



CÂMARA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES
ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

007. PROVA OBJETIVA

AUXILIAR DE APOIO ADMINISTRATIVO

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

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

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

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

O substituto da vida

Quando meu instrumento de trabalho era a máquina de escrever, eu me sentava a ela, escrevia o que tinha de escrever, relia para ver se era aquilo mesmo, fechava a máquina, entregava a matéria e ia à vida.

Se trabalhasse num jornal, isso incluiria discutir futebol com o pessoal da editoria de esporte, ir à esquina comer um pastel ou dar uma fugida ao cinema.

Se já trabalhasse em casa, ao terminar de escrever eu fechava a máquina e abria um livro, escutava um disco ou dava um pulo rapidinho à praia. Só reabria a máquina no dia seguinte.

Hoje, diante do computador, termino de produzir um texto, vou à lista de mensagens para saber quem me escreveu, deletei mensagens inúteis, respondo às que precisam de resposta, eu próprio mando mensagens inúteis. Quando me dou conta, já é noite lá fora e não saí da frente da tela.

Com o *smartphone* seria pior ainda. Ele substituiu a caneta, o bloco, a agenda, o telefone, a banca de jornais, a máquina fotográfica, o álbum de fotos, a câmera de cinema, o DVD, o correio, a secretária eletrônica, o relógio de pulso, o despertador, o gravador, o rádio, a TV, o CD, a bússola, os mapas, a vida. É por isso que nem lhe chego perto – temo que ele me substitua também.

(Ruy Castro. *Folha de S.Paulo*. 02.01.2016. Adaptado)

01. Conforme o autor, Ruy Castro, a substituição da máquina de escrever pelo computador fez com que ele

- (A) realizasse mais rapidamente as suas atividades cotidianas, dada a eficiência do seu novo instrumento de trabalho.
- (B) produzisse mais e melhor, por usar o computador de maneira mais objetiva do que a máquina de escrever.
- (C) demorasse mais para realizar suas atividades, devido à dificuldade dele em operar o novo instrumento de trabalho.
- (D) tivesse menos tempo para o lazer, por ficar usando o computador mesmo após realizar o trabalho, para outras finalidades.
- (E) dispusesse de mais tempo para atividades de lazer, já que gastava menos tempo diante da nova ferramenta.

02. O título, *O substituto da vida*, resume de maneira bastante adequada a ideia apresentada sobre o *smartphone*, na medida em que, no texto, o autor considera que essa tecnologia pode

- (A) facilitar a vida dos usuários, ao desempenhar o mesmo papel de outras ferramentas na realização de tarefas diversas, e em menor tempo.
- (B) substituir diversas ferramentas, vindo a tornar-se a única realidade reconhecida por seus usuários e, no extremo, substituir o próprio usuário.
- (C) quebrar barreiras até então existentes para a comunicação por meio de outras tecnologias, diminuindo as distâncias entre seus usuários.
- (D) ser determinante para ultrapassar barreiras de comunicação da vida real, melhorando a qualidade das relações entre seus usuários.
- (E) ser usada para realizar uma infinidade de tarefas incômodas, liberando seus usuários para ocuparem seu tempo com atividades prazerosas.

03. O termo **isso**, em destaque no segmento do segundo parágrafo – ... **isso** incluiria discutir futebol com o pessoal da editoria de esporte, ir à esquina comer um pastel... –, refere-se à seguinte informação do parágrafo anterior:

- (A) ... eu me sentava a ela...
- (B) ... escrevia o que tinha de escrever...
- (C) ... relia para ver se era aquilo mesmo...
- (D) ... fechava a máquina...
- (E) ... ia à vida.

04. Assinale a alternativa em que a forma verbal em destaque expressa a probabilidade de um fato ou um evento ocorrer.

- (A) Quando meu instrumento de trabalho **era** a máquina de escrever...
- (B) ... fechava a máquina, **entregava** a matéria e ia à vida.
- (C) Hoje, diante do computador, **termino** de produzir um texto...
- (D) ... vou à lista de mensagens para **saber** quem me escreveu...
- (E) Com o *smartphone* **seria** pior ainda.

05. Considere o seguinte trecho do texto:

Se já trabalhasse em casa, ao terminar de escrever eu fechava a máquina e abria um livro, escutava um disco...

Nesse segmento, a frase – Se já trabalhasse em casa – estabelece

- (A) uma conclusão do autor sobre as ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (B) uma explicação do autor quanto às ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (C) uma condição para que o autor realizasse as ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (D) uma consequência para as ações do autor de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.
- (E) a finalidade do autor ao realizar as ações de abrir um livro ou escutar um disco após terminar de escrever.

06. O termo em destaque na frase – É **por isso** que nem lhe chego perto... – forma uma expressão indicativa de

- (A) causa.
- (B) modo.
- (C) estado.
- (D) oposição.
- (E) finalidade.

07. Assinale a alternativa em que a frase escrita a partir do texto está correta quanto à regência verbal e nominal, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) Após terminar o trabalho, fechava a máquina com a qual trabalhava e me dedicava a outras atividades que sentia prazer de realizar.
- (B) Após terminar o trabalho, fechava a máquina pela qual trabalhava e me dedicava a outras atividades que sentia prazer realizar.
- (C) Após terminar o trabalho, fechava a máquina da qual trabalhava e me dedicava em outras atividades que sentia prazer sobre realizar.
- (D) Após terminar o trabalho, fechava a máquina pela qual trabalhava e me dedicava por outras atividades que sentia prazer realizar.
- (E) Após terminar o trabalho, fechava a máquina a qual trabalhava e me dedicava de outras atividades que sentia prazer de realizar.

08. Assinale a alternativa em que a expressão em destaque é empregada no texto em sentido figurado.

- (A) ... escrevia o que **tinha de escrever**...
- (B) ... relia para ver se era **aquilo mesmo**...
- (C) ... entregava a matéria e **ia à vida**.
- (D) ... **termino de produzir** um texto...
- (E) ... respondo às que **precisam de resposta**...

Leia a tira para responder às questões de números 09 e 10.



(André Dahmer. Malvados. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/ilustrada/cartum/cartunsdiarios/#19/9/2014>. Acesso em 21.09.2016. Adaptado)

09. A partir da leitura da tira, é correto concluir que, na realidade atual, o acesso à internet

- (A) perdeu a condição de indispensável.
- (B) ainda é uma realidade para poucos.
- (C) deixou de ser uma preocupação.
- (D) tornou-se uma necessidade.
- (E) comprovou ser benéfico à saúde.

10. Releia a fala do primeiro quadrinho.

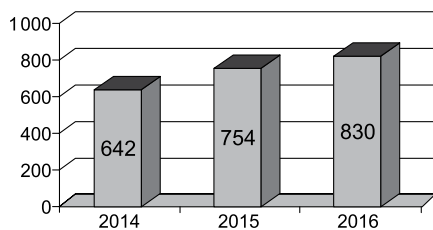
No mundo atual, é preciso estar conectado **durante** vinte e quatro horas por dia.

Os termos destacados nessa fala formam expressões indicativas de lugar e de tempo. Esses mesmos sentidos, de lugar e de tempo, estão presentes, respectivamente, nos termos ou nas expressões destacados nos seguintes segmentos do texto *O substituto da vida*:

- (A) Se trabalhasse **num jornal**... / ... **para** ver se era aquilo mesmo...
- (B) Se já trabalhasse **em casa**... / **Hoje**, diante do computador...
- (C) ... reabria a máquina **no dia seguinte**. / **Com o smartphone**...
- (D) **Quando** me dou conta... / Se trabalhasse **num jornal**...
- (E) ... **já** é noite lá fora... / Se já trabalhasse **em casa**...

11. Dois rolos de barbante, um com 60 metros, e o outro com 108 metros, precisam ser totalmente divididos, sem desperdício, em pedaços de barbante, todos com o mesmo comprimento, sendo este comprimento o maior possível. Satisfazendo essas condições, o número total de pedaços de barbante será igual a
- (A) 14.
 - (B) 13.
 - (C) 12.
 - (D) 11.
 - (E) 10.
12. Em uma instituição de ensino, em que as avaliações são feitas por quadrimestres, a nota média anual $0 \leq N \leq 10$ é calculada pela média aritmética ponderada das notas $Q1$, $Q2$ e $Q3$, dos 1º, 2º e 3º quadrimestres, com pesos, respectivamente, iguais a 1, 2 e 3. Nessa instituição, um aluno que tiver 7; 8,5 e 8 como $Q1$, $Q2$ e $Q3$, respectivamente, terá a média anual N igual a
- (A) 7.
 - (B) 7,5.
 - (C) 8.
 - (D) 8,5.
 - (E) 9.
13. Um empréstimo de determinado valor C foi efetuado a uma taxa de juro simples de 18% ao ano, por um prazo de 8 meses. Sabendo-se que o montante relacionado a esse empréstimo foi de R\$ 11.200,00, o valor C emprestado foi de
- (A) R\$ 9.000,00.
 - (B) R\$ 9.250,00.
 - (C) R\$ 9.500,00.
 - (D) R\$ 9.750,00.
 - (E) R\$ 10.000,00.

14. Suponha que, de dois em dois anos, um município publique edital para selecionar estagiários para uma área *A*, de três em três anos, para uma área *B*, e de 18 em 18 meses, para uma área *C*. Se em janeiro de 2017, esse município publicar edital para selecionar estagiários para essas três áreas, então o próximo ano previsto, para que novamente sejam publicados esses editais, no mesmo mês, é
- (A) 2020.
(B) 2021.
(C) 2022.
(D) 2023.
(E) 2024.
15. Uma instituição de ensino concede todos os anos, aos seus alunos, bolsas de estudo dos tipos *A*, *B* e *C*, somente. Neste ano, essa instituição concederá, ao todo, 59 bolsas de estudo, sendo o número de bolsas do tipo *A* correspondendo ao dobro e mais 3 unidades do número de bolsas do tipo *B*, e o número de bolsas do tipo *C* correspondendo à metade do número de bolsas do tipo *B*. Sendo assim, a soma dos números de bolsas de ensino dos tipos *A* e *C*, que essa instituição concederá em 2017, será igual a
- (A) 43.
(B) 45.
(C) 47.
(D) 49.
(E) 51.
16. O gráfico a seguir apresenta o faturamento de uma empresa nos anos de 2014 a 2016.



Com base nas informações do gráfico, assinale a alternativa que contém uma afirmação necessariamente correta.

- (A) É crescente a variação de faturamento de um ano para o ano seguinte.
- (B) A variação do faturamento de 2015 para 2016 corresponde a mais de 10% do faturamento registrado em 2015.
- (C) A variação do faturamento de 2014 para 2015 corresponde a menos de 10% do faturamento registrado em 2015.
- (D) A variação do faturamento de 2016 para 2017 será positiva ou zero.
- (E) A variação do faturamento de 2016 para 2017 será negativa ou zero.

17. A tabela apresenta as porcentagens dos colaboradores com ensino superior completo em uma grande empresa, por gênero masculino e feminino, nos anos de 2011 a 2015.

Porcentagem de colaboradores com ensino superior completo		
	Masculino	Feminino
2011	76,2	95,7
2012	77,4	97,5
2013	81,5	97
2014	85	99,5
2015	87,4	100

Com base apenas nas informações da tabela, é correto afirmar que

- (A) no grupo masculino, o número de colaboradores com ensino superior completo necessariamente aumentou de 2011 para 2015.
- (B) a maior variação percentual de colaboradores com ensino superior completo, registrada de 2011 para 2015, ocorreu no grupo feminino.
- (C) em 2013, o grupo masculino tinha maior número de colaboradores com ensino superior completo que o grupo feminino.
- (D) em 2014, no grupo feminino, a razão entre o número de colaboradores com ensino superior completo e o número dos demais colaboradores é maior que a mesma razão, no grupo masculino.
- (E) em todos os anos apresentados na tabela, o número de colaboradores com ensino superior completo no grupo feminino foi maior que o número de colaboradores com ensino superior completo no grupo masculino.

18. Com 150 litros de uma matéria-prima concentrada, são feitos 350 litros de um determinado produto A. Sabendo-se que essa matéria-prima é comprada ao valor R\$ 12,50 o litro, e que um litro do produto A é comercializado por R\$ 7,00, para se obter uma receita de exatamente R\$ 5.880,00 com a venda do produto A, o fabricante deste produto gastará, com a referida matéria-prima, o valor exato de
- (A) R\$ 4.100,00.
 - (B) R\$ 4.300,00.
 - (C) R\$ 4.500,00.
 - (D) R\$ 4.700,00.
 - (E) R\$ 4.900,00.

19. Um vendedor quer vender amanhã x unidades de um determinado produto. Vendendo cada unidade desse produto a R\$ 45,00, ele ultrapassa a sua meta de vendas diária em R\$ 600,00. Vendendo cada unidade desse mesmo produto a R\$ 40,00, faltarão R\$ 120,00 para esse vendedor atingir a sua meta de vendas diária. Sabendo-se que esse vendedor terá lucro certo, vendendo o produto a R\$ 40,00 ou a R\$ 45,00, o número x de unidades que esse vendedor quer vender amanhã é igual a
- (A) 140.
 - (B) 141.
 - (C) 142.
 - (D) 143.
 - (E) 144.

20. No contrato de um plano de assistência médica, uma cláusula de reembolso de valores gastos com médicos particulares não credenciados apresenta a seguinte relação para o reembolso R de um gasto G :

$$R = 10 \cdot G^{\frac{2}{3}}$$

Desprovida de meios tecnológicos, uma pessoa calculou corretamente o valor de R relativo a um gasto de R\$ 8.000,00, determinado, conforme a referida cláusula do contrato, o reembolso de

- (A) R\$ 2.500,00.
- (B) R\$ 3.000,00.
- (C) R\$ 3.500,00.
- (D) R\$ 4.000,00.
- (E) R\$ 4.500,00.

LEGISLAÇÃO

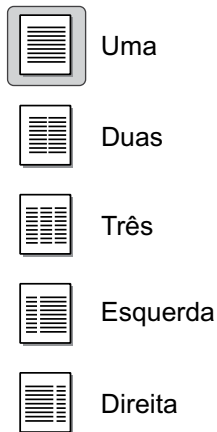
21. Um servidor público, agindo em nome do Município, causou danos a um particular e este moveu uma ação judicial de reparação de danos contra o Município com base no Estatuto do Servidor Público do Município de Mogi das Cruzes. Nessa hipótese, considerando que os fatos alegados foram devidamente provados no processo, a decisão judicial, em seu mérito, deve ser no sentido de que
- (A) o Município deve responder pelos prejuízos, e o servidor fica isento de responsabilidade, tendo em vista que este agiu em nome do ente público.
 - (B) o servidor responde pessoalmente pelos danos causados, e o Município fica isento de responsabilidade.
 - (C) o Município responderá pelos danos causados ao particular, e o servidor, perante o Município, em ação regressiva.
 - (D) o Município não deve responder pelos danos causados ao particular, uma vez que o servidor público deve ser responsabilizado diretamente pelos atos ilícitos praticados contra terceiros.
 - (E) o pedido deve ser julgado improcedente, pois o particular deveria ter ajuizado a ação também contra o servidor público, juntamente com o Município, que não pode responder sozinho pelos prejuízos.
22. Assinale a alternativa que está em conformidade com as disposições do Regimento Interno da Câmara Municipal de Mogi das Cruzes.
- (A) Não é permitida a reeleição de qualquer dos Membros da Mesa da Câmara para o mesmo cargo.
 - (B) O Presidente em exercício será sempre considerado para efeito de quórum para discussão e votação do Plenário.
 - (C) A Mesa Diretora é o órgão deliberativo e soberano da Câmara Municipal.
 - (D) Os Vereadores são servidores públicos investidos em cargos públicos de provimento efetivo.
 - (E) As sessões da Câmara Municipal só poderão ser abertas com a presença de, no mínimo, dois terços dos Membros da Câmara.
23. Segundo o Regimento Interno da Câmara Municipal de Mogi das Cruzes, a Proposição destinada a regular matéria de sua competência privativa e que exceda os limites da economia interna da Câmara, e não sujeita à sanção do Prefeito, sendo promulgada pelo Presidente da Câmara, denomina-se Projeto de
- (A) Decreto Legislativo.
 - (B) Lei.
 - (C) Resolução.
 - (D) Lei Complementar.
 - (E) Emenda Constitucional.
24. Nos termos do que dispõe a Lei Orgânica do Município de Mogi das Cruzes, os Vereadores
- (A) não podem ser presos sem a respectiva licença da Câmara Municipal, aprovada por maioria absoluta dos membros da Casa.
 - (B) somente podem ser processados e julgados pelo Supremo Tribunal Federal, por denúncia de crime inafiançável.
 - (C) possuem imunidade parlamentar e somente podem ser presos em flagrante ou por ordem judicial do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado.
 - (D) são invioláveis e não podem responder a qualquer processo criminal durante o mandato parlamentar.
 - (E) são invioláveis por suas opiniões, palavras e votos, que digam respeito a assuntos de seus mandatos e da Câmara Municipal, dentro da circunscrição do Município.
25. A Lei Orgânica do Município de Mogi das Cruzes dispõe que as Comissões Especiais de Inquérito terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos no Regimento Interno, e serão criadas pela Câmara, mediante requerimento de um terço de seus membros, para a apuração de fato determinado e por prazo certo, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao
- (A) Presidente da Câmara Municipal, para dar início ao processo de cassação do Vereador acusado.
 - (B) Juiz da Comarca, para dar início ao processo criminal dos infratores.
 - (C) Procurador-Geral do Município, para ajuizar a competente ação judicial cabível.
 - (D) Ministério Público, para que promova a responsabilidade criminal dos infratores.
 - (E) Delegado de Polícia, para abertura do competente inquérito policial.

26. Observe a imagem a seguir, retirada do MS-Windows 7, em sua configuração padrão.



Pela imagem, é correto afirmar que a Lixeira

- (A) não permite receber arquivos.
 - (B) contém pelo menos um arquivo.
 - (C) está quase no limite.
 - (D) está vazia.
 - (E) está desativada.
27. A imagem a seguir foi retirada do MS-Word 2010, em sua configuração padrão, e foi feita ao clicar em um ícone da guia Layout de Página.



Assinale a alternativa que contém o nome do ícone a que se refere o enunciado.

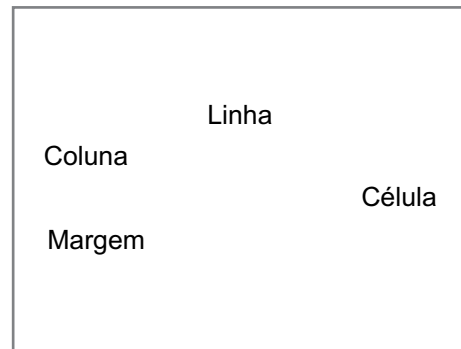
- (A) Tamanho.
- (B) Orientação.
- (C) Colunas.
- (D) Margens.
- (E) Quebras.

28. A imagem a seguir mostra uma planilha sendo editada por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

	A	B	C
1	9	6	
2	5	7	
3	6	4	
4	1	3	
5	8	2	

Assinale a alternativa que contém o valor que será exibido na célula C1 após esta ser preenchida com a fórmula =MAIOR(A1:B5;6)

- (A) 9
 - (B) 8
 - (C) 7
 - (D) 6
 - (E) 5
29. A imagem a seguir mostra um slide sendo editado por meio do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração padrão. Não foram digitados caracteres brancos.



Assinale a alternativa que correlaciona corretamente a palavra da imagem com o respectivo alinhamento de parágrafo aplicado.

- (A) Linha – centralizado; Célula – alinhado à esquerda.
 - (B) Coluna – justificado; Margem – alinhado à direita.
 - (C) Linha – justificado; Margem – centralizado.
 - (D) Coluna – alinhado à esquerda; Margem – justificado.
 - (E) Margem – alinhado à esquerda; Célula – centralizado.
30. Um usuário deseja enviar um e-mail para vários destinatários e deseja que um dos destinatários não seja visto pelos demais.

Assinale a alternativa que contém o nome do campo de e-mail em que deve ser preenchido o endereço desse destinatário que não poderá ser visto pelos demais.

- (A) Cco.
- (B) Cc.
- (C) De.
- (D) Para.
- (E) Anexo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 31.** Nas rotinas administrativas, um conjunto de profissionais executa atividades que devem estar em conformidade com o nível de competência de cada um, o nível de autoridade e de responsabilidade, de forma a se obterem resultados. Entende-se que a rotina administrativa é composta por
- (A) diversos processos que ocorrem de forma sistemática e que requerem conhecimento técnico e domínio de tecnologias.
 - (B) trabalhos descontinuados e repetitivos adotados por uma organização para o alcance de objetivos.
 - (C) uma sequência desordenada de ações direcionadas para atender as necessidades de um determinado público.
 - (D) processos que são executados por diversas pessoas e que não estão relacionados aos objetivos da organização.
 - (E) atividades complexas que são desenvolvidas por um grupo de pessoas que trabalham em um mesmo setor.
- 32.** Rafael sabe que, para executar com eficácia as rotinas administrativas, é necessário administrar o tempo de forma a cumprir as atividades que lhe foram demandadas. Assim, ao planejar o seu trabalho diário, é importante que ele
- (A) priorize as rotinas repetitivas.
 - (B) realize várias atividades ao mesmo tempo.
 - (C) analise a rotina e identifique as mudanças necessárias.
 - (D) distribua igualmente o tempo para todas as atividades.
 - (E) adie as atividades que considera mais difíceis.
- 33.** Nas organizações, devido ao crescimento da geração de documentos em meio físico, observa-se a necessidade de rapidez na obtenção das informações. Para atender a essa demanda, criou-se o processo de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED). Assinale a alternativa que indica uma vantagem dessa tecnologia.
- (A) Redução da segurança e proteção para as informações da empresa.
 - (B) Permissão para que várias pessoas acessem os documentos ao mesmo tempo.
 - (C) Imprecisão na localização de documentos e informações atualizadas.
 - (D) Baixo custo de implementação.
 - (E) Aumento do risco de fraude, perda e extravio dos documentos.
- 34.** A gestão de documentos que tramitam na Administração Pública é realizada observando-se os procedimentos de protocolo que devem registrar a abertura e o término dos processos. Assinale a alternativa que indica a ordem específica nas atividades de protocolo.
- (A) Movimentação, recebimento, análise e classificação dos documentos recebidos.
 - (B) Verificação, autenticação, distribuição e acompanhamento dos processos autuados.
 - (C) Recebimento, registro, distribuição e movimentação dos documentos em curso.
 - (D) Registro, interpretação, divulgação e devolução dos processos em andamento.
 - (E) Recebimento, classificação, digitalização e devolução dos documentos para arquivo.
- 35.** O conjunto de princípios, conceitos e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e no uso de documentos em arquivos é denominado:
- (A) acervo.
 - (B) arquivamento.
 - (C) documentação.
 - (D) arquivologia.
 - (E) dossiê.
- 36.** Ao se organizar um arquivo, deve-se observar o melhor método de classificação, para que o acesso aos documentos seja totalmente atingido. Um dos métodos utilizados é o “alfabético”, considerado um método
- (A) indireto.
 - (B) misto.
 - (C) simplificado.
 - (D) padronizado.
 - (E) direto.
- 37.** Os documentos de arquivo podem ser classificados em diferentes categorias, de acordo com suas características. A “natureza do assunto” é uma delas. Esta classificação informa se o assunto tratado no documento prejudica a administração ou não, quando divulgado. Se a divulgação não acarreta prejuízo, diz-se que o documento é
- (A) prioritário.
 - (B) ostensivo.
 - (C) sigiloso.
 - (D) oficial.
 - (E) confidencial.

38. À decisão ou ao encaminhamento providos de autoridade administrativa acerca de assunto submetido a sua análise dá-se o nome de
- (A) despacho.
 - (B) declaração.
 - (C) parecer.
 - (D) petição.
 - (E) requerimento.
39. De acordo com as normas da redação oficial, o Aviso e o Ofício são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas. A única diferença entre eles é que
- (A) o aviso é expedido exclusivamente pelos Presidentes das Câmaras Legislativas Municipais, e o ofício é expedido para e pelos Secretários Municipais.
 - (B) o aviso é expedido exclusivamente pelos Secretários-Executivos dos Ministérios para os Secretários Estaduais e Municipais, e o ofício é expedido pelas demais autoridades.
 - (C) 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.
 - (D) o aviso é expedido por autoridades da esfera federal, para autoridades de outras hierarquias, ao passo que o ofício é expedido para e pelos Ministros de Estado.
 - (E) o aviso é expedido exclusivamente pelas unidades administrativas de um mesmo órgão, enquanto que o ofício é expedido pelos cidadãos que procuram o serviço público.
40. A redação de atos oficiais precisa ser exercida por meio de regras que disciplinam toda a atuação pública, de forma que se permita uma única interpretação e que deve caracterizar-se pela
- (A) coerência, concisão, parcialidade, objetividade e informalidade.
 - (B) formalidade, impessoalidade, racionalidade, temporalidade e legibilidade.
 - (C) clareza, informalidade, subjetividade, cordialidade e uniformidade.
 - (D) impessoalidade, clareza, concisão, formalidade e uniformidade.
 - (E) concisão, legibilidade, neutralidade, pessoalidade e eventualidade.
41. É de fundamental importância conhecer e identificar a estrutura de poder da organização, visando compreender as relações de subordinação e hierarquia. A representação gráfica de uma estrutura formal é conhecida como
- (A) fluxograma.
 - (B) histograma.
 - (C) cronograma.
 - (D) diagrama.
 - (E) organograma.
42. Qualidade total é o grande objetivo de todas as organizações, porém somente é obtida quando os funcionários compreendem que são responsáveis pelo sucesso em realizar tal tarefa. Estar comprometido com a qualidade do serviço também requer um bom atendimento, o que significa
- (A) elaborar respostas antes de entender completamente o que o cidadão quer dizer.
 - (B) demonstrar ansiedade quando o cidadão se mantém em silêncio.
 - (C) tratar de forma equitativa os cidadãos, desconsiderando critérios seletivos.
 - (D) manter uma postura defensiva no atendimento a um cidadão irritado.
 - (E) estabelecer um contato positivo e amigável com o cidadão.
43. Evitar ruídos na comunicação é fundamental para que as mensagens sejam entendidas. Para uma comunicação eficaz, algumas barreiras devem ser evitadas. Assinale a alternativa que aponta tais barreiras.
- (A) Tecnológicas, psicológicas e de linguagem.
 - (B) Físicas, intelectuais e de linguagem.
 - (C) Tecnológicas, físicas e psicológicas.
 - (D) Materiais, emocionais e físicas.
 - (E) Processuais, psicológicas e individuais.
44. Alguns comportamentos podem atrapalhar os relacionamentos no ambiente de trabalho, gerando conflitos que influenciam, inclusive, no desempenho dos funcionários. Analise as afirmativas a seguir e assinale aquela que indica um comportamento que evita o conflito.
- (A) Desconsiderar as necessidades alheias.
 - (B) Esperar elogios e reconhecimento constante.
 - (C) Relutar em aprender novas tarefas.
 - (D) Manter uma comunicação aberta e recíproca.
 - (E) Criar obstáculos para o sucesso do grupo.

45. Conforme orientações para elaboração da redação oficial, estabelece-se o emprego de apenas dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial. Assinale a alternativa que indica, respectivamente, o fecho correto utilizado para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República, e o fecho para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior.
- (A) Cordialmente e Atenciosamente.
 - (B) Cordialmente e Respeitosamente.
 - (C) Atenciosamente e Respeitosamente.
 - (D) Respeitosamente e Cordialmente.
 - (E) Respeitosamente e Atenciosamente.
46. Atender a uma ligação telefônica utilizando o termo “alô” não é o cumprimento adequado quando nos referimos ao atendimento telefônico de instituições públicas ou privadas. Ao atender a uma ligação externa, deve-se considerar, na ordem:
- (A) uma saudação inicial, o nome da instituição e o cargo de quem fala.
 - (B) o nome completo do atendente, o nome da instituição e uma saudação.
 - (C) a identificação do atendente, uma saudação e a pergunta “quem fala?”
 - (D) o nome da instituição, a identificação de quem fala e uma saudação inicial.
 - (E) o nome da instituição, o nome do atendente e a pergunta “quem deseja?”
47. O atendimento telefônico é um importante diferencial no relacionamento com os clientes. Assinale a alternativa que pode potencializar a excelência desse atendimento.
- (A) Uma postura que demonstre uma atitude carinhosa e informal.
 - (B) Uma linguagem que transmita seriedade e respeito.
 - (C) A agilidade em atender, utilizando a expressão “alô”.
 - (D) Um tom de voz carinhoso, suave e melodioso.
 - (E) As expressões que demonstrem espontaneidade e afetuosidade.
48. Atividade exercida pela administração pública com o objetivo de incentivar iniciativas de interesse público, como uma forma de intervenção na ordem econômica. Trata-se de
- (A) poder discricionário.
 - (B) descentralização.
 - (C) fomento.
 - (D) poder de polícia.
 - (E) centralização.
49. Comparativamente, Governo e Estado são entes diferenciados por várias características. Assinale, entre as alternativas seguintes, a que exprime corretamente uma dessas características.
- (A) O Estado é elemento condutor do Governo.
 - (B) O Governo é elemento condutor do Estado.
 - (C) O Governo tem atribuições simbólicas.
 - (D) O Estado compõe o Governo e representa uma função administrativa.
 - (E) Os órgãos do Governo executam sem responsabilidade técnica.
50. Há diferenças entre as estruturas do Poder Legislativo no âmbito federal, estadual e municipal, definidas pela Constituição Federal/1988. A estrutura no(s) âmbito(s)
- (A) estadual e federal é unicameral.
 - (B) estadual e municipal é tricameral.
 - (C) federal é unicameral.
 - (D) municipal é tricameral.
 - (E) federal é bicameral.

