



**CONCURSO PÚBLICO**

REF. EDITAL N° 001/2015

Nível Médio Manhã

Cargo:

**SECRETÁRIA**

Nome do Candidato

Inscrição

**ATENÇÃO**

O caderno de questões possui 50 (cinquenta) questões objetivas, numeradas sequencialmente, de acordo com o exposto no quadro a seguir:

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Raciocínio Lógico e Matemático	11 a 15
Informática	16 a 20
Conhecimentos Específicos	21 a 50

**INSTRUÇÕES**

1. Na sua Folha de Respostas, confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação da prova é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica **transparente** de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser realizado da seguinte maneira: ●
3. O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação. A retirada da sala de prova dos 3 (três) últimos candidatos só ocorrerá conjuntamente.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões, desde que aguarde em sala o prazo de realização da prova estabelecido em edital.
5. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - [www.institutoaocp.org.br](http://www.institutoaocp.org.br) - no dia posterior à aplicação da prova.
6. Implicará na eliminação do candidato, caso, durante a realização das provas, qualquer equipamento eletrônico venha emitir ruídos, mesmo que devidamente acondicionado no **envelope de guarda de pertences**. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas, incorrerá na eliminação do candidato.



------(destaque aqui)-----

**FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO**

<b>Questão</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>07</b>	<b>08</b>	<b>09</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	
<b>Resp.</b>																										

<b>Questão</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	
<b>Resp.</b>																										

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico [www.institutoaocp.org.br](http://www.institutoaocp.org.br) no dia posterior à aplicação da prova.

**“Estamos Enlouquecendo Nossas Crianças!  
Estímulos Demais... Concentração de Menos”  
31 Maio 2015 em Bem-Estar, filhos**

Vivemos tempos frenéticos. A cada década que passa o modo de vida de 10 anos atrás parece ficar mais distante: 10 anos viraram 30, e logo teremos a sensação de ter se passado 50 anos a cada 5. E o mundo infantil foi atingido em cheio por essas mudanças: já não se educa (ou brinca, alimenta, veste, entretêm, cuida, consola, protege, ampara e satisfaz) crianças como antigamente!

O iPad, por exemplo, já é companheiro imprescindível nas refeições de milhares de crianças. Em muitas casas a(s) TV(s) fica(m) ligada(s) o tempo todo na programação infantil – naqueles canais cujo volume aumenta consideravelmente durante os comerciais – mesmo quando elas estão comendo com o iPad à mesa.

Muitas e muitas crianças têm atividades extra-curriculares pelo menos três vezes por semana, algumas somam mais de 50 horas semanais de atividades, entre escola, cursos, esportes e reforços escolares.

Existe em quase todas as casas uma profusão de brinquedos, aparelhos, recursos e pessoas disponíveis o tempo todo para garantir que a criança “aprenda coisas” e não “morra de tédio”. As pré-escolas têm o mesmo método de ensino dos cursos pré-vestibulares.

Tudo está sendo feito para que, no final, possamos ocupar, aproveitar, espremer, sugar, potencializar, otimizar e, finalmente, capitalizar todo o tempo disponível para impor às nossas crianças uma preparação praticamente militar, visando seu “sucesso”. O ar nas casas onde essa preocupação é latente chega a ser denso, tamanha a pressão que as crianças sofrem por desenvolver uma boa competitividade. *Porém, o excesso de estímulos sonoros, visuais, físicos e informativos impedem que a criança organize seus pensamentos e atitudes, de verdade: fica tudo muito confuso e nebuloso, e as próprias informações se misturam fazendo com que a criança mal saiba descrever o que acabou de ouvir, ver ou fazer.*

Além disso, aptidões que devem ser estimuladas estão sendo deixadas de lado: Crianças não sabem conversar. Não olham nos olhos de seus

interlocutores. Não conseguem focar em uma brincadeira ou atividade de cada vez (na verdade a maioria sequer sabe brincar sem a orientação de um adulto!). Não conseguem ler um livro, por menor que seja. Não aceitam regras. Não sabem o que é autoridade. Pior e principalmente: não sabem esperar.

Todas essas qualidades são fundamentais na construção de um ser humano íntegro, independente e pleno, e devem ser aprendidas em casa, em suas rotinas.

Precisamos pausar. Parar e olhar em volta. Colocar a mão na consciência, tirá-la um pouco da carteira, do telefone e do volante: estamos enlouquecendo nossas crianças, e as estamos impedindo de entender e saber lidar com seus tempos, seus desejos, suas qualidades e talentos. *Estamos roubando o tempo precioso que nossos filhos tanto precisam para processar a quantidade enorme de informações e estímulos que nós e o mundo estamos lhes dando.*

Calma, gente. Muita calma. Não corramos para cima da criança com um iPad na mão a cada vez que ela reclama ou achamos que ela está sofrendo de “tédio”. Não obriguemos a babá a ter um repertório mágico, que nem mesmo palhaços profissionais têm, para manter a criança entretida o tempo todo. *O “tédio” nada mais é que a oportunidade de estarmos em contato conosco, de estimular o pensamento, a fantasia e a concentração.*

Sugiro que leiamos todos, pais ou não, “O Ócio Criativo” de Domenico di Masi, para que entendamos a importância do uso consciente do nosso tempo.

E já que resvalamos o assunto para a leitura: nossas crianças não lêem mais. Muitos livros infantis estão disponíveis para tablets e iPads, cuja resposta é imediata ao menor estímulo e descaracteriza a principal função do livro: parar para ler, para fazer a mente respirar, aprender a juntar uma palavra com outra, paulatinamente formando frases e sentenças, e, finalmente, concluir um raciocínio ou uma estória.

Cerquem suas crianças de livros e leiam com elas, por amor. Deixem que se esparramem em almofadas e façam sua imaginação voar!

(Fonte: <http://www.saudecuriosa.com.br/estamos-enlouquecendo-nossas-criancas-estimulos-demais-concentracao-de-menos/>)

**QUESTÃO 01**

Qual é a ideia central defendida pelo texto “Estamos Enlouquecendo Nossas Crianças! Estímulos Demais... Concentração de Menos”?

- (A) O texto defende a ideia de que o iPad e a programação infantil incessante são ótimos estímulos sensoriais para educar as crianças na atualidade.
- (B) O texto defende a ideia de que as crianças da atualidade precisam ocupar todo o seu tempo livre com atividades extracurriculares, visando o sucesso no futuro.
- (C) O texto defende a ideia de que as crianças da atualidade recebem muitos estímulos sensoriais, mas pouca atenção e tempo suficiente para aprender a lidar com tanto estímulo.
- (D) O texto defende a ideia de que as crianças da atualidade precisam de mais atividades extracurriculares e brinquedos porque se sentem muito entediadas.
- (E) O texto defende a ideia de que os pais da atualidade estimulam cada vez mais a imaginação de suas crianças.

**QUESTÃO 02**

De acordo com o texto, o que o excesso de estímulos sensoriais ocasiona nas crianças?

- (A) Esse excesso de estímulos faz que a criança seja mais obediente e respeite mais as regras impostas pelos adultos.
- (B) Esse excesso de estímulos faz que a criança se prepare para o futuro de forma mais eficiente.
- (C) Esse excesso de estímulos faz que a criança tenha mais facilidade em organizar seu pensamento e suas atitudes.
- (D) Esse excesso de estímulos faz que a criança tenha dificuldades em organizar seu pensamento e sua conduta.
- (E) Esse excesso de estímulos faz que a criança tenha mais imaginação e saiba aproveitar melhor o seu tempo.

**QUESTÃO 03**

Qual é o gênero textual que mais se adequa ao texto “Estamos Enlouquecendo Nossas Crianças! Estímulos Demais... Concentração de Menos”?

- (A) Relatório Científico.
- (B) Artigo de opinião.
- (C) Debate.
- (D) Charge.
- (E) Carta.

**QUESTÃO 04**

O texto se apresenta, quase integralmente, na primeira pessoa do plural. Quem seria o “nós” ao qual o texto se refere?

- (A) Seria todas as crianças da atualidade.
- (B) Seria os pais e/ou cuidadores das crianças.
- (C) Seria somente os professores e/ou educadores das crianças.
- (D) Seria as pessoas que comercializam produtos infantis.
- (E) Seria apenas crianças que usam iPads.

**QUESTÃO 05**

Nas frases: “Vivemos tempos frenéticos”, “Precisamos pausar”, entre outras, podemos observar qual figura de linguagem?

- (A) Silepse de pessoa.
- (B) Perífrase.
- (C) Elipse.
- (D) Pleonismo.
- (E) Eufemismo.

**QUESTÃO 06**

Observe o pronome relativo “essa” destacado no quinto parágrafo do texto e assinale a alternativa que melhor descreve o emprego desse pronome no contexto mencionado.

- (A) O pronome relativo “essa” retoma algo antes mencionado no texto.
- (B) O pronome relativo “essa” alude a uma situação distante no espaço.
- (C) O pronome relativo “essa” designa o tempo passado em que se coloca a pessoa que fala.
- (D) O pronome relativo “essa” designa o tempo futuro em que se coloca a pessoa que fala.
- (E) O pronome relativo “essa” denota algo que ainda será mencionado no texto.

**QUESTÃO 07**

Assinale a alternativa correta em relação à sintaxe da oração: “Muitas e muitas crianças têm atividades extra-curriculares pelo menos três vezes por semana”.

- (A) O sintagma “três vezes por semana” é o predicativo do sujeito da oração.
- (B) O sujeito da oração é o sintagma “atividades extra-curriculares”.
- (C) O sintagma “Muitas e muitas crianças” é o predicado da oração.
- (D) O sintagma “têm atividades extra-curriculares pelo menos três vezes por semana” é o predicado da oração.
- (E) O predicado da oração é nominal.

**QUESTÃO 08**

Observe o excerto: “Não obriguemos a babá a ter um repertório mágico, que nem mesmo palhaços profissionais têm, para manter a criança entretida o tempo todo.” A oração destacada é classificada como

- (A) uma oração subordinada substantiva subjetiva.
- (B) uma oração subordinada substantiva objetiva direta.
- (C) uma oração subordinada substantiva objetiva indireta.
- (D) uma oração subordinada adjetiva restritiva.
- (E) uma oração subordinada adjetiva explicativa.

**QUESTÃO 09**

Observe a oração “Não corramos para cima da criança com um iPad na mão (...)”. O verbo “correr”, nesse contexto, é

- (A) um verbo intransitivo.
- (B) um verbo transitivo direto.
- (C) um verbo transitivo indireto.
- (D) um verbo de ligação.
- (E) um verbo bitransitivo.

**QUESTÃO 10**

No sintagma “uma boa competitividade”, a concordância nominal se dá porque

- (A) temos uma preposição seguida de dois substantivos femininos singulares.
- (B) temos uma preposição, um advérbio e um substantivo masculino singular.
- (C) temos um artigo definido feminino singular, um adjetivo feminino singular e um substantivo masculino singular.
- (D) temos um artigo definido feminino singular, um adjetivo feminino singular e um substantivo feminino singular.
- (E) temos um artigo indefinido feminino singular, um adjetivo feminino singular e um substantivo feminino singular.

**RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO****QUESTÃO 11**

A fatura de um certo cartão de crédito cobra juros de 12% ao mês por atraso no pagamento. Se uma fatura de R\$750,00 foi paga com um mês de atraso, o valor pago foi de

- (A) R\$ 970,00.
- (B) R\$ 777,00.
- (C) R\$ 762,00.
- (D) R\$ 800,00.
- (E) R\$ 840,00.

**QUESTÃO 12**

Um número X somado com sua metade é igual a 56 menos um quarto de X. Então X vale

- (A) 32.
- (B) 16.
- (C) 8.
- (D) 60.
- (E) 90.

**QUESTÃO 13**

Uma pessoa de 1,5 metros de altura projeta uma sombra de 1,8 metros. Sabendo que, no mesmo instante, um prédio projeta uma sombra de 12 metros, conclui-se que a altura do prédio é

- (A) 12 metros
- (B) 10 metros
- (C) 8 metros
- (D) 15 metros
- (E) 20 metros

**QUESTÃO 14**

Paulo e André têm, juntos, R\$ 2500,00. Sabe-se que um deles tem o quádruplo do valor que o outro tem. O que possui menos dinheiro tem

- (A) R\$300,00.
- (B) R\$400,00.
- (C) R\$450,00.
- (D) R\$500,00.
- (E) R\$800,00.

**QUESTÃO 15**

Um empresário, para evitar ser roubado, escondia seu dinheiro no interior de um dos 4 pneus de um carro velho fora de uso, que mantinha no fundo de sua casa. Certo dia, o empresário se gabava de sua inteligência ao contar o fato para um de seus amigos, enquanto um ladrão que passava pelo local ouvia tudo. O ladrão tinha tempo suficiente para escolher aleatoriamente apenas um dos pneus, retirar do veículo e levar consigo. Qual é a probabilidade de ele ter roubado o pneu certo?

- (A) 0,20.
- (B) 0,23.
- (C) 0,25.
- (D) 0,27.
- (E) 0,30.

**INFORMÁTICA****QUESTÃO 16**

O dígito binário é a base da computação. Ele é um dos responsáveis pela comunicação com o hardware do computador. Sabendo que a letra “K” é expressada pelo decimal “75” na tabela ASCII (*American Standard Code for Information Interchange*), assinale a alternativa correta que apresenta o binário que representa a letra K na tabela ASCII.

- (A) 4B
- (B) 10
- (C) 113
- (D) 0100 1011
- (E) 0110 1101

**QUESTÃO 17**

Nos hardwares dos computadores modernos, existem vias que levam e trazem informações de/para um determinado componente como memória e processador. Essas vias são conhecidas como

- (A) Barramento.
- (B) Microchip.
- (C) Memória Flash.
- (D) Disco Principal.
- (E) Memória Principal.

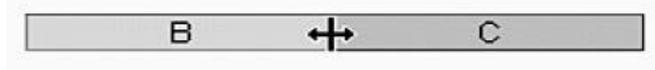
**QUESTÃO 18**

Nas versões mais recentes do sistema operacional Windows da Microsoft, existe o conceito de Ponto de Restauração que, segundo manuais oficiais do sistema operacional, é

- (A) uma cópia exata de uma unidade de disco do computador que pode ser restaurada em qualquer outro computador.
- (B) um arquivo que pode ser salvo em mídias, como: pen drive USB, CDs, DVDs ou em um disco rígido.
- (C) a imagem do sistema que inclui apenas as unidades necessárias à execução do Windows.
- (D) uma representação de um estado armazenado dos arquivos do sistema do computador.
- (E) um backup manual ou automático que pode ser agendado no sistema operacional.

**QUESTÃO 19**

Observe a seguinte imagem do MS-Excel:



Com base nessa imagem e no ponteiro do mouse em destaque, é correto afirmar que o usuário está

- (A) selecionando uma linha completa da planilha.
- (B) realizando um cálculo de soma na planilha.
- (C) ajustando os tamanhos das colunas.
- (D) alterando a formatação de uma célula.
- (E) selecionando uma coluna inteira.

**QUESTÃO 20**

A base para a comunicação de dados da internet é um protocolo da camada de aplicação do modelo OSI, que é responsável por transferir hipertextos. Esse protocolo é conhecido como

- (A) HTML.
- (B) HTTP.
- (C) FTP.
- (D) PHP.
- (E) www.

**QUESTÃO 21**

**Cabe à Secretária possuir rigoroso controle de qualidade de todo o seu trabalho e, para isso, faz-se necessário**

- (A) evitar a pressa causadora de serviços mal feitos e deixar de realizar conferências de tudo o que faz.
- (B) possuir conhecimento de preparação de texto, de regras básicas de metodologia científica, não importando o rápido desenvolvimento tecnológico.
- (C) possuir uma metodologia de trabalho, ser cuidadosa com os seus afazeres, realizar o arquivamento de documentos em locais impróprios, corrigir erros de grafia.
- (D) desenvolver qualidade nas atividades que incluem redação, exigindo estética, clareza de informação, presença de lugares comuns e frases feitas na conferência de texto.
- (E) atualização profissional constante, visão sistêmica e eficácia na execução de suas tarefas.

**QUESTÃO 22**

**A comunicação interna é demasiadamente importante e constitui-se como uma ferramenta que garante o bom funcionamento da empresa. É correto afirmar que a CI garante**

- (A) a extinção de reuniões de alinhamento de informações.
- (B) potencialização dos resultados negativos da empresa.
- (C) propagação da informação de forma rápida e precisa.
- (D) a disseminação de informações restritas.
- (E) maximização dos efeitos de crise.

**QUESTÃO 23**

**Sobre a redação empresarial, assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) A carta comercial é um meio de comunicação pouco utilizado na prática.
- (B) A escrita deverá ser imparcial.
- (C) Deverá haver a seleção de informações úteis e adequadas.
- (D) Deve ser objetiva, breve, clara, coerente, concisa e correta.
- (E) Deve ser exata, sem floreios. Não visar a emoção. Sua função é comunicativa.

**QUESTÃO 24**

**Houve uma grande evolução da profissão da Secretária. Assinale a alternativa que melhor caracteriza essa profissão.**

- (A) A Secretária no cenário antigo demonstrava capacidade para assumir responsabilidade sem supervisão direta.
- (B) A Secretária no cenário antigo apresentava iniciativa para tomar decisões seguindo os objetivos assinalados pela autoridade.
- (C) A Secretária no cenário moderno possui a atribuição de gerenciamento e operação de sistemas de informação, gerenciamento de serviços, atendimento a clientes, objetivando oferecer maior qualidade dos produtos ou serviços da empresa para a qual trabalha.
- (D) A Secretária no cenário moderno deve ser aquela pessoa encarregada de datilografar ou digitar a correspondência, manutenção de arquivos e atendimento a telegramas.
- (E) As tarefas de uma Secretária no cenário moderno compreende apenas a recepção e envio de documentos, atendimento telefônico e visitas, manutenção de arquivos e agendas, marcação de reuniões, provisão de material de escritório.

**QUESTÃO 25**

**A Ética é utilizada para conceituar deveres e estabelecer regras de conduta do indivíduo. Qual é o significado da palavra grega *ethos* = ética?**

- (A) Significa costume.
- (B) Significa moral.
- (C) Significa respeito.
- (D) Significa valores.
- (E) Significa etnia.

**QUESTÃO 26**

**Assinale a alternativa que se refere à postura profissional adequada da Secretária.**

- (A) Rechaçar a colaboração da execução de determinado trabalho, quando se fizer necessário.
- (B) Usar tráfico de influência como meio para lograr ou favorecer a benevolência dos chefes.
- (C) Delegar a outra pessoa a execução de trabalhos que em forma estritamente confidencial lhe tenha sido solicitado.
- (D) Prestação de contas ao chefe hierárquico.
- (E) Fazer publicações indecorosas e inexatas.

**QUESTÃO 27**

**Sobre o Código de Ética Profissional, é um dever**

- (A) participar de atividades públicas ou não, que visam defender os direitos da categoria.
- (B) direcionar seu comportamento profissional sempre a favor da verdade, da moral e da ética.
- (C) defender a integridade moral e social da profissão, dimensionado às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.
- (D) ter acessos a cursos e treinamentos e a outros eventos cuja finalidade seja o aprimoramento profissional.
- (E) participar de entidades representativas da categoria.

**QUESTÃO 28**

**“A CASAN está intimamente relacionada com sua saúde e de sua família. Diariamente, o seu imóvel é abastecido com água limpa e tratada, seja qual for a finalidade do uso da água, nossa Companhia está presente para facilitar e promover o lazer, o desenvolvimento e o bem-estar de nossos Usuários.”**

**O texto exposto, para ser transmitido, utilizou-se de elementos básicos no processo de comunicação. Assinale a alternativa que corresponde aos elementos que podem ser utilizados na comunicação.**

- (A) Fonte e emissor – codificador – código – mensagem – receptor e ruído – contexto – feedback e repertório – redundância.
- (B) Fonte e emissor – codificador – código e canal – mensagem – receptor e ruído – contexto – feedback e repertório – redundância.
- (C) Bloqueios – distorções – tendenciosidade – persuasão – mensagem – contexto.
- (D) Eficácia – leitura – persuasão – tendenciosidade – Fonte e emissor – codificador – código – mensagem.
- (E) Fonte e emissor – código e canal – mensagem – receptor e ruído – contexto – persuasão – redundância.

**QUESTÃO 29**

**Assinale a alternativa correta em relação às práticas que auxiliam na organização do ambiente de trabalho.**

- (A) Para praticar a organização do ambiente de trabalho, não é necessário possuir conhecimento profundo do que a empresa produz.
- (B) É comum as interrupções durante a execução de uma tarefa, não necessitando realizar marcas quando for interrompida.

- (C) Não perder a calma diante de situações difíceis, esgotando-se diante de uma única tarefa.
- (D) A Secretária precisa estar atualizada e adquirir sempre mais conhecimento sobre a organização de eventos.
- (E) Procurar melhorar o aspecto do escritório, pois ele exerce influência sobre o desempenho das atividades.

**QUESTÃO 30**

**Qual é a alternativa que melhor representa a definição do planejamento como ferramenta na gestão do seu tempo?**

- (A) Planejamento é uma forma de relacionar todas as suas atividades e organizá-las de acordo com as prioridades, não levando em consideração o tempo de execução de cada uma delas.
- (B) Planejar é organizar o trabalho tratando as situações conforme elas acontecem.
- (C) Planejar é programar, é fazer planos, é estabelecer um conjunto de medidas para a execução de um empreendimento.
- (D) O Planejamento é o resultado da busca contínua de conhecimentos, técnicas, observação, métodos de trabalho.
- (E) Planejamento significa disposição adquirida pela repetição constante de um ato ou comportamento.

**QUESTÃO 31**

**Em relação ao Planejamento de tarefas, assinale a alternativa INCORRETA.**

- (A) Em primeiro lugar, uma profissional determina, no início de uma jornada de trabalho, quais serão as suas atividades.
- (B) Ao planejar o dia de trabalho, lembre-se de deixar tempo livre para os imprevistos, dilatando o tempo de alguma atividade.
- (C) Para administrar bem o tempo, determine a urgência de tudo o que realizará durante o dia e agrupe as tarefas de acordo com esse critério.
- (D) Planeje o seu dia pontuando todas as atividades do mês que deverão ser cumpridas por você e pelos demais departamentos.
- (E) Esforce-se por fazer um plano do dia e verifique quais objetivos são mais importantes, quais deseja e precisa atender em primeiro lugar.

**QUESTÃO 32**

**Quanto ao manuseio de correspondências, é correto afirmar que**

- (A) toda a correspondência deve ser aberta, mesmo que esteja endereçada para outro Departamento.
- (B) é inconveniente distribuir a correspondência no

- final do expediente, quando não há tempo para providências urgentes e necessárias.
- (C) se deve empilhar a correspondência juntamente com os jornais e revistas.
  - (D) os anexos devem ser mantidos separados da correspondência.
  - (E) é necessário que a correspondência seja colocada à disposição da chefia somente quando solicitado.

**QUESTÃO 33**

Leia o texto a seguir:

A Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN abastece com água tratada 201 municípios catarinenses e 01 paranaense, beneficiando 96,5% da população urbana. Também atua na coleta e tratamento de esgoto sanitário, cujo benefício está diretamente ligado à saúde, conforto e qualidade de vida.

**A redação comercial deve primar pela clareza, concisão e precisão vocabular. Analisando o texto apresentado, é correto afirmar que**

- (A) um dos procedimentos básicos para alcançar clareza das ideias é fazer uso do código aberto, aquele que permite apenas uma interpretação.
- (B) em geral as mensagens que se valem desse tipo de código são matemáticas, cronológicas e fazem uso de sistemas algébricos.
- (C) a preocupação deve ser com a informação e quem a escreve.
- (D) a fim de se alcançar a objetividade, recomenda-se a utilização de frases longas.
- (E) se recomenda a utilização de frases curtas, sem muitos adjetivos e advérbios, uso de palavras do conhecimento do receptor, ordem direta.

**QUESTÃO 34**

**Sobre o relacionamento interpessoal, assinale a alternativa correta.**

- (A) Para administrar bem os relacionamentos, é necessário sempre utilizar estratégias que minimizem os conflitos.
- (B) Para administrar bem os relacionamentos, é importante participar de todos os eventos da empresa.
- (C) Para administrar bem os relacionamentos, é necessário sempre utilizar autoconhecimento para avaliar o comportamento dos colegas.
- (D) Para administrar bem os relacionamentos, é necessário ter afinidade com os colegas.
- (E) Para administrar bem os relacionamentos, é necessário ter cordialidade para ampliar a

percepção da realidade com o ponto de vista dos outros e, para praticá-la, é necessário saber falar.

**QUESTÃO 35**

**Pensando nas definições de estratégias de curto e longo prazo, assinale a alternativa correta.**

- (A) É uma estratégia de longo prazo, o conjunto de ações para divulgação de um evento.
- (B) Bete trabalhava em uma empresa que tinha a estratégia para trocar as antigas esteiras por produtos novos, de tecnologia superior em cerca de cinco anos, a fim de extinguir os problemas que tinham com os clientes. Essa é uma estratégia de curto prazo.
- (C) Marcos, colaborador da Casan, foi comunicado sobre a proposta de implantação de um novo Projeto da empresa, visando o atendimento de mais um município com o abastecimento de água tratada. Essa estratégia é de curto prazo.
- (D) Gustavo trabalha em uma empresa que realizava reuniões apenas para resolver algum problema. Agora, o seu chefe convidou um grupo de colaboradores para reunirem-se mensalmente, a fim de discutirem o planejamento estratégico para a empresa. Essa estratégia trará resultados para a empresa a longo prazo.
- (E) A empresa de bicicletas do Mauro está com as vendas abaixo da meta esperada para o fim de ano. Mauro precisará de estratégias de longo prazo para melhorar as suas vendas para o Natal.

**QUESTÃO 36**

Para a Secretária, relações humanas definem-se geralmente como a capacidade de se relacionar positivamente com as outras pessoas com quem trabalha, o que é, evidentemente, indispensável para o bom desempenho profissional. Na empresa, busca esse comportamento quem

- (A) promove um fluxo de trabalho uniforme e harmonioso, que busca destacar o seu trabalho com hesitação.
- (B) não se envolve em discussões de aspecto pessoal, excluindo expressões tais como “eu acho que”, “na minha opinião”, “perdão, mas posso estar errado”, “creio que só eu entendo”.
- (C) sabe ouvir tão bem quanto falar e impõe as suas ideias com presunção.
- (D) promove o trabalho harmonioso com os colegas, procurando não fazer distinção de qualquer espécie.
- (E) é conivente com todas as atitudes dos colegas de trabalho.

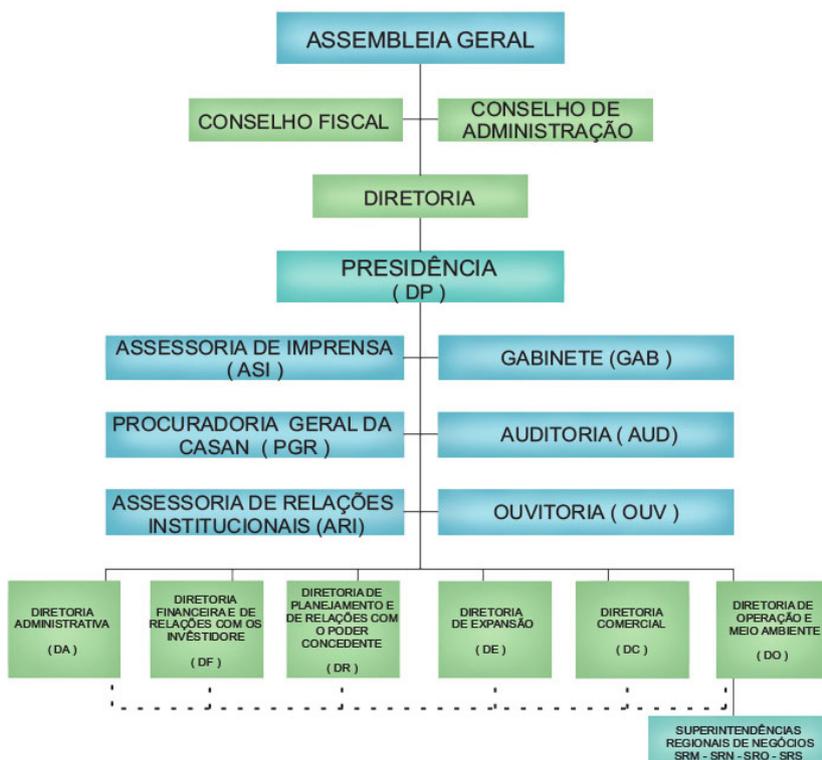
**QUESTÃO 37**

O processo de Documentação desenvolve-se em 3 fases principais. Assinale a alternativa que apresenta as 3 fases, respeitando a ordem correta de execução.

- (A) Leitura – Recolhimento – Classificação.
- (B) Recolhimento – Levantamento de Informação – Classificação.
- (C) Levantamento de Informação – Recolhimento – Classificação.
- (D) Leitura – Classificação – Recolhimento.
- (E) Recolhimento – Leitura – Classificação.

**QUESTÃO 38**

Considerando os critérios determinantes para o modelo atual de organograma da CASAN, assinale a alternativa correta.



- (A) A centralização é norteadora no processo, em conformidade com a descentralização do Governo do Estado.
- (B) O compromisso da CASAN com a questão ambiental se reflete nas suas ações, buscando inserir critérios ambientalmente sustentáveis nas suas práticas, atividades e empreendimentos.
- (C) O foco é no Cliente.
- (D) O foco é na Cultura Organizacional.
- (E) O foco é no Processo Organizacional conforme definido no Planejamento Estratégico.

**QUESTÃO 39**

Em uma empresa, o arquivamento de seus documentos reflete sua atividade, seu porte e seus objetivos. O arquivo precisa ser organizado de forma que proporcione condições de

- (A) boa localização – espaço amplo – precisão – flexibilidade – acesso.
- (B) segurança – precisão – simplicidade – flexibilidade – acesso.
- (C) boa localização – simplicidade – precisão – acesso – flexibilidade.
- (D) segurança – flexibilidade – espaço amplo – precisão – acesso.
- (E) boa localização – segurança – acesso – simplicidade – espaço amplo.

**QUESTÃO 40**

Qual é o pronome de tratamento adequado para preencher a lacuna do texto a seguir, que será enviado para o Presidente da Companhia de Energia Elétrica do Estado de Santa Catarina?

A Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN tem a satisfação de convidar \_\_\_\_\_ para que compareça à inauguração de mais uma Unidade de Recuperação Ambiental – Estações de Tratamento de Esgoto – ETE's.

- (A) V.A.
- (B) V. Em<sup>a</sup>
- (C) V. S.
- (D) V.S<sup>a</sup>.
- (E) V.Ex<sup>a</sup>.

**QUESTÃO 41**

Assinale a alternativa correta.

- (A) Arquivo Ativo: mantém arquivados os documentos e papéis de uso, consulta e referência constantes e atuais.
- (B) Arquivo Morto: armazena documentos de frequência de uso, consulta ou referência nula.
- (C) Arquivo Inativo: guarda documentos e papéis que oferecem frequência de uso, consulta ou referência nula.
- (D) Arquivo Morto: precisa, inclusive, ser organizado dentro de técnicas e regras diferentes que prevalecem para o arquivo ativo.
- (E) Arquivo Ativo: mantém arquivados os documentos que necessitam de consulta diária e, por isso, necessitam de técnicas e regras diferentes do arquivo inativo ou morto.

**QUESTÃO 42**

Assinale a alternativa correta.

Ata da Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN realizada em 01 de dezembro de 2015. – 1. DATA, HORÁRIO E LOCAL – Dia 01 de dezembro de 2015, às 10h, na sede social, Av....., nº:....., localizada no Estado de Santa Catarina. 2. PRESENÇA. 3. DELIBERAÇÕES. 5 OBSERVAÇÕES FINAIS – Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que, lida e achada conforme, vai assinada pelos presentes.

- (A) A Ata é um resumo falado do que se disse ou se fez na reunião.
- (B) A Ata deve ser lavrada em livro próprio ou em folhas soltas, de forma que possa incorporar modificações.
- (C) Na ata, deve-se anotar o assunto principal, o motivo da reunião, o essencial dos assuntos, as decisões e conclusões e nome dos participantes.
- (D) Na ata, o texto não precisa ser compacto, devendo estar separado por parágrafos.
- (E) Na ata, deve constar o dia, mês e ano, local da reunião, pessoas presentes, ordem do dia, conclusões e observações finais.

**QUESTÃO 43**

Quais são as etapas que compõem a “Teoria das Três Idades”, modelo de sistema de organização de arquivos?

- (A) Arquivo de Idade Permanente, Arquivo de Idade Antiga e Arquivo de Idade Moderna.
- (B) Arquivo Corrente, Arquivo Temporário e Arquivo Permanente.
- (C) Arquivo Ativo, Arquivo Inativo e Arquivo Morto.
- (D) Arquivo de 1ª Idade, Arquivo de 2ª Idade e Arquivo Morto.
- (E) Arquivo Corrente, Arquivo Inativo e Arquivo Permanente.

**QUESTÃO 44**

O atendimento telefônico envolve o conhecimento de princípios básicos como: cortesia, tranquilidade, atenção, modulações de voz, entre outros. Assinale a alternativa que NÃO corresponde às recomendações para o perfeito atendimento telefônico.

- (A) Ter à mão papel e lápis para anotações.
- (B) Tomar nota do primeiro nome das pessoas que entrarem em contato e necessitarem de retorno.
- (C) Evitar qualquer outra atividade que diminua a sua concentração durante o atendimento.
- (D) Se você realizar a ligação, esteja pronto para falar.
- (E) Acostume-se a escrever o que vai falar, recomenda-se fazer um esquema das ideias principais.

**QUESTÃO 45**

Preencha as lacunas e assinale a alternativa correta.

A CASAN vem desde 2008 captando recursos nacionais \_\_\_\_ internacionais para investimentos \_\_\_\_ saneamento básico \_\_\_\_ Estado de Santa Catarina. Essas ações resultaram em habilitação \_\_\_\_ projetos junto \_\_\_\_ Governo Federal via Programa de Aceleração do Crescimento - PAC Orçamento Geral da União - OGU e \_\_\_\_ âmbito internacional os financiamentos com a Agência de Cooperação Internacional do Japão - JICA e com \_\_\_\_ Agência Francesa de Desenvolvimento - AFD.

- (A) e – do – do – de – ao – no – a
- (B) e – no – no – de – ao – no – a
- (C) e – do – no – de – ao – no – a
- (D) e – no – do – de – no – ao – a
- (E) e – no – no – de – no – ao – a

**QUESTÃO 46**

A Secretária inicia um processo de melhoramento do seu desempenho quanto à comunicação a partir do momento em que

- (A) dedica maior tempo à elaboração de suas mensagens e se preocupa com a informação que deseja transmitir.
- (B) deixa a timidez interromper a relação emissor-receptor.
- (C) as organizações devem ter em seu quadro de profissionais especialistas em comunicação.
- (D) existem expectativas que não são consumadas quando uma pessoa entra em contato com a outra.
- (E) atende ao telefone transmitindo para o receptor suas frustrações e emoções.

**QUESTÃO 47**

A missão é a expressão da razão de existência de uma organização. Analisando a missão da CASAN, apresentada a seguir, é possível caracterizar a missão de uma empresa como sendo:

“Nossa missão é fornecer água tratada, coletar e tratar esgotos sanitários, promovendo saúde, conforto, qualidade de vida e desenvolvimento sustentável.” (Missão CASAN)

- (A) o conjunto de valores organizacionais apresentados pela empresa.
- (B) a visão da empresa.
- (C) aquela que pode ser pensada como um cenário ou uma perspectiva.

- (D) exclusivamente idealizada pelo líder.
- (E) aquela que precisa conter as referências principais que nortearão as estratégias da organização.

**QUESTÃO 48**

**Quanto ao Atendimento ao Público, assinale a alternativa correta.**

- (A) A CASAN oferece diversas informações no site Institucional para os seus clientes, portanto, para que a Secretária realize um atendimento de qualidade, é necessário conhecer todos os serviços oferecidos através do site, bem como conceder informações adicionais, caso seja necessário.
- (B) A CASAN oferece diversas informações no site Institucional para os seus clientes, portanto, para um bom atendimento, cabe à Secretária deixar o cliente aguardando para buscar as informações solicitadas por ele.
- (C) A CASAN oferece diversas informações no site Institucional para os seus clientes, portanto, ao cumprimentar seu visitante, fixe-o nos olhos, sorria, manifeste o seu desejo de colocar-se à disposição para anotar as suas dúvidas.
- (D) A CASAN oferece diversas informações no site Institucional para os seus clientes, portanto cabe à Secretária fornecer os dados adicionais solicitados pelo visitante com ambiguidade.
- (E) A CASAN oferece diversas informações no site Institucional para os seus clientes, portanto a Secretária deve atentar-se à necessidade de constante atualização dos processos da empresa, não sendo necessário o estudo aprofundado sobre os produtos que ela oferece.

**QUESTÃO 49**

**Assinale a alternativa correta.**

- (A) Eficácia é o resultado da minimização de todas as formas de rendimento para a organização.
- (B) A eficiência ocorre quando se consegue o melhor resultado de acordo com os objetivos iniciais.
- (C) A realização da autoavaliação não traz benefícios na conquista da eficácia.
- (D) São vários os fatores determinantes da eficiência: a tecnologia empregada, o tipo de trabalho, os recursos humanos envolvidos.
- (E) A eficácia ocorre quando se consegue parcialmente o resultado de acordo com os objetivos iniciais.

**QUESTÃO 50**

**Analise o texto a seguir e assinale a alternativa correta referente ao Edital:**

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN

EDITAL

Torno público, para conhecimento dos interessados, que Fulano de Tal, ocupante do cargo de Escrevente-Datilógrafo, nível 7-A, e Beltrano de Tal, ocupante do cargo de Escrivão, nível 10-B...

- (A) Os editais são utilizados apenas para publicações de caráter oficial.
- (B) O Edital deve ser assinado pelos participantes da reunião.
- (C) É um resumo escrito do que se disse ou se fez na reunião.
- (D) Através dele também se publica intimação ou se faz citação de pessoa não encontrada ou não conhecida.
- (E) Modelo de correspondência que exige escrita não formal.