



NOME DO CANDIDATO

Nº DE INSCRIÇÃO

ESCOLA

SALA

ORDEM

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

INSTRUÇÕES GERAIS

- O candidato receberá do fiscal:
Um Caderno de Questões contendo **30 (trinta) questões** objetivas de múltipla escolha.
Uma Folha de Respostas personalizada para a Prova Objetiva.
- Ao ser autorizado o início da prova, verifique, no Caderno de Questões, se a numeração das questões e a paginação estão corretas e se não há falhas, manchas ou borrões. Se algum desses problemas for detectado, solicite ao fiscal outro caderno completo. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- A totalidade da Prova terá a duração de **4h (quatro horas)**, incluindo o tempo para preenchimento da Folha de Respostas da Prova Objetiva.
- Iniciada a Prova, nenhum candidato poderá retirar-se da sala antes de decorridas **2h (duas horas)** de prova, devendo, ao sair, entregar ao fiscal de sala, obrigatoriamente, o Caderno de Questões e a Folha de Respostas da Prova Objetiva. A Folha de Respostas da Prova Objetiva será o único documento válido para correção.
– O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões da Prova Objetiva quando faltarem **60 (sessenta) minutos** para o término do horário estabelecido para o fim da prova.
- Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos.
- Caso seja necessária a utilização do sanitário, o candidato deverá solicitar permissão ao fiscal de sala, que designará um fiscal volante para acompanhá-lo no deslocamento, devendo manter-se em silêncio durante o percurso, podendo, antes da entrada no sanitário e, depois da utilização deste, ser submetido a revista com detector de metais. Na situação descrita, se for detectado que o candidato está portando qualquer tipo de equipamento eletrônico, será eliminado automaticamente do concurso.
- O candidato, ao terminar a prova, deverá retirar-se imediatamente do estabelecimento de ensino, não podendo permanecer nas dependências deste, bem como não poderá utilizar os sanitários.

INSTRUÇÕES – PROVA OBJETIVA

- Verifique se seus dados estão corretos na Folha de Respostas.
- A Folha de Respostas **NÃO** pode ser dobrada, amassada, rasurada, manchada ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- Use caneta transparente de tinta preta.
- Assinale a alternativa que julgar correta para cada questão na Folha de Respostas.
- Para cada questão, existe apenas **1 (uma)** resposta certa – não serão computadas questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, emendas ou rasuras.
- O modo correto de assinalar a alternativa é cobrindo, completamente, o espaço a ela correspondente, conforme modelo abaixo:


- Todas as questões deverão ser respondidas.

OS TEXTOS E AS QUESTÕES FORAM REDIGIDOS CONFORME O NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO DA LÍNGUA PORTUGUESA, MAS ESTE NÃO SERÁ COBRADO NO CONTEÚDO.

Espaço reservado para anotação das respostas - O candidato poderá destacar e levar para conferência.

NOME DO CANDIDATO

Nº DE INSCRIÇÃO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30										

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo, retirado do livro *Perto do Coração Selvagem*, de Clarice Lispector, para responder às questões de 1 a 4.

(...) Viver em sociedade é um desafio porque às vezes ficamos presos a determinadas normas que nos obrigam a seguir regras limitadoras do nosso ser ou do nosso não-ser... Quero dizer com isso que nós temos, no mínimo, duas personalidades: a objetiva, que todos ao nosso redor conhecem; e a subjetiva... Em alguns momentos, esta se mostra tão misteriosa que se perguntarmos – Quem somos? Não saberemos dizer ao certo! Agora de uma coisa eu tenho certeza: sempre devemos ser autênticos, as pessoas precisam nos aceitar pelo que somos e não pelo que parecemos ser... Aqui reside o eterno conflito da aparência x essência. E você... O que pensa disso? (...) Nunca sofra por não ser uma coisa ou por sê-la...

1. De acordo com o texto, é correto afirmar que
- (A) temos personalidades diferentes quando estamos sozinhos e quando estamos em sociedade.
 - (B) agimos diante da sociedade como queremos, sem nos importarmos com regras.
 - (C) a sociedade nos conhece melhor do que nós mesmos nos conhecemos.
 - (D) as pessoas nos aceitam como somos.
 - (E) viver em sociedade não é difícil.

2. Observe o trecho transcrito do texto e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta um antônimo da palavra destacada de acordo com o contexto.

“Em alguns momentos, esta se mostra tão misteriosa (...)”

- (A) Complexa.
- (B) Difícil.
- (C) Secreta.
- (D) Evidente.
- (E) Obscura.

3. Observe o trecho transcrito do texto e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta um sinônimo da palavra destacada de acordo com o contexto.

“Agora de uma coisa eu tenho certeza: sempre devemos ser autênticos (...)”

- (A) Falsos.
- (B) Ardilosos.
- (C) Espertos.
- (D) Prudentes.
- (E) Verdadeiros.

4. Leia a oração abaixo transcrita do texto e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta o tempo e o modo verbais corretos do termo destacado.

“(...) Viver em sociedade é um desafio (...)”

- (A) Presente do modo subjuntivo.
- (B) Presente do modo indicativo.
- (C) Futuro do presente do modo indicativo.
- (D) Futuro do pretérito do modo indicativo.
- (E) Pretérito perfeito do modo indicativo.

5. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e quanto à ortografia, assinale a alternativa correta.

- (A) O botão de gás explodiu na casa do vizinho.
- (B) Ela o flagrou com a boca na butija.
- (C) A buzina do meu carro sempre dispara sozinha.
- (D) Ele nunca sai de casa sem seu buné.
- (E) Servem comida boa no buteco da esquina.

6. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e quanto à acentuação, assinale a alternativa correta.

- (A) Minha mãe fez um delicioso bolo de amêixa.
- (B) Ele não acredita nisso. É um cético.
- (C) Não quero mais ficar aquí.
- (D) Aquela mulher parece uma vibôra.
- (E) Mesmo com idade avançada, ainda tem vigôr.

7. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa, analise as palavras abaixo e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, as formas plurais corretas.

Hambúrguer/ Bênção/ Passatempo

- (A) Hambúrguers/ Bênções/ Passatempos.
- (B) Hambúrgueres/ Bênças/ Passatempos.
- (C) Hambúrgueres/ Bênções/ Passastempos.
- (D) Hambúrguers/ Bênções/ Passastempo.
- (E) Hambúrgueres/ Bênções/ Passatempos.

8. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e quanto à regência verbal, assinale a alternativa correta.

- (A) Ela esqueceu do caderno.
- (B) Maria namora um rapaz vinte anos mais jovem.
- (C) Vou no banheiro e já volto.
- (D) Se não obedecer os pais, não vai ganhar presente no Natal.
- (E) Não estou incriminando a ninguém de ter roubado minha carteira.

9. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e quanto à divisão silábica, assinale a alternativa correta.

- (A) Pa-ra-gu-ai.
- (B) Ra-inha.
- (C) Oxi-gê-ni-o.
- (D) Pers-pi-caz.
- (E) Pa-i-sa-gem.

10. De acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa e quanto à pontuação, assinale a alternativa correta.

- (A) O tornado levou casas, e móveis, e objetos, e carros.
- (B) Maria gosta, de vermelho, Pedro verde.
- (C) Sempre reviso minha prova antes de entregar mas, dessa vez não deu tempo.
- (D) Todo dia almoço, arroz, feijão, e bife.
- (E) O Presidente da República, está fora do país.

LEGISLAÇÃO

11. Com base no artigo 37, da Constituição Federal de 1988, é correto afirmar que o prazo de validade do concurso público será de

- (A) até 4 anos, prorrogável uma vez por igual período.
- (B) no mínimo, 3 anos, prorrogável quantas vezes forem convenientes à Administração Pública.
- (C) até 2 anos, prorrogável uma vez por igual período.
- (D) no máximo, 1 ano, vedada a sua prorrogação.
- (E) até 2 anos, vedada a sua prorrogação.

12. Segundo o disposto na Lei nº 8.112/1990, sobre a posse em cargo público, assinale a alternativa correta.

- (A) É proibida a posse mediante procuração específica.
- (B) A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.
- (C) Ainda que o candidato não seja apto física ou mentalmente para o exercício do cargo, ele poderá ser empossado.
- (D) É dispensável, no ato da posse, a apresentação de declaração de bens e valores que constituem o patrimônio do servidor.
- (E) A posse deverá ocorrer no prazo máximo de 45 dias, contados da publicação do ato de provimento.

13. Conforme a Lei nº 11.892/2008, a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica é vinculada ao Ministério da Educação e constituída

- I. pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR.
- II. pelas Escolas Técnicas Vinculadas às Universidades Federais.
- III. pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

É correto o que está contido em

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

14. De acordo com a Lei nº 8.112/1990, quando o servidor, a pedido, desloca-se para outra localidade por motivo de saúde, condicionada à comprovação por junta médica oficial, é correto afirmar que se trata de

- (A) remoção.
- (B) redistribuição.
- (C) readaptação.
- (D) recondução.
- (E) nomeação.

15. A Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito federal, traz, de forma expressa, em seu artigo 2º, alguns princípios aos quais a Administração Pública deverá obedecer. Dentre eles, estão:

- (A) legalidade e pessoalidade.
- (B) irrazoabilidade e contraditório.
- (C) finalidade e pessoalidade.
- (D) motivação e moralidade.
- (E) não contraditório e segurança jurídica.

16. Com base no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, é correto afirmar que os principais deveres do servidor público são, entre outros:

- I. ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos.
- II. apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função.
- III. facilitar a fiscalização de todos os atos ou serviços por quem de direito.
- IV. abster-se, quando possível, de exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei.

É correto o que está contido em

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

AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO (CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS)

17. O organograma é a representação gráfica de determinados aspectos da estrutura organizacional, dentre eles a departamentalização. Um dos tipos de departamentalização é a funcional, que representa

- (A) as atividades agrupadas de acordo com as funções da empresa, mas não é considerado o critério mais usado pelas empresas, pois é complexo e cria morosidade nas comunicações.
- (B) o agrupamento de acordo com as atividades inerentes a cada produto ou serviço da empresa, podendo ser considerado o melhor critério para departamentalização.
- (C) as atividades agrupadas de acordo com as necessidades variadas de resultado para os clientes. Sua vantagem é assegurar reconhecimento e atendimento contínuo e rápido aos diferentes tipos e classes de clientes.
- (D) as atividades agrupadas de acordo com as funções da empresa, podendo ser considerado o critério mais usado pelas empresas.
- (E) o agrupamento de atividades de acordo com suas funções, aliado às atribuições temporárias de profissionais. Tem característica de responsabilidade compartilhada.

18. O fluxograma objetiva evidenciar a sequência de um trabalho, permitindo a visualização das rotinas, seu fluxo lógico e racional. Entre outros, os principais objetivos do fluxograma são:

- I. padronizar a representação dos métodos e os procedimentos administrativos.
- II. armazenar dados e informações, sendo que este aspecto está relacionado à vida e à história dos vários assuntos da instituição.
- III. função de controle. Para isso, o registro de todos os campos é imprescindível.
- IV. maior rapidez na descrição dos métodos e formas de trabalho.
- V. facilitar a leitura e o entendimento dos métodos de trabalho.
- VI. facilitar a localização e identificação dos aspectos mais importantes nas etapas das rotinas de trabalho.

É correto o que está contido em

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

19. Sabendo que a ata é um tipo de documento de suma importância para sua instituição, porque é utilizada como um meio de comunicação altamente formal, cuja finalidade é relatar todos os assuntos tratados em uma reunião, assembleia ou convenção, Ricardo sempre zela para

- (A) produzir um texto pormenorizado e extenso. Ao término da reunião, providencia a digitação, pois a transcrição durante a reunião é manuscrita e ele sabe que uma ata não deve ser manuscrita. Outra providência é a imediata circulação entre os participantes, para aprovação e assinatura de todos, já que esta deve ser realizada antes da próxima reunião e é imprescindível.
- (B) que a ata contenha tudo o que se passou na reunião de forma compacta, por se tratar de um relato dos fatos e discussões. Ao término da reunião, providencia a digitação, pois a transcrição durante a reunião é manuscrita e ele sabe que uma ata não deve ser manuscrita. Outra providência é a imediata circulação entre os participantes, para aprovação e assinatura de todos, já que esta deve ser realizada antes da próxima reunião e é imprescindível.
- (C) que a ata contenha tudo o que se passou na reunião de forma pormenorizada, relatando toda e qualquer fala, por se tratar de um relato dos fatos e discussões. Ao término da reunião, providencia a digitação, pois a transcrição durante a reunião é manuscrita e ele sabe que uma ata não deve ser manuscrita. Outra providência é a imediata circulação entre os participantes para aprovação e, ao retornar, procede à sua assinatura e à do presidente.
- (D) que o texto seja pormenorizado, rico em detalhes, sempre extenso, manuscrito e, ao término da reunião, providencia para que todos assinem a ata, já que esta deve (obrigatoriamente) ser assinada por todos imediatamente após o encerramento da reunião.
- (E) realizar todos os registros, mas de forma compacta. Quanto à transcrição, se for manuscrita, esmera-se para não haver rasuras e, se for digitada, não ter nenhum erro de conteúdo, de ortografia ou gramatical. Após o término da produção, obtém a aprovação dos participantes e procede à sua assinatura e, em seguida, colhe a assinatura do presidente.

20. As metas estabelecidas pela Alta Direção são aquelas necessárias para que a empresa possa atingir seus "quatro objetivos":

1. colocar no mercado um produto com melhor qualidade e de forma mais econômica do que o concorrente.
2. remunerar o acionista de forma competitiva com o mercado financeiro, garantindo, assim, os recursos necessários ao crescimento da empresa e à geração de novas riquezas.
3. pagar um salário competitivo e propiciar boas condições de trabalho, de tal forma que a empresa consiga reter seus empregados.
4. não comprometer o ambiente. Respeitar a sociedade.

Diante deste conceito e entendendo que o papel de cada colaborador é o de trabalhar com foco nos interesses e nas necessidades da instituição, é correto afirmar que a(s) competência(s) indispensável(is) para cumprir seu papel e obter os melhores resultados/ metas é(são) o(a)

- (A) disciplina no exercício profissional e na execução dos trabalhos com eficácia.
- (B) resiliência para aceitar o surgimento dos obstáculos e problemas que surgem no decorrer do trabalho, sempre buscando a eficiência de atuação junto à equipe.
- (C) pontualidade no horário de trabalho e na execução do que foi solicitado, e eficiência no método de trabalho.
- (D) disciplina e a pontualidade para eficiência profissional, sempre à disposição no horário do expediente.
- (E) comprometimento com resultados e uma atuação eficiente que contribuem para o atingimento de metas.

21. O atendimento ao público (clientes), além de ser um dever por fazer parte da entrega do produto ou serviço oferecido pela instituição, contribui para a construção da imagem institucional. Com base nessa premissa verdadeira, avalie as situações apresentadas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa que apresenta a prática que demonstra excelência (alto nível) no atendimento.

- (A) Viviane atendeu uma pessoa muito emotiva e sensível. Identificando que a pessoa era emocionalmente carente e que precisava de atenção, tratou de dar total atenção a ela para que se sentisse importante; forneceu todas as informações que solicitou, independentemente se iria comprar ou não.
- (B) Roberta atendeu uma pessoa muito comunicativa, mas que não consegue focar em um assunto só. Durante o atendimento, Roberta tomou conhecimento de todos os detalhes do evento que a pessoa participaria, além de outras situações particulares. Sua postura estava focada no objetivo da instituição, mesmo que, para isso, consumisse o tempo necessário para o cliente.
- (C) Selma atendeu um cliente com perfil racional. Ao identificar o perfil do cliente, colocou-se à disposição e aguardou ser solicitada para fornecer as informações desejadas com exatidão, assim, usou argumentos repletos de dados e com objetividade.
- (D) Paulo é um profissional que adora o que faz. Por isso, dedica todo o tempo para atender quem o procura, seja cliente interno ou externo. Conta com orgulho os casos de clientes que se tornaram seus amigos, pois sua habilidade em identificar o perfil do cliente e ter disposição para ouvi-lo como se fosse um amigo e confiante é constante.
- (E) Pablo atende os clientes selecionando pelo grau de importância (recursos financeiros e *status*) que eles têm. Sempre está focado nas metas institucionais e, por esse motivo, direciona seus esforços e diferencia o atendimento, dedicando mais tempo às pessoas que demonstram ter mais poder aquisitivo ou nível intelectual.

22. Ana Cristina é responsável pelo protocolo e arquivamento de documentos da instituição; tudo o que chega ou sai é por intermédio de Ana Cristina. Durante o fechamento de um projeto importante para a instituição, o Gerente de Projetos necessitou de informações que estavam em uma carta recebida há três meses, mas as informações não foram encontradas, apesar de o registro de protocolo estar em dia e todos os documentos devidamente arquivados. A falha na localização das informações ocorreu porque

- (A) o Gerente de Projetos não soube precisar o tipo de documento em que constavam as informações desejadas. Por esse motivo, Ana Cristina não pôde localizar com a agilidade necessária.
- (B) Ana Cristina faltou no dia em que foram solicitadas as informações, e quem estava na empresa não conseguiu localizar.
- (C) não foi dado tempo suficiente para Ana Cristina localizar as informações. Tudo é urgente nessa instituição. As pessoas não solicitam o que desejam com antecedência.
- (D) Ana Cristina faz tanto o controle quanto o método de arquivo, baseando-se na premissa de gestão documental e não na gestão da informação.
- (E) o volume e o fluxo de informações são elevados.

23. Sobre memorando, assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se de um documento usual nas relações internas das empresas, instituições ou órgãos públicos. Tem por finalidade facilitar a comunicação entre funcionários que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente, de diversas unidades administrativas, setores ou departamentos de mesma organização.
- (B) Trata-se de um documento usual nas relações internas das empresas, instituições ou órgãos públicos e, esporadicamente e com fins específicos, é utilizado para relações externas. Tem por finalidade facilitar a comunicação entre profissionais que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente, de diversas unidades administrativas, setores ou departamentos de mesma organização.
- (C) Trata-se de um documento usual nas relações internas de empresas privadas. Não se aplica a instituições públicas. Tem por finalidade facilitar a comunicação entre profissionais que estão hierarquicamente em mesmo nível, de diversas unidades administrativas, setores ou departamentos de mesma organização.
- (D) Trata-se de um documento usual nas relações internas das empresas, instituições ou órgãos públicos. Tem por finalidade facilitar a comunicação somente entre profissionais que estão hierarquicamente em mesmo nível, de diversas unidades administrativas, setores ou departamentos de mesma organização.
- (E) Trata-se de um documento usual nas relações internas das empresas, instituições ou órgãos públicos. Tem por finalidade facilitar a comunicação somente entre profissionais de nível hierárquico diferente, de diversas unidades administrativas, setores ou departamentos de mesma organização.

24. Renato foi designado para uma visita técnica nas unidades da instituição. Deveria ir a 12 Estados (Acre, Amazonas, Goiás, Rondônia, Roraima, Paraíba, Paraná, Espírito Santo, Santa Catarina, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins). Quando estava preparando a documentação, precisou preencher um campo do formulário com as siglas dos Estados que deveria ir e, nesse momento, surgiu uma dúvida e ele consultou seu amigo. Perguntou: "Tadeu, por favor, verifique as siglas que utilizei e me diga se estão corretas, pois será muito ruim se eu não colocar a sigla correta". Tadeu respondeu: "Fique tranquilo que eu conheço tudo, a sequência que pediu é a seguinte:

- (A) AR/ AZ/ GO/ RO/ RR/ PB/ PR/ EP/ SC/ MG/ MS/ TC".
- (B) AC/ AM/ GA/ RD/ RR/ PB/ PR/ ES/ ST/ MT/ MS/ TC".
- (C) AC/ AM/ GO/ RD/ RR/ PA/ PN/ ES/ SC/ MT/ MS/ TC".
- (D) AC/ AM/ GO/ RO/ RR/ PB/ PR/ ES/ SC/ MT/ MS/ TO".
- (E) AR/ AZ/ GO/ RO/ RA/ PA/ PR/ ES/ SC/ MS/ MT/ TO".

25. Clarice é uma profissional que vem se dedicando ao desenvolvimento da competência da resiliência (habilidade de se recuperar e se adaptar à adversidade). Para isso, vem exercitando a seguinte postura:

- (A) cuida de suas necessidades e sentimentos, física e emocionalmente. No dia a dia de trabalho, não se importa com o que acontece ao redor e, se alguém está em conflito, ela não se envolve para não se contaminar. Para fortalecer suas energias, fora do trabalho, participa de atividades que gosta, dorme e come bem.
- (B) trabalha para um objetivo e não se desvia dele. Persegue grandes conquistas para fortalecer seus sentimentos e a autoestima, o que contribui para o desenvolvimento da sua competência de resiliência.
- (C) procura prever e aceitar mudanças. Quando prevê mudanças, torna mais fácil adaptar-se a elas, tolerá-las e, até mesmo, recebê-las com entusiasmo.
- (D) mantém uma perspectiva de curto prazo e tem certeza de que sua situação pode melhorar, porque trabalha ativamente e direcionada para ser feliz.
- (E) analisa diariamente suas vitórias e fracassos, refletindo muito sobre tudo. O único inconveniente é o arrependimento, com o qual deve aprender a conviver.

26. Carlos solicitou à Irene que elaborasse um ofício, informando à Câmara que, no próximo mês, haverá um evento, e a sala nobre deverá ser disponibilizada para isso. Antes de iniciar a atividade, Irene, que é uma profissional eficaz, considerou importante consultar a legislação pertinente e identificou que a forma correta para a elaboração do texto. Quanto a isso, analise as assertivas abaixo.

- I. Dar tratamento impessoal com ausência de impressões individuais de quem comunica: embora se trate, por exemplo, de um expediente assinado por Chefe de determinada Seção, é sempre em nome do Serviço Público que é feita a comunicação. Obtém-se, assim, uma desejável padronização, que permite que comunicações elaboradas em diferentes setores da Administração guardem entre si certa uniformidade.
- II. Impessoalidade de quem envia a comunicação, com duas possibilidades: ela pode ser dirigida a um cidadão, sempre concebido como público, ou a outro órgão público. Nos dois casos, tem-se um destinatário concebido de forma homogênea e impessoal.
- III. Ter caráter impessoal do próprio assunto tratado: se o universo temático das comunicações oficiais se restringe a questões que dizem respeito ao interesse público, é natural que não cabe qualquer tom particular ou pessoal.
- IV. Ser isenta da interferência da individualidade de quem a elabora. Desta forma, não há lugar na redação oficial para impressões pessoais, como as que, por exemplo, constam de uma carta a um amigo, ou de um artigo assinado de jornal, ou mesmo de um texto literário.
- V. Ter concisão, clareza, objetividade e formalidade para elaborar os expedientes oficiais, contribuindo, assim, para que seja alcançada a necessária impessoalidade.
- VI. Utilizar pronome de tratamento: Vossa Excelência para Papa, Presidente da República, Vice-Presidente da República, Ministros de Estado, Governadores e Vices, Oficiais Gerais das Forças Armadas, Embaixadores, Secretários Organizacionais e Prefeitos Municipais.

É correto o que se afirma em

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

27. Sobre os tipos de correspondência oficial, assinale a alternativa correta.

- (A) Certidão é um documento oficial, com base em documento original, objetivando comprovar a existência de ato ou assentamento de interesse de alguém. Deve reproduzir fielmente, de inteiro teor ou resumidamente, atos ou fatos constantes de processo, livro ou documento que se encontrem nas repartições públicas.
- (B) Atestado administrativo é o ato pelo qual o funcionário público comprova sua ausência justificada do trabalho.
- (C) Circular é uma correspondência de caráter interno e externo, enviada simultaneamente para diversos destinatários, com texto idêntico, transmitindo informações, instruções, ordens, recomendações ou esclarecendo o conteúdo de leis, normas e regulamento.
- (D) Considera-se contrato todo e qualquer ajuste entre órgãos e empresas privadas, não podendo ser utilizado entre organizações públicas em que haja vontade para formação de vínculo e estipulação de obrigações.
- (E) Convênio é um instrumento que disciplina a transferência de recursos públicos e tenha como partícipe órgão ou entidade da Administração Pública Federal indireta, autárquica ou fundacional, empresa pública ou sociedade de economia mista ou, ainda, entidade privada com fins lucrativos que estejam gerindo recursos dos orçamentos da União, visando à execução de programas de trabalho, projeto/ atividade ou evento de interesse recíproco, em regime de mútua cooperação.

28. As relações humanas no ambiente de trabalho resumem-se em obter e conservar a confiança entre os profissionais que mantêm contato. As relações humanas interessam-se, sobretudo, pelos seguintes aspectos dos sentimentos humanos:

- I. atitudes.
- II. motivação.
- III. discriminação.
- IV. frustração.
- V. estereótipos.
- VI. conflitos.
- VII. fracasso.

É correto o que está contido em

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

29. A hierarquia faz parte da organização e da estrutura organizacional da instituição e está vinculada ao sistema de responsabilidades *versus* planejamento estratégico. É importante para o Auxiliar Administrativo entender essa estrutura, bem como seu papel nesse processo, visto que uma de suas atribuições é a intermediação entre as chefias e a equipe, o ambiente interno e o externo e a organização. Para garantir resultados eficazes, esse profissional deve possuir habilidades que propiciem o pleno desempenho de suas atribuições. Assinale a alternativa em que a habilidade está apresentada de forma correta.

- (A) Comunicação, postura clara e transparente entre os membros da equipe, a chefia e demais profissionais que tenha contato, com o objetivo de aproximar os profissionais para atenderem aos interesses institucionais, rompendo barreiras e antecipando-se a situações que possam gerar conflito ou interferência negativa nos processos.
- (B) Personalidade e inteligência cognitiva dos líderes e dos membros da equipe para agilizar e otimizar as alternativas de soluções para tomada de decisões empresariais.
- (C) Inteligência emocional, pois é importante administrar a personalidade da chefia e da equipe para que o relacionamento seja amistoso e propicie melhor produtividade.
- (D) Percepção para entender que qualquer ser humano é um conjunto de “egos”, os quais não podem ser desmembrados de forma que um não “interfira” no outro, assim devem ser administrados para não gerar conflitos.
- (E) Capacidade de lidar com os problemas humanos, uma vez que, no ambiente organizacional, os outros profissionais estão preocupados com a produtividade e não se pode dissociar o profissional do ser humano.

30. Roberto foi reconhecido como um profissional diferenciado devido à sua assiduidade e pontualidade. Isso significa que ele

- (A) estava em sua estação de trabalho todos os dias cinco minutos antes do início de suas atividades e fechava sua estação de trabalho um minuto após o horário de encerramento do expediente.
- (B) era muito dedicado na empresa, ficando quase todos os dias em horário extraordinário para impressionar a chefia.
- (C) sempre foi assíduo com horários, prazos, correção na execução dos serviços, mantendo a organização dos trabalhos sob sua responsabilidade, do ambiente e da estação de trabalho.
- (D) sempre chegou em seu horário e, ao término do expediente, também cumpriu o horário de saída. Quanto à execução de trabalho, sempre entregou o que conseguiu realizar, mesmo que, muitas vezes, a atividade estivesse inacabada.
- (E) sempre soube fazer *marketing* do seu serviço e, como tem excelente relacionamento com todos, recebe apoio quando precisa de ajuda para cumprir os compromissos e não são raras as vezes de que necessita.