



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPOTI  
ESTADO DO PARANÁ**

**CONCURSO PÚBLICO • EDITAL 001/2016**  
• PROVA OBJETIVA - 10 / 07 / 2016 •

---

**CARGO:**  
**OFICIAL ADMINISTRATIVO B**

---

**INSTRUÇÕES**

- 01) O caderno de prova deverá conter: **40 (quarenta)** questões objetivas, assim distribuídas: 04 de Língua Portuguesa, 04 de Matemática, 02 de Conhecimentos Gerais, 02 de Informática e 28 de Conhecimentos Específicos.
- 02) A duração da prova será de 3h (três horas), incluindo o preenchimento da folha de respostas.
- 03) A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo, portanto, permitidas perguntas aos fiscais.
- 04) A prova é INDIVIDUAL, sendo vedada a comunicação entre os candidatos durante sua realização.
- 05) Será eliminado o candidato que utilizar material de consulta ou qualquer sistema de comunicação.
- 06) Em cada questão, há somente uma resposta correta.
- 07) A folha de respostas deve ser entregue para o fiscal.
- 08) O candidato só poderá entregar a folha de respostas, e retirar-se da sala, depois de decorrida, no mínimo, 01 (uma) hora do início da prova.
- 09) O caderno de prova poderá ser levado pelo candidato, somente depois de decorridas 02 (duas) horas do início da prova.
- 10) Ao receber sua folha de respostas, aja da seguinte forma:
  - a) verifique se os dados pré-impressos estão corretos;
  - b) assine no local indicado;
  - c) pinte, preenchendo por inteiro, com caneta esferográfica ponta média, tinta azul-escuro, o campo correspondente à única alternativa que considera correta em cada questão.
  - d) não a amasse nem dobre.

**ATENÇÃO:**

- **Marcar mais de uma alternativa anulará a resposta.**
- **Preencha assim:** ☐

## LÍNGUA PORTUGUESA

Texto base para as questões 01 a 04.

### Efeito manada

Tendemos a agir como os demais animais. Se vemos alguém correndo em determinada direção, imediatamente entramos em estado de alerta para correremos também. Nosso diferencial é que, questionando o motivo que impulsiona a determinado comportamento, podemos de certa forma nos programar para driblar o instinto. Se estivermos atentos, poderemos racionalmente dissonar do grupo, rompendo com o chamado efeito manada. Seja qual for o posicionamento que assumirmos, ele deverá ser resultado de nossas convicções e não do tal efeito.

Na última vez que ouvi o termo efeito manada, a referência eram os deputados decidindo se votavam contra ou pró impeachment. Políticos decentes considerariam os fatos para decidir com coerência. Mas decência não é palavra do vocabulário de grande parte de nossos políticos. E o cenário mostrou uma porção deles em estado de alerta em cima do muro até a última hora, quando se decidiram com base em uma tendência que se estabelecia em relação a vitorioso e derrotado. A mídia classificou o fenômeno como efeito manada. Será mesmo? Não vejo inteira aplicação do “Maria vai com as outras” nesta situação, pois o que ocorreu foi uma

debandada oportunista, em um desprezível jogo de interesse, próprio da falta de ética na política.

40 [...]

**Questão 01)** “E o cenário mostrou uma porção deles em estado de alerta em cima do muro até a última hora, quando se decidiram com base em uma tendência que se estabelecia em relação a vitorioso e derrotado.” (Linhas 26-33)

Considere as afirmações sobre o trecho acima e marque (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas.

- ( ) *Decidiram* está grafado no plural porque faz a concordância verbal com o pronome pessoal *eles*.
- ( ) Há no trecho duas ocorrências de próclise justificadas pelas palavras atrativas *quando* e *que*.
- ( ) Conforme as regras gramaticais, a concordância do verbo *decidir* poderia ser feita com a expressão *uma porção de*, e neste caso sua forma seria *decidiu*.
- ( ) A palavra *que* é um pronome relativo que substitui a palavra *base*.

Marque a alternativa que apresenta a sequência correta das respostas.

- A) V - V - V - V
- B) F - V - F - V
- C) V - F - V - F
- D) F - F - V - V
- E) V - V - V - F

CONTINUA NA PÁGINA SEGUINTE.

**Questão 02)** Julgue as afirmações a seguir:

- I. A expressão “Maria vai com as outras” é correspondente a efeito manada.
- II. A acentuação das palavras *também*, *até*, *será* e *pró* justifica-se com base na mesma regra gramatical de acentuação gráfica.
- III. Embora seja de origem estrangeira, a palavra *impeachment* não precisa receber o uso do itálico porque já foi incorporada à língua portuguesa.
- IV. A expressão “em cima do muro” significa, no texto, o estado de quem está aguardando o desenrolar dos acontecimentos para só então decidir.

Marque a alternativa correta.

- A) I, II, III e IV estão corretas.
- B) Apenas III e IV estão corretas.
- C) Apenas a II está incorreta.
- D) Apenas a III está incorreta.
- E) Apenas I, II e IV estão corretas.

**Questão 03)** “Se estivermos atentos, poderemos racionalmente dissonar do grupo, rompendo com o chamado efeito manada.” (Linhas 11-15)

Em relação aos verbos do trecho acima, marque a alternativa **INCORRETA**.

- A) *Estivermos* é o verbo estar, flexionado na 1ª pessoa do plural do pretérito imperfeito do subjuntivo.
- B) *Poderemos* é a flexão do verbo poder na 1ª pessoa do plural do futuro do indicativo.

- C) *Dissonar* está na forma nominal denominada de infinitivo.
- D) *Rompendo* constitui a forma nominal gerúndio do verbo romper.
- E) Há correta correlação verbal entre as formas verbais *estivermos* e *poderemos*.

**Questão 04)** Marque a alternativa que, de acordo com a normas gramaticais, explica a concordância verbal no seguinte trecho: “... a referência eram os deputados...”.

- A) Quando um dos termos da oração for nome de pessoa e o outro estiver no plural, o verbo *ser* concordará com o que estiver no plural.
- B) Quando um dos termos da oração for nome de coisa, e um dos termos estiver no singular e o outro no plural, o verbo *ser* concordará com o que estiver no plural.
- C) Quando nenhum dos termos da oração for pronome pessoal, e ambos os termos estiverem no singular, o verbo *ser* assumirá a forma plural.
- D) Quando os termos da oração forem nome de pessoa ou pronome pessoal, o verbo *ser* concordará com a pessoa gramatical.
- E) Quando um dos termos da oração for nome coletivo acompanhado de artigo definido no plural, o verbo *ser* assumirá a forma plural.

## MATEMÁTICA

**Questão 05)** Dados os polinômios  $p(x) = 3x^2 - 12x - 5x^2 + 20$  e  $q(x) = x^2 - 4$ . Então os polinômios  $r(x) = p(x) \cdot q(x)$  e  $s(x) = p(x) \div q(x)$  são:

- A)  $r(x) = 2x^4 - 24x^3 + 40x^2 + 48x - 80$  e  $s(x) = 2$
- B)  $r(x) = 5x^4 - 24x^3 + 2x^2 + 48x - 80$  e  $s(x) = 0$
- C)  $r(x) = -5x^4 - 24x^3 + 10x^2 - 80$  e  $s(x) = -5$
- D)  $r(x) = x^4 + 40x^2 + 48x - 10$  e  $s(x) = 0$
- E)  $r(x) = -2x^4 - 12x^3 + 2x^2 + 48x - 80$  e  $s(x) = -2$

**Questão 06)** Em uma fábrica há uma rampa e sabe-se que a medida do topo da rampa até o chão perpendicularmente mede quatro metros e que a distância da base da rampa à parede mede seis metros. Qual o comprimento da rampa?

- A) Dez metros.
- B) Onze metros.
- C) Doze metros.
- D) Treze metros.
- E) Quatorze metros.

**Questão 07)** A roda de uma bicicleta tem oitenta centímetros de diâmetro. Quantos metros um ciclista percorre com essa bicicleta dando quarenta voltas? (Considere  $\pi = 3,14$ )

- A) Cento e cinquenta metros.
- B) Cento e sessenta metros.
- C) Cento e setenta metros.
- D) Cento e oitenta metros.
- E) Cento e noventa metros.

**Questão 08)** Seu Antônio é 18 anos mais velho que Ernesto. Hoje suas idades somam juntas 64 anos. Quantos anos tem cada um?

- A) Antônio 37 anos e Ernesto 19 anos.
- B) Antônio 39 anos e Ernesto 21 anos.
- C) Antônio 40 anos e Ernesto 24 anos.
- D) Antônio 41 anos e Ernesto 23 anos.
- E) Antônio 43 anos e Ernesto 21 anos.

## CONHECIMENTOS GERAIS

**Questão 09)** O Prêmio Nobel foi criado em 1895 pelo inventor sueco Alfred Nobel como uma forma de reconhecer iniciativas, ações, pesquisas e avanços inovadores nas áreas sociais, culturais e científicas. Anualmente um comitê formado por personalidades suecas e norueguesas avaliam e premiam pessoas cujos esforços e ações afetam positivamente o mundo e as sociedades nas áreas de Física, Química, Medicina, Literatura, Economia e Paz. Sobre o vencedor do Prêmio Nobel da Paz de 2015, é correto afirmar:

- A) Malala Yousafzai, do Paquistão, foi uma das crianças agraciadas com o Nobel em virtude de sua luta em defesa dos direitos das mulheres e das crianças.
- B) O prêmio foi concedido ao ativista chinês Liu Xiaobo, por sua trajetória em defesa dos direitos humanos na China.

- C) O prêmio foi concedido ao chamado Quarteto do Diálogo Nacional da Tunísia, formado em 2013 por quatro organizações civis que lideraram a pacificação do país após grave crise política.
- D) Os esforços em favor da diplomacia internacional e da cooperação entre os países, realizados pelo presidente dos Estados Unidos Barack Obama, foram reconhecidos com o prêmio.
- E) O prêmio foi concedido a OPAQ – Organização pela Proibição de Armas Químicas, pelos esforços e pelos riscos assumidos por seus integrantes em suas atuações na Síria em meio à guerra civil.

**Questão 10)** Em meio à grave crise política que o Brasil atravessa atualmente, foi aprovada no dia 18 de fevereiro de 2016, a Emenda Constitucional nº 91, que trata da desfiliação partidária. Sobre a referida emenda, assinale a alternativa correta.

- A) A emenda estabelece que a cada 2 (dois) anos, a contar da data de realização da última eleição, os detentores de cargos políticos poderão trocar de partidos sem prejuízo para seus mandatos.
- B) A emenda altera a distribuição dos Fundos Partidários, os quais devem ser recalculados e redistribuídos sempre que novos registros de trocas partidárias forem realizados.
- C) De acordo com essa emenda, o desligamento do ocupante de cargo político de um partido somente poderá ocorrer mediante aprovação, por maioria simples, dos ocupantes de cargos eletivos do partido em que o candidato deseja filiar-se.
- D) Conforme a emenda, os candidatos a cargos eletivos somente poderão mudar de partido até trinta dias antes da realização de novas eleições.
- E) A emenda estabelece a possibilidade, excepcional e em período determinado, de desfiliação partidária, sem prejuízo do mandato.

## **INFORMÁTICA**

**Questão 11)** A respeito da segurança de equipamentos e sistemas, em redes de computadores e na internet, o termo firewall contextualiza:

- A) Software de ataque às redes de computadores, empregado por hackers e crackers.
- B) Sistema alternativo de energia para proteção de equipamentos de informática na internet.
- C) Recurso empregado em redes de computadores que tem por objetivo evitar acessos não autorizados.
- D) Método empregado na execução de cópias de segurança para garantir a integridade da informação.
- E) Serviço virtual de computação em nuvem para armazenamento de pastas e arquivos.

CONTINUA NA PÁGINA SEGUINTE.

**Questão 12)** Qual a tecla ou combinação de teclas que pode ser utilizada pelo aplicativo Mozilla Firefox, em português, para ativar o modo de exibição em tela cheia?

- A) Ctrl + H
- B) F8
- C) Ctrl + B
- D) F11
- E) F2

## **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**Questão 13)** A convivência harmônica depende do respeito aos direitos e deveres individuais e do grupo. Existem forças que predispõem para um relacionamento harmônico, do mesmo modo que existem forças que dificultam ou até mesmo impedem um bom relacionamento. Sobre as forças positivas, que facilitam e mantêm uma interação saudável, assinale a alternativa correta.

- A) Cordialidade natural e intolerância.
- B) Competição, prepotência, desconfiança, desentendimento, irritabilidade.
- C) Acolhimento às pessoas sem se desviar dos objetivos principais e ausência de preconceitos ou julgamentos.
- D) Comportamentos inadequados e ausência de tensões.
- E) Falta de reciprocidade e sentimento de superioridade ou inferioridade.

**Questão 14)** De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, “O correio eletrônico (e-mail), por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos.” Sobre forma e estrutura do correio eletrônico, analise as seguintes afirmativas:

- I. Um dos atrativos da comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. Assim, não interessa definir forma rígida para sua estrutura. Entretanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial.
- II. O campo “assunto” do formulário de correio eletrônico mensagem não deve ser preenchido na organização documental.
- III. Para os arquivos anexados à mensagem, deve ser utilizado, preferencialmente, o formato *Rich Text*. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre seu conteúdo.
- IV. Sempre que disponível, deve-se utilizar o recurso de confirmação de leitura. Caso não seja disponível, deve constar da mensagem o pedido de confirmação de recebimento.

Assinale a alternativa correta.

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente II e III estão corretas.
- C) Somente I, II e IV estão corretas.
- D) Somente I, III e IV estão corretas.
- E) I, II, III e IV estão corretas.

**Questão 15)** De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, no que se refere às características da redação oficial, assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.

*“A redação oficial deve caracterizar-se pela \_\_\_\_\_, uso do padrão culto de linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade”.*

- A) solenidade
- B) publicidade
- C) impessoalidade
- D) imoralidade
- E) individualidade

**Questão 16)** *“É o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e funcionamento de serviço e praticam outros atos de sua competência.”*

Esse conceito apresentado no Manual de Redação da Presidência da República refere-se ao ato administrativo denominado:

- A) Portaria.
- B) Decreto.
- C) Circular.
- D) Requerimento.
- E) Edital.

**Questão 17)** Correlacione corretamente as modalidades de comunicações oficiais com suas definições.

- 1) Ofício
- 2) Ata
- 3) Instrução normativa
- 4) Relatório

- ( ) É um ato oficial administrativo que consiste no registro sucinto, escrito, das decisões e dos acontecimentos havidos em reunião, congresso, mesa-redonda, entre outros. O texto é escrito seguidamente, sem rasuras, entrelinhas ou entradas de parágrafos.
- ( ) É um texto que conta o que aconteceu, por que, como, quando, e indica para que tudo se deu. Sua característica fundamental é a precisão e deve ser realizado obedecendo às regras gramaticais.
- ( ) É uma modalidade de comunicação oficial, e tem como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e também com particulares.
- ( ) É um documento de organização e ordenamento administrativo interno cujo objetivo é estabelecer diretrizes, normatizar métodos e procedimentos e regulamentar matéria específica já disciplinada. Quanto à forma, tem identificação, ementa, preâmbulo, o texto propriamente dito e assinatura.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta das respostas.

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

**Questão 18)** A redação das comunicações oficiais deve, além de seguir os preceitos dos Aspectos Gerais da Redação Oficial, utilizar o emprego dos pronomes de tratamento corretamente. Os pronomes de tratamento abaixo estão sendo usados de forma correta, **EXCETO** na alternativa:

- A) Magnífico Reitor.
- B) Santíssimo Padre.
- C) Eminentíssimo e Reverendíssimo Senhor Cardeal.
- D) Excelentíssima [...] Presidente da República.
- E) Vossa Magnificência Governador.

**Questão 19)** O modelo a seguir é da modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente. Tal modalidade é, portanto, uma forma de comunicação eminentemente interna.

5 cm
Mem. 118/DJ
Em 12 de abril de 1991
Ao Sr. Chefe do Departamento de Administração
Assunto: Administração. Instalação de microcomputadores
1. Nos termos do Plano Geral de informatização, solicito a Vossa Senhoria verificar a possibilidade de que sejam instalados três microcomputadores neste Departamento.
2. Sem descer a maiores detalhes técnicos, acrescento, apenas, que o ideal

seria que o equipamento fosse dotado de disco rígido e de monitor padrão EGA. Quanto a programas, haveria necessidade dois tipos: um processador de textos, e outro gerenciador de banco de dados.

3. O treinamento de pessoal para operação dos micros poderia ficar a cargo da Seção de Treinamento do Departamento de Modernização, cuja chefia já manifestou seu acordo a respeito.

4. Devo mencionar, por fim, que a informatização dos trabalhos deste Departamento ensinará uma mais racional distribuição de tarefas entre os servidores e, sobretudo, uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Atenciosamente,

[nome do signatário]

[cargo do signatário]

**Fonte:** Manual de Redação da Presidência da República (2002)

O modelo apresentado corresponde à modalidade de comunicação:

- A) Ofício.
- B) Aviso.
- C) Exposição de Motivos.
- D) Memorando.
- E) Mensagem.

**Questão 20)** Em um documento dirigido ao Prefeito Municipal, o emprego do pronome de tratamento correto, de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República é:

- A) Vossa Santidade.
- B) Vossa Excelência.
- C) Vossa Majestade.
- D) Vossa Alteza.
- E) Vossa Magnificência.



**Questão 21)** Em relação às formas adequadas de encerramento de ofícios e memorandos, o Manual de Redação da Presidência da República determina que a finalidade do fecho das comunicações oficiais é de arrematar o texto e de saudar o destinatário. Dessa forma, estabelece o emprego de dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial. Assinale a alternativa correta.

- A) Para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República: Atenciosamente. E para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: Respeitosamente.
- B) Tanto para autoridades superiores, como autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior, utiliza-se: Atenciosamente.
- C) Para autoridades superiores, inclusive o Presidente da República: Respeitosamente. E para autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior: Atenciosamente.
- D) Para tratamento das autoridades estrangeiras, utiliza-se somente Atenciosamente ou Respeitosamente.
- E) Tanto para autoridades superiores, como autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior, utiliza-se: Respeitosamente.

**Questão 22)** “... são atos administrativos da competência exclusiva do Chefe do Executivo, destinados a prover situações gerais ou individuais, abstratamente

*previstas, de modo expresso ou implícito, na lei.”*

Esse conceito apresentado no Manual de Redação da Presidência da República refere-se a:

- A) Decreto.
- B) Portaria.
- C) Medida Provisória.
- D) Apostila.
- E) Lei Complementar.

**Questão 23)** O trecho a seguir reproduzido corresponde a qual tipo de comunicação oficial?

*“Ao décimo sexto dia do mês de abril do ano de dois mil e dezesseis, às quinze horas e quarenta minutos, reuniram-se na sala de reuniões da Prefeitura Municipal de Roseiral os membros relacionados no livro de presença, para deliberarem de acordo com a pauta constante no edital de convocação (...).”*

- A) Memorando.
- B) Circular.
- C) Ata.
- D) Correio eletrônico.
- E) Atestado.

**Questão 24)** A maioria dos códigos de ética determinam que os profissionais, ao exercerem as suas profissões, devem

- A) utilizar de informações privilegiadas.
- B) fazer concorrência desleal.
- C) ser discretos (sem sensacionalismos).
- D) apresentar conduta egoísta.
- E) fazer declarações inexatas.

**Questão 25)** Em documentos oficiais, a correta utilização de abreviaturas é regulamentada pelo Manual de Redação da Presidência da República. Assinale a alternativa **INCORRETA** quanto à abreviatura.

- A) art. = artigo.
- B) Res. = Resolução do Congresso Nacional.
- C) CN = Congresso Nacional.
- D) § = parágrafo.
- E) RI do SF = Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

**Questão 26)** Segundo Chiavenato (1995), \_\_\_\_\_ é a função administrativa que determina antecipadamente o que se deve fazer e quais objetivos devem ser alcançados, e visa dar condições racionais para que se organize e dirija a empresa ou seus departamentos ou divisões a partir de certas hipóteses a respeito da realidade atual e futura. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.

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

**Questão 27)** As organizações públicas e privadas buscam realizar suas funções com eficiência e eficácia, adquirindo e utilizando recursos para desenvolver e fornecer produtos e serviços, com o objetivo de atender tanto as necessidades de seus clientes como de seus colaboradores. Julgue as afirmações sobre eficiência e eficácia e assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Eficácia: comparação entre o que se pretendia fazer e o que efetivamente se conseguiu. É a palavra usada para indicar que a organização realiza seus objetivos. Quanto mais alto o grau de realização dos objetivos, mais a organização é eficaz.
- B) Eficiência: relação entre os resultados que se conseguiu alcançar e os recursos que foram empregados. É a palavra usada para indicar que a organização utiliza produtivamente, ou de maneira econômica, seus recursos.
- C) Eficácia é igual aos resultados (objetivos realizados) divididos pelos objetivos (resultados pretendidos).
- D) Eficiência é igual aos resultados alcançados divididos pelos recursos utilizados.
- E) Eficácia: quanto mais alto o grau de produtividade ou economia na utilização dos recursos, mais eficaz é a organização.

**Questão 28)** Para um bom relacionamento interpessoal, algumas atitudes são fundamentais, entre elas a \_\_\_\_\_, que de acordo com Martins (2005) é a capacidade de se colocar no lugar do outro, o que somente as pessoas maduras conseguem fazer. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.

- A) autoestima
- B) determinação
- C) empatia
- D) comunicação
- E) adaptabilidade

**Questão 29)** As funções da administração são as atividades básicas a serem desempenhadas pelos administradores para que a organização, tanto pública quanto privada, possa alcançar os objetivos propostos. Correlacione corretamente as funções da administração com suas atividades.

- 1) Planejamento
- 2) Organização
- 3) Direção
- 4) Controle

- ( ) Coordenar as atividades de trabalho e definir a alocação de recursos.
- ( ) Tomar decisões para a melhoria do desempenho e medir o desempenho.
- ( ) Estabelecer comunicação com a equipe e apresentar solução para os conflitos.
- ( ) Estabelecer objetivos e missão e criar estratégias para o alcance de objetivos

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta das respostas.

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

**Questão 30)** A comunicação ocupa um espaço importante da nossa vida social. Estamos sempre a nos comunicar. De acordo com o nível interpessoal da comunicação, analise as afirmativas a seguir.

- I. O Canal é o meio através do qual a mensagem navega. A mensagem pode ser enviada por diversificados meios ou canais.
- II. Se um funcionário tem dúvida sobre o resultado do trabalho de outro colega, sendo que este interfere na realização do trabalho daquele, devem utilizar os canais mais precisos, principalmente os encontros face a face, porque permitem uma resposta imediata do receptor; esse canal é indispensável para mensagens mais complexas.
- III. O *Feedback* é a primeira ligação do processo de comunicação, em que se verifica se o que foi recibo corresponde ao que foi transmitido. Permite ao receptor a percepção da diferença entre a mensagem interpretada pelo emissor e a que tinha a intenção de transmitir.
- IV. A Comunicação é o processo pelo qual um grupo gera a informação. A comunicação no âmbito do trabalho envolve a informação descritiva e avaliativa sobre a tarefa a realizar.

Assinale a alternativa correta.

- A) Somente I e II estão corretas.
- B) Somente I e III estão corretas.
- C) Somente II e III estão corretas.
- D) Somente I, II e IV estão corretas.
- E) Somente I, III e IV estão corretas.

**Questão 31)** Analise as afirmativas e marque (V) para verdadeiro, ou (F) para falso, sobre os aspectos a serem considerados com a finalidade de minimizar as barreiras na comunicação.

- ( ) Comunicação é sempre uma via de mão dupla. Uma das melhores maneiras de fortalecer a comunicação é desenvolver a habilidade não apenas de falar, mas de ouvir também.
- ( ) É preciso o momento certo para se comunicar. Às vezes não consideramos os sentimentos das pessoas, nem observarmos se estão preparadas para ouvir determinadas coisas ou se aquele momento é adequado para uma conversa mais séria.
- ( ) Esperar o outro terminar de dizer o que pensa, para que então se possa emitir o próprio pensamento, pode ser falta de interesse pelos problemas das pessoas.
- ( ) É preciso estar aberto à cordialidade. Nunca será demais estarmos dispostos a desejar um bom dia, pedir desculpas, dizer obrigado, pedir por favor... e a sorrir.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta das respostas.

- A) V – V – V – F
- B) V – F – V – V
- C) V – V – F – V
- D) F – V – F – V
- E) F – V – F – F

**Questão 32)** Segundo Moscovici (1994), nas empresas, a interação humana ocorre em dois níveis concomitantes e interdependentes. O nível da tarefa é o que podemos observar, que é a execução das atividades individuais e em grupos. Já o nível sócio emocional refere-se às sensações, aos sentimentos que são gerados pela convivência. Analise as seguintes afirmativas em relação às dificuldades observadas nas relações interpessoais.

- I. Falta de objetivos pessoais: trata-se de pessoas que possuem dificuldades em traçar rumos para o seu futuro. Desanimam diante de obstáculos, e não se mostram criativas para buscar soluções.
- II. Dificuldade em priorizar: muitas pessoas se queixam da “falta de tempo”, para realizar suas tarefas. O que muitas vezes se percebe é a grande dificuldade em estabelecer prioridades.
- III. Dificuldade em ouvir: a maioria dos conflitos acontece em virtude da dificuldade que temos em ouvir e compreender o outro. Temos o hábito de julgar o outro a partir dos nossos valores, esquecendo-nos de respeitar as diferenças individuais.

Assinale a alternativa correta.

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente II e III estão corretas.
- C) Somente I e II estão corretas.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) I, II e III estão corretas.

**Questão 33)** No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. Em muitos casos, o público constrói uma representação extremamente positiva da organização apenas com base na qualidade do atendimento telefônico que lhe é dispensado. São corretos os procedimentos abaixo, **EXCETO**:

- A) Eliminar frases que possam desapontar ou irritar o usuário, como “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos”.
- B) Atender rapidamente a chamada (de preferência, no segundo toque).
- C) Dizer o seu nome e identificar a organização ou seu setor.
- D) Ouvir o usuário apressadamente para não congestionar a central telefônica.
- E) Prestar informações de forma objetiva e mostrar que o diálogo está sendo acompanhado com atenção, dando *feedback*, mas não interrompendo o raciocínio do interlocutor.

**Questão 34)** O bom desempenho nas atividades profissionais está relacionado com alguns princípios que norteiam a conduta profissional. Para o desempenho nas atividades profissionais, alguns atributos pessoais são essenciais para o bom relacionamento no ambiente de trabalho. Quanto a esses princípios e

atributos, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Responsabilidade.
- B) Lealdade.
- C) Honestidade.
- D) Sigilo.
- E) Parcialidade.

**Questão 35)** A capacidade de ouvir é considerada uma das maiores habilidades humanas. Isso implica dar àquele que fala sua atenção, somada à capacidade de compreensão. As razões abaixo estão envolvidas no ato de ouvir, **EXCETO**:

- A) Desejo de obter informação.
- B) Descaso ao receber uma resposta.
- C) Interesse em participar da história de outro ser humano.
- D) Necessidade de estabelecer novos relacionamentos.
- E) Respeito e desejo de valorização da pessoa do outro.

**Questão 36)** Marque a alternativa **INCORRETA**.

As organizações, buscam não só os funcionários com experiência profissional, mas aquele com capital intelectual e com ética, que definem o perfil profissional de seu futuro colaborador. De acordo com o perfil buscado pelas organizações, o profissional deve ser

- A) comunicativo;
- B) proativo;
- C) pontual;
- D) hesitante;
- E) perseverante.

**Questão 37)** De acordo com a postura no atendimento pessoal, é **INCORRETO** afirmar que o atendente deve

- A) ser discreto e cuidadoso para não invadir a privacidade alheia.
- B) fazer com que as pessoas se sintam especiais, sem, contudo proporcionar-lhes outras interpretações.
- C) demonstrar nervosismo ou qualquer comportamento emocional negativo.
- D) nunca criticar a empresa ou colega de trabalho na presença de visitantes.
- E) manter sintonia com a fala e a expressão corporal.

**Questão 38)** Assinale a alternativa que corresponde ao seguinte conceito: *“ordenação estrutural ou funcional dos documentos em fundos, séries, subséries, itens documentais (arquivo permanente); distribuição dos documentos numa sequência alfabética, numérica ou alfanumérica, de acordo com o método de arquivamento adotado (arquivos correntes).”*.

- A) Dossiê.
- B) Notação.
- C) Fundo.
- D) Arranjo ou classificação.
- E) Item documental.

**Questão 39)** Assinale a alternativa que corresponde ao seguinte conceito: *“Conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos,*

*instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.”*.

- A) Museu.
- B) Biblioteca.
- C) Microfilmagem.
- D) Protocolo.
- E) Arquivo.

**Questão 40)** Quanto às regras básicas do servidor público, são deveres fundamentais, **EXCETO**:

- A) Ceder a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las.
- B) Ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum.
- C) Jamais retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo.
- D) Ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos.
- E) Ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal.