

## 204 – PROFISSIONAL DE SUPORTE TÉCNICO (PST) – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – NÍVEL OPERACIONAL

**DATA E HORÁRIO DA PROVA: 7/2/2010 – 8h**

### INSTRUÇÕES GERAIS

- O candidato receberá do **chefe de sala**:
  - Um **caderno de questões** da prova objetiva, contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas uma alternativa correta.
  - Um **cartão de respostas** óptico personalizado.
- Ao ser autorizado o início da prova, o candidato deverá verificar se a numeração das questões, a paginação e a codificação do **cartão** estão corretas.
- O candidato dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo.
- Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** óptico da prova objetiva.
- Ao candidato somente será permitido levar o **caderno de questões** após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, o candidato poderá entregar seu **cartão de respostas** óptico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, o candidato deve entregar ao **chefe de sala** o **cartão de respostas** óptico devidamente assinado.
- O candidato deve deixar sobre a carteira apenas o **documento de identidade** e a **caneta esferográfica de tinta preta** ou **azul**, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. O candidato deverá desligar e entregar ao **chefe de sala** régua de cálculo, calculadora, agenda eletrônica, *palmtop*, *bip*, *pager*, *notebook*, telefone celular, gravador, máquina fotográfica, *walkman*, aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais, relógio, ou qualquer outro equipamento desse tipo e qualquer tipo de arma, mesmo que com porte autorizado.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.

### INSTRUÇÕES – PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas** óptico. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale no **cartão de respostas** óptico a alternativa que mais adequadamente a responde.
- A questão que tiver mais de uma resposta assinalada será considerada errada, mesmo que uma das assinalações esteja correta.
- O **cartão de respostas** óptico **não** pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** óptico é cobrindo, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada com material transparente, o espaço a ela correspondente, conforme modelo a seguir:

Marque as respostas **assim**:

Realização:



## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto I, para responder às questões de 1 a 5.

1 As perdas técnicas sempre fizeram parte dos  
sistemas de geração, transmissão e distribuição de energia  
elétrica. Por serem intrínsecas ao sistema, sua redução é  
4 tema de estudos constantes.

Para reduzir essas perdas no setor elétrico, novos  
métodos e materiais têm sido pesquisados, observando-se os  
7 custos envolvidos, pois a tarifa de energia elétrica é composta  
essencialmente da remuneração do investimento, da  
depreciação e dos custos de operação e manutenção, itens  
10 diretamente influenciados pelos materiais envolvidos.

Como exemplo da interferência dos materiais  
utilizados pelo setor elétrico nas tarifas, sabe-se que,  
13 tecnicamente, o melhor condutor de energia elétrica é o ouro.  
Entretanto, usar esse metal seria bem mais caro que adotar o  
alumínio. Por razões econômicas, as perdas provenientes do  
16 uso do alumínio passam a ser aceitáveis, em virtude da  
significativa redução tarifária que a opção representa.

A perda total anual de energia elétrica no Brasil,  
19 hoje, é da ordem de 52 terawatts/hora (TWh). Contudo, nesse  
montante não estão apenas as perdas técnicas, mas também  
as chamadas perdas comerciais, que representam 44% do  
22 total, decorrentes de erros de medição, furto e fraudes nos  
sistemas de medição.

O furto e as fraudes respondem por perdas de 23  
25 TWh por ano, energia equivalente ao fornecimento anual para  
19 milhões de residências com consumo médio de 100  
kWh/mês.

O custo anual das perdas não técnicas para a  
sociedade brasileira é de aproximadamente R\$ 5,5 bilhões,  
valor que chega a R\$ 7,3 bilhões ao acrescentarmos os  
31 tributos (ICMS, PIS e Cofins) que deixam de ser arrecadados  
com essas irregularidades. Para se ter uma ideia da dimensão  
do problema, esse valor equivale à metade do que o Estado  
34 brasileiro destina anualmente ao Programa Bolsa-Família.

O Decreto n.º 4.562/2002, no § 1.º do art. 1.º,  
estabeleceu que esse prejuízo compunha, de forma explícita,  
37 as tarifas de energia elétrica, pois devem ser consideradas as  
parcelas apropriadas dos custos de transporte e das perdas  
de energia elétrica, bem como os encargos de conexão e os  
40 encargos setoriais de responsabilidade do segmento de  
consumo.

Além do aspecto financeiro, o furto de energia  
43 prejudica a integridade física da rede elétrica, pois causa  
sobrecargas e desligamentos indevidos no sistema de  
distribuição. Isso prejudica a qualidade e aumenta, ainda mais,  
46 os custos para a adequada prestação do serviço na medida em  
que os investimentos necessários em distribuição,  
transmissão e geração de energia são remunerados por  
49 quem paga corretamente sua conta de luz.

O furto de energia, crime popularmente conhecido  
como “gato”, possui componentes socioculturais que  
52 dificultam muito o seu combate, pois frequentemente  
deparamos com comportamentos que, em maior ou menor  
intensidade, estimulam a prática desse delito. Um deles é o  
55 desconhecimento de que o furto de energia é crime, com  
pena de reclusão, de um a quatro anos, e multa. Outro fator é  
a relativa facilidade de acessar o sistema de medição, mantido  
58 sob a guarda do consumidor. Observa-se também a dificuldade  
da prestadora do serviço em identificar o furto, além do  
sentimento de ausência de punição por parte do criminoso, o  
61 que pode levar à equívoca interpretação de que o risco  
compensa o ganho.

Em áreas de maior complexidade urbana, com  
64 ocupações não planejadas e altos índices de violência, as  
perdas comerciais são sistematicamente maiores. Entretanto,  
contrariamente ao senso comum, o furto de energia não está  
67 presente somente entre os consumidores de baixa renda,

mas também nas classes média e alta, comércios, empresas  
e indústrias.

Ricardo Vidinich & Gustavo Alexandre Lopes Nery. **Pesquisa e desenvolvimento contra o furto de energia.** In: **Revista Pesquisa e Desenvolvimento da ANEEL**, n.º 3, jun./2009. Setor elétrico no caminho da inovação: confira os resultados de algumas iniciativas do programa P&D regulado pela ANEEL. Brasília: ANEEL, 2009, p. 15 (com adaptações).



Furto de energia é crime e afeta a qualidade do serviço que você recebe.

Internet: <[http://www.radiocriciuma.com.br/imagens\\_editor/gato\\_grande.jpg](http://www.radiocriciuma.com.br/imagens_editor/gato_grande.jpg)> (com adaptações).

### QUESTÃO 1

A respeito das ideias do texto I, assinale a alternativa correta.

- (A) O prejuízo anual decorrente de erros de medição, furto e fraudes nos sistemas de medição fica acima de sete bilhões de reais.
- (B) A fatura de energia elétrica recebida mensalmente pelo consumidor não apresenta a demonstração da composição da tarifa paga.
- (C) O furto de energia resulta em prejuízo financeiro apenas para as organizações vinculadas ao setor de eletricidade.
- (D) Os furtos e as fraudes representam mais da metade das perdas no setor elétrico.
- (E) As perdas das organizações vinculadas à eletricidade fazem parte do sistema intrínseco do setor, por isso não há como reduzi-las.

### QUESTÃO 2

Em cada uma das alternativas abaixo, há uma reescritura de parte do texto I. Assinale aquela em que a reescritura mantém a ideia original.

- (A) Ao serem introspectivas em relação ao sistema, a redução das perdas é tema de estudos constantes (linhas 3 e 4).
- (B) Portanto, usar esse metal seria bem mais caro que adotar o alumínio (linhas 14 e 15).
- (C) as perdas provenientes do uso do alumínio passam a ser aceitáveis, em consequência da significativa redução tarifária que a opção representa (linhas de 15 a 17).
- (D) Com tudo isso, nesse montante não estão apenas as perdas técnicas, mas também as chamadas perdas comerciais (linhas de 19 a 21).
- (E) Contudo, nesse montante estão apenas as perdas não técnicas, mas as chamadas perdas comerciais (linhas de 19 a 21).

### QUESTÃO 3

Assinale a alternativa em que todas as palavras são acentuadas pela mesma razão.

- (A) têm, é, mês.
- (B) técnicas, intrínsecas, econômica.
- (C) média, indústrias, prejuízo.
- (D) mês, além, também.
- (E) média, indústrias, está.

#### QUESTÃO 4

Relacione a imagem associada ao texto I e os microtextos que a circundam ao texto I e assinale a alternativa correta.

- (A) A imagem refere-se aos microtextos e aos parágrafos de 4 a 10 do texto I.
- (B) A imagem refere-se aos microtextos e aos parágrafos de 3 a 9 do texto I.
- (C) A imagem refere-se aos microtextos e aos parágrafos 1, 2 e 3 do texto I.
- (D) A imagem refere-se aos microtextos e a todo o texto I.
- (E) A imagem refere-se somente aos microtextos.

#### QUESTÃO 5

Em cada uma das alternativas a seguir, há uma reescritura de parte do texto I. Assinale aquela em que a reescritura **altera** o sentido e cria falha em relação à gramática.

- (A) têm-se pesquisado novos métodos e materiais (linhas 5 e 6).
- (B) a tarifa de energia elétrica compõe-se essencialmente da remuneração do investimento, da depreciação e dos custos de operação e manutenção (linhas de 7 a 9).
- (C) O furto e as fraudes respondem às perdas de 23 TWh por ano (linhas 24 e 25).
- (D) esse valor equivale a cinquenta por cento do que o Estado brasileiro destina anualmente ao Programa Bolsa-Família (linhas 33 e 34).
- (E) Observa-se também a dificuldade da prestadora do serviço de identificar o furto (linhas 58 e 59).

#### QUESTÃO 6

A respeito de comunicações oficiais, julgue os itens a seguir.

I Em comunicações oficiais internas, não há necessidade de se obedecer a todas as normas protocolares. Exemplo disso é a identificação do signatário: deve trazer o nome da autoridade que as expede, seguido de local de sua assinatura. Não há necessidade de citar o cargo da autoridade.

II O aviso, o ofício e o memorando devem conter as seguintes partes:

- tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede;
- local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita;
- assunto: resumo do teor do documento;
- destinatário: o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício, deve ser incluído também o *endereço*;
- texto;
- fecho;
- assinatura do autor da comunicação;
- identificação do signatário.

III No texto do aviso, do ofício e do memorando, os parágrafos devem ser numerados, exceto nos casos em que estes estejam organizados em itens ou títulos e subtítulos.

- (A) Apenas o item I está certo.
- (B) Apenas o item II está certo.
- (C) Apenas o item III está certo.
- (D) Apenas os itens I e II estão certos.
- (E) Apenas os itens II e III estão certos.

#### Texto II, para responder às questões 7 e 8.

1 RIO - O proprietário do Bar Restaurante e Pizzaria  
Garota de Copa, em Copacabana, foi preso em flagrante,  
nesta quinta-feira, por policiais da 12ª DP (Copacabana). Os  
4 agentes, acompanhados de técnicos da *Light*, descobriram  
um "gato" feito na rede de energia elétrica da concessionária  
que abastecia o estabelecimento comercial, que foi  
7 interditado.

Os policiais foram até o restaurante, com base em  
uma denúncia anônima. O dono do estabelecimento, que  
10 estava no local, foi preso e encaminhado à delegacia, onde  
responderá pelo crime de furto de energia elétrica, cuja pena  
varia de três a oito anos de prisão.

13 Em seguida, os policiais acionaram técnicos da  
Vigilância Sanitária, que interditaram o local, após verificarem  
as precárias condições de higiene.

Internet: <[http://oglobo.globo.com/rio/mat/2008/03/13/policia\\_prende\\_dono\\_de\\_restaurante\\_em\\_copacaban\\_por\\_furto\\_de\\_energia\\_eletrica-26219867.asp](http://oglobo.globo.com/rio/mat/2008/03/13/policia_prende_dono_de_restaurante_em_copacaban_por_furto_de_energia_eletrica-26219867.asp)> (com adaptações). Acesso em 21/12/2009.

#### QUESTÃO 7

Em cada uma das alternativas abaixo, há uma reescritura de parte do texto II. Assinale aquela em que a reescritura **altera** a ideia original.

- (A) Em Copacabana, Rio de Janeiro, o proprietário do Bar Restaurante e Pizzaria Garota de Copa foi preso em flagrante (linhas 1 e 2).
- (B) descobriram uma ligação clandestina na rede de energia elétrica da concessionária que abastecia o estabelecimento comercial; este, então, foi interditado (linhas de 4 a 7).
- (C) Com base em uma denúncia anônima, os policiais foram ao restaurante (linhas 8 e 9).
- (D) O dono do estabelecimento, que estava no local, foi preso e encaminhado à delegacia, para responder pelo crime de furto de energia elétrica (linhas de 9 a 11).
- (E) Logo depois, os policiais acionaram técnicos da Vigilância Sanitária, que, após verificarem as precárias condições de higiene, interditaram o local (linhas de 13 a 15).

#### QUESTÃO 8

A respeito das ideias do texto II, assinale a alternativa correta.

- (A) A expressão "nesta quinta-feira" (linha 3), faz referência a certo dia que só pode ser determinado em relação à data em que foi publicada a matéria no jornal: 21/12/2009.
- (B) É possível que o tempo decorrido entre a denúncia e a atuação da polícia tenha sido de algumas horas ou de alguns dias.
- (C) O verbo **abastecer** usado no passado, na linha 6, indica que a concessionária tinha cortado, já havia algum tempo, o abastecimento de energia no local.
- (D) Uma denúncia feita pelo cidadão à polícia necessita ser formal, escrita, com evidências comprobatórias e identificação do autor.
- (E) A palavra "gato" (linha 5) é empregada no texto II em seu sentido comum, referencial, literal, próprio do mundo real.

**QUESTÃO 9**

Se “Todo astronauta é aviador”, “Algum aviador não é motorista” e “Nenhum ciclista é motorista”, é correto concluir logicamente que

- (A) todo aviador não é motorista.
- (B) existe aviador ciclista.
- (C) algum motorista é astronauta.
- (D) existe motorista que não é aviador.
- (E) um astronauta ciclista, caso exista não será motorista.

**QUESTÃO 10**

Considerando as afirmações a seguir:

- p: Se  $x = y$ , então  $x + z = y + z$ , para quaisquer  $x$ ,  $y$  e  $z$  números reais;
- q: Maria trabalha no hospital;
- r: São Paulo é a capital do Brasil;
- s: 4 é um número primo.

é correto afirmar que

- (A) q é uma proposição, e s é uma tautologia.
- (B) p e s são proposições equivalentes.
- (C) r é uma contradição, e q é uma proposição.
- (D) r e s são proposições equivalentes.
- (E) p é uma sentença aberta.

**QUESTÃO 11**

Três amigas Ana, Bia e Cida trabalham como secretária, costureira e professora, não necessariamente nessa ordem. Elas afirmaram:

- Bia é secretária, disse Cida;
- Ana é costureira, disse Bia;
- Eu sou a secretária, afirma Ana.

Como somente a professora disse a verdade, é correto concluir que

- (A) Ana é secretária.
- (B) Ana é professora.
- (C) Bia é costureira.
- (D) Bia é professora.
- (E) Cida é costureira.

**QUESTÃO 12**

A equipe de plantão da companhia de eletricidade de uma cidade atendeu a um chamado para resolver o problema de falta de energia elétrica em quatro apartamentos de um prédio de quatro andares, com dois apartamentos por andar. A probabilidade de que, em nenhum dos quatro andares, os dois apartamentos estejam com falta de energia elétrica é de

- (A)  $\frac{3}{70}$ .
- (B)  $\frac{8}{35}$ .
- (C)  $\frac{7}{56}$ .
- (D)  $\frac{1}{4}$ .
- (E)  $\frac{2}{3}$ .

**RASCUNHO**

### QUESTÃO 13

Uma das ferramentas de sistema do *Windows XP* é o utilitário *Backup*. Sua função é executar cópias de segurança e posterior restauração de documentos e arquivos de programas importantes. Uma operação que pode ser realizada com o utilitário *Backup*, do *Windows XP*, no momento da gravação ou restauração de arquivos do computador, é o(a)

- (A) verificação e eliminação de vírus antes da cópia ou restauração dos arquivos do computador.
- (B) envio de mensagem, por *e-mail*, com informações do andamento e resultado do *backup*.
- (C) impressão automática de todas as informações, inclusive nomes de arquivos e pastas copiadas.
- (D) cópia incremental, ou seja, cópia apenas dos arquivos criados ou modificados desde o *backup* anterior.
- (E) remoção automática de todos os arquivos copiados, após término da operação de *backup*.

### QUESTÃO 14

O *Microsoft PowerPoint 2003* é um programa de computador que funciona no *Windows XP* e que permite a criação e exibição de apresentações em forma de *slides*. Com ele, é possível inserir, em uma apresentação, objetos diversos como imagens, vídeos e sons. A(s) tecla(s) de atalho utilizada(s) para exibir uma apresentação do *Microsoft PowerPoint 2003* é(são)

- (A) Alt + Tab
- (B) F5
- (C) Ctrl + O
- (D) F6
- (E) Shift + Enter

### QUESTÃO 15

Os *softwares* livres, entre outras características, diferenciam-se dos *softwares* proprietários por poderem ser distribuídos livremente, sem a necessidade de termos individuais de licença. Assinale a alternativa que possui o nome de um *software* livre, desenvolvido para o sistema operacional *Windows XP*, usado para acesso a páginas e *sites* da Internet.

- (A) *Microsoft Internet Explorer*
- (B) *Mozilla Thunderbird*
- (C) *GNU Linux*
- (D) *FreeBSD*
- (E) *Mozilla Firefox*

### QUESTÃO 16

João concluiu o curso de Ciências Econômicas na Universidade de Brasília. Ao se deparar com as dificuldades do mercado de trabalho, resolveu estudar para concurso público em sua área. De acordo com a Lei n.º 1.411/1951, que regulamenta o exercício da profissão de economista, João poderá prestar concurso

- (A) apenas para as cadeiras de economia.
- (B) apenas para as cadeiras de economia e estatística.
- (C) para as cadeiras de economia, contabilidade e estatística.
- (D) para as cadeiras de economia, contabilidade, estatística e finanças.
- (E) para as cadeiras de economia, estatística e finanças.

### QUESTÃO 17

Os economistas João, José e Maria resolveram se organizar para constituir uma sociedade profissional. Acerca da situação hipotética e com base no Decreto n.º 31.794/1952, assinale a alternativa correta.

- (A) Mesmo com a constituição de uma sociedade entre eles, João, José e Maria responderão individualmente pelos atos praticados pela sociedade.
- (B) Ainda que José esteja suspenso do exercício da profissão, poderá continuar praticando atos a serviço da entidade, pois, neste caso, o faz em nome da pessoa jurídica, e não em seu próprio nome.
- (C) João, José e Maria deverão estar devidamente registrados no Conselho Regional de Economista Profissional e no pleno gozo de seus direitos políticos.
- (D) Não será necessário fazer registro da sociedade se os três membros estiverem em dia com o Conselho Regional de Economista Profissional.
- (E) O Conselho Regional de Economista Profissional terá discricionariedade em aceitar a constituição da sociedade dos interessados.

### QUESTÃO 18

Paulo, economista legalmente registrado, mudou o local permanente de suas atividades para região sob jurisdição de Conselho Regional de Economia (CORECON) diverso daquele em que se encontra registrado. Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa correta.

- (A) Paulo só poderá requerer a transferência do seu registro original ao CORECON em que se encontra registrado.
- (B) Se Paulo possuir débitos junto ao seu CORECON, não poderá haver a transferência do registro para outra região.
- (C) A ocorrência de débitos vencidos junto ao CORECON de origem não impedirá a transferência, devendo o interessado ser notificado formalmente dessa situação, a fim de que possa regularizá-la.
- (D) Se ocorrer a transferência, Paulo não precisará de uma nova carteira de identidade.
- (E) Paulo deverá receber uma nova carteira de identidade, sendo facultada a utilização da mais antiga.

### QUESTÃO 19

Assinale a alternativa correta acerca da organização e do funcionamento do Conselho Federal de Economia (COFECON).

- (A) O presidente e o vice-presidente serão eleitos na primeira quinzena de dezembro e terão mandato de um ano, permitida a reeleição por mais dois períodos consecutivos.
- (B) O COFECON será composto de nove membros efetivos e igual número de suplentes.
- (C) O presidente e o vice-presidente serão eleitos, em sessão secreta, pelos presidentes dos conselhos regionais.
- (D) Para a substituição de qualquer dos membros efetivos, será observada a ordem de antiguidade no Conselho.
- (E) Ao presidente competirá a administração do órgão, enquanto sua representação legal ficará a cargo do vice-presidente.

**QUESTÃO 20**

Não se insere entre as atribuições do COFECON

- (A) disseminar a técnica econômica nos diversos setores da economia nacional.
- (B) disciplinar a profissão de economista.
- (C) elaborar os regimentos internos dos CORECONs e modificá-los no que for necessário, a fim de manter a respectiva unidade de ação.
- (D) promover estudos e campanhas em prol da racionalização econômica do país.
- (E) tomar conhecimento de quaisquer dúvidas suscitadas nos CORECONs e dirimi-las.

**QUESTÃO 21****Uma cidade de costas para a selva. Ainda bem!**

A região amazônica é hoje duas vezes mais rica do que há três décadas, segundo indica o PIB (Produto Interno Bruto) dos estados que a compõem. Esse crescimento econômico, no entanto, se deu em grande parte graças a atividades que têm como base a destruição da floresta – a exploração madeireira e a pecuária extensiva. Quem estuda a Amazônia a sério concorda que, para evitar que a região continue a ser explorada de forma predatória, é preciso promover atividades econômicas que não exerçam pressão sobre a floresta, promovam riquezas e assegurem emprego e renda à população. A experiência mais bem sucedida nesse sentido, até agora, é a Zona Franca de Manaus, um enclave de eficiência tecnológica na Amazônia.

José Edward. **O Brasil em 2020**. In: **Revista Época**, ed. especial, 25/5/2009, p. 59.

Acerca do tema abordado no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Além da implementação do polo tecnológico da Zona Franca de Manaus, os grandes projetos mineradores da região Norte também promoveram o desenvolvimento econômico sem degradação ambiental.
- (B) Para o desenvolvimento da Zona Franca de Manaus, foi necessária a instalação de usinas hidrelétricas na região Norte do país. A construção de represas nessa área apresenta um baixo impacto ambiental sobre os recursos naturais da floresta.
- (C) O sucesso da Zona Franca de Manaus deve-se, essencialmente, aos incentivos econômicos governamentais que atraíram para a região um grande número de empresas.
- (D) As empresas modernas instaladas na Zona Franca de Manaus são apenas indústrias de capital nacional, já que o governo privilegia a indústria brasileira como forma de equilibrar as finanças públicas do país.
- (E) O exemplo adotado na região Norte, com a implantação de uma área de livre comércio, não teria êxito em outras áreas do país em função da demanda econômica diferenciada de cada região do Brasil.

**Texto III, para responder às questões 22 e 23.**

**Nada como a instrução**  
“Rico estuda cinco anos mais.”

In: **Cotidiano**, 17/7/1998.

O senhor não me arranja um trocado? Perguntou o esfarrapado garoto com um olhar súplice. Outro daria o dinheiro ou seguiria adiante. Não ele. Não perderia aquela oportunidade de ensinar a um indigente uma lição preciosa:

— Não, jovem — respondeu —, não vou lhe dar dinheiro. Vou dar uma coisa melhor do que o dinheiro. Vou lhe transmitir um ensinamento. Olhe para você, olhe para mim. Você é pobre, você anda descalço, você decerto não tem o que comer. Eu estou bem vestido, moro bem, como bem. Você deve estar achando que isso é obra do destino. Pois não é. Sabe qual é a diferença entre nós, filho? O estudo. As estatísticas estão aí: pobre estuda cinco anos menos do que o rico.

Moacyr Scliar. **O imaginário cotidiano**. São Paulo: Global, 2001, p. 25.

**Média de anos de estudo das pessoas de 10 anos ou mais de idade por sexo e cor (1999)**

Brasil e Grandes Regiões	Média de anos de estudo				
	Total	Homens	Mulheres	Brancos	Preta e Parda
Brasil (1)	5,7	5,6	5,9	6,6	4,6
Norte (2)	5,7	5,5	5,9	6,7	5,4
Nordeste	4,3	4,0	4,7	5,3	3,9
Sudeste	6,5	6,4	6,5	7,1	5,2
Sul	6,2	6,2	6,3	6,5	4,7
Centro-Oeste	5,9	5,7	6,2	6,8	5,3

Pesquisa nacional por amostra de domicílios 1999 [CD-ROM]. Microdados. Rio de Janeiro: IBGE, 2000. (1) Exclui a população rural de Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Pará e Amapá. (2) Exclui a população rural.

Internet: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicao\\_devida/indicadoresminimos/tabela3.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicao_devida/indicadoresminimos/tabela3.shtm)>. Acesso em 7/1/2010.

**QUESTÃO 22**

A partir das ideias do texto III e das informações da tabela, assinale a alternativa correta.

- (A) A cor da pele ainda é um indicador de desigualdade social. Esse fato pode ser comprovado com os dados estatísticos, a partir dos quais se lê que, em todas as regiões do Brasil, o número de anos de estudos para a população preta e parda é inferior ao da população branca.
- (B) Os números apresentados para a região Sudeste do Brasil indicam a inexistência de analfabetos nessa área do país.
- (C) Os números apresentados para a região Norte seriam favorecidos caso fosse computada a sua população rural.
- (D) O texto apresenta um grave problema social que seria resolvido com uma melhor distribuição de renda por meio de esmolas e incremento de políticas públicas assistencialistas.
- (E) Os números favoráveis, apresentados para a região Sudeste, permitem concluir a veracidade do raciocínio estabelecido pelo autor no texto.

### QUESTÃO 23

A partir das ideias do texto III e das informações da tabela, assinale a alternativa correta.

- (A) No texto, ao afirmar que a condição social não é obra do destino, é possível inferir que todos os seres humanos nascem com as mesmas condições e oportunidades.
- (B) É possível concluir, pela leitura do texto, que o estudo promove a riqueza de todos.
- (C) O texto apresenta uma coerência com os dados apresentados na tabela. A população com o menor número de anos de estudo encontra-se na região Nordeste do Brasil, onde ocorre uma concentração de pobreza. Portanto, o baixo indicador escolar é a causa da pobreza no Nordeste.
- (D) O maior número de anos de estudo é um fator que favorece a ascensão social, mas não é o único elemento determinante para minimizar as desigualdades sociais no Brasil.
- (E) Em todas as regiões do país, o número de anos de estudo para as mulheres é ligeiramente superior ao dos homens. Infere-se, portanto, que as mulheres apresentam maior capacidade intelectual para os estudos.

### QUESTÃO 24

#### (8/1/2010) - Tragédia em Angra (RJ) é avaliada com maior nível na escala de desastres

A Prefeitura de Angra dos Reis (RJ) divulgou nesta sexta-feira o conteúdo do Formulário de Avaliação de Danos sobre os deslizamentos provocados pelas fortes chuvas nos primeiros dias do ano. O documento conclui que o desastre foi de nível 4, a maior intensidade no índice de avaliação da Codificação de Desastres, Ameaças e Riscos do Conselho Nacional de Defesa Civil. Ao todo, 52 pessoas morreram na tragédia, e duas permanecem desaparecidas.

Internet: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u676727.shtml>>. Acesso em 9/1/2010.

A respeito das causas e consequências do assunto abordado no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A Defesa Civil, de posse dos dados de codificação de desastres, ameaças e riscos, poderia ter evitado a tragédia ocorrida em Angra dos Reis no dia 1º/1/2010.
- (B) A tragédia no município de Angra dos Reis teve como causas principais a falta de uma política pública de ordenamento territorial em áreas de encostas, como a da Serra do Mar, e o elevado índice pluviométrico registrado neste período do ano na região.
- (C) O monitoramento, por meio de satélites, da área afetada, poderá evitar possíveis novos deslizamentos de terra.
- (D) O número de óbitos é insignificante em relação aos prejuízos econômicos causados pelo deslizamento de terra em Angra dos Reis.
- (E) O INPE (Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais) anunciou a tragédia que ocorreria em Angra dos Reis.

### QUESTÃO 25

#### (9/1/2010) - Organização da Copa-2010 diz que atentado não interfere no Mundial

A organização da Copa do Mundo de 2010, que será disputada na África do Sul, descartou neste sábado que o atentado ao ônibus do Togo, que deixou três mortos ontem em Angola, deva afetar a realização do evento em junho deste ano.

"Queremos esclarecer que não existe nenhuma relação entre o que aconteceu em Angola e os preparativos da África do Sul para sediar o Mundial-2010", afirmou Rich Mkhondo, encarregado da comunicação para a Copa sul-africana.

Internet: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/esporte/ult92u676942.shtml>> (com adaptações). Acesso em 10/1/2010.

A respeito do tema abordado no texto e da dinâmica atual do continente africano, assinale a alternativa correta.

- (A) A África do Sul, assim como Angola, possui uma quantidade enorme de grupos separatistas organizados que podem promover ataques durante a realização do Mundial-2010.
- (B) Angola, ex-colônia portuguesa, assim como a África do Sul, sofreu o forte e cruel regime do *Apartheid*, implementado no país durante o período colonial.
- (C) O Brasil, por não manter relações diplomáticas com o Togo, não fez nenhuma declaração acerca do atentado que transportava os jogadores da equipe togolense de futebol.
- (D) Os motivos do atentado ocorrido com a equipe de futebol do Togo podem insuflar grupos terroristas e do tráfico organizado a praticar atos semelhantes durante a realização das Olimpíadas de 2016 no Rio de Janeiro.
- (E) O continente africano carrega o peso da sua história. Durante o período colonial, as potências europeias uniram, na mesma fronteira, grupos de tribos rivais. Esse contexto histórico explica o atentado ao ônibus que transportava a equipe de futebol do Togo.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 26

Segundo Mintzberg, o gerente que lida com grande variedade de informações, que lhe permitem entender o que se passa em sua organização e no meio ambiente, atua no papel administrativo de

- (A) monitor.
- (B) disseminador.
- (C) porta-voz.
- (D) negociador.
- (E) ligação.

### QUESTÃO 27

Acerca dos tipos de decisões, assinale a alternativa relacionada a decisões programadas.

- (A) Chegada de um concorrente mais competitivo.
- (B) Esgotamento de uma fonte de matéria-prima.
- (C) Procedimentos rotineiros para lidar com manutenção de máquinas e equipamentos.
- (D) Quebra ou perda de um equipamento de difícil reposição.
- (E) Comercialização de grande quantidade de um produto com uma peça defeituosa, que pode provocar acidentes ou prejuízos aos compradores.

### QUESTÃO 28

Acerca da classificação das decisões de acordo com a sua natureza, assinale a alternativa que indica um exemplo de decisão operacional.

- (A) Definição dos produtos e serviços a serem oferecidos pela organização.
- (B) Definição de negócio e missão.
- (C) Escolha de mercados em que atuar.
- (D) Definição do trabalho necessário para realizar uma tarefa.
- (E) Decisões sobre investimentos e procura de fontes de financiamentos.

### QUESTÃO 29

O processo de planejamento **não** pode ser caracterizado por

- (A) definir objetivos ou resultados a serem alcançados.
- (B) definir meios para possibilitar a realização de resultados.
- (C) interferir na realidade, para passar de uma situação conhecida a outra situação desejada, dentro de um intervalo definido no tempo.
- (D) tomar no presente decisões que afetem o futuro, para reduzir sua incerteza.
- (E) ser uma técnica que as pessoas e organizações usam para administrar suas relações com o presente.

### QUESTÃO 30

Acerca do planejamento estratégico, assinale a alternativa correta.

- (A) É direcionado a médio prazo.
- (B) Focaliza o imediato.
- (C) É uma ação departamental.
- (D) É uma ação específica.
- (E) Envolve toda a organização.

### QUESTÃO 31

Acerca do planejamento operacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Envolve uma determinada unidade organizacional.
- (B) É desenvolvido pela média administração.
- (C) É um planejamento que se estende pelo horizonte de um ano.
- (D) É frequentemente desenvolvido para as áreas de produção, *marketing*, pessoal e finanças.
- (E) É focalizado para o curto prazo e cobre cada uma das tarefas ou operações individualmente.

### QUESTÃO 32

Entre as técnicas de solução de problemas em um processo decisório, está aquela que utiliza uma representação gráfica feita por meio do histograma, um diagrama de barras verticais para chamar a atenção acerca dos problemas prioritários, localizados nas barras mais altas, deixando as barras mais baixas para constatação posterior. Essa técnica é conhecida como

- (A) Técnica de análise do campo de forças.
- (B) Princípio de Pareto.
- (C) *Brainstorming*.
- (D) Método cartesiano.
- (E) *Downsizing*.

### QUESTÃO 33

Acerca dos princípios básicos da administração científica, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Desenvolvimento de um método científico para o trabalho dos operários.
- (B) Estabelecimento de processo científico de seleção e treinamento do operário.
- (C) Cooperação entre gerências e operários.
- (D) Divisão do trabalho dos operários em função da sua especialização.
- (E) Subordinação do interesse individual ao interesse geral.

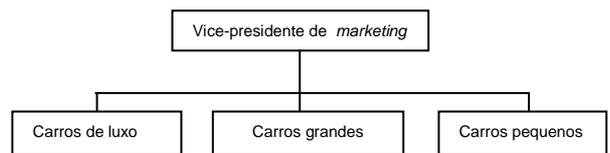
### QUESTÃO 34

Taylor propôs como o melhor sistema de remuneração na administração científica o sistema de pagamento por

- (A) tempo de serviço na empresa.
- (B) unidade produzida.
- (C) produtos de alta qualidade.
- (D) qualificação dos operários.
- (E) quantidade de peças vendidas.

### QUESTÃO 35

Acerca das principais formas de departamentalização, assinale a alternativa que corresponde à figura a seguir.



- (A) Organização funcional.
- (B) Organização por processo.
- (C) Organização por produto.
- (D) Organização pelo mercado.
- (E) Organização pelo cliente.

### QUESTÃO 36

A comunicação eficaz é absolutamente essencial para o sucesso gerencial e organizacional. Acerca dos tipos diferentes de comunicação dentro de uma organização, assinale a alternativa que indica o tipo de comunicação que ocorre entre indivíduos ou entre departamentos diferentes e que estão no mesmo nível hierárquico.

- (A) Comunicação de baixo para cima.
- (B) Comunicação de cima para baixo.
- (C) Comunicação lateral.
- (D) Comunicação diagonal.
- (E) Comunicação instantânea.

### QUESTÃO 37

Acerca dos componentes do sistema de comunicação, assinale a alternativa que corresponde ao processo que capta e decodifica a mensagem para colocá-la à disposição do destino.

- (A) Canal.
- (B) Receptor.
- (C) Transmissor.
- (D) Destino.
- (E) Ruído.

**QUESTÃO 38**

Na distribuição de documentos quanto ao gênero, as fotografias, os negativos, os desenhos e as gravuras são classificados em documentos

- (A) iconográficos.
- (B) filmográficos.
- (C) informáticos.
- (D) digitais.
- (E) cartográficos.

**QUESTÃO 39**

Um tipo de modalidade de licitação é aquele feito entre quaisquer interessados na venda de bens móveis inservíveis para a administração ou de produtos legalmente apreendidos ou penhorados, ou na alienação de bens imóveis provenientes de procedimento judicial ou na dação em pagamento a quem oferecer o maior lance, igual ou superior ao valor da avaliação. Assinale a alternativa que nomeia essa modalidade de licitação descrita.

- (A) Tomada de preços.
- (B) Concurso.
- (C) Concorrência.
- (D) Leilão.
- (E) Convite.

**QUESTÃO 40**

Assinale a alternativa que corresponde ao conjunto de bens, direitos e obrigações pertencentes a uma pessoa física ou jurídica ou a um conjunto de pessoas.

- (A) Patrimônio.
- (B) Ativo.
- (C) Passivo.
- (D) Capital líquido.
- (E) Patrimônio líquido.

**QUESTÃO 41**

Acerca das principais contribuições de Feigenbaum em relação à qualidade, assinale a alternativa correta.

- (A) Criação das sete ferramentas estatísticas para o controle da qualidade.
- (B) Criação do diagrama Espinha de Peixe.
- (C) Criação dos círculos de controle de qualidade e desenvolvimento do conceito da qualidade robusta.
- (D) Criação do termo *Total Quality Control* do sistema de qualidade e do departamento de controle de qualidade.
- (E) Lançamento do programa zero defeito e popularização do conceito de "faça certo da primeira vez".

**QUESTÃO 42**

Acerca dos conceitos de eficiência e eficácia, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Eficiência é fazer as coisas com acerto.
- (B) A eficiência representa uma medida segundo a qual os recursos são convertidos em resultados de forma mais econômica.
- (C) A eficácia mede a relação entre os resultados obtidos e os objetivos pretendidos.
- (D) Eficácia é conseguir atingir um dado objetivo.
- (E) Eficiência é a capacidade de produzir um efeito, positivo ou negativo.

**QUESTÃO 43**

Acerca da teoria dos dois fatores de Herzberg, assinale a alternativa correta.

- (A) Promoção, progresso e crescimento são fatores de manutenção.
- (B) Relacionamento com superiores e subordinados são exemplos de fatores de motivação.
- (C) Fatores de higiene produzem nível zero de motivação, se mantidos.
- (D) Vida pessoal, *status* e segurança são fatores de motivação.
- (E) Os fatores de motivação estão relacionados às condições sob as quais o trabalho é realizado.

**QUESTÃO 44**

Segundo a teoria da hierarquia das necessidades, quando um funcionário busca suprir as necessidades de afeto, de participação, de aceitação por parte do grupo em uma organização, na verdade ele está buscando suprir necessidades

- (A) fisiológicas.
- (B) de segurança.
- (C) sociais.
- (D) de estima
- (E) de autorrealização.

**QUESTÃO 45**

Assinale a alternativa correta acerca da função administrativa que se refere ao relacionamento interpessoal do administrador com os seus subordinados.

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

**QUESTÃO 46**

A função administrativa de controle está presente em maior ou menor grau em quase todas as formas da ação empresarial. A finalidade do controle é garantir que os resultados das estratégias elaboradas nos níveis institucional, tático e operacional se ajustem tanto quanto possível aos objetivos previamente estabelecidos. Em relação aos tipos de controle tático, assinale a alternativa correta.

- (A) Balanço contábil e relatórios financeiros.
- (B) Contabilidade de custos.
- (C) Demonstrativo de lucros e perdas.
- (D) Análise do retorno do investimento.
- (E) Governança corporativa.

**QUESTÃO 47**

Likert, em seus estudos, classificou quatro estilos de liderança, cada um dos quais com suas características próprias. Acerca desses estudos, assinale a alternativa correta.

- (A) No sistema autoritário coercitivo, o processo decisório é centralizado na cúpula, mas permite algumas delegações para atividades rotineiras.
- (B) No sistema autoritário benevolente, há um clima de desconfiança em relação à organização informal, e as relações interpessoais são consideradas prejudiciais.
- (C) No sistema participativo, prevalecem as comunicações verticais e descendentes por meio de ordens diretivas.
- (D) No sistema consultivo, há uma certa confiança nas pessoas e nas relações, e a cúpula procura facilitar o fluxo de comunicação.
- (E) No sistema autoritário coercitivo, são utilizadas recompensas materiais e sociais, com raras punições.

**QUESTÃO 48**

O tipo de organização que apresenta características próprias, específicas e bastante definidas, caracterizadas pela autoridade única, pelas linhas formais de comunicação e pela centralização das decisões, refere-se à organização

- (A) linear.
- (B) funcional.
- (C) linha-staff.
- (D) matricial.
- (E) em redes.

**QUESTÃO 49**

Uma característica do arquivo corrente é que seus documentos

- (A) têm valor informativo.
- (B) têm baixo valor primário.
- (C) devem ser eliminados imediatamente.
- (D) têm elevada frequência de uso.
- (E) ficam localizados fora do setor de trabalho.

**QUESTÃO 50**

O método alfabético de arquivamento dos documentos tem o nome como elemento principal a ser considerado. A alternativa correta quanto ao uso das regras de alfabetação é

- (A) Azul, Marilda Monte  
Branco, Antônio Castelo  
Rosa, Bernardo Monte
- (B) Barbosa, Antônio  
Barbosa, João  
Barbosa, Maria
- (C) José, Almir São  
Paulo, Rogério São  
Rita, Terezinha Santa
- (D) Filho, Roberto Antônio  
Neto, Augusto Borges  
Sobrinho, Benício
- (E) D'Almeida, Antônio  
da Silva, Marina Maria  
do Couto, Bartolomeu

**RASCUNHO**

