

# MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO COLÉGIO PEDRO II

**CONCURSO PÚBLICO  
Nº 011/2014**



**Auxiliar em Administração**

**MANHÃ**

**CARGO: AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO**

Texto para responder às questões de 01 a 08.

**A complicada arte de ver**

Ela entrou, deitou-se no divã e disse: “Acho que estou ficando louca”. Eu fiquei em silêncio aguardando que ela me revelasse os sinais da sua loucura. “Um dos meus prazeres é cozinhar. Vou para a cozinha, corto as cebolas, os tomates, os pimentões – é uma alegria! Entretanto, faz uns dias, eu fui para a cozinha para fazer aquilo que já fizera centenas de vezes: cortar cebolas. Ato banal sem surpresas. Mas, cortada a cebola, eu olhei para ela e tive um susto. Percebi que nunca havia visto uma cebola. Aqueles anéis perfeitamente ajustados, a luz se refletindo neles: tive a impressão de estar vendo a rosácea de um vitral de catedral gótica. De repente, a cebola, de objeto a ser comido, se transformou em obra de arte para ser vista! E o pior é que o mesmo aconteceu quando cortei os tomates, os pimentões... Agora, tudo o que vejo me causa espanto.”

Ela se calou, esperando o meu diagnóstico. Eu me levantei, fui à estante de livros e de lá retirei as “Odes Elementales”, de Pablo Neruda. Procurei a “Ode à Cebola” e lhe disse: “Essa perturbação ocular que a acometeu é comum entre os poetas. Veja o que Neruda disse de uma cebola igual àquela que lhe causou assombro: ‘Rosa de água com escamas de cristal’. Não, você não está louca. Você ganhou olhos de poeta... Os poetas ensinam a ver”.

*William Blake* sabia disso e afirmou: “A árvore que o sábio vê não é a mesma árvore que o tolo vê”. Sei disso por experiência própria. Quando vejo os ipês floridos, sinto-me como Moisés diante da sarça ardente: ali está uma epifania do sagrado. Mas uma mulher que vivia perto da minha casa decretou a morte de um ipê que florescia à frente de sua casa porque ele sujava o chão, dava muito trabalho para a sua vassoura. Seus olhos não viam a beleza. Só viam o lixo.

(Rubem Alves. Disponível em: [http://www.releituras.com/i\\_aron\\_rubemalves.asp](http://www.releituras.com/i_aron_rubemalves.asp). Acesso em: 05/2014.)

**01**

**Os sinais de pontuação têm um papel importante no texto. Dentre os empregos das aspas, no primeiro parágrafo pode ser visto o seu uso com o propósito de**

- A) indicar fala com sentido irônico.
- B) destacar expressões populares.
- C) indicar a mudança de interlocutor.
- D) indicar uma enumeração de ações.
- E) destacar a fala do narrador-personagem.

**02**

**Assinale, dentre os trechos a seguir, o termo destacado pertencente à classe de palavras DIFERENTE dos demais.**

- A) “Ato banal sem surpresas.” (1º§)
- B) “Acho que estou ficando louca.” (1º§)
- C) “Aqueles anéis perfeitamente ajustados, [...]” (1º§)
- D) “[...] a rosácea de um vitral de catedral gótica.” (1º§)
- E) “[...] ela me revelasse os sinais da sua loucura.” (1º§)

**03**

**É correto afirmar que a personagem busca ajuda de um profissional após alguns fatos ocorridos e suas reações a eles. O motivo principal que a levou a tomar tal atitude foi**

- A) o prazer de cozinhar.
- B) o formato perfeito de alimentos como cebola, tomate e pimentão.
- C) a necessidade de cortar uma quantidade de cebolas acima do esperado.
- D) uma nova forma de enxergar coisas simples e frequentes em seu cotidiano.
- E) a monotonia de fazer todos os dias a mesma coisa, principalmente na cozinha.

**04**

**De modo implícito, é possível identificar o tipo de profissional com o qual a personagem estabelece um diálogo. Assinale a alternativa em que todos os vocábulos têm em seu sentido um direcionamento para tal identificação.**

- A) Olhos, olhei, visto.
- B) Silêncio, sinais, prazeres.
- C) Livros, odes, perturbação.
- D) Divã, loucura, diagnóstico.
- E) Sustos, catedral, obra de arte.

05

“O autor narra os acontecimentos a partir de um ponto de vista, o foco narrativo. Deste modo, é correto afirmar que, no texto, observa-se o foco narrativo em \_\_\_\_\_, sendo a visão dos fatos \_\_\_\_\_.” Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente a afirmação anterior.

- A) terceira pessoa / neutra
- B) terceira pessoa / objetiva
- C) primeira pessoa / objetiva
- D) terceira pessoa / subjetiva
- E) primeira pessoa / subjetiva

06

De acordo com o contexto, é correto afirmar que em “[...] ali está uma epifania do sagrado.” (3º§) o termo destacado possui como significado:

- A) Justiça.
- B) Novidade.
- C) Explicação.
- D) Modificação.
- E) Manifestação.

07

No último parágrafo do texto transcrito, o narrador constrói uma imagem para explicar a citação “A árvore que o sábio vê não é a mesma árvore que o tolo vê.” em que um fato bíblico é mencionado. É correto afirmar que em “Quando vejo os ipês floridos, sinto-me como Moisés diante da sarça ardente: [...]” ocorre, principalmente,

- A) uma explicação.
- B) oposição de ideias.
- C) uma comparação explícita.
- D) uma comparação implícita.
- E) exposição de uma conclusão.

08

Considerando apenas os termos destacados em “Mas uma mulher que vivia perto da minha casa decretou a morte de um ipê que florescia à frente de sua casa porque ele sujava o chão, dava muito trabalho para a sua vassoura.” (3º§), é correto afirmar que há

- A) 4 dígrafos e 1 encontro consonantal.
- B) 3 dígrafos e 2 encontros consonantais.
- C) 4 dígrafos e 2 encontros consonantais.
- D) 4 dígrafos e 3 encontros consonantais.
- E) 2 dígrafos e 3 encontros consonantais.

**Texto para responder às questões 09 e 10.**

Termo de abertura:

Este livro contém cem folhas numeradas e rubricadas por mim, Fulano de Tal, e se destina ao registro de \_\_\_\_\_ do Colégio Pedro II.

Termo de Encerramento:

Eu, Fulano de Tal, presidente do colegiado do Colégio Pedro II, declaro encerrado este livro de \_\_\_\_\_.

Rio de Janeiro, 09 de maio de 2014.

(assinatura)

09

Os termos anteriores são característicos de um livro que tem por finalidade registrar

- A) as ocorrências de uma reunião através de atas.
- B) a solicitação de algo de direito a uma autoridade.
- C) correspondências internas utilizadas no serviço público.
- D) correspondências externas utilizadas no serviço público.
- E) correspondências internas utilizadas na iniciativa privada.

10

A respeito da linguagem utilizada no exemplo dos termos apresentados é correto afirmar que se trata de linguagem

- A) técnica, utilizando expressões coloquiais.
- B) padrão, com algumas palavras coloquiais.
- C) formal, sem o uso de expressões coloquiais.
- D) coloquial, em que predomina a objetividade da mensagem.
- E) coloquial, com algumas palavras de tratamento cerimonioso.

Texto para responder às questões de 11 a 15.



(BROWNE, Dik. Hagar, o horrível 1. Porto Alegre: L&PM, 2002. v. 80. p. 60. Coleção L&PM Pocket.)

11

Na tira anterior, pode-se afirmar a respeito da resposta dada no 2º quadrinho que, em relação à personagem que faz a pergunta,

- A) supera suas expectativas.
- B) demonstra indiferença quanto à sua presença.
- C) desperta um interesse ainda maior pelo assunto.
- D) deixa mais dúvidas do as que ela já tinha quanto ao amor.
- E) não corresponde ao tipo de resposta que ela espera ouvir.

12

A resposta dada no 2º quadrinho mostra um aspecto

- A) técnico.
- B) poético.
- C) científico.
- D) linguístico.
- E) sentimental.

13

A classificação dada por Hamlet ao substantivo “amor” quanto ao gênero, no 3º quadrinho, é a mesma classificação atribuída aos seguintes vocábulos, EXCETO:

- A) Eclipse.
- B) Guaraná.
- C) Dinamite.
- D) Mármore.
- E) Dó (pena).

14

Considerando todo o diálogo apresentado nos quadrinhos, é correto afirmar que na fala do último quadrinho a personagem demonstra

- A) tristeza ao constatar que o romantismo de *Hamlet* é superior ao seu.
- B) admiração por *Hamlet*, enfatizando uma de suas principais características.
- C) surpresa com a atitude de *Hamlet*, por continuar lendo um livro enquanto conversa com ela.
- D) decepção com a falta de atenção de *Hamlet* com a sua pergunta, apesar de dizer que ele é romântico, indicando afetividade.
- E) insatisfação com a resposta dada à sua pergunta, dizendo uma característica contrária ao que realmente pode ser constatado.

15

A oração “*Você é tão romântico!*” mantém a correção gramatical e o sentido original se for substituída por:

- A) Você é um romântico!
- B) Você é muito romântico!
- C) Você é mais romântico que eu!
- D) Você é tão romântico quanto eu!
- E) Você é o mais romântico dos pretendentes!

### NOÇÕES DE INFORMÁTICA

16

As teclas de atalho utilizadas para exibir o histórico de navegação no navegador *Internet Explorer* são

- A) Alt + D.
- B) Alt + H.
- C) Ctrl + H.
- D) Ctrl + J.
- E) Ctrl + Alt + H.

17

O *Microsoft Office* é um pacote de aplicativos para escritório. São aplicativos que fazem parte do pacote *Office 2010*, EXCETO:

- A) *Excel*.
- B) *Word*.
- C) *Outlook*.
- D) *Silverlight*.
- E) *PowerPoint*.

18

Acerca dos aplicativos do pacote *Office*, analise.

- “ \_\_\_\_\_ é um cliente de *e-mail* que integra o pacote *Office*.”
- “ \_\_\_\_\_ processador de texto criado pela *Microsoft*.”

Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente as afirmativas anteriores.

- A) *Microsoft Excel* / Bloco de notas
- B) *Microsoft Outlook* / *Microsoft Word*
- C) *Microsoft Outlook* / *Microsoft Publisher*
- D) *Microsoft PowerPoint* / *Microsoft Word*
- E) *Microsoft Publisher* / *Microsoft PowerPoint*

19

Para criar o atalho de um arquivo localizado na pasta *Minhas Imagens* na Área de Trabalho deve-se

- A) localizar o arquivo / clicar com o botão direito / criar atalho.
- B) localizar o arquivo / clicar com o botão esquerdo / criar atalho
- C) dar duplo clique sobre o arquivo / enviar para / área de trabalho (criar atalho).
- D) localizar o arquivo / clicar com o botão direito / enviar para / área de trabalho (criar atalho).
- E) localizar o arquivo / clicar com o botão esquerdo / enviar para / área de trabalho (criar atalho).

20

Tecla de função é uma tecla programada para realizar determinada função quando acionada. De acordo com o *Microsoft Word 2010*, analise as seguintes teclas de função e respectivas ações.

- I. Alt + F4: sai do *Word*.
- II. Alt + F7: altera entre parágrafos do texto.
- III. Alt + F7: localiza o próximo erro ortográfico ou gramatical.
- IV. Alt + F5: restaura o tamanho da janela do programa.

**Estão corretas apenas as alternativas**

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

### NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E LEGISLAÇÃO

21

Na Secretaria de Administração de determinado órgão federal surgiram duas vagas no cargo de assistente administrativo derivado da vacância. Diversos são os fatos que geram a referida situação. NÃO se enquadra nas situações de vacância:

- A) Demissão.
- B) Promoção.
- C) Exoneração.
- D) Transferência.
- E) Aposentadoria.

22

Segundo a Lei nº 8112/90, cargo público é o “conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor”. Para que determinada pessoa venha a ter investidura no referido cargo é necessária a presença de alguns requisitos. Assinale-os.

- A) Idade mínima de 18 anos e brasileiros natos.
- B) Idade mínima de 21 anos e aptidão física e mental.
- C) Idade mínima de 21 anos e brasileiros naturalizados.
- D) Nível superior para todos os cargos e gozo dos direitos políticos.
- E) Nacionalidade brasileira e quitação com as obrigações militares e eleitorais.

23

Como regra geral, o texto constitucional veda a acumulação de cargos públicos. Isso significa que determinada pessoa não pode tomar posse em dois cargos, mesmo tendo compatibilidade de horários. Vale ressaltar que é vedada também a acumulação remunerada de cargos, empregos e funções públicas. Ocorre que a Constituição Federal admite algumas exceções. Assinale a alternativa que admite as referidas exceções.

- A) A de três cargos de professor.
- B) A de um cargo de profissional de saúde com outro técnico.
- C) A de um cargo de professor com outro técnico ou científico.
- D) A de dois cargos de professor com outro técnico ou científico.
- E) A de três cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas.

24

Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 24 meses, durante o qual a sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo. NÃO será avaliada:

- A) Disciplina.
- B) Assiduidade.
- C) Produtividade.
- D) Responsabilidade.
- E) Capacidade mental.

**25**

**O servidor Y ingressou no serviço público na data de 10 de março de 2009. Ocorre que o seu superior ingressou com pedido de exoneração do mesmo na data de 30 de maio de 2013. Com relação à possível exoneração do referido servidor, assinale a alternativa correta.**

- A) O servidor público estável perderá o cargo em virtude de sentença judicial transitada em julgado.
- B) O servidor público estável perderá o cargo em virtude de sentença judicial, mesmo que esta esteja em grau de recurso.
- C) Extinto o cargo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade, sem remuneração até seu adequado aproveitamento em outro cargo.
- D) Extinto o cargo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade, com remuneração integral até seu adequado aproveitamento em outro cargo.
- E) Invalidada por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga, se estável, reconduzido ao cargo de origem, com direito a indenização, aproveitado em outro cargo ou posto em disponibilidade sem remuneração proporcional ao tempo de serviço.

**26**

**A demissão do servidor é um instituto que enseja a extinção de vínculo entre este e a Administração Pública. A Lei nº 8.112/90 prevê situações em que pode ocorrer a referida demissão. Assinale a alternativa que NÃO está prevista em lei.**

- A) Corrupção.
- B) Improbidade administrativa.
- C) Crime contra a Administração Pública.
- D) Revelação de segredo do qual se apropriou em razão do cargo.
- E) Cometer a pessoa estranha à repartição, fora dos casos previstos em lei, o desempenho de atribuição que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado.

**27**

**O servidor público deve desempenhar suas funções com zelo, justiça e integridade e demais obrigações com a função que exerce. Entretanto, a lei elenca algumas vedações ao mesmo. Assinale a alternativa INCORRETA com relação às vedações do servidor público.**

- A) O uso do cargo ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem.
- B) Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material.
- C) Ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro ou infração a este Código de Ética ou ao Código de Ética de sua profissão.
- D) Cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.
- E) Pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim.

**28**

**Para que a licença requerida pelo servidor seja deferida é necessário que este preencha requisitos exigidos pela lei. Diante do exposto, é correto afirmar que**

- A) a licença para acompanhar o cônjuge será por prazo determinado e sem remuneração.
- B) ao servidor convocado para o serviço militar não será concedida licença, na forma e condições previstas na legislação específica.
- C) o servidor não terá direito a licença, sem remuneração, durante o período que mediar entre a sua escolha em convenção partidária, como candidato a cargo eletivo, e a véspera do registro de sua candidatura perante a Justiça Eleitoral.
- D) poderá ser concedida licença ao servidor para acompanhar cônjuge ou companheiro que foi deslocado para outro ponto do território nacional, para o exterior ou para o exercício de mandato eletivo dos Poderes Executivo e Legislativo.
- E) no deslocamento de servidor cujo cônjuge ou companheiro também seja servidor público, civil ou militar, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, não poderá haver exercício provisório em órgão ou entidade da Administração Federal direta, autárquica ou fundacional, desde que para o exercício de atividade compatível com o seu cargo.

29

Nos termos da Lei Federal nº 11.091/2005, plano de carreira é “conjunto de princípios, diretrizes e normas que regulam o desenvolvimento profissional dos servidores titulares de cargos que integram determinada carreira, constituindo-se em instrumento de gestão do órgão ou entidade”. A gestão dos cargos do Plano de Carreira observará alguns princípios e diretrizes. Analise-os.

- I. A natureza do processo educativo, função social e objetivos do Sistema Federal de Ensino.
- II. O reconhecimento do saber não instituído resultante da atuação profissional na dinâmica de ensino, de pesquisa e de extensão.
- III. A desvinculação ao planejamento estratégico e ao desenvolvimento organizacional das instituições.
- IV. A investidura em cada cargo condicionada à aprovação em concurso público.

**Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)**

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

30

A suspensão será aplicada em caso de reincidência das faltas punidas com advertência e de violação das demais proibições que não tipifiquem infração sujeita a penalidade de demissão. A pena de suspensão NÃO pode exceder o prazo de

- A) 30 dias.
- B) 60 dias.
- C) 90 dias.
- D) 120 dias.
- E) 150 dias.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31

“Os novos tempos mostram o despertar do consumidor, agora transformado no questionador, no homem exigente, no agente de transformação. Esse novo consumidor, agora muito atuante, não aceita mais as explicações em torno de descasos, desconsiderações, desleixos, oferecidas pelas organizações públicas e privadas.”

*(Francisco Gaudêncio Torquato do Rego. Comunicação empresarial, comunicação institucional. São Paulo: Summus, 1986.)*

Considerando a citação anterior, as afirmações se referem a atitudes que podem auxiliar na qualidade do atendimento, EXCETO:

- A) Agir de forma a minimizar os problemas, focando sempre no bom senso.
- B) Ter atenção, proatividade e organização, buscando viabilizar a comunicação.
- C) Ser discreto e apresentar trajés específicos, prescindindo-se da conduta adequada.
- D) Prezar pela conduta de comportamento pautada na cortesia e personalidade simpática.
- E) Estar sempre de bom humor, apresentando maiores cuidados com a apresentação verbal e corporal.

32

**Relacione adequadamente o tipo de documento à sua conceituação.**

1. Atestado.           (    ) Documento escrito, oficial, contendo aviso, citação, mandado publicar por autoridades e, ainda, afixado em local público.
2. Edital.               (    ) Documento emanado da área pública que transcreve algo já registrado em outro documento.
3. Portaria.           (    ) Ato escrito por órgão público no qual faz nomeação ou exoneração.
4. Certidão.          (    ) Correspondência de caráter oficial (empresas públicas).
5. Ofício.             (    ) Documento no qual uma autoridade declara algo, diretamente do fato.

**A sequência está correta em**

- A) 2, 3, 1, 5, 4.
- B) 2, 4, 3, 5, 1.
- C) 3, 1, 2, 5, 4.
- D) 3, 4, 2, 1, 5.
- E) 5, 2, 3, 4, 1.



**33**

O arquivista italiano Eugenio Casanova (1867-1951) define arquivos como “a acumulação ordenada de documentos criados por uma instituição ou pessoa no curso de sua atividade e preservados para a consecução de seus objetivos políticos, legais e culturais, pela referida instituição ou pessoa”.

*(Eugenio Casanova. Archivistica, Siena, 1928, p. 9.)*

**Acerca dos conceitos básicos de arquivo, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Segundo suas entidades criadoras, os arquivos classificam-se em públicos e privados.
- B) De acordo com a teoria das 3 idades, os arquivos podem ser correntes, intermediários e permanentes ou históricos.
- C) São atribuições de um profissional de arquivos: habilidade em lidar com o público, dom da oratória, habilidade de análise e crítica, poder de síntese e espírito metódico.
- D) Classifica-se como arranjo, o processo que, na organização de arquivos permanentes, consiste na ordenação estrutural ou funcional dos documentos em fundos e dos itens documentais dentro das séries.
- E) Documentos como listas de nascimento e óbitos, relatórios de Secretário de Governo, leis e decretos do Governo Federal e atas de Câmaras e Assembleias Legislativas, que estejam sob a guarda de um arquivo permanente, são de acervo público.

**34**

“Administrar significa criar condições ideais de solidariedade para que as pessoas possam se ajudar mutuamente e gerar valor e riqueza de modo eficiente e eficaz.”

*(Idalberto Chiavenato. Teoria Geral da Administração. São Paulo: McGraw Hill, Markron books, vol. 1, 1993.)*

**Sobre a Administração, marque a alternativa INCORRETA.**

- A) O bom desempenho empresarial depende diretamente de uma administração eficaz.
- B) A tarefa básica da administração é a de fazer as coisas por meio das pessoas, de maneira eficiente e eficaz.
- C) O processo administrativo é formado pelas funções administrativas a saber: planejamento, organização, direção e controle.
- D) A administração estratégica envolve o gestor da empresa, se estendendo aos membros de diversas áreas e diversos níveis da mesma.
- E) No que diz respeito às funções administrativas, forma-se um ciclo administrativo entre elas, gerando uma interação, não sendo possível, portanto, uma contínua correção e ajustamento do mesmo através da retroação.

**35**

**Análise as afirmativas, marque V para as verdadeiras e F para as falsas.**

- ( ) Diante da gerência contemporânea, os termos descentralização e delegação não são bem vistos.
- ( ) Na descentralização – menor concentração de poder decisório na alta administração da empresa –, as decisões são tomadas mais rapidamente.
- ( ) Uma das desvantagens da descentralização é que ela gera maiores conflitos nas hierarquias.
- ( ) Além de eliminar esforços duplicados de vários tomadores de decisões, a centralização reduz custos.
- ( ) Na descentralização, existe o risco dos administradores defenderem objetivos departamentais e não da empresa como um todo.

**A sequência está correta em**

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

**36**

“Nesse tipo de estrutura organizacional, a principal característica é a autoridade única e absoluta do superior sobre seus subordinados, decorrente do princípio da unidade de comando.”

*(Idalberto Chiavenato. Teoria Geral da Administração. Vol. 1. São Paulo: McGraw Hill, Makron Books, 1993.)*

**Assinale a alternativa que define qual o tipo de estrutura organizacional a que o autor se refere.**

- A) Staff.
- B) Linear.
- C) Gerencial.
- D) Funcional.
- E) Operacional.

37

**Sobre a comunicação telefônica, analise.**

- I. O sucesso da comunicação telefônica se dá quando o público fica satisfeito, independentemente da imagem da empresa.
- II. Ao se atender o telefone dentro do ambiente empresarial, deve-se evitar o uso de gírias, diminutivos, gerundismos e intimidades.
- III. Abstrai-se o uso correto do aparelho telefônico, conhecendo as pessoas da empresa, suas funções, os departamentos, para melhor encaminhar o cliente.
- IV. Deve-se falar pausadamente, usar tratamentos adequados, anotar os dados e os recados corretamente e tratar os assuntos com objetividade.
- V. Atender o telefone, de preferência, no segundo toque. Deve-se dizer o nome da empresa e se identificar. A empatia também é necessária para se obter uma boa comunicação telefônica.

**Estão corretas apenas as afirmativas**

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

38

**Com relação às funções administrativas, analise.**

- I. O planejamento, primeira função administrativa, serve de base para as demais funções e é um modelo teórico para as ações futuras. Planejar é definir os objetivos e escolher antecipadamente o melhor curso de ação para alcançá-los.
- II. Um dos conceitos de organização é o agrupamento das atividades em uma estrutura lógica, que pode ser chamado também de departamentalização.
- III. Tarefas, pessoas, órgãos e relações constituem os quatro componentes da função administrativa de controle.
- IV. Na função controle, assegura-se que os resultados que foram planejados, organizados e dirigidos estejam de acordo o quanto possível com os objetivos estabelecidos.

**Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)**

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

39

**“Tipo de organograma mais completo, apesar de ser de elaboração complexa. Compõe-se de um quadro de dupla entrada. Nas linhas, encontram-se as atribuições, enquanto, nas colunas, estão os cargos.” Trata-se do organograma**

- A) vertical.
- B) clássico.
- C) setorial ou radial.
- D) diagonal ou europeu.
- E) linear de responsabilidade.

40

**“Recrutamento é um conjunto de atividades desenhadas para atrair um conjunto de candidatos qualificados para uma organização.”**

*(John R. Schermerhorn JR. Management, Nova York, John Wiley & Sons, 1996, p. 290.)*

**Em relação ao recrutamento de pessoas, marque a alternativa INCORRETA.**

- A) O desafio principal do recrutamento é agregar valor à organização e às pessoas.
- B) O recrutamento interno é ideal para situações de estabilidade e pouca mudança ambiental.
- C) O recrutamento externo é mais custoso, oneroso, demorado e inseguro que o recrutamento interno.
- D) O recrutamento interno é indicado para enriquecer mais intensa e rapidamente o capital intelectual.
- E) O recrutamento externo busca candidatos externos para trazerem experiências e habilidades não existentes atualmente na organização.

41

“A estrutura organizacional é um meio de que se serve uma organização para atingir eficientemente seus objetivos.”

(Idalberto Chiavenato, 1987.)

**Considere as afirmativas e assinale a INCORRETA.**

- A) Estrutura linear, estrutura linear-*staff* e estrutura funcional consistem em tipos da estrutura organizacional.
- B) A estrutura organizacional informal é aquela deliberadamente planejada e formalmente representada, em alguns aspectos, pelo organograma.
- C) Uma organização empresarial consiste em um conjunto de encargos funcionais, hierárquicos, orientados para o objetivo de produzir bens ou serviços.
- D) Quando a estrutura organizacional é estabelecida de forma adequada, ela proporciona à empresa, além de outros benefícios, a identificação das tarefas necessárias ao alcance dos objetivos estabelecidos.
- E) Em uma estrutura organizacional, deve-se considerar 6 elementos básicos: especialização do trabalho; departamentalização; cadeia de comando; amplitude de controle; centralização; e, descentralização.

42

**Com relação a organogramas e fluxogramas, analise.**

- I. Organogramas são gráficos que representam o fluxo ou a sequência de procedimentos e rotinas.
- II. Fluxogramas possibilitam a simplificação do trabalho pela combinação eficiente das diversas fases ou etapas de uma tarefa.
- III. Autoridade de linha, autoridade de assessoria e autoridade funcional são as 3 maneiras diferentes pelas quais as relações de autoridade podem ser apresentadas no organograma.
- IV. No organograma aparece, claramente, a estrutura hierárquica, definindo os diversos níveis de organização, os órgãos componentes da estrutura e os canais de comunicação que ligam os órgãos.

**Estão corretas as afirmativas**

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

43

**São consideradas vantagens dos fluxogramas, EXCETO:**

- A) Possibilita uma melhor compreensão das ordens e instruções.
- B) Possibilita estudar, corrigir e obter a melhor sequência de operação.
- C) Permite localizar e eliminar os movimentos inúteis ou desnecessários.
- D) Permite a visualização da estrutura do organismo de forma simples e direta.
- E) Possibilita a simplificação do trabalho pela combinação eficiente das diversas fases ou etapas de uma tarefa.

44

**Sobre a seleção de candidatos, analise as afirmativas.**

- I. O principal objetivo da seleção de candidatos é escolher e classificar os mais adequados às necessidades do cargo e da organização.
- II. O processo de seleção de pessoas é uma responsabilidade de linha (de cada chefe ou gerente) e função de *staff* (prestação de serviço pelo órgão especializado).
- III. Dentre as técnicas de seleção, destacam-se: teste de personalidade; prova de conhecimento ou capacidade; e, entrevista.
- IV. O processo de seleção de pessoas baseia-se, principalmente, na análise entre as características do candidato e as exigências da função.
- V. A entrevista constitui a técnica de seleção mais utilizada. Ela possui inúmeras aplicações nas organizações e pode ser utilizada na triagem inicial dos candidatos no recrutamento, como entrevista pessoal inicial na seleção, dentre outros.

**Está(ão) INCORRETA(S) apenas a(s) afirmativa(s)**

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

45

Na arquivística, segundo Bellotto (2006, p. 130), o Princípio pelo qual se deve respeitar os fundos arquivísticos, mantendo-os conforme foram criados e de acordo com a procedência da instituição e/ou a pessoa que os gerou, denomina-se Princípio da

- A) Unicidade.
- B) Organicidade.
- C) Proveniência.
- D) Cumulatividade.
- E) Indivisibilidade ou Integridade.

46

Em relação ao protocolo, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) Excluem-se registro e classificação das atividades atribuídas ao serviço de protocolo.
- B) Considera-se também protocolo o livro de registro de documentos recebidos e/ou expedidos.
- C) Constitui um dos métodos de controle envolvidos na fase de utilização de documentos dentro da administração de documentos/gestão documental.
- D) Fazem parte da rotina de atividades de um profissional de protocolo a distribuição das correspondências recebidas e, ainda, o controle de tramitação de documentos.
- E) Uma ficha de protocolo armazena informações sobre a movimentação do arquivo e deve conter, dentre outras informações, a data de entrada do documento, bem como o assunto.

47

“Envio de documentos para a instituição arquivística pública, acompanhados dos instrumentos de recuperação da informação com vistas à sua guarda permanente e seu acesso público.” Trata-se do procedimento arquivístico denominado

- A) descarte.
- B) avaliação.
- C) eliminação.
- D) transferência.
- E) recolhimento.

48

“Nós somos o que fazemos repetidas vezes. Portanto, a excelência não é um ato, mas um hábito.”

*(Aristóteles, filósofo grego.)*

Diante do exposto, analise.

- I. Constituem os princípios para o bom atendimento na gestão de qualidade: foco no cliente, atendimento à real necessidade do usuário e manutenção da qualidade.
- II. Durante o atendimento telefônico, recomenda-se que se atenda as necessidades do cliente. Porém, se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é necessário que se ofereça alternativas.
- III. Existem algumas barreiras que interferem no processo de comunicação, tais como: barreiras tecnológicas, de linguagem e psicológicas.
- IV. Além da competência, presteza, cortesia, paciência e respeito, a empatia é um fator crucial para a excelência no atendimento ao público.
- V. Contribuem para a eficiência e qualidade da prestação de serviços, a padronização e a uniformidade nos procedimentos de atendimento ao público.

Estão corretas as afirmativas

- A) I, II, III, IV e V.
- B) I, IV e V, apenas.
- C) II, III e IV, apenas.
- D) III, IV e V, apenas.
- E) I, II, III e V, apenas.

49

**Analise as afirmativas.**

- I. Através do desenvolvimento das competências das pessoas dentro da organização, a Administração de Recursos Humanos (ARH) aposta no treinamento para melhor contribuir para os objetivos organizacionais.
- II. O desenvolvimento organizacional, conjunto das mudanças ocorridas na organização de forma planejada, passa normalmente por 4 etapas: diagnóstico; planejamento da mudança; implementação ou intervenção; e, avaliação.
- III. Na abordagem contemporânea do Desenvolvimento Organizacional (DO), a tomada de decisões é descentralizada, porém, não existe compartilhamento de responsabilidade e de controle.
- IV. De acordo com a gerência contemporânea, através de recompensas, punições e outros instrumentos de controle é que se obtém a motivação dos indivíduos dentro das organizações.
- V. Com o intuito de adquirir vantagem no mercado, as empresas mais modernas apostam em seus recursos humanos, embora não os considere elemento essencial para o sucesso empresarial.

**Estão INCORRETAS apenas as afirmativas**

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

50

**Segundo Bellotto (2006), “espécie documental é o veículo redacional adequado, redigido e formatado de maneira que torne válido e credível o conteúdo do documento”. Considerando a citação relacionada à espécie documental e suas categorias, assinale a alternativa em que todos os documentos sejam exemplos de atos de correspondência.**

- A) Contrato, parecer e ata.
- B) Carta, relatório e certidão.
- C) Edital, atestado e certidão.
- D) Carta, edital e memorando.
- E) Decreto, parecer e contrato.

## INSTRUÇÕES

1. Material a ser utilizado: caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala, inclusive aparelho celular desligado e devidamente identificado.
2. Não é permitida, durante a realização das provas, a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta, protetor auricular, lápis, borracha, corretivo. Especificamente, não é permitido que o candidato ingresse na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: *bip*, telefone celular, *walkman*, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, *ipad*, *ipod*, *tablet*, *smartphone*, mp3, mp4, receptor, gravador, calculadora, câmera fotográfica, controle de alarme de carro, relógio de qualquer modelo etc.
3. Durante a prova, o candidato não deve levantar-se, comunicar-se com outros candidatos e nem fumar.
4. A duração da prova é de 04 (quatro) horas, já incluindo o tempo destinado à entrega do Caderno de Provas e à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do Cartão de Respostas (Gabarito).
5. Somente em caso de urgência pedir ao fiscal para ir ao sanitário, devendo no percurso permanecer absolutamente calado, podendo antes e depois da entrada sofrer revista através de detector de metais. Ao sair da sala no término da prova, o candidato não poderá utilizar o sanitário. Caso ocorra uma emergência, o fiscal deverá ser comunicado.
6. O Caderno de Provas consta de 50 (cinquenta) itens. Leia-o atentamente.
7. **Os itens das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 05 (cinco) opções (A a E) e uma única resposta correta.**
8. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o Caderno de Provas corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) que lhe foi fornecido estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto, ou tenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao fiscal.
9. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
10. O candidato poderá retirar-se do local de provas somente a partir dos 90 (noventa) minutos após o início de sua realização, contudo não poderá levar consigo o Caderno de Provas, sendo permitida essa conduta apenas no decurso dos últimos 30 (trinta) minutos anteriores ao horário previsto para o seu término.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala somente poderão sair juntos. Caso o candidato insista em sair do local de aplicação das provas, deverá assinar um termo desistindo do Concurso Público e, caso se negue, deverá ser lavrado Termo de Ocorrência, testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo fiscal da sala e pelo coordenador da unidade.

## RESULTADOS E RECURSOS

- As provas aplicadas, assim como os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no site **[www.idecan.org.br](http://www.idecan.org.br)**, a partir das 16h00min do dia subsequente ao da realização das provas.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de **02 (dois) dias úteis**, a partir do dia subsequente à divulgação, em requerimento próprio disponibilizado no *link* correlato ao Concurso Público no site **[www.idecan.org.br](http://www.idecan.org.br)**.
- A interposição de recursos deverá ser feita **via Internet**, através do **Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos**, com acesso pelo candidato ao fornecer dados referentes à sua inscrição apenas no prazo recursal, ao **IDECAN**, conforme disposições contidas no site **[www.idecan.org.br](http://www.idecan.org.br)**, no *link* correspondente ao Concurso Público.