

NÍVEL MÉDIO

DATA: 13/6/2010



**CARGO 12:
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

TARDE

INSTRUÇÕES

Confira seus dados pessoais constantes da sua folha de respostas. Verifique também se o nome do cargo e o tipo de prova impressos neste caderno correspondem aos indicados na sua folha de respostas. Em seguida, verifique se este caderno contém **vinte e cinco** questões, corretamente ordenadas de **1 a 25**. As provas objetivas são constituídas de questões com quatro opções (A, B, C e D) e **uma única resposta correta**.

Em caso de divergência de dados e/ou de defeito no caderno de provas, solicite providências ao fiscal de sala mais próximo.

Transcreva as respostas das questões objetivas para a sua folha de respostas, que é o **único documento válido** para a correção das provas e cujo preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade. Serão consideradas marcações indevidas as que estiverem em desacordo com o estabelecido no edital de abertura ou na folha de respostas, tais como marcação rasurada ou emendada, ou campo de marcação não preenchido integralmente. Em hipótese alguma, haverá substituição da folha de respostas por erro de preenchimento por parte do candidato.

Para a marcação na folha de respostas, que é o **único documento válido** para a correção da prova, utilize somente caneta esferográfica de tinta **preta**. Não é permitido que a folha de respostas seja preenchida por outra pessoa, ressalvados os casos de atendimento especial previamente deferidos.

É vedado amassar, molhar, dobrar, rasgar ou, de qualquer modo, danificar a sua folha de respostas, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes da impossibilidade de realização da leitura óptica ou da correção.

A duração das provas é de **três horas**. Você deverá permanecer, obrigatoriamente, em sala por, no mínimo, uma hora após o início das provas, e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos quinze minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.

A desobediência a qualquer uma das determinações constantes dos editais do processo, do presente caderno e da folha de respostas implicará a anulação das suas provas.

CRONOGRAMA

ETAPA	DATA
Divulgação do gabarito oficial preliminar das provas objetivas, no endereço eletrônico www.movens.org.br , a partir das 17 horas	15/6/2010
Prazo para entrega de recursos contra o gabarito oficial preliminar das provas objetivas	16 e 17/6/2010
Data provável para divulgação do resultado final das provas objetivas	7/7/2010



Utilize este espaço para rascunho.



CONHECIMENTOS BÁSICOS

QUESTÃO 1

1 A Metrologia é a ciência das medições que abrange todos os aspectos que asseguram a precisão exigida no processo produtivo e que procura garantir a qualidade de produtos e serviços por meio da calibração de instrumentos de medição, sejam eles analógicos ou eletrônicos (digitais). Metrologia também diz respeito ao conhecimento dos pesos e medidas e dos sistemas de unidades de todos os povos, antigos e modernos.

A Metrologia Legal faz parte dessa ciência e está relacionada às atividades resultantes de exigências obrigatórias, referentes às medições, unidades de medida, instrumentos e métodos de medição que são desenvolvidos por organismos competentes. Ela permeia todos os níveis e setores de uma nação desenvolvida. Durante toda a vida, as pessoas terão contato com um grande número de instrumentos de medição sujeitos a regulamentação metrológica. Além disso, a Metrologia Legal tem como objetivo principal, estabelecido legalmente no campo econômico, proteger o consumidor enquanto comprador de produtos e serviços medidos, e o vendedor, enquanto fornecedor.

In: <http://qualidadeonline.wordpress.com/2010/03/18/metrologia-legal-protetendo-o-consumidor-contra-abusos/> (com adaptações). Acesso em 30/5/2010.

Considerando os elementos que compõem o texto e a significação das palavras, assinale a opção correta.

- (A) As expressões “que abrange” (linha 1) e “sujeitos a” (linha 16) estão empregadas com sentido de **que incluem e impossibilitados pela**, respectivamente.
- (B) Os vocábulos “calibração” (linha 4) e “medição” (linha 5) estão empregados em sentido conotativo.
- (C) A palavra “permeia” (linha 13) tem o sentido de **alterna**.
- (D) Na linha 19, os vocábulos “consumidor” e “comprador” estão empregados como sinônimos.

QUESTÃO 2

1 A medida de uma vida que vem ao mundo é, em princípio, seus nove meses de idade. Daí, de imediato, balança e fita métrica constata que além de nome e sobrenome, ganhamos uma identidade de medida, impressa em documentos, nos quais constam que Fulano de Tal tem 4kg e 46cm. É nesse momento que surge a questão: qual a medida de uma vida?

Para essa pergunta, muitas respostas: Copas do Mundo, grau de contentamento e felicidade, os outros a nos cercar, cinema à tarde, metas alcançadas e risadas, amigos, abraços trocados, chocolates, lágrimas, sábados e domingos sem sair de casa, casas em que se viveu, aventuras, a beleza da impermanência, viagens feitas. As medidas de cada um são inquestionáveis.

15 “Tanto quanto colheres de cafezinho”, diria aquele que mede a própria vida com colheres, especificamente de cafezinho. E dele se poderia dizer “é daqueles que vivem felizes, aproveitam cada segundo da vida e tiram todo o proveito dos pequenos momentos”. Há de ser invejado um sujeito desses! Medir a vida com colheres de cafezinho é figura de linguagem que sobrevive à poesia.

Para quem nunca tinha pensado em uma medida para seus dias, fica a pergunta: o que você usa para medir sua vida?

In: <http://www.colheradacultural.com.br/content/20090714120430.000.4-N.php> (com adaptações). Acesso em 30/5/2010.

Acerca das formas de medir a vida apresentadas no texto, assinale a opção correta.

- (A) As medidas atribuídas ao indivíduo quando nasce são as mais importantes, pois determinam o que ele será na fase adulta e madura.
- (B) O segundo parágrafo do texto apresenta diversas maneiras abrangentes e definitivas de se medir a vida.
- (C) Aquele que mede a vida em colheres de café deverá ser invejado, sobretudo porque ficará vivo ainda por muito tempo, dado o tamanho regular de tais colheres.
- (D) Medir a vida em colheres de café é melhor do que medir de outra maneira, pois todos os acontecimentos, mesmo os mais simples, serão considerados importantes.



QUESTÃO 3

1 Uma análise metrológica foi realizada em copos de
chope e no próprio chope, com o objetivo de estudar a
conveniência de estabelecer regulamentação específica que
trate da venda direta de bebidas ao consumidor em bares e
5 restaurantes. Quando um consumidor compra uma bebida
em um estabelecimento comercial, na realidade, paga pela
quantidade do produto, que tanto pode ser uma bebida
alcoólica tradicional – o chope, por exemplo, com ou sem
10 “colarinho” – como também sucos, refrescos, vitaminas,
refrigerantes, chás, mates e outras bebidas consumidas
intensiva e extensivamente pelos brasileiros.

Em princípio, a relação de consumo, nesse caso, é
simples: ao vendedor cabe a declaração da quantidade
e do preço cobrado pelo produto. O consumidor,
15 por sua vez, avalia a relação custo/benefício e toma sua
decisão de compra com base nessas informações.

O que dificulta o equilíbrio na relação de consumo
é justamente a deficiência, no mercado nacional, de copos
que possuam marcação de volume capaz de informar ao
20 comprador que o produto recebido está conforme o que foi
declarado pelo vendedor; e permitir a padronização mínima
que facilite ao comprador a comparação entre as diferentes
ofertas no mercado, ou seja, se a informação acerca da
quantidade é confiável.

25 Conclusão: a realização dessa análise mostrou que
a falta de uma marcação que permita a visualização da
quantidade mínima do produto que foi servido e a falta de
padronização nas quantidades e nos copos utilizados pode
fazer variar bastante o preço final.

In: [http://www.banasmetrologia.com.br/textos.](http://www.banasmetrologia.com.br/textos.asp?codigo=2547&secao=revista)

[asp?codigo=2547&secao=revista](http://www.banasmetrologia.com.br/textos.asp?codigo=2547&secao=revista) (com adaptações).

Acesso em 30/5/2010.

Considerando a pontuação empregada no texto, assinale opção correta.

- (A) Não causaria prejuízo gramatical ao período caso uma vírgula fosse inserida logo após “Uma análise metrológica” (linha 1).
- (B) A inserção de uma vírgula logo após “dificulta” (linha 17) e de um ponto-e-vírgula logo após “produto” (linha 7) não acarretaria prejuízo na pontuação.
- (C) A retirada da vírgula inserida logo após “deficiência” (linha 18) não incorreria em erro gramatical.
- (D) Os dois-pontos inseridos logo após “simples” (linha 13) e “Conclusão” (linha 25) possuem a mesma função, que é anunciar um esclarecimento.

QUESTÃO 4

1 A importância assumida pelo consumidor na
sociedade moderna cresceu à medida que a economia de
mercado se implementou. Quanto mais amplo o campo de
incidência dessa economia e quanto maior for o número
5 de seus participantes, fornecedores ou consumidores,
maior será a quantidade de bens e serviços oferecidos.
Dessa forma, fornecedores, fabricantes e montadores
estão interligados em atividades de projeto, especificação,
compras, fabricação, inspeção e testes, cujo êxito depende,
10 fundamentalmente, dos processos metrológicos cada vez
mais exigentes, dentro da sistematização da garantia da
qualidade e no encantamento dos consumidores. Sua
aplicação consciente permite a integração e a harmonização
de mercados, bem como a exportação ou importação
15 de produtos em perfeita concordância com os padrões
adotados em qualquer projeto. O progresso da
internacionalização do processo produtivo, perante as
exigências de rápida absorção de padrões tecnológicos
modernos, vem influenciando diretamente nas exigências
20 em termos de metrologia e padronização.

In: [http://www.banasmetrologia.com.br/textos.](http://www.banasmetrologia.com.br/textos.asp?codigo=841&secao=revista)
[asp?codigo=841&secao=revista](http://www.banasmetrologia.com.br/textos.asp?codigo=841&secao=revista) (com adaptações).

Acesso em 30/5/2010.

Quanto às relações linguísticas e gramaticais estabelecidas no texto, assinale a opção correta.

- (A) O trecho “A importância assumida pelo consumidor na sociedade moderna cresceu à medida que a economia de mercado se implementou.” (linhas 1 a 3) poderia ser reescrito da seguinte forma: **A importância que o consumidor assumiu na sociedade moderna cresceu na medida em que a economia de mercado se implementou**, sem causar prejuízo semântico ao texto.
- (B) O trecho “Quanto mais amplo o campo de incidência dessa economia e quanto maior for o número de seus participantes, fornecedores ou consumidores, maior será a quantidade de bens e serviços oferecidos.” (linhas 3 a 6) imprime ao texto uma relação de proporção.
- (C) O trecho “dos processos metrológicos cada vez mais exigentes” (linhas 10 e 11) complementa o termo “fundamentalmente” (linha 10).
- (D) O sujeito da forma verbal “vem” (linha 19) é “padrões tecnológicos modernos” (linhas 18 e 19) e, por isso, está no plural.

QUESTÃO 5

A redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações. Dessa forma, NÃO deve ser característica da redação oficial a

- (A) impessoalidade.
- (B) informalidade.
- (C) concisão.
- (D) clareza.

QUESTÃO 6

A respeito da administração pública, assinale a opção correta.

- (A) A administração fazendária e seus servidores fiscais terão, na forma da lei, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos.
- (B) Em qualquer caso que exija o afastamento do servidor público para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, inclusive para promoção por merecimento.
- (C) Os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, sendo vedado o acesso aos estrangeiros.
- (D) Os atos de improbidade administrativa implicarão a perda definitiva dos direitos políticos e da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e na graduação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

QUESTÃO 7

Em relação à administração direta e indireta, assinale a opção correta.

- (A) A remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos ministros do Supremo Tribunal Federal, sendo certo que tal limitação não se aplica a nenhuma empresa pública ou sociedade de economia mista.
- (B) O instituto da desconcentração administrativa importa na criação de outras pessoas jurídicas diversas do Estado, com atribuições de determinadas competências a serem exercidas de maneira descontínua.
- (C) Somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação.
- (D) Segundo expressa previsão constitucional, a administração pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, sendo certo que o princípio da eficiência não está expresso no texto constitucional, mas decorre da aplicação lógica dos demais.

QUESTÃO 8

Considerando o regime jurídico único dos servidores públicos civis do Estado do Pará (Lei n.º 5.810/1994), assinale a opção INCORRETA.

- (A) A duração da jornada diária de trabalho será de 6 horas ininterruptas, salvo as jornadas especiais estabelecidas em lei.
- (B) Considera-se como de efetivo exercício, para todos os fins, o afastamento decorrente de participação em congressos ou outros eventos culturais, esportivos, técnicos, científicos ou sindicais, durante o período autorizado.
- (C) É vedada a exoneração, a suspensão ou a demissão de servidor sindicalizado a partir do registro da candidatura a cargo de direção ou representação sindical e, se eleito, ainda que suplente, até um ano após o final do mandato, salvo se cometer falta grave, devidamente apurada em processo administrativo.
- (D) Transferência é a movimentação do servidor ocupante de cargo de provimento efetivo para outro cargo, de igual denominação e provimento, de outro órgão, entre os diversos poderes do estado.

QUESTÃO 9

Em relação aos crimes contra o patrimônio, assinale a opção correta.

- (A) No delito de estelionato, ainda que o criminoso seja primário e que o prejuízo provocado seja de pequeno valor, o juiz não poderá substituir a pena de reclusão pela pena de detenção.
- (B) No delito de furto, equipara-se à coisa móvel a energia elétrica ou qualquer outra que tenha valor econômico.
- (C) Responderá pelo delito de furto o agente que suprimir ou alterar, indevidamente, em gado ou rebanho alheio, marca ou sinal indicativo de propriedade.
- (D) Responderá pela prática do delito de roubo o agente que constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar fazer alguma coisa.

QUESTÃO 10

Considerando as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, assinale a opção correta.

- (A) É abusiva qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e/ou quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.
- (B) Tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em noventa dias.
- (C) Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão quaisquer riscos à saúde ou à segurança dos consumidores, inclusive aqueles serviços considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.
- (D) Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

QUESTÃO 11

A respeito das tecnologias da internet e da intranet, seus conceitos, semelhanças e diferenças, assinale a opção correta.

- (A) A tecnologia WWW, também conhecida como web, nasceu junto com a internet como seu primeiro serviço de transmissão de dados.
- (B) O protocolo TCP/IP é a base da comunicação tanto na internet como em uma intranet.
- (C) Uma diferença entre as tecnologias é que a internet utiliza o protocolo HTTP enquanto uma intranet utiliza o protocolo FTP para transmitir dados.
- (D) Um website na intranet é um meio eficaz para uma empresa se comunicar com seus clientes.

QUESTÃO 12

Considerando o navegador de internet Mozilla Firefox 3.6, assinale a opção que apresenta os passos necessários para configurar o local padrão de downloads para a pasta c:\downloads.

- (A) Clicar sobre o menu **Ferramentas** e escolher **Configurações**. Ir à aba **Conteúdo**, marcar a opção **Pasta Padrão para arquivos**, clicar sobre o botão **Procurar**. Então selecionar a pasta c:\downloads e clicar OK duas vezes.
- (B) Clicar sobre o menu **Arquivo** e escolher **Opções**. Ir à aba **Avançado**, seção **Geral**, marcar a opção **Navegação**, clicar sobre o botão **Procurar**. Então selecionar a pasta c:\downloads e clicar OK.
- (C) Clicar sobre o menu **Arquivo** e escolher **Configurações**. Ir à aba **Principal**, marcar a opção **Pasta Padrão para arquivos**, clicar sobre o botão **Procurar**. Então selecionar a pasta c:\downloads e clicar OK.
- (D) Clicar sobre o menu **Ferramentas** e escolher **Opções**. Ir à aba **Principal**, seção **Downloads**, marcar a opção **Salvar arquivos em**, clicar sobre o botão **Procurar**. Então selecionar a pasta c:\downloads e clicar OK duas vezes.

QUESTÃO 13

A respeito dos procedimentos de backup, tipos de backup e restauração de arquivos, assinale a opção INCORRETA.

- (A) Um backup incremental copiará todos os arquivos alterados desde o último backup completo ou incremental.
- (B) Um backup diferencial copiará todos os arquivos alterados desde o último backup completo ou incremental.
- (C) Ao utilizar uma combinação de backups completos e incrementais, para restaurar os arquivos na posição mais recente possível, é necessário restaurar o último backup completo e o último backup incremental.
- (D) Ao utilizar uma combinação de backups completos e diferenciais, para restaurar os arquivos na posição mais recente possível, é necessário somente restaurar o último backup completo e o último backup diferencial.

QUESTÃO 14

Utilizando o Microsoft Excel 2003, um usuário deseja incluir um comentário na célula B7 de uma planilha. Assinale a opção que apresenta o procedimento a ser realizado.

- (A) Clicar sobre a célula **B7**.
Selecionar o menu **Inserir** e escolher a opção **Comentário**.
Digitar o comentário desejado na caixa de texto.
Clicar fora da área da caixa de texto para concluir.
- (B) Clicar sobre a célula **B7**.
Selecionar o menu **Ferramentas**, escolher a opção **Comentário** e depois **Novo Comentário**.
Digitar o comentário desejado.
Clicar OK.
- (C) Selecionar o menu **Exibir** e escolher a opção **Comentários**.
Clicar sobre a célula **B7**.
Clicar sobre o botão .
Digitar o comentário desejado na caixa de texto.
Clicar OK.
- (D) Clicar sobre a célula **B7**.
Clicar sobre o botão .
Escolher a opção **Novo Comentário**.
Digitar o comentário desejado.
Clicar fora da área da caixa de texto para concluir.

QUESTÃO 15

Ao trabalhar com documentos extensos, a caixa Localizar ou Substituir facilita encontrar palavras, expressões ou marcas e caracteres especiais.

Considerando os códigos utilizados nessa caixa, relacione os símbolos com suas descrições.

- I - ^f
 - II - ^b
 - III - ^t
 - IV - ^p
 - V - ^m
- () Caractere de tabulação
 - () Marca de nota de rodapé
 - () Quebra de seção
 - () Quebra de página
 - () Marca de parágrafo

A sequência correta é:

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 16

Sabe-se que as organizações produzem, diariamente, documentos que refletem as diversas atividades referentes às atribuições dessas organizações. Considerando que são variados os tipos de documentos produzidos, bem como suas espécies, formatos e gêneros, assinale a opção em que o exemplo de documento refere-se corretamente à natureza do documento.

- (A) Planta é uma **Espécie** de documento.
- (B) Ofício é um **Formato** de documento.
- (C) Audiovisual é um **Tipo** de documento.
- (D) Diploma é uma **Espécie** de documento.

QUESTÃO 17

Com relação aos recursos patrimoniais e materiais, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Recursos patrimoniais são instalações apropriadas para a execução das operações do dia-a-dia da organização, as quais são adquiridas esporadicamente, como, por exemplo, prédios, veículos, máquinas e equipamentos.
- II - Recursos patrimoniais são instalações apropriadas para a execução das operações do dia-a-dia da organização, as quais são adquiridas frequentemente, como, por exemplo, prédios, máquinas e equipamentos.
- III - Recursos materiais são itens ou componentes que uma empresa utiliza na execução das operações do dia-a-dia, os quais são consumidos no processo de fabricação de um produto ou na prestação de um serviço.

Estão certos os itens

- (A) I e II, apenas.
- (B) I e III, apenas.
- (C) III e II, apenas.
- (D) I, II e III.

QUESTÃO 18

Os princípios da Administração Pública, no Brasil, encontram-se definidos na Constituição Federal. Em seu Título III, a Carta Magna dispõe acerca da organização do Estado. De acordo com esse assunto, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Compete privativamente à União, segundo o art. 22, legislar acerca da promoção de programas de construção de moradias e melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico.
- II - O número de deputados da Assembleia Legislativa, de acordo com o art. 27, corresponderá ao triplo da representação do estado na Câmara dos Deputados e, atingido o número de trinta e seis, será acrescido de tantos quantos forem os deputados federais acima de doze.
- III - A fiscalização do município, de acordo com o art. 31, será exercida pelo Poder Legislativo municipal, mediante controle externo, e pelos sistemas de controle interno do Poder Executivo municipal, na forma da Lei.

A sequência correta é:

- (A) V, V, F.
- (B) V, F, V.
- (C) F, V, F.
- (D) F, V, V.

QUESTÃO 19

Considerando a organização administrativa do Estado do Pará, assinale a opção correta.

- (A) A Constituição Estadual do Pará traz, em seu art. 10, parágrafo único, que o governador poderá, a qualquer momento e independentemente de autorização da Assembleia Legislativa, decretar a transferência da capital, temporariamente, para outra cidade do território estadual.
- (B) No que diz respeito aos bens, a Constituição do Estado do Pará aponta, em seu art. 13, parágrafo segundo, que o Arquipélago de Marajó é considerado área de proteção ambiental do Pará, devendo, portanto, o Estado levar em consideração a vocação econômica da região ao tomar decisões com vistas ao seu desenvolvimento e melhoria das condições de vida da população local.
- (C) Conforme o art. 14 da Constituição Estadual do Pará, a incorporação, a subdivisão ou o desmembramento do estado, para a anexação de outro ou para a formação de novos estados ou territórios federais, só poderão ocorrer mediante autorização prévia da Assembleia Legislativa.
- (D) A Constituição Estadual do Pará, em seu art. 19, permite ao estado celebrar convênios com a União, com outros estados e com municípios, somente mediante a aprovação de 2/3 da Assembleia Legislativa.

QUESTÃO 20

No que se refere às relações humanas, assinale a opção INCORRETA.

- (A) No ambiente de trabalho, as relações humanas estão diretamente ligadas ao fator respeito, devendo essa atitude partir da empresa para com seu corpo funcional, como também do trabalhador para com sua função, seus colegas e empresa.
- (B) Nas relações humanas, os indivíduos não devem ser tratados isoladamente, mas, sim, como um grupo.
- (C) As relações humanas não estão vinculadas às relações profissionais, já que, no trabalho, é prioridade fundamental manter a eficiência e a produtividade.
- (D) Um dos problemas da falta de produtividade no trabalho, muitas vezes, é a insatisfação do funcionário com o ambiente ou com os colegas de trabalho.

QUESTÃO 21

No que diz respeito às funções básicas de secretariado, o funcionário NÃO deve

- (A) prestar atendimento aos públicos externo e interno da empresa.
- (B) realizar o acompanhamento de reuniões e redigir atas, relatórios e correspondências.
- (C) controlar a agenda de compromissos da família de seu superior.
- (D) manter a organização, o registro e o arquivamento de documentos da empresa.

QUESTÃO 22

A administração pública possui cinco princípios, que são denominados Princípios da

- (A) Legalidade, Moralidade, Estabilidade, Eficiência e Assiduidade.
- (B) Moralidade, Eficácia, Legalidade, Disciplina e Impessoalidade.
- (C) Eficiência, Moralidade, Publicidade, Impessoalidade e Legalidade.
- (D) Moralidade, Eficácia, Harmonia, Impessoalidade e Lealdade.



QUESTÃO 23

A elaboração de cartas está entre as funções de secretariado. Em uma correspondência oficial da administração pública, o pronome de tratamento Vossa Excelência NÃO é usado para

- (A) Presidente e Vice-Presidente da República.
- (B) Oficiais-Generais das Forças Armadas.
- (C) Juízes e Ministros dos Tribunais Superiores.
- (D) Bispos e Cardeais.

QUESTÃO 24

Quanto à ética no serviço público, assinale a opção INCORRETA.

- (A) É dever fundamental do servidor público comunicar, intempestivamente, a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, exigindo as providências cabíveis.
- (B) Toda ausência injustificada do servidor público é fator de desmoralização do serviço público, o que pode conduzir à desordem nas relações humanas.
- (C) O código de ética é um instrumento dos princípios, da visão e da missão de uma instituição.
- (D) A moralidade da administração pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida a ideia de que o fim é sempre o bem comum.

QUESTÃO 25

No que se refere à qualidade do atendimento ao público, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Para realizar um bom atendimento ao público, é necessário presteza, cortesia, atenção e respeito às limitações individuais daqueles a quem se presta serviço.
- II - O longo tempo de espera é o principal indicador de má qualidade no atendimento público.
- III - No processo de comunicação com os diversos públicos, faz-se necessário saber, primeiramente, qual é a posição social de cada um para que seja realizado um atendimento diferenciado.
- IV - O servidor público não pode omitir ou mascarar a verdade no atendimento ao público, ainda que a informação seja contrária aos interesses do indivíduo ou da administração pública.

Estão certos apenas os itens

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