



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 - 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

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

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

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico 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.

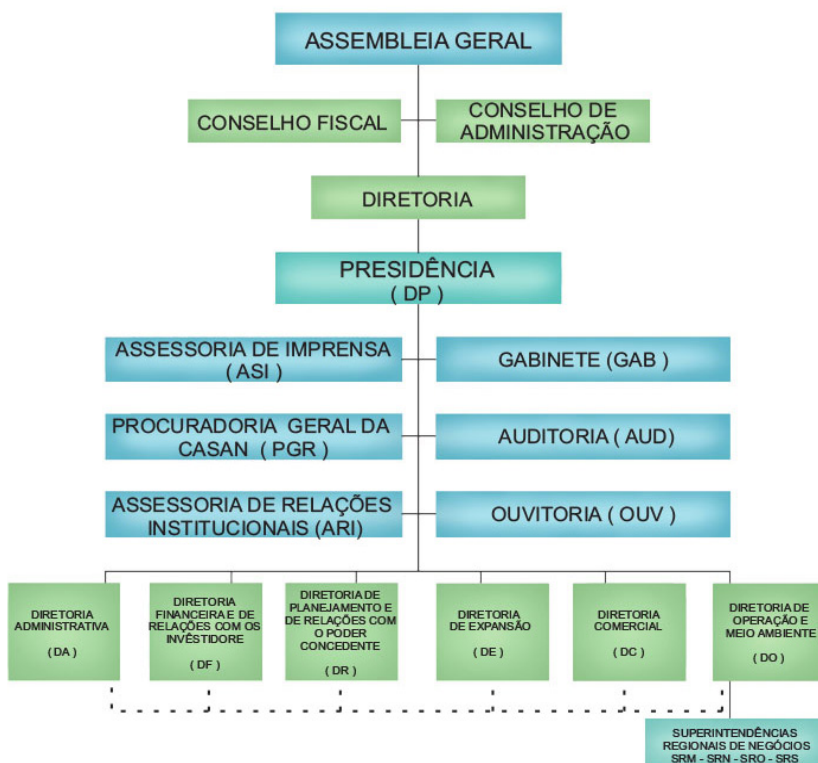
QUESTÃO 37

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^a
- (C) V. S.
- (D) V.S^a.
- (E) V.Ex^a.

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.