



TÉCNICO EM COMUNICAÇÃO SECRETARIADO

20/04/2014

PROVAS	QUESTÕES
LÍNGUA PORTUGUESA	01 a 10
MATEMÁTICA	11 a 20
NOÇÕES DE INFORMÁTICA	21 a 30
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	31 a 60

SÓ ABRA ESTE CADERNO QUANDO FOR AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

1. Quando for permitido abrir o caderno, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Em seguida, verifique se ele contém 60 questões.
2. Cada questão apresenta quatro alternativas de resposta, das quais apenas uma é a correta. Preencha, no cartão-resposta, a letra correspondente à resposta julgada correta.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro durante o seu preenchimento. Ao recebê-lo, verifique se seus dados estão impressos corretamente; se for constatado algum erro, notifique ao aplicador de prova.
4. As provas terão a duração de **quatro horas**, já incluídas nesse tempo a marcação do cartão-resposta, a transcrição da folha de resposta e a coleta da impressão digital.
5. Você só poderá retirar-se do prédio após terem decorridas **duas horas de prova**. O caderno de questões só poderá ser levado depois de decorridas **três horas de prova**.
6. Será terminantemente vedado ao candidato sair do local de realização da prova, com quaisquer anotações, antes das **16 horas**.
7. **AO TERMINAR, DEVOLVA O CARTÃO-RESPOSTA AO APLICADOR DE PROVA.**

Leia o **Texto 1** para responder às questões de **01 a 05**.

Texto 1

Governo corre para se adaptar à nova lei

Regra que obriga o poder público a fornecer informações solicitadas pelos cidadãos entra em vigor na quarta-feira

Até a sexta, só 23% de 52 órgãos consultados haviam criado local próprio para receber os pedidos da população

RUBENS VALENTE
DE BRASÍLIA

A três dias da entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação, ministérios, órgãos e estatais correm para colocar em funcionamento as salas de atendimento ao público, uma exigência legal.

A lei, sancionada em 18 de novembro do ano passado, regulamenta o acesso a informações públicas e sigilosas.

A partir de quarta, quando ela entra em vigor, os órgãos terão prazos definidos para responder aos pedidos, e o servidor que descumprir a lei poderá ser punido — pode até sofrer processo por improbidade administrativa.

Os efeitos da lei se estendem aos três Poderes da União, Estados e municípios.

Segundo a lei, os órgãos devem colocar em funcionamento os SICs (Serviços de Informações ao Cidadão), que devem ter “condições apropriadas” para acolher os pedidos e orientar o público sobre o acesso a informações.

De acordo com o governo, uma sala com cadeiras, recepcionista e identificação visual própria, onde a pessoa pode protocolar seus pedidos e receber as respostas.

De 52 órgãos do Executivo, Judiciário e Legislativo, bancos e empresas públicas consultados pela **Folha** na semana passada, apenas 12 (ou 23% do total) declararam que seus SICs já estavam abertos e em funcionamento.

Quatro deles, na verdade, são setores que já existem há anos, como a Ouvidoria do TCU (Tribunal de Contas da União) e a Central do Cidadão do Supremo Tribunal Federal, agora com novas funções.

RETA FINAL

A maior parte dos órgãos consultados (37), incluindo a Presidência da República, promete colocar em atividade seu SIC no dia em que a lei entrar em vigor. A Câmara dos Deputados e o Senado também prometem abrir as salas na quarta-feira.

O governo federal anuncia ainda que vai inaugurar um sistema informatizado que permitirá ao cidadão, pela internet, protocolar e acompa-

nhar os pedidos e receber as respostas e os alertas sobre os prazos dos recursos dos pedidos indeferidos. O sistema, batizado de “e-SIC”, deverá entrar no ar no dia 16, hospedado no site da CGU (Controladoria Geral da União) na internet.

“SENSIBILIZAÇÃO”

Coube à diretora de Prevenção da Corrupção da CGU, Vânia Lúcia Ribeiro Vieira, o papel mais direto de acompanhar e orientar, no âmbito dos ministérios, fundações e autarquias federais, as medidas para cumprimento da lei.

O chefe da CGU, Jorge Hage, já afirmou em entrevistas considerar que a preparação de Estados e municípios para aplicar a lei é bem mais precária e preocupante.

Vânia reconhece que tudo será inútil se não houver uma “mudança de mentalidade”: da “cultura do segredo” para a “cultura da transparência”.

Se os pedidos começarem a ser indeferidos de forma indiscriminada, os órgãos serão arrastados a longas discussões judiciais.

“Não se faz da noite para o dia, é uma questão cultural”, disse Vânia, para quem o exemplo deve vir de cima. Em vários ministérios, os ministros compareceram às palestras. A CGU diz ter feito “workshops de sensibilização”. Segundo o órgão, todos os 38 ministérios estarão prontos para cumprir a lei a partir de quarta-feira.

Algumas manifestações dos órgãos consultados pela **Folha** permitem prever o que deve ocorrer a partir de quarta. No Executivo federal, até pelo treinamento oferecido pela CGU, espera-se comportamento padronizado. Mas há incógnitas em outros setores.

A Câmara dos Deputados, por exemplo, diz que a partir de quarta seu SIC receberá o cidadão e, “a depender da natureza” da solicitação, o “encaminhará” ao órgão adequado. A lei, contudo, não diz que a tarefa essencial do SIC seja fazer “encaminhamentos”, mas sim já protocolar e processar o pedido.

A divulgação ou não de algumas informações consideradas mais sensíveis, como a folha de pagamento detalhada dos servidores, também deverá gerar controvérsia.

Alguns órgãos dizem aguardar decreto da presidente Dilma Rousseff regulamentando os procedimentos, ainda sem data para ocorrer.

COMO TER ACESSO À INFORMAÇÃO

Lei regulamentou acesso a informações públicas



O QUE O E-SIC AVISARÁ



PRAZOS PARA O PEDIDO SER ATENDIDO

> Não sendo possível atender o pedido imediatamente, o órgão público tem um prazo de até 20 dias
> O prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias “mediante justificativa expressa”



E SE O PEDIDO FOR REJEITADO?

Nos órgãos vinculados à União, dois recursos são cabíveis:

- > 1º recurso: o órgão que recusou liberar a informação deve indicar o setor hierarquicamente superior a ele para onde o requerente deve encaminhar um recurso
- > Prazo para o recurso: 10 dias
- > Prazo para a decisão do órgão: 5 dias

2º recurso: caso o órgão novamente negue a informação, o requerente pode recorrer à CGU (Controladoria-Geral da União)

- > Prazo para o recurso: não disposto na lei
- > Prazo para a decisão do órgão: não disposto na lei

Nos órgãos vinculados à União e nos casos relativos a informações consideradas sigilosas:

- > 3º recurso: o requerente que não consegue acesso a informações consideradas sigilosas após ter recorrido ao órgão e à CGU tem direito a um terceiro recurso, na Comissão Mista de Reavaliação de Informações
- > Prazo para o recurso: não disposto na lei
- > Prazo para a decisão do órgão: não disposto na lei

Nos órgãos vinculados a Estados e municípios e os Poderes Judiciário e Legislativo:

- > A lei não esclarece. Estados, municípios, Judiciário e Ministério Público deveriam baixar regulamentações próprias para estabelecer quais os recursos possíveis ao cidadão que teve o pedido indeferido

MAIS SOBRE A LEI: <http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacao.gov/>

SP diz que já dá acesso e descarta nova estrutura

SILVIO NAVARRO
DE SÃO PAULO

Em São Paulo, o governo promete publicar um decreto nesta semana para regulamentar o acesso a informações e identificar os documentos que são considerados sigilosos.

A maioria dos órgãos do Estado procurados pela **Folha**, nas três esferas de poder, descartou montar uma estrutura para atender demandas. Argumentam que já prestam o serviço e não produzem documentos sigilosos.

Segundo o Arquivo Público do Estado, o decreto do governo contemplará a criação do SIC (Serviço de Informações ao Cidadão).

“O caráter de [documento] sigiloso, porém, será excepcional, devendo ser regra geral o acesso irrestrito”, afirmou o Arquivo.

A **Folha** procurou outros seis órgãos nas esferas do Legislativo e do Judiciário e a Prefeitura de São Paulo. A maioria disse que raramente guarda informações sigilosas e descartou criar um órgão específico para cuidar da demanda por documentos.

A prefeitura argumentou que a lei “não trouxe grandes inovações” porque a cidade já dispõe de legislação específica.

A Câmara Municipal de São Paulo disse que não produz documentos sigilosos e que sua Ouvidoria tem competência para atender aos pedidos de informação.

JUDICIÁRIO

Os tribunais paulistas seguiram a mesma linha.

“Não houve necessidade de providências, pois a atuação do tribunal em relação ao acesso às informações se coaduna com o previsto na lei”, afirmou Tribunal Regional Eleitoral.

O Tribunal de Justiça de SP e o Tribunal de Contas do Município de São Paulo informaram que publicarão resoluções sobre o tema, mas que boa parte das exigências já é atendida atualmente.

— QUESTÃO 01 —

O suporte do texto é um jornal de circulação diária. Esse tipo de suporte torna as informações voláteis, dependentes do contexto de situação e das condições de sua produção. Por isso, a construção do sentido, que faz progredir o texto, está vinculada a informações externas, recuperáveis na leitura pelo recurso da

- (A) anáfora.
- (B) inferência.
- (C) metáfora.
- (D) polissemia.

— QUESTÃO 02 —

Uma das características textuais dos gêneros do discurso jornalístico é a argumentação persuasiva. No plano argumentativo do texto, a estratégia de convencimento do leitor é:

- (A) o destaque ao descaso da imprensa com a opinião pública.
- (B) a apresentação de resultados de pesquisas realizadas pela *Folha*.
- (C) o empenho dos órgãos públicos em atender a demanda legal.
- (D) a citação de voz de autoridade e dos comandos do Estado.

— QUESTÃO 03 —

A atualidade dos fatos, no texto 1, é expressa

- (A) pelo uso de neologismo.
- (B) pela organização temática.
- (C) pelo jogo entre os tempos verbais.
- (D) pela vinculação entre as sentenças adverbiais.

— QUESTÃO 04 —

O objetivo do infográfico utilizado na matéria é auxiliar na construção dos sentidos e garantir o entendimento das informações. O recurso empregado nessa construção é a

- (A) exemplificação estatística dos dados.
- (B) referenciação metafórica das ideias.
- (C) representação lógica dos argumentos.
- (D) constituição visual das informações.

— QUESTÃO 05 —

No trecho “A lei, sancionada em 18 de novembro do ano passado, regulamenta o acesso a informações públicas e sigilosas”, a oração intercalada funciona como

- (A) explicação detalhada dos acontecimentos.
- (B) complementação da voz do verbo.
- (C) qualificação descritiva dos fatos.
- (D) subjetivação da realidade.

Releia o **Texto 1** e leia o **Texto 2** para responder às questões de **06 a 10**.

Texto 2



Disponível em: <<http://www.tribunademinas.com.br/politica/lei-acesso-n-opega-em-jf-1.1184818>>. Acesso em: 30 jan. 2014.

— QUESTÃO 06 —

Os textos 1 e 2 são discursivamente inter-relacionados. O enunciado do texto 1, que mostra a inter-relação de conteúdo discursivo com o texto 2, é:

- (A) “da cultura do segredo para a cultura da transparência”.
- (B) “Não se faz [nada] da noite para o dia”.
- (C) “tudo será inútil se não houver uma mudança de mentalidade”.
- (D) “Os SICs 'devem ter condições apropriadas para atender o público”.

— QUESTÃO 07 —

A construção de sentidos enunciativos é possibilitada pelo arranjo de estruturas e pela combinação de ideias. No texto 2, as ideias são organizadas pela

- (A) coordenação de sentenças.
- (B) oposição de conceitos.
- (C) substituição de termos.
- (D) intersecção de classes.

— QUESTÃO 08 —

A estruturação formal dos textos 1 e 2 prioriza o entendimento por parte do leitor. Essa preocupação é visível no cuidado com a

- (A) marcação direta da intertextualidade entre os textos em questão.
- (B) verificação do valor de verdade das informações veiculadas.
- (C) articulação equilibrada entre textos verbal e não verbal.
- (D) exemplificação comprobatória de todos os fatos relatados.

— QUESTÃO 09 —

No plano da funcionalidade, os textos 1 e 2 têm em comum o caráter

- (A) informativo e instrucional, por meio do intertexto.
- (B) normativo e legal, por intermédio do suporte textual.
- (C) sigiloso e confidencial, por meio da sonegação.
- (D) democrático e atual, por intermédio de neologismos.

— QUESTÃO 10 —

A inter-relação entre os textos é demonstrada também pelos temas abordados. O núcleo temático comum aos dois textos é:

- (A) a gestão democrática da informação.
- (B) o controle da circulação de dados estatais.
- (C) a administração justa dos bens públicos.
- (D) o equilíbrio entre direitos e deveres.

— RASCUNHO —

— QUESTÃO 11 —

Em um determinado mês, uma garota gastou R\$ 75,00 de sua mesada comprando milk-shakes no shopping. Além disso, comprou ingressos para o cinema e pipoca. O valor gasto por ela com pipoca correspondeu ao dobro do valor gasto com os ingressos para o cinema e representava um quarto do valor da sua mesada naquele mês. Tendo em vista essas condições, o valor da mesada nesse mês foi de:

- (A) R\$ 103,12
- (B) R\$ 120,00
- (C) R\$ 195,00
- (D) R\$ 200,00

— QUESTÃO 12 —

Leia o fragmento a seguir.

As empresas de máquinas e implementos agrícolas ligadas à Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos (Abimaq) tiveram faturamento de R\$ 13,105 bilhões no ano de 2013, com um aumento de 16,2% sobre 2012.

VALOR ECONÔMICO, Rio de Janeiro, 30 jan. 2014, p. B13. [Adaptado].

De acordo com essas informações, o faturamento, em bilhões de reais, das empresas de máquinas e implementos agrícolas, em 2012, foi, aproximadamente, de:

- (A) 2,123
- (B) 10,982
- (C) 11,278
- (D) 15,228

— QUESTÃO 13 —

Um estacionamento cobra, nas três primeiras horas, cinco centavos por minuto e, nos minutos que excederem a terceira hora, cobra quatro centavos por minuto. A função que descreve o valor total, em reais, a ser pago pelo cliente após decorridos n minutos é:

- (A) $V(n) = \begin{cases} 0,05n, & \text{se } n \leq 180 \\ 0,04(n-180), & \text{se } n > 180 \end{cases}$
- (B) $V(n) = \begin{cases} 0,09n, & \text{se } n \leq 180 \\ 0,09(n-180), & \text{se } n > 180 \end{cases}$
- (C) $V(n) = \begin{cases} 0,05n, & \text{se } n \leq 180 \\ 9,00 + 0,04n, & \text{se } n > 180 \end{cases}$
- (D) $V(n) = \begin{cases} 0,05n, & \text{se } n \leq 180 \\ 9,00 + 0,04(n-180), & \text{se } n > 180 \end{cases}$

— QUESTÃO 14 —

Para guardar com segurança uma senha numérica, um usuário calculou a_{2014} e b_3 , onde a_{2014} é o 2014º termo da progressão aritmética com $a_1=1$ e $a_2=4$, e b_3 é o 3º termo da progressão geométrica com $b_1=1$ e $b_2=2$. A senha é obtida justapondo-se a_{2014} e b_3 . Nesse caso, a senha é:

- (A) 60404
- (B) 60402
- (C) 60394
- (D) 60392

— QUESTÃO 15 —

Uma escola possui noventa alunos matriculados no oitavo ano, que serão divididos aleatoriamente em três turmas de trinta alunos. Nessas condições, a quantidade possível de turmas diferentes é:

- (A) $\frac{90!}{(60!)^3}$
- (B) $\frac{90!}{(30!)^2 60!}$
- (C) $\frac{90!}{30!(60!)^2}$
- (D) $\frac{90!}{(30!)^3}$

— QUESTÃO 16 —

O dono de um restaurante dispõe de, no máximo, R\$ 100,00 para uma compra de batata e feijão. Indicando por X e Y os valores gastos, respectivamente, na compra de batata e de feijão, a inequação que representa esta situação é:

- (A) $X + Y > 100$
- (B) $X + Y \leq 100$
- (C) $\frac{X}{Y} > 100$
- (D) $\frac{X}{Y} \leq 100$

— QUESTÃO 17 —

Para compor um produto usando os pesos em gramas x , y , z de três componentes químicos, respectivamente, deve-se obedecer à seguinte receita: o peso x do primeiro componente é igual ao dobro do peso y do segundo componente, o peso dos três juntos deve ser 1000 g e o peso z do terceiro componente deve superar em 100 g a soma dos pesos dos dois primeiros componentes. A solução do sistema correspondente é:

- (A) $x=200, y=100, z=700$
- (B) $x=150, y=300, z=600$
- (C) $x=300, y=150, z=550$
- (D) $x=250, y=125, z=450$

— QUESTÃO 18 —

Uma empresa realizou uma pesquisa para montar o cardápio para os seus tralhadores. Nessa pesquisa, 29% dos trabalhadores disseram preferir exclusivamente suco de laranja, 13% preferem exclusivamente suco de abacaxi, 10% preferem exclusivamente suco de manga, 8% preferem exclusivamente suco de maçã, 6% preferem exclusivamente suco de uva, 22% bebem qualquer tipo de suco e o restante declara não beber qualquer tipo de suco durante as refeições. De acordo com os dados dessa pesquisa, escolhendo ao acaso um trabalhador dessa empresa, a probabilidade de que ele beba suco de laranja ou de uva é:

- (A) 0,57
- (B) 0,35
- (C) 0,28
- (D) 0,13

— QUESTÃO 19 —

Um fabricante de cereais utiliza embalagens na forma de um prisma reto, de altura 13 cm, cuja base é um octógono regular que pode ser inscrito numa circunferência de raio 7 cm. De acordo com essas informações, o volume dessa embalagem, em cm^3 , é:

Use: $\sqrt{2}=1,4$

- (A) 137,2
- (B) 960,4
- (C) 1783,6
- (D) 3567,2

— QUESTÃO 20 —

Um motorista deseja saber o consumo médio de combustível do seu carro, após percorrer 30 km na cidade e 180 km na estrada, com o seguinte consumo: na cidade de 6 km/L e na estrada de 18 km/L. O consumo médio, em km/L, após percorrer os dois trechos, é dado por:

- (A) $\frac{6+18}{2}$
- (B) $\frac{30+180}{15}$
- (C) $\frac{30}{6} + \frac{180}{18}$
- (D) $\frac{6 \times 30 + 18 \times 180}{2}$

— RASCUNHO —

— QUESTÃO 21 —

Tomando como referência o Windows 7, os "Porta-arquivos" servem para

- (A) guardar arquivos e pastas para uso futuro.
- (B) manter arquivos sincronizados entre dois computadores diferentes.
- (C) armazenar arquivos de forma segura ao se conectar a redes desconhecidas.
- (D) criar pastas com propriedades especiais de controle de acesso.

— QUESTÃO 22 —

Tanto no Linux quanto no Windows, ao utilizar um dispositivo de armazenamento externo conectado via USB para acesso a arquivos e pastas nele contidos, antes de desconnectá-lo do computador, deve-se "removê-lo com segurança". Este procedimento é necessário porque

- (A) o computador pode estar conectado à Internet e algum hacker pode tentar acessar os arquivos contidos no dispositivo externo, o que exige medidas adequadas para garantir a segurança dos dados.
- (B) o dispositivo externo talvez esteja sendo utilizado no momento por algum aplicativo, e a falta desse procedimento pode causar a remoção do referido aplicativo.
- (C) o dispositivo externo pode estar sendo utilizado por algum aplicativo, sendo que a remoção com segurança é necessária para evitar a perda ou o dano a arquivos contidos no dispositivo.
- (D) o ato de apenas desconectar o dispositivo fisicamente irá causar uma falha no sistema, impedindo que o usuário acesse outros dispositivos ou aplicativos instalados no computador.

— QUESTÃO 23 —

No LibreOffice Writer, deseja-se fazer uma busca, em um único passo, por todas (e somente) as palavras que começam com o prefixo "sub". Para isto, deve-se:

- (A) escolher a opção "Editar" → "Localizar e substituir", marcar a opção "Expressões regulares", digitar "\<sub" (sem as aspas) na caixa de texto "Procurar por" e clicar em "Localizar todos".
- (B) digitar as teclas de atalho Control-F, digitar "sub" (sem as aspas) na caixa de texto marcada com o texto "Localizar" e, em seguida, clicar no botão "Localizar todos".
- (C) digitar as teclas de atalho Control-H, digitar "sub" (sem as aspas) na caixa de texto "Procurar por" e, em seguida, clicar no botão "Localizar todos".
- (D) escolher a opção "Editar" → "Localizar" e substituir, marcar a opção "Expressões regulares", digitar "\ \$sub" (sem as aspas) na caixa de texto "Procurar por" e clicar em "Localizar todos".

— QUESTÃO 24 —

Deseja-se padronizar o layout, a formatação e os conteúdos comuns de todos os documentos de texto, apresentações e planilhas produzidos no departamento. Que recurso os aplicativos do LibreOffice (Writer, Presenter e Calc) oferecem especificamente para essa finalidade?

- (A) Autoformatação.
- (B) Modelos ou *templates*.
- (C) Estilos de formatação.
- (D) Autotexto.

— QUESTÃO 25 —

No Mozilla Firefox para Windows, a sequência de operações (1) abrir arquivo, (2) atualizar a página atual ignorando a cachê, (3) aumentar o zoom, (4) abrir nova aba e (5) adicionar a página atual aos favoritos é realizada pelas respectivas teclas de atalho a seguir (o símbolo "–" não faz parte das teclas de atalho):

- (A) Ctrl-A; Ctrl-P; Ctrl-Z; Ctrl-N; Ctrl-F
- (B) Ctrl-O; F5; Ctrl-+; Ctrl-T; Ctrl-Shift-D
- (C) Ctrl-F; Ctrl-F5; Ctrl-+; Ctrl-A; Ctrl-D
- (D) Ctrl-O; Ctrl-F5; Ctrl-+; Ctrl-T; Ctrl-D

— QUESTÃO 26 —

Um usuário que deseje migrar do Mozilla Firefox para o Google Chrome, ambos no Windows, tem a opção de importar as seguintes configurações do Firefox para o Chrome:

- (A) favoritos e abas abertas.
- (B) senhas salvas, favoritos e opções de idioma.
- (C) histórico de navegação, favoritos, senhas salvas e mecanismos de pesquisa.
- (D) favoritos, histórico de navegação, mecanismos de pesquisa e abas abertas.

— QUESTÃO 27 —

Em um navegador Web, como o Mozilla Firefox ou o Google Chrome, qual é a função dos cookies?

- (A) Armazenar o histórico de navegação dos usuários para tornar a navegação mais conveniente ao abrir o navegador novamente.
- (B) Armazenar senhas e outras informações de autenticação solicitadas pelos *websites* visitados.
- (C) Armazenar o conteúdo das páginas visitadas pelos usuários de forma a tornar mais rápido o seu carregamento, caso o usuário queira visitá-las novamente.
- (D) Armazenar informações sobre os *websites* visitados, como o estado de autenticação do usuário e as preferências dos *sites*.

— QUESTÃO 28 —

O significado da sigla RAID e a função da tecnologia que leva esse nome são, respectivamente:

- (A) *Redundant Array of Inexpensive Disks* ou conjunto redundante de discos baratos; melhorar o desempenho e a tolerância a falhas do armazenamento de dados em discos rígidos.
- (B) *Ready-Access Internet Device* ou dispositivo de acesso imediato à Internet; melhorar a velocidade de acesso a páginas Web e outros conteúdos da Internet.
- (C) *Remote Access to Internet Disks* ou acesso remoto para discos na Internet; tornar mais conveniente o acesso a dispositivos de armazenamento de dados na nuvem.
- (D) *Remote Array of Interoperable Disks* ou conjunto remoto de discos interoperáveis; permitir o uso conjunto de diferentes tecnologias de discos rígidos para armazenamento de dados em nuvem.

— QUESTÃO 29 —

No contexto de segurança da informação na Internet, a técnica de *phishing* é

- (A) um tipo de ataque em que um usuário malicioso procura se passar por um certo usuário ou empresa para enganar outros usuários ou obter acesso a Web sites seguros.
- (B) uma técnica utilizada para pescar informações relevantes ou de interesse em meio à vasta quantidade de dados disponíveis na Internet.
- (C) um tipo de fraude em que um golpista tenta obter dados pessoais e financeiros de um usuário por meio do uso combinado de meios técnicos e engenharia social.
- (D) uma espécie de ataque que consiste em inspecionar o tráfego de dados em uma rede em busca de informações valiosas, como senhas e números de cartões de crédito.

— QUESTÃO 30 —

Assinaturas digitais podem ser realizadas com o mecanismo de criptografia de chaves públicas por meio do uso de

- (A) uma chave conhecida publicamente para encriptar as mensagens assinadas e uma chave privada para decriptá-las.
- (B) uma chave privativa para encriptar as mensagens assinadas e uma chave conhecida publicamente para decriptá-las.
- (C) uma chave única e amplamente conhecida para encriptar as mensagens assinadas a serem enviadas para todos os destinatários.
- (D) um par de chaves publicamente conhecidas, uma para o remetente e outra para o destinatário de uma mensagem assinada.

— RASCUNHO —

— QUESTÃO 31 —

A ordem de serviço é um instrumento que se destina à comunicação de

- (A) despacho final dado à solicitação de serviços de órgãos internos.
- (B) decisões tomadas sobre o destino das pessoas na empresa.
- (C) parecer final acerca de determinada decisão sobre as atividades internas.
- (D) providências tomadas para orientar o trabalho das pessoas na organização.

— QUESTÃO 32 —

O instrumento de comunicação oficial, cujo objetivo é a emissão de decisão pela autoridade competente, dando andamento ou solução a uma solicitação, é o

- (A) ofício.
- (B) despacho.
- (C) memorando.
- (D) protocolo.

— QUESTÃO 33 —

O documento oficial destinado a ajuste, pacto ou combinação entre duas instituições para o desenvolvimento e a implementação de determinada medida ou projeto é o

- (A) decreto.
- (B) edital.
- (C) convênio.
- (D) protocolo.

— QUESTÃO 34 —

A atuação do setor de protocolo pode variar muito de uma organização para outra, mas no geral essa área em qualquer organização é responsável pelas seguintes atividades:

- (A) planejamento, organização e controle de documentos.
- (B) registro, organização e decisão sobre a guarda de documentos.
- (C) preparação, classificação e despacho de correspondências.
- (D) recebimento, classificação e movimentação de correspondências.

— QUESTÃO 35 —

O uso de computadores nas organizações provocou grandes mudanças em agilidade nos processos de comunicação intra e interorganizacional. Para o setor de protocolo, o uso do computador permite, por exemplo,

- (A) pesquisar documentos e acompanhar a tramitação dos processos.
- (B) guardar os documentos e localizá-los quando necessário.
- (C) desarquivar documentos e dar andamento aos respectivos processos.
- (D) receber documentos e decidir encaminhá-los aos responsáveis.

— QUESTÃO 36 —

O cargo de secretário em uma organização pública ou privada é de grande relevância. Por isso, para o bom desempenho desse cargo, é necessária a organização do espaço físico, do tempo e das atividades. Faz parte do processo de organização a

- (A) solução de problemas de responsabilidade de pessoas.
- (B) revisão detalhada de todos os documentos antes de despachá-los.
- (C) descrição de atividades para organizar as responsabilidades do cargo.
- (D) gestão de pessoas para o alcance dos objetivos da organização.

— QUESTÃO 37 —

O comportamento que um profissional de secretaria deve ter, ao conversar com uma pessoa que se mostra interessada em assuntos particulares da empresa, é:

- (A) fornecer as informações solicitadas.
- (B) fornecer as informações de forma seletiva.
- (C) ter bom senso para orientar a conversa para assuntos diversos.
- (D) apresentar a política da empresa.

— QUESTÃO 38 —

O perfil do profissional de secretaria requerido pelo mercado de trabalho tem mudado, exigindo desse profissional novos conhecimentos. Esse novo perfil exige, dentre outros, conhecimentos sobre

- (A) finanças e vendas.
- (B) negócios e viagens.
- (C) língua portuguesa e organização.
- (D) língua inglesa e informática.

— QUESTÃO 39 —

O código de ética do profissional de secretariado define os princípios, direitos e deveres, dentre outros elementos relacionados à profissão. De acordo com o código de ética, é um dever desse profissional:

- (A) defender a legalidade da profissão.
- (B) participar de treinamentos de capacitação.
- (C) ter carga horária compatível com a legislação.
- (D) realizar o que é assegurado pela legislação.

— QUESTÃO 40 —

De acordo com a Lei n. 0066, de 3 de maio de 1993, que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis do Estado do Amapá, existem vários elementos estruturantes da carreira do servidor, dentre estes a previsibilidade de promoção na carreira. Considerando essa legislação, a promoção se efetiva

- (A) a qualquer tempo, de um cargo para o outro, conforme avaliação do chefe imediato.
- (B) quando ocorre a passagem de um servidor estável de uma classe para outra imediatamente superior.
- (C) quando um servidor passa de um cargo para o outro na mesma carreira.
- (D) a qualquer tempo, desde que o servidor conquiste esse direito pelo desempenho no exercício do cargo.

— QUESTÃO 41 —

As ligações telefônicas são meios importantes da comunicação nas organizações. Portanto, a comunicação por telefone exige certos cuidados, tal como a identificação do local da chamada. Assim, se uma pessoa se enganar ao discar o número da organização, o comportamento adequado será atendê-la e

- (A) desligar o telefone sem concluir a chamada.
- (B) ouvir a explicação apresentada para o erro na ligação.
- (C) esclarecer que se trata de engano.
- (D) sugerir que seja mais cuidadosa.

— QUESTÃO 42 —

Segundo Beltrão e Beltrão (2011), os documentos oficiais devem ser redigidos segundo alguns parâmetros. Em um texto oficial, a correção

- (A) consiste na compreensão textual por parte de qualquer pessoa, independente do conhecimento ou não do assunto.
- (B) significa o emprego da palavra certa no momento adequado, transmitindo de forma exata o que se quer comunicar.
- (C) é a utilização de termos indispensáveis para que o pensamento transmitido seja entendido imediatamente pelo destinatário.
- (D) consiste na adoção de princípios e normas de nosso idioma e das regras gramaticais e ortográficas atuais.

— QUESTÃO 43 —

O mercado de trabalho muda com muita velocidade e as empresas estão cada vez mais exigentes em relação ao perfil de seus funcionários. Nesse contexto, uma competência importante do profissional de secretariado é conhecer:

- (A) o seu setor de trabalho, dominando as técnicas de suas atividades.
- (B) o conjunto da organização para facilitar o bom desenvolvimento de seu trabalho.
- (C) as técnicas comerciais para colaborar com as vendas da empresa.
- (D) as áreas estratégicas da empresa para dar suporte na tomada de decisão.

— QUESTÃO 44 —

Comunicação oficial

- (A) é aquela que utiliza diversos meios para a sua divulgação.
- (B) envolve normas que regem as comunicações escritas da organização, podendo ser internas e externas.
- (C) é conjunto de comunicações escritas autorizadas pelos chefes sobre variados assuntos da empresa.
- (D) é a correspondência departamental devidamente assinada por seu responsável.

— QUESTÃO 45 —

A comunicação organizacional pode enfrentar problemas relacionados aos níveis da estrutura organizacional, considerando a estrutura organizacional como o conjunto de

- (A) equipamentos de propriedade da organização.
- (B) pessoas que formam o quadro de recursos humanos e as estruturas físicas pertencentes à organização.
- (C) programas de trabalho estabelecidos e implementados pela organização.
- (D) departamentos ou áreas que compõem a organização, bem como as relações entre superiores e subordinados.

— QUESTÃO 46 —

“Processo de coordenação do trabalho dos membros de uma organização e alocação dos recursos organizacionais para alcançar os objetivos estabelecidos de uma forma eficaz e eficiente” (Sobral e Peci, 2013). Esse enunciado está relacionado diretamente com a definição de

- (A) administração.
- (B) produção.
- (C) controle.
- (D) operação.

— QUESTÃO 47 —

A função do processo administrativo que pode ser definida como prática de liderança e motivação dos elementos de uma organização é a função

- (A) planejamento.
- (B) monitoramento.
- (C) direção.
- (D) organização.

— QUESTÃO 48 —

Em administração, nível hierárquico pode ser definido como

- (A) o tipo de estruturação que influencia o trabalho de um administrador.
- (B) a dimensão da organização que diferencia o trabalho de um administrador.
- (C) o cargo de um administrador que trabalhe diretamente com produção.
- (D) a posição ocupada por um gestor na estrutura organizacional.

— QUESTÃO 49 —

Matos (2004) assegura que o processo de comunicação é formado por seis elementos, sendo um deles o elemento denominado canal. Esse elemento pode ser definido como

- (A) o sinal considerado indesejável na transmissão de uma mensagem.
- (B) o suporte material que veicula uma mensagem de um emissor para um receptor.
- (C) a comunicação cujo protagonista é aquele que emite uma mensagem para um destinatário.
- (D) a nascente de mensagens e o iniciador do ciclo de comunicação.

— QUESTÃO 50 —

A comunicação informal em uma organização é também conhecida como

- (A) horizontal.
- (B) rumor.
- (C) relacional.
- (D) notícia.

— QUESTÃO 51 —

Segundo Torquato (2002), um dos tipos de comunicação organizacional é a comunicação social, que é

- (A) a área de comunicação da organização que envolve os atos de comunicação indiretos, unilaterais e públicos.
- (B) a comunicação que abrange os conteúdos relativos ao cotidiano da administração.
- (C) a mais forte estrutura de comunicação nas organizações, com certo grau de complexidade operacional e técnica.
- (D) a comunicação que contribui para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas.

— QUESTÃO 52 —

A comunicação na administração pública tem várias funções. Uma delas é realizar o ajustamento organizacional. Essa função refere-se à

- (A) forma de expressão da identidade.
- (B) base de lançamento de valores.
- (C) forma de integração interna.
- (D) base de cidadania.

— QUESTÃO 53 —

Para Torquato (2002), a administração pública possui problemas de comunicação que estão relacionados à linguagem, à estrutura, ao profissional e ao planejamento. Os problemas relacionados ao planejamento podem ser causados

- (A) pelo perfil burocrático, pela acomodação, pela superficialidade e pelo sistema político versus sistema técnico.
- (B) pelo predomínio de pessoas sobre os fatos, pela ausência de relações entre os fatos e pela deficiência interpretativa.
- (C) pela concepção antiga de assessoria de imprensa, pela condenação da mídia, pelo modelo burocrático de gestão.
- (D) pela ausência de visão de conjunto, pela falta de programas prioritários e pela seleção de eixos de identidade inexistentes.

— QUESTÃO 54 —

Um plano de comunicação na administração pública contém uma etapa conhecida como diretrizes da comunicação. Uma dessas diretrizes, segundo Torquato (2002), tem como objetivo “manter efetivo envolvimento com a sociedade, procurando conhecer os anseios e as expectativas de seus usuários e públicos-alvo e responder-lhes, criando formas de relacionamento que permitam exata compreensão de suas finalidades e de sua missão.” Essa diretriz denomina-se

- (A) prestação de contas.
- (B) envolvimento social.
- (C) envolvimento funcional.
- (D) acompanhamento ambiental.

— QUESTÃO 55 —

Uma das estratégias que um plano de comunicação deve apresentar é o processo de reciclagem e visa

- (A) trabalhar com equipes internas de comunicação com o objetivo de alavancar programas de ação e incentivar a criatividade, mediante treinamento especializado.
- (B) envolver lideranças institucionais externas, governamentais e políticas, na defesa das diretrizes e do programa de mudanças.
- (C) aperfeiçoar o uso de simbologia visual da entidade, de forma que o signo gráfico da instituição transforme-se em sinal de identificação de ações.
- (D) racionalizar sistemas internos, priorizar programas e maximizar ações de comunicação, buscando o sentido da sinergia.

— QUESTÃO 56 —

Um planejamento de marketing para uma organização pública é basicamente composto do ideário do governo e de seu programa de administração, conhecido como

- (A) programa.
- (B) preparo do discurso verbal.
- (C) modelo de gestão.
- (D) identidade.

— QUESTÃO 57 —

É função de um departamento de imprensa no setor público:

- (A) manter contatos estreitos com diretores, editores e colunistas dos meios de comunicação.
- (B) realizar contatos com as estruturas externas encarregadas de promover eventos governamentais.
- (C) elaborar relatórios trimestrais para prestação de contas das atividades governamentais.
- (D) ler e interpretar as pesquisas, fornecendo análises e reflexões extraídas sobre imagem e conceito.

— QUESTÃO 58 —

Um dos papéis dos gerentes em uma organização é estimular a comunicação interpessoal. Esse estímulo pode ser realizado por intermédio de ações informais, sendo uma delas a

- (A) pesquisa de clima no trabalho.
- (B) publicação de cartilhas.
- (C) promoção de conversas no horário de almoço.
- (D) análise da cultura e do comportamento organizacional.

— QUESTÃO 59 —

A comunicação que se dá entre áreas, divisões, unidades ou departamentos é conhecida como comunicação

- (A) interpessoal.
- (B) interfuncional.
- (C) informal.
- (D) institucional.

— QUESTÃO 60 —

Entre os fatores que podem prejudicar o processo de comunicação e estão relacionados com a análise simplificada das situações que ocorrem no dia a dia de uma organização estão

- (A) as generalizações.
- (B) os mitos.
- (C) as frustrações.
- (D) os hábitos.