz; amarelo - riqueza; vermelho - amor.
- (B) vermelho - força; amarelo - coragem; branco - paz.
- (C) branco - paz; amarelo - força; vermelho - coragem.
- (D) amarelo - conquista; vermelho - força; branco - paz.
- (E) branco - paz; vermelho - conquista; amarelo - coragem.

### QUESTÃO 15

Assinale a alternativa que corresponde à data da fundação oficial que a cidade considera e comemora o aniversário de Maringá: (Fonte: O Diário)

- (A) 10 de maio de 1947.
- (B) 10 de março de 1957.
- (C) 10 de maio de 1958.
- (D) 10 de março de 1947.
- (E) 10 de maio de 1948.



**QUESTÃO 16**

No Microsoft Word Pt-Br 2016, para fechar um documento já salvo através de combinações de atalhos, utiliza-se as seguintes teclas:

- (A) CTRL+ALT
- (B) ALT+F4
- (C) CTRL+F4
- (D) SHIFT+ALT
- (E) SHIFT+CTRL

**QUESTÃO 17**

No Sistema Operacional Windows 7, um usuário deseja mover um arquivo nomeado como concurso.doc da pasta Documentos para a pasta Arquivos. Para isso, ele selecionou concurso.doc, pressionou CTRL+C, abriu a pasta Arquivos e pressionou CTRL+A. É CORRETO afirmar que após essa ação:

- (A) O arquivo foi removido da pasta Documentos e movido para a pasta Arquivos.
- (B) O arquivo foi enviado para a lixeira.
- (C) O arquivo ficou oculto na pasta Documentos.
- (D) O arquivo permaneceu na pasta Documentos e uma cópia dele foi enviada para a pasta Arquivos.
- (E) O arquivo foi copiado com o atalho CTRL+C e todos os arquivos da pasta Arquivos foram selecionados quando pressionado CTRL+A

**QUESTÃO 18**

No Sistema Operacional Windows 7, a combinação do atalho formado pelas teclas CTRL+Y resulta na seguinte ação:

- (A) Recorta o Arquivo em Seleção.
- (B) Refaz uma Ação.
- (C) Copia o Arquivo em Seleção.
- (D) Desfaz uma Ação.
- (E) Deleta o Arquivo em Seleção.

**QUESTÃO 19**

Dentre as alternativas abaixo, assinale qual a alternativa CORRETA para se criar um documento em branco no MS-WORD PT-BR 2016:

- (A) Clicar na aba Página Inicial e em seguida clicar em Novo Documento de texto.
- (B) Clicar na aba inserir, clicar em documento novo.
- (C) Clicar em Arquivo, Clicar em Novo.
- (D) Clicar com botão direito do mouse, clicar em Novo Arquivo.
- (E) Utilizar a combinação CTRL+N para gerar um novo arquivo.

**QUESTÃO 20**

A distância do parágrafo das margens da página (esquerda ou direita) no MS-WORD 2016 PT-BR é chamada de:

- (A) MARGENS DA PÁGINA.
- (B) HIFENIZAÇÃO.
- (C) RECUAR.
- (D) ESPAÇAMENTO.
- (E) DESIGN.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****QUESTÃO 21**

O gerente do departamento de compras de uma determinada empresa costuma envolver os membros de sua equipe na tomada de decisões. A tomada de decisão em equipe apresenta algumas vantagens, EXCETO:

- (A) Partilha de informações entre os membros.
- (B) Maior aceitação na implantação da decisão.
- (C) Diluição da responsabilidade pelos resultados.
- (D) Oferece vários pontos de vista.
- (E) Reúne o conhecimento de várias pessoas, trazendo assim mais dados e informações para o processo decisório.



## QUESTÃO 22

Há vários fatores importantes para se construir uma equipe de trabalho eficaz. De acordo com Robbins, são os principais fatores, EXCETO:

- (A) Contexto.
- (B) Composição.
- (C) Processo.
- (D) Conciliação.
- (E) Projeto de trabalho.

## QUESTÃO 23

Maria é uma líder que controla rigidamente seus funcionários, centraliza totalmente as decisões e não delega autoridade nenhuma. De acordo com a Teoria dos Estilos de Liderança (ou comportamental), assinale a alternativa que apresenta CORRETAMENTE o estilo de liderança praticado pela Maria:

- (A) Manipulador.
- (B) Burocrático.
- (C) Liberal.
- (D) Democrático.
- (E) Autocrático.

## QUESTÃO 24

Sobre o tema Liderança, analise as assertivas a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- I. A liderança é um papel executado exclusivamente pelos chefes.
  - II. Um líder pode ou não ser o chefe formal dos empregados de uma organização.
  - III. A liderança não está associada a estímulos e incentivos que possam provocar motivação nas pessoas.
- (A) Apenas II está correta.
  - (B) Apenas III está correta.
  - (C) Apenas I e II estão corretas.
  - (D) Todas estão corretas.
  - (E) Todas estão incorretas.

## QUESTÃO 25

Os materiais de expediente podem ser classificados quanto à importância operacional (XYZ). Sobre o tema, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Os materiais classificados como Z são os de importância elevada e não há similares na empresa.
- (B) Os materiais classificados como Y são os de importância elevada e sua falta pode interromper a produção da empresa.
- (C) Os materiais classificados como Z são os menos importantes e há similares na empresa.
- (D) A falta dos materiais classificados como X pode interromper a produção da empresa.
- (E) Os materiais classificados como X são os de importância elevada e não há similares na empresa.

## QUESTÃO 26

Com base no tema curva ABC, analise as assertivas a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- I. A curva ABC é uma maneira de controlar os estoques.
  - II. A curva ABC baseia-se no princípio de que a maior parte do investimento em materiais está concentrada em um pequeno número de itens.
  - III. Na classe A estão os itens mais importantes e em menor número.
- (A) Apenas I está correta.
  - (B) Apenas II está correta.
  - (C) Apenas III está correta.
  - (D) Todas estão incorretas.
  - (E) Todas estão corretas.

## QUESTÃO 27

Com base no tema Controle de material de expediente, analise os itens a seguir e assinale a alternativa que apresenta qual(is) está(ão) CORRETO(S):

- I. É necessário controlar a quantidade para que não ocorra falta ou excessos.
- II. Os materiais devem estar disponíveis sempre que necessário.
- III. Um bom controle de materiais leva em consideração que os itens precisam estar no momento certo, na quantidade certa e no local certo, para que o processo produtivo ocorra de maneira adequada.



- (A) Apenas II está correto.
- (B) Apenas III está correto.
- (C) Apenas I está correto.
- (D) Todos estão corretos.
- (E) Todos estão incorretos.

#### QUESTÃO 28

**A organização do ambiente de trabalho é extremamente importante e pode influenciar na produtividade do funcionário. Sobre o tema, assinale a opção INCORRETA:**

- (A) É necessário manter a ordem no local de trabalho, sendo assim, deve haver regras como “usou, guarde” e “sujou, limpou”.
- (B) Não é necessário atentar-se quanto à saúde física, mental e ambiental no local de trabalho.
- (C) A limpeza é fundamental no ambiente de trabalho.
- (D) Os materiais devem estar dispostos de forma a melhorar o fluxo do trabalho.
- (E) O que não está sendo utilizado deve ser guardado ou descartado.

#### QUESTÃO 29

**Atualmente, o atendimento ao público é um fator extremamente importante para a conquista e a manutenção de clientes. Quando um atendente consegue falar adaptando-se às necessidades de cada cliente, podemos dizer que ele possui:**

- (A) Agilidade.
- (B) Transparência.
- (C) Flexibilidade.
- (D) Feedback.
- (E) Legalidade.

#### QUESTÃO 30

**João é um funcionário que trabalha com atendimento ao público. Durante um atendimento, seu cliente se exaltou pela não resolução do problema e começou a gritar. Qual a atitude CORRETA a ser tomada pelo João?**

- (A) Fingir que conseguirá resolver o problema.
- (B) Ignorar o cliente.
- (C) Não atender mais o cliente e chamar o próximo da fila.
- (D) Gritar e utilizar expressões negativas.
- (E) Ser cordial e pedir para que o cliente se acalme.

#### QUESTÃO 31

**Pode-se afirmar que estabelecer padrões de desempenho, avaliar resultados e adotar ações corretivas são atividades que pertencem a qual das 4 funções básicas da Administração (PODC)?**

- (A) Controle.
- (B) Organização.
- (C) Direção.
- (D) Planejamento.
- (E) Definição.

#### QUESTÃO 32

**Com base nas quatro funções básicas da Administração (PODC), assinale a alternativa que traz uma informação INCORRETA a respeito dos tipos de planejamento:**

- (A) O Planejamento Estratégico atinge a organização como um todo e analisa tendências de mercado.
- (B) O Planejamento Operacional é um planejamento de curto prazo.
- (C) O Planejamento Tático é um planejamento de longo prazo.
- (D) O planejamento das tarefas diárias e a criação de métodos para cada atividade ocorrem no Planejamento Operacional.
- (E) O Planejamento Tático visa os departamentos.

#### QUESTÃO 33

**Assinale a alternativa que apresenta uma atividade que pertence à função básica da Administração denominada Organização:**



- (A) Definir objetivos.
- (B) Trabalhar fatores motivacionais na equipe.
- (C) Avaliar resultados.
- (D) Definir o organograma da empresa a fim de deixar claro os níveis hierárquicos.
- (E) Definir ações corretivas.

#### QUESTÃO 34

Analise os itens a seguir e assinale a alternativa que apresenta qual(is) está(ão) CORRETO(S).

- I. O Planejamento costuma ser dividido em três níveis: longo prazo, médio prazo e curto prazo.
  - II. A função Direção é um processo interpessoal.
  - III. Trabalhar o desenvolvimento de colaboradores é uma atividade pertencente à função Organização.
  - IV. A função Organização possui um elemento chamado Recursos, podendo ele ser dividido em Recursos Humanos e Materiais.
- (A) Apenas I está correto.
  - (B) Apenas I e II estão corretos.
  - (C) Apenas I, II e III estão corretos.
  - (D) Apenas I, II e IV estão corretos.
  - (E) Todos estão corretos.

#### QUESTÃO 35

“Decreto que decorre diretamente da Constituição, possuindo efeitos análogos ao de uma lei ordinária. Tal espécie normativa, contudo, limita-se às hipóteses de organização e funcionamento da administração pública federal, quando não implicar aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos, e de extinção de funções ou cargos públicos, quando vagos(Constituição, art. 84, caput, inciso VI).” Com base no manual de redação da presidência da república, o trecho anterior descreve qual dos tipos de decreto?

- (A) Decreto Singular.
- (B) Decreto Regulamentar.
- (C) Decreto de Efeito Concreto.
- (D) Decreto Autônomo.
- (E) Decreto Objeto.

#### QUESTÃO 36

Exposição de Motivos (EM) é o expediente dirigido ao Presidente da República ou ao Vice-Presidente. Com base no manual de redação da presidência da república, assinale a alternativa que apresenta uma informação INCORRETA:

- (A) Submeter projeto de ato normativo à sua consideração é exemplo de uma das finalidades da EM.
- (B) Propor alguma medida é exemplo de uma das finalidades da EM.
- (C) A EM deve, em sua estrutura, apontar na conclusão a razão daquela medida ou daquele ato normativo ser o ideal para se solucionar o problema e as eventuais alternativas existentes para equacioná-lo.
- (D) A EM deve, em sua estrutura, apontar, na introdução: o problema que demanda a adoção da medida ou do ato normativo proposto; ou informar ao Presidente da República algum assunto.
- (E) Apenas informar sobre determinado assunto também pode ser uma das finalidades da EM.

#### QUESTÃO 37

“Utilizar palavras e expressões simples; usar frases curtas; buscar a uniformidade do tempo verbal em todo o texto; não utilizar regionalismos e neologismos; pontuar adequadamente o texto.” Todas estas são ações a se aplicar para que seja respeitado ao atributo da redação oficial denominado:

- (A) Clareza.
- (B) Objetividade.
- (C) Concisão.
- (D) Coesão.
- (E) Impessoalidade.

#### QUESTÃO 38

A Mensagem é o instrumento de comunicação oficial entre os Chefes dos Poderes Públicos, podendo ela ser expedida para expor o plano de governo por ocasião da abertura de sessão legislativa; para submeter ao Congresso Nacional matérias que dependem de deliberação de suas Casas; para apresentar veto; enfim, fazer comunicações do que seja de interesse dos Poderes Públicos e da Nação. Assinale a alternativa que mostra o elemento que se apresenta logo após a Identificação do Expediente:



- (A) Brasão.
- (B) Local e data.
- (C) Vocativo.
- (D) Texto.
- (E) Assinatura.

#### QUESTÃO 39

A gestão de documentos compreende três fases (Produção, Utilização e Destinação). Assinale a alternativa que apresenta uma atividade que pertence à fase Utilização:

- (A) Determinar o prazo de guarda.
- (B) Definir os documentos que serão objeto de arquivamento permanente e os que deverão ser eliminados.
- (C) Elaborar normas de acesso.
- (D) Criação de documentos.
- (E) Prevenir para que documentos não essenciais não sejam produzidos.

#### QUESTÃO 40

Com base na teoria das três idades da gestão de documentos, analise os itens a seguir e assinale a alternativa que apresenta qual(is) está(ão) CORRETO(S):

- I. Os arquivos Intermediários (segunda idade) são documentos de valor secundário, que devem ser guardados permanentemente devido ao seu valor histórico-cultural.
  - II. Os arquivos Permanentes (terceira idade) não podem ser eliminados.
  - III. Os arquivos Correntes (primeira idade) são aqueles em tramitação, que são frequentemente consultados.
- (A) Apenas I está correto.
  - (B) Apenas I e II estão corretos.
  - (C) Apenas I e III estão corretos.
  - (D) Apenas II e III estão corretos.
  - (E) Todos estão corretos.

