



CADERNO DE PROVA - LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

- 1 Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
- 2 Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 3 O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
- 4 Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
- 5 No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
- 6 Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
- 7 Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
- 8 A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
- 9 Reserve, no mínimo, os 15 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
- 10 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início da prova e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
- 11 É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
- 12 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
- 13 Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

INFORMAÇÕES

- **14/02/2016** – Data de aplicação da prova objetiva.
- **15/02/2016** - A partir das 16h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar da prova objetiva.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

Para uso do Instituto QUADRIX

Chave de Segurança

TIPO 5 A

AAM200

INSTITUTO
QUADRIX

PROVA OBJETIVA

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões de 1 a 3**, leia o texto abaixo.

Hospitais do Amapá estariam sem ambulâncias por falta de pagamento

Servidores contam que transporte de pacientes foi interrompido.

Falta do serviço atinge HE, HCAL e PAI, em Macapá.

Ambulâncias que atendem a hospitais públicos estaduais do Amapá teriam sido retiradas por falta de pagamento do governo à empresa responsável pela locação dos veículos. A informação foi confirmada por funcionários que atuam na rede hospitalar. Em nota enviada, o governo informou que foi "surpreendido" com a atitude da empresa e que foi à Justiça para buscar o retorno dos veículos.

"No dia 10 de dezembro a Sesa foi surpreendida com a suspensão dos serviços sem prévio aviso. Imediatamente a secretaria entrou com pedido de liminar, uma vez que o atraso alegado extraoficialmente pela empresa não é superior a 90 dias do atual exercício financeiro, como prevê a Lei Geral de Licitações nº 8.666, para que o contratado interrompa os serviços", disse a nota, acrescentando que a Justiça deu 24 horas para a empresa voltar com as ambulâncias para as unidades.

A falta das ambulâncias estaria afetando os hospitais de Clínicas Alberto Lima (HCAL) e de Emergências (HE) e Pronto Atendimento Infantil (PAI), todos em Macapá. O G1 percorreu as unidades e constatou que não havia ambulâncias em nenhum dos prédios. No HCAL, a vaga destinada ao veículo estava ocupada por um carro particular.

De acordo com a enfermeira Sandra Pereira, de 49 anos, os funcionários receberam a informação de que o retorno das ambulâncias aconteceria somente mediante a efetuação dos pagamentos. "As ambulâncias foram todas retiradas. Não temos nenhuma no HCAL e nem no HE. Se o governo do estado não liberar o dinheiro para pagar as ambulâncias, elas vão continuar fora dos hospitais", disse.

Um técnico em enfermagem do Hospital de Emergências, que preferiu manter a identidade em sigilo, relatou que a retirada dos veículos atinge diretamente o transporte de pacientes entre uma unidade e outra. "Os pacientes que quiserem fazer algum exame têm que ir em algum carro particular por conta própria. Se ele entra, não sai mais do hospital, se depender das ambulâncias", comentou o funcionário do HE de Macapá. [...]

Motoristas das ambulâncias dizem que tiveram que ser remanejados para outros hospitais após o primeiro caso de retirada dos veículos. "As [ambulâncias] da UPA e da maternidade nunca mais voltaram. Nós fomos até transferidos para outros hospitais porque elas não retornaram", contou um motorista, que pediu para manter a identidade em sigilo.

(g1.globo.com)

QUESTÃO 1

Analise as afirmações sobre o texto como um todo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

- I. O texto é jornalístico, o que se pode comprovar, inclusive, pela linguagem objetiva, direta e eminentemente denotativa.
- II. Segundo o texto, a responsabilidade pelo não pagamento das ambulâncias é exclusivamente da empresa Sesa.
- III. O problema que levou à paralisação das ambulâncias foi um tipo especial de greves, que se iniciou por conta da insatisfação dos funcionários da saúde em relação aos seus salários.
- IV. O termo "ambulâncias" entre colchetes no último parágrafo indica uma imprecisão semântica, que cria incoerência para o texto, o qual, por causa de seu uso, se tornou contraditório.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) II e IV, somente.
- (E) três das afirmações, somente.

QUESTÃO 2

Veja:

*"O G1 percorreu as unidades e constatou **que não havia ambulâncias em nenhum dos prédios.**"*

A oração em destaque:

- (A) é reduzida e coordenada, já que não apresenta conectores e não exerce função de termo da primeira.
- (B) é coordenada em relação à primeira, já que não se liga semanticamente a ela.
- (C) classifica-se como subordinada substantiva objetiva direta.
- (D) é introduzida por uma conjunção subordinativa adverbial causal.
- (E) apresenta-se ligada à anterior por meio de pronome, não de conjunção.

QUESTÃO 3

A respeito da morfologia e da sintaxe em “De acordo com a enfermeira Sandra Pereira, de 49 anos, os funcionários receberam a informação **de** que o retorno das ambulâncias aconteceria somente mediante a efetuação dos pagamentos.”, pode-se afirmar corretamente que:

- (A) a preposição “de” em destaque poderia ser omitida sem qualquer problema, já que não há qualquer justificativa sintática para seu uso.
- (B) a palavra “somente” classifica-se morfologicamente como advérbio e possui acentuação facultativa.
- (C) o termo “de acordo com a enfermeira Sandra Pereira” exerce função sintática de adjunto adverbial de modo.
- (D) a expressão “dos pagamentos” atua como adjunto adnominal de “efetuação”.
- (E) a forma verbal “aconteceria” aparece flexionada na terceira pessoa do singular, no futuro do pretérito do modo indicativo.

Para responder às **questões 4 e 5**, leia o quadrinho a seguir.



(www.humordaterra.com)

QUESTÃO 4

A tirinha contém uma ironia, que leva à construção do humor. Essa ironia está concentrada na carga semântica de uma palavra, que é:

- (A) "piora".
- (B) "otimista".
- (C) "médico".
- (D) "atendido".
- (E) "emergência".

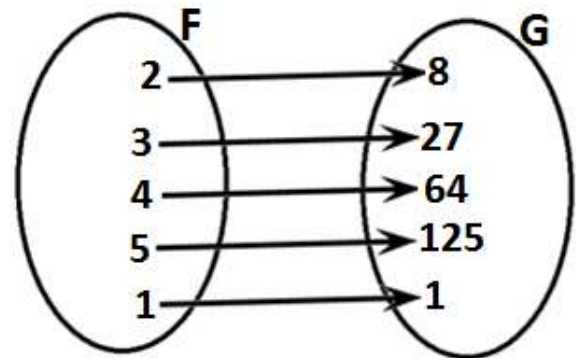
QUESTÃO 5

Sobre a linguagem da tirinha, pode-se afirmar corretamente que:

- (A) a forma verbal “seja” está flexionada no modo indicativo, na segunda pessoa do singular.
- (B) não há, no texto verbal dos quadrinhos, exemplo de locução verbal.
- (C) a linguagem não verbal do quadrinho causa contradição em relação ao texto verbal; já que, enquanto a figura mostra um casal desestimulado e desesperançoso, o texto verbal deixa clara a visão de ambos, que é otimista e positiva em relação ao atendimento.
- (D) a vírgula que aparece após a palavra “natal” não deveria ter sido utilizada; ela estaria correta caso houvesse outra vírgula após o “que”.
- (E) a vírgula antes de “querido” não se justifica sintaticamente.

RACIOCÍNIO LÓGICO**QUESTÃO 6**

Os elementos do conjunto **F** da figura representam a quantidade de pacientes aguardando atendimento em um consultório médico e o conjunto **G** contém a intensidade do barulho causado por esses pacientes (em decibéis).



Considerando que existe uma relação entre os conjuntos **F** e **G**, assinale a alternativa que apresenta a função que demonstra a relação entre **F** e **G**.

- (A) $F = G^3$
- (B) $F = 3G$
- (C) $G = 3F$
- (D) $G = F^3$
- (E) $G = F/3$

QUESTÃO 7

Considere os seguintes conjuntos:

$R = \{12, 15, 18, 21, 25\}$

$S = \{11, 15, 21, 25\}$

Assinale a alternativa que contém o conjunto **T**, sabendo que $T = \{R \cup S\}$.

- (A) $T = \{15, 21, 25\}$
- (B) $T = \{12, 18\}$
- (C) $T = \{11, 12, 15, 18, 21, 25\}$
- (D) $T = \{11\}$
- (E) $T = \{11, 12, 18\}$

QUESTÃO 8

Alguns pacientes com suspeita de contaminação pelo Zika Vírus foram isolados na ala de um hospital para diagnóstico e tratamento. Ao realizar os exames para diagnóstico, os pacientes foram separados por **adultos**, representados pela letra **a**, e por **crianças**, representadas pela letra **c**. De forma a padronizar-se a demonstração dos resultados obtidos nos exames, convencionou-se a seguinte nomenclatura:

V = VERDADEIRO, ou seja, o paciente está infectado pelo Zika Vírus.

F = FALSO, ou seja, o paciente não está infectado pelo Zika Vírus.

Foram analisadas 4 possibilidades, conforme a seguinte tabela verdade.

a	c	$a \rightarrow c$
V	V	1
V	F	2
F	V	3
F	F	4

Assinale a alternativa que contém os valores corretos para 1, 2, 3 e 4, considerando o Conectivo do tipo **CONDICIONAL** ($a \rightarrow c$).

- (A) 1–F, 2–F, 3–F, 4–F.
- (B) 1–V, 2–V, 3–V, 4–F.
- (C) 1–V, 2–F, 3–F, 4–F.
- (D) 1–V, 2–V, 3–F, 4–F.
- (E) 1–V, 2–F, 3–V, 4–V.

QUESTÃO 9

Na enfermaria de um hospital estão internados 10 pacientes com cólica renal e 30 pacientes com gripe. Um médico, ao fazer uma visita à enfermaria, escolhe, aleatoriamente, um dos pacientes para verificar seu estado de saúde. Qual é a probabilidade de esse paciente estar com gripe?

- (A) $4/3$
- (B) $3/4$
- (C) $1/4$
- (D) $1/3$
- (E) $4/1$

QUESTÃO 10

Sejam dadas as proposições **r** e **s**:

r: O paciente foi picado pelo mosquito *Aedes aegypti*.

s: O paciente foi infectado pelo vírus da dengue.

Assinale a alternativa que contém a tradução, para a **LINGUAGEM SIMBÓLICA**, da seguinte proposição:

“O paciente foi picado pelo mosquito *Aedes aegypti* e o paciente foi infectado pelo vírus da dengue”.

- (A) $r \wedge s$
- (B) $r \vee s$
- (C) $r \vee \neg s$
- (D) $r \leftrightarrow s$
- (E) $r \rightarrow s$

ESPAÇO PARA RASCUNHO

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.


QUESTÃO 11

Alguns computadores atuais têm sua função de Boot gerenciada pelo UEFI, Unified Extensible Firmware Interface, que é uma especificação que define uma interface de software entre o sistema operacional e o firmware da plataforma. O que é firmware?

- (A) É o mesmo que hardware.
- (B) É o mesmo que software.
- (C) É um conjunto de instruções operacionais que são programadas diretamente no hardware dos equipamentos eletrônicos.
- (D) É um conjunto de interfaces facilitadoras, "user friendly", para configurações iniciais de um sistema operacional.
- (E) É um conjunto de interfaces facilitadoras, "user friendly", para configurações de Boot.

O seguinte texto, retirado do site www.tylenol.com.br, deverá ser utilizado para responder às **questões 12 e 13**, sobre o programa MS Word 2010.

Sobre as Arboviroses

 As arboviroses são doenças virais transmitidas ao homem por picadas de mosquitos e que tem representado um grande desafio à saúde pública. As arboviroses que comprometem a saúde humana envolvem a Dengue, Chikungunya e Zika. Sua importância se dá pelo fato que as três são transmitidas pelo mesmo mosquito, o *Aedes aegypti*.

- ✎ Dengue - A mais conhecida das três arboviroses, possui como sintomas mais comuns febre alta, cansaço excessivo, dores de cabeça, atrás dos olhos e no corpo, náuseas e vômitos.
- ✎ Chikungunya - Apesar de ter sintomas parecidos com a dengue, a grande diferença da febre Chikungunya está no seu acometimento das articulações: o vírus afeta as articulações dos pacientes e causa inflamações com fortes dores, podendo ser acompanhadas de inchaço, vermelhidão e calor local.
- ✎ Zika Vírus - Tem sintomas semelhantes aos da dengue, como febre, diarreia, náuseas e mal-estar. Porém, a grande diferença da doença é a erupção cutânea (exantema) acompanhada de coceira intensa no rosto, tronco e membros, podendo atingir a palma das mãos e a planta dos pés. Fotofobia e conjuntivite são outros sinais da doença.

QUESTÃO 12

Considerando que o marcador com "mãozinhas" não tenha sido utilizado anteriormente, qual opção foi utilizada, em Marcadores, para inseri-las?

- (A) Biblioteca de Marcadores.
- (B) Marcadores de Documento.
- (C) Imagem.
- (D) Definir Novo Marcador.
- (E) Definir Novo Estilo de Lista.

QUESTÃO 13

Qual opção de disposição do texto foi utilizada na figura do *Aedes aegypti*?

- (A) Quadrado.
- (B) Comprimido.
- (C) Alinhado com o texto.
- (D) Através.
- (E) Na frente do texto.

QUESTÃO 14

Qual a menor data reconhecida como tal pelo programa MS Excel 2010?

- (A) 1º dia de 1800.
- (B) 1º dia de 1900.
- (C) 1º dia de 2000.
- (D) Último dia de 1800.
- (E) Último dia de 1900.

QUESTÃO 15

Qual dos seguintes pacotes Office da Microsoft foi projetado para trabalhar nas nuvens?

- (A) Office 2007.
- (B) Office 2010.
- (C) Office Enterprise 2013.
- (D) Office 2016.
- (E) Office 365.

LEGISLAÇÃO

QUESTÃO 16

Em consonância com o Código de Ética Médica, são direitos dos médicos, exceto:

- (A) recusar-se a exercer sua profissão em instituição pública ou privada onde as condições de trabalho não sejam dignas ou possam prejudicar a própria saúde ou a do paciente, bem como a dos demais profissionais.
- (B) decidir, em qualquer circunstância, levando em consideração sua experiência e sua capacidade profissional, o tempo a ser dedicado ao paciente, evitando que o acúmulo de encargos ou de consultas venha a prejudicá-lo.
- (C) participar, direta ou indiretamente, da execução de pena de morte.
- (D) recusar-se a realizar atos médicos que, embora permitidos por lei, sejam contrários aos ditames de sua consciência.
- (E) requerer desagravo público ao Conselho Regional de Medicina quando atingido no exercício de sua profissão.

QUESTÃO 17

Conforme o disposto na Lei nº 11.000/04, o Conselho Federal de Medicina compor-se-á de:

- (A) 26 (vinte e seis) conselheiros titulares, sendo 1 (um) representante de cada Estado da Federação.
- (B) 28 (vinte e oito) conselheiros titulares, sendo 1 (um) representante de cada Estado da Federação, 1 (um) representante do Distrito Federal e 1 (um) representante e respectivo suplente indicado pela Associação Médica Brasileira.
- (C) 27 (vinte e sete) conselheiros titulares, sendo 1 (um) representante de cada Estado da Federação e 1 (um) representante do Distrito Federal.
- (D) 27 (vinte e sete) conselheiros titulares, sendo 1 (um) representante de cada Estado da Federação e 1 (um) representante e respectivo suplente indicado pela Associação Médica Brasileira.
- (E) 26 (vinte e seis) conselheiros titulares, sendo 1 (um) representante de cada Estado da Federação, 1 (um) representante do Distrito Federal e 1 (um) representante e respectivo suplente indicado pela Associação Médica Brasileira.

QUESTÃO 18

Conforme o previsto no Código de Processo Ético-profissional, analise as seguintes afirmativas.

- I. A Sindicância poderá ser instaurada *ex officio*, ou mediante denúncia por escrito ou tomada a termo, na qual conste o relato dos fatos e a identificação completa do denunciante.
- II. Os Conselhos Regionais de Medicina admitem denúncias anônimas, desde que devidamente documentadas.
- III. Instaurada a sindicância, o Presidente do Conselho nomeará um Sindicante para, no prazo improrrogável de até 15 (quinze) dias, apresentar relatório contendo a descrição dos fatos, as circunstâncias em que ocorreram, a identificação das partes e a conclusão sobre a existência ou inexistência de indícios de infração ética.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 19

Tendo em vista o Código de Processo Ético-profissional, assinale a alternativa correta.

- (A) A competência para apreciar e julgar infrações éticas é do Conselho Regional de Medicina que detenha a inscrição do médico, ao tempo da ocorrência do fato punível.
- (B) A competência para apreciar e julgar infrações éticas, em única instância, será do Conselho Federal de Medicina.
- (C) No caso de a infração ética ter sido cometida em local onde o médico não possua inscrição, a apuração dos fatos será realizada pelo Conselho Federal de Medicina.
- (D) Os Presidentes dos Conselhos de Medicina não poderão delegar aos Corregedores a designação dos Conselheiros Sindicante, Instrutor, Relator e Revisor do processo administrativo disciplinar.
- (E) Os Processos Ético-Profissionais, nos Conselhos de Medicina, devem observar o devido processo legal, inclusive quanto à ampla publicidade de atos.

QUESTÃO 20

Tendo em vista a Lei nº 8.666/93, leia as seguintes afirmativas.

- I. A lei em epígrafe estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, exceto de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- II. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.
- III. Subordinam-se ao regime da lei supracitada, além dos órgãos da administração direta, apenas as autarquias e as empresas públicas vinculadas à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios.

Está correto o que se afirma em:

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 21**

A opinião do cliente/usuário é necessária para que se possa atingir a qualidade do atendimento. O processo de busca da qualidade deve considerar que todas as pessoas que mantenham contato com a empresa são clientes, tenham elas adquirido ou não algum produto ou serviço. Portanto, deve-se estar atento para evitar falhas. A seguir, são listadas três orientações importantes no trato com alguém que busca informação. Assinale a alternativa que, correta e respectivamente, traz os corretos **complementos** a cada uma delas.

- Quando conversar com o cliente: _____
 - Faça perguntas específicas sobre o problema do cliente: _____
 - Dê sugestões para solucionar a questão: _____
- (A) faça com que ele se sinta ouvido / para demonstrar que talvez algo possa ser feito / para demonstrar que há a intenção de ajudá-lo.
 - (B) reproduza todo o discurso dele com suas palavras para confirmar o seu entendimento / para identificar se o que ele quer é mesmo necessário / com base em sua própria experiência – não no que você acha que o cliente quer ouvir.
 - (C) faça com que ele se sinta especial / para colher todas as informações possíveis / de forma que tudo seja feito brevemente e possa-se partir para outro cliente.
 - (D) olhe para ele bem fixamente; isso demonstrará que está atento / para descobrir a real origem do problema / independentemente de qualquer situação.
 - (E) imponha limites / para demonstrar interesse / e garanta que tudo será resolvido para garantir a total confiança do cliente.

QUESTÃO 22

Imprimir cópias ou arquivos é uma das tarefas mais corriqueiras, sobretudo no departamento administrativo. São procedimentos corretos para colocar papel (normal) na impressora:

- I. Puxe o receptor de papel. Pressione a pastilha do guia de margem esquerdo e faça deslizar o guia para que a distância entre os guias de margem seja ligeiramente maior do que a largura do papel.
- II. Folheie uma resma de papel e alinhe-a numa superfície plana.
- III. Coloque a resma de papel no alimentador com a face a ser impressa voltada para cima e com a margem direita encostada ao guia de margem direito. Em seguida, faça deslizar o guia de margem esquerdo até a margem esquerda do papel. Certifique-se de que a resma de papel fica por baixo das patilhas existentes nos guias de margem.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) todos.
- (E) nenhum.

QUESTÃO 23

A Calculadora para o Windows vem com o modo Padrão para cálculos básicos, o modo Científica para cálculos mais avançados e um Conversor para converter unidades de medida. Tanto no modo Padrão quanto na Científica, pode-se digitar um valor na calculadora e salvá-lo na Memória para facilitar a reutilização. Para fazer isso, os passos são:

- I. quando o número que se deseja armazenar aparecer na calculadora (digitado ou como resultado de cálculos), toque ou clique no botão M;
- II. o número armazenado na Memória aparece à direita do teclado numérico abaixo de Memória (se estiver usando a Calculadora com outro aplicativo, os números na Memória aparecerão na parte inferior da tela.) Você pode armazenar até 100 números por vez na Memória;
- III. para usar os números da Memória, toque ou clique no número na lista Memória. O número aparece na calculadora.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 24

O desenvolvimento de uma sociedade e de suas instituições coloca a capacidade de dialogar como meio eficaz de resolução de problemas. No atendimento, o diálogo é tudo, abre portas, cativa clientes e convence. Por isso, uma das habilidades mais valorizadas nos perfis profissionais tem sido a persuasão. Analise as afirmativas a seguir.

- I. O profundo domínio técnico sobre os serviços da empresa ajuda a dar segurança no momento de esclarecer, convencer e informar. Um indivíduo persuasivo é argumentativo e focado.
- II. O controle emocional é um ingrediente-chave durante o diálogo. Pessoas que não sabem lidar com suas reações emocionais dificilmente conseguirão manter o equilíbrio, correndo o risco de deixar a racionalidade de lado.
- III. Para persuadir é imprescindível falar bastante. Na comunicação interpessoal, deve-se fundamentar a argumentação em evidências, fatos ou dados.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 25

O computador é um dos aparelhos eletrônicos que podem gastar muita energia (e é o principal equipamento de trabalho, ficando por horas e horas ligado), algo que, com algumas configurações ou uma troca de componentes, pode tornar-se uma grande economia de consumo. Nesse sentido, o que pode ser feito?

- I. Ajuste as opções de energia do computador, podendo configurá-lo para entrar em modo de espera quando ficar inativo, acessando “Painel de Controle”, “Sistema e Manutenção” (Vista) ou “Desempenho e Manutenção” (XP) e “Opções de Energia”.
- II. Quando o assunto é monitor, sempre cabe lembrar que os protetores de tela também devem ficar inativos a fim de reduzir o consumo de energia.
- III. Pode-se desativar periféricos que não estejam em uso, pois se ele está ocioso não é necessário mantê-lo ativo (por exemplo, impressora, scanner, HD externo etc.) Desativar esses equipamentos é um procedimento que também ajuda a poupar energia.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 26

Os objetos postais pertencem ao remetente até a sua entrega a quem de direito. Analise as afirmativas a seguir.

- I. Quando a entrega não tenha sido possível em virtude de erro ou insuficiência de endereço, o objeto permanecerá à disposição do destinatário, na forma definida em regulamento.
- II. Quando nem a entrega, nem a restituição tenham sido possíveis, o objeto será inutilizado, conforme disposto em regulamento.
- III. Os impressos sem registro, cuja entrega não tenha sido possível, serão inutilizados, na forma prevista em regulamento.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 27

Constituem serviço postal: o recebimento, a expedição, o transporte e a entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas, conforme definido em regulamento. Constitui serviço postal relativo a valores:

- I. remessa de dinheiro através de carta com valor declarado;
- II. remessa de ordem de pagamento por meio de vale-postal;
- III. recebimento de tributos, prestações, contribuições e obrigações pagáveis à vista, por via postal;
- IV. venda de publicações divulgando regulamentos, normas, tarifas, listas de código de endereçamento e outros assuntos referentes ao serviço postal.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 28

O Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC) é o serviço destinado à pessoa jurídica, para a postagem de grandes volumes de cartas, mediante franqueamento prévio dos objetos. Disponível em todo o território nacional, o FAC tem duas modalidades:

- (A) simples e eletrônico.
- (B) individual e coletivo.
- (C) simples e registrado.
- (D) comum e extraordinário.
- (E) comum e especial.

QUESTÃO 29

A regulamentação atualmente em vigor (Resolução CMN 3.919, de 2010) classifica em quatro modalidades os tipos de serviços prestados às pessoas físicas pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central:

- I. Serviços prioritários: aqueles que não podem ser cobrados.
- II. Serviços essenciais: aqueles relacionados a cadastro, contas de depósitos, transferências de recursos, operações de crédito e de arrendamento mercantil, cartão de crédito básico e operações de câmbio manual para compra ou venda de moeda estrangeira relacionada a viagens internacionais.
- III. Serviços diferenciados: aqueles cuja legislação e regulamentação específicas definem as tarifas e as condições em que são aplicáveis, a exemplo dos serviços referentes ao crédito rural, ao Sistema Financeiro da Habitação (SFH), ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), ao Fundo PIS/PASEP, às chamadas "contas-salário", bem como às operações de microcrédito.
- IV. Serviços especiais: aqueles que podem ser cobrados desde que explicitadas ao cliente ou ao usuário as condições de utilização e de pagamento.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e II, somente.
- (B) II e III, somente.
- (C) III e IV, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 30

Sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, leia as afirmativas.

- I. O aumento do valor de tarifa existente aplicável a pessoas físicas deve ser divulgado com, no mínimo: I – quarenta e cinco dias de antecedência à cobrança para os serviços relacionados a cartão de crédito; e II - trinta dias de antecedência à cobrança, para os demais serviços, inclusive para os pacotes padronizados de serviços prioritários.
- II. Os preços dos serviços prioritários relacionados a cartão de crédito somente podem ser majorados decorridos 365 dias do último valor divulgado, e os demais serviços prioritários somente podem ser majorados após 180 dias de sua última alteração, admitindo-se a redução de preços a qualquer tempo. Esse prazo aplica-se individualmente a cada tarifa.
- III. As instituições podem cobrar basicamente cinco tarifas referentes à prestação de serviços de cartão de crédito, considerados serviços prioritários: anuidade, emissão de segunda via do cartão, pelo seu uso no saque em espécie, pelo seu uso para pagamento de contas (por exemplo, faturas e boletos de cobranças de produtos e serviços) e no pedido de avaliação emergencial do limite de crédito.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) I e II, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 31

Os cartórios prestam um serviço público essencial à sociedade. Garantem a publicidade, a autenticidade, a segurança e a eficácia dos atos jurídicos. Aos notários compete:

- I. formalizar juridicamente a vontade das partes;
- II. intervir nos atos e negócios jurídicos a que as partes devam ou queiram dar forma legal ou autenticidade, autorizando a redação ou redigindo os instrumentos adequados, conservando os originais e expedindo cópias fidedignas de seu conteúdo;
- III. autenticar fatos;
- IV. lavrar atas notariais;
- V. reconhecer firmas.

Quantas das atribuições acima competem aos notários?

- (A) Cinco.
- (B) Quatro, somente.
- (C) Três, somente.
- (D) Duas, somente.
- (E) Uma, somente.

QUESTÃO 32

No Ofício de Registro de Títulos e Documentos são registrados, dentre outros:

- I. instrumentos particulares, para a prova das obrigações convencionais de qualquer valor;
- II. penhor comum sobre coisas móveis;
- III. caução de títulos de crédito pessoal e da dívida pública federal, estadual ou municipal, ou de Bolsa ao portador;
- IV. contrato de parceria agrícola ou pecuária;
- V. instrumento de cessão de direito e de crédito, de sub-rogação e de dação em pagamento;
- VI. jornais.

Quantos estão corretos?

- (A) Seis.
- (B) Cinco, somente.
- (C) Quatro, somente.
- (D) Três, somente.
- (E) Dois, somente.

QUESTÃO 33

Reunião de espécies documentais que se assemelham por suas características essenciais, particularmente o suporte e o formato, e que exigem processamento técnico específico e, por vezes, mediação técnica para acesso (*Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística*, 2005). Tal definição encerra o conceito de:

- (A) Gênero documental.
- (B) Gestão arquivística.
- (C) Fluxo documental.
- (D) Arranjo arquivístico.
- (E) Sistema de organização.

QUESTÃO 34

Os instrumentos de pesquisa são ferramentas de descrição que completam o trabalho de um arquivo e têm a finalidade de propiciar acesso aos documentos, consulta e divulgação do acervo. Apresentam-se em vários formatos e possuem características próprias que atendem às necessidades dos pesquisadores. Eles se subdividem em básicos e auxiliares. Os básicos são:

- (A) guia, índice, tabela de concordância e guia de fontes.
- (B) índice, tabela de concordância e guia de fontes.
- (C) guia, inventário, catálogo e repertório ou catálogo seletivo.
- (D) inventário, índice, catálogo e tabela de concordância.
- (E) inventário, índice, catálogo, repertório ou catálogo seletivo.

QUESTÃO 35

A gestão documental concentra atividades (procedimentos e operações técnicas) concernentes a produção, tramitação, uso (utilização), avaliação e arquivamento (em fase corrente e intermediária), visando a eliminação ou recolhimento (destinação de documentos). É na fase de destinação de documentos:

- (A) que é elaborada a Tabela de Equivalência.
- (B) que é elaborada a Tabela de Temporalidade Documental (TTD).
- (C) que é feita a Relação Documental de Comparação.
- (D) que se aplica a Normalização do processo de descrição arquivística.
- (E) que se aplica a Teoria dos Fundos.

QUESTÃO 36

Espécie documental: “é a configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nele contidas” (Bellotto, 2004). Os documentos de arquivo recebem classificações quanto à espécie. Memorandos, avisos, notificações, ofícios, notas, exposição de motivos, circulares, editais, mensagens etc. são classificados como atos:

- (A) de correspondências.
- (B) normativos.
- (C) enunciativos.
- (D) comprobatórios.
- (E) de assentamento.

QUESTÃO 37

O Assistente Administrativo recebe a incumbência de redigir um memorando. Atendendo aos requisitos básicos da redação oficial, ele deverá redigir o documento de forma concisa, ou seja, o texto deverá transmitir um máximo de informações com um mínimo de palavras. Outro requisito importante é a clareza, qualidade básica de todo texto oficial. Claro é aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor. E, além disso, deverá evitar a duplicidade de interpretações que pode decorrer de um tratamento personalista dado ao texto. Essa descrição corresponde à característica do(a):

- (A) uniformidade.
- (B) ordenamento.
- (C) formalidade.
- (D) impessoalidade.
- (E) factualidade.

QUESTÃO 38

O expediente dirigido ao Presidente da República ou ao Vice-Presidente, para: a) informá-lo de determinado assunto; b) propor alguma medida; ou c) submeter à sua consideração projeto de ato normativo, recebe o nome de:

- (A) ofício
- (B) exposição de motivos.
- (C) memorando.
- (D) ato extraoficial.
- (E) vinculatório normativo.

QUESTÃO 39

A expressão “entidade paraestatal” é amplamente utilizada para denominar as organizações sociais autônomas. Leia as afirmativas a seguir.

- I. Nos serviços sociais autônomos, surge uma entidade paraestatal, que vai funcionar paralelamente ao Estado, sem integrá-lo; realizando uma atividade de interesse público, sem se confundir com o serviço público próprio do Estado.
- II. A entidade paraestatal diferencia-se por submeter-se a um regime jurídico de direito privado, mas, cumulativamente, gozando de privilégios e sofrendo restrições próprias da Administração Pública.
- III. A característica principal das organizações sociais autônomas é a colaboração com o poder público. Ela não é serviço público e não é atividade inteiramente privada. Ela está numa zona intermediária.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 40

Empresas públicas são pessoas jurídicas de direito privado criadas por autorização legislativa específica, com capital exclusivamente público, para realizarem atividades econômicas ou serviços públicos de interesse da Administração instituidora nos moldes da iniciativa particular, podendo revestir de qualquer forma admitida em direito. Elas dividem-se em:

- (A) empresas públicas executivas e empresas públicas reguladoras.
- (B) empresas públicas simples e empresas públicas mistas.
- (C) empresas públicas institucionais e empresas públicas normativas.
- (D) empresas públicas autônomas e empresas públicas fiscalizatórias.
- (E) empresas públicas unipessoais e empresas públicas pluripessoais.

QUESTÃO 41

Variam entre os autores as fórmulas de classificação das autarquias, porém existem três fatores que de fato demarcam as diferenças entre as autarquias. São eles: 1. o nível federativo; 2. o objeto; e 3. a natureza. Quanto ao nível federativo, leia as afirmativas.

- I. Nesse caso, as autarquias podem ser federais, estaduais, distritais e municipais, conforme instituídas pela união, pelos estados, pelo distrito federal e pelos municípios.
- II. Independentemente da esfera federativa de que se tenha originado, as regras gerais contidas para essa categoria na constituição aplicam-se a todas elas.
- III. Cada uma delas tem autonomia para estabelecer os objetivos, os planos de cargos e salários dos servidores, a organização etc.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 42

O Ministério do Trabalho baixará instruções relativas aos casos em que serão exigíveis exames: a) por ocasião da demissão; b) complementares. Leia as afirmativas e assinale a incorreta.

- (A) Outros exames complementares poderão ser exigidos, a critério médico, para apuração da capacidade ou aptidão física e mental do empregado para a função que deva exercer.
- (B) O Ministério do Trabalho estabelecerá, de acordo com o risco da atividade, o tempo de exposição, a média dos últimos seis meses de trabalho e as normas de saúde pública em vigor ou expedidas pelo Ministério da Saúde, a periodicidade dos exames médicos.
- (C) O empregador manterá, no estabelecimento, o material necessário à prestação de primeiros socorros médicos, de acordo com o risco da atividade.
- (D) O resultado dos exames médicos, inclusive do exame complementar, será comunicado ao trabalhador, observados os preceitos da ética médica.
- (E) Serão exigidos exames toxicológicos, previamente à admissão e por ocasião do desligamento, quando se tratar de motorista profissional, assegurados o direito à contraprova em caso de resultado positivo e a confidencialidade dos resultados dos respectivos exames.

QUESTÃO 43

A CLT prevê que as contribuições devidas aos sindicatos, pelos que participem das categorias econômicas ou profissionais ou das profissões liberais representadas pelas referidas entidades, têm a denominação de "Contribuição Sindical". Sobre as contribuições, referidos descontos e quitações, leia as afirmativas.

- I. A Contribuição Sindical será recolhida, de uma só vez, anualmente, e consistirá na importância correspondente à remuneração de um dia de trabalho, para os empregados, qualquer que seja a forma da referida remuneração.
- II. Os empregadores são obrigados a descontar da folha de pagamento de seus empregados, relativa ao mês de março de cada ano, a Contribuição Sindical por estes devida aos respectivos sindicatos.
- III. No ato da admissão de qualquer empregado, dele exigirá o empregador a apresentação da prova de quitação do imposto sindical.

Está correto o que se afirma em:

- (A) nenhuma.
- (B) todas.
- (C) I, somente.
- (D) II, somente.
- (E) III, somente.

QUESTÃO 44

O Conselho Curador do FGTS – CCFGTS é presidido pelo Ministro de Estado do Trabalho e Emprego. Ao MTE compete, dentre outras atribuições, a fiscalização do recolhimento das contribuições ao FGTS. Leia as afirmativas quanto à Contribuição Social.

- I. Para o recolhimento exclusivo da Contribuição Social devida pelos empregadores, deverá ser utilizado o Documento Específico de Recolhimento do FGTS - DERF. Para as demais situações, a Contribuição Social, quando devida, deverá ser recolhida pela Guia de Recolhimento ao FGTS, guia gerada por meio do aplicativo SEFIP.
- II. Na demissão sem justa causa, é recolhido o percentual de 10% sobre o montante de todos os depósitos devidos, referentes ao FGTS, durante a vigência do contrato de trabalho, acrescido das remunerações aplicáveis às contas vinculadas. Estão isentos do recolhimento de 10% de Contribuição Social somente os empregadores domésticos.
- III. O recolhimento do percentual de 0,5% é feito sobre o valor da remuneração mensal, devida ou paga ao trabalhador, no período compreendido entre 01/2002 a 12/2006, inclusive.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 45

Todas as empresas possuem numerosos sistemas necessários à consecução de seus objetivos, tais como planejamento da produção, suprimentos etc. Os representantes das empresas devem estar cientes de que maior rapidez no circuito das informações, economias de mão de obra e de material, maior exatidão são obtidas pela simplificação dos métodos administrativos. Nesse contexto, o uso de fluxogramas viabiliza representar vários fatores e variáveis que ocorrem num sistema, os circuitos de informação relacionados ao processo decisório. Sobre o tema, leia as seguintes afirmativas.

- I. As informações básicas representadas num fluxograma podem ser relacionadas a alguns aspectos, tais como tipo de operação ou trâmites que integram o circuito de informações; sentido de circulação ou fluxo de informações; as unidades organizacionais em que se realiza cada operação.
- II. O fluxograma permite: padronizar a representação dos métodos e os procedimentos administrativos; maior rapidez na descrição dos métodos administrativos; leitura e entendimento mais fáceis. No entanto, tem menor flexibilidade ao ser aplicado para análise da situação como um todo, dos problemas.
- III. Os principais tipos de fluxogramas são: vertical, parcial ou descrito e global ou de coluna; é o vertical o mais utilizado pelas empresas.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 46

A conduta ética do servidor é tão ou mais importante do que qualquer outra profissão regulamentada por lei específica, uma vez que as atividades da Administração Pública e do servidor estão reguladas nos artigos 37 a 41 da Constituição Federal, valendo destacar e transcrever o *caput* do art. 37 que determina: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.” Resumidamente, a ética é a ciência da moral que estabelece normas de conduta de um profissional no desempenho de suas atividades. Assinale, a seguir, uma conduta que não seja ética por parte do servidor.

- (A) Jamais retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo.
- (B) Facilitar a fiscalização de todos os atos ou serviços por quem de direito.
- (C) Ter respeito à hierarquia, com temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura hierárquica superior.
- (D) Exercer, com estrita moderação, as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos.
- (E) Abster-se, de forma absoluta, 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.

QUESTÃO 47

A Lei de Licitação (nº 8.666/1993) prevê cinco modalidades de licitação diferentes, e a escolha delas varia de acordo com o valor da compra e com o tipo de produto ou serviço comprado. Sobre a modalidade convite, leia as seguintes afirmativas.

- I. É a modalidade mais simples de licitação, feita normalmente para aquisição de obras e serviços de engenharia que custem até R\$ 150 mil, e para a compra de bens e outros serviços de valor estimado de até R\$ 80 mil.
- II. Nesse caso, a unidade administrativa escolhe e convida pelo menos três fornecedores do segmento do serviço ou mercadoria licitada por meio de uma carta-convite, que substitui o edital.
- III. Não é necessário que as empresas estejam cadastradas, mas é obrigatório que o órgão público divulgue cópia do instrumento convocatório em local apropriado e que o convite seja estendido a outras empresas que estejam cadastradas. Estas deverão manifestar seu interesse em participar do processo até 24 horas antes da data de apresentação da proposta.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 48

O concurso, outra modalidade prevista na Lei nº 8.666/93, é usado para selecionar prestadores de serviços de trabalhos técnicos, científicos, projetos arquitetônicos ou artísticos. A principal diferença do concurso, em relação a outros tipos de licitação, é que:

- (A) a execução do trabalho ocorre antes do processo de seleção (ou seja, um serviço executado corre o risco de não ser remunerado). O prêmio a ser pago não possui caráter de pagamento de serviços, mas de incentivo.
- (B) só pode ser utilizado para a aquisição de bens no valor de R\$ 650 mil, segundo avaliações prévias de mercado.
- (C) é subdividido em dois processos de seleção.
- (D) qualquer interessado pode participar desse tipo de licitação, desde que o nome não conste do SERASA.
- (E) demanda uma análise mais criteriosa do administrador.

QUESTÃO 49

De acordo com a Lei nº 8.666/93, os contratos e seus aditamentos serão lavrados nas repartições interessadas, as quais manterão arquivo cronológico de seus autógrafos e registro sistemático de seu extrato, salvo os relativos a direitos reais sobre imóveis, que se formalizam por instrumento lavrado em cartório de notas, de tudo juntando-se cópia no processo que lhe deu origem.

Parágrafo único. É nulo e de nenhum efeito o contrato verbal com a Administração, salvo o de pequenas compras de pronto pagamento, assim entendidas aquelas de valor _____ do limite estabelecido no art. 23, inciso II, alínea "a" desta Lei (convite – até R\$ 80.000,00), feitas em regime de adiantamento.

Assinale a alternativa que completa, corretamente, a lacuna do texto.

- (A) não superior a 10% (dez por cento)
- (B) entre 5% (cinco por cento) e 10% (dez por cento)
- (C) não superior a 5% (cinco por cento)
- (D) até 15% (quinze por cento)
- (E) não superior a 15% (quinze por cento)

QUESTÃO 50

Identificação, classificação e contagem dos produtos que estão no estoque. Dessa forma, o Assistente Administrativo pode tomar decisões fundamentais a respeito dos produtos que estão em falta, que estão encalhados, que estão danificados ou vencidos e ainda determinar a importância de cada tipo de produto para seu estoque. Alguns passos importantes são: fazer uma lista contendo todos os tipos de produtos que existem no estoque; criar um código para cada tipo de produto; classificar e especificar características e valores de cada tipo de produto; fazer a contagem dos produtos; e atualizar seu controle de estoque. Seguindo esses passos, o Assistente Administrativo estará fazendo uso de qual instrumento?

- (A) Guia.
- (B) Relatório.
- (C) Catálogo.
- (D) Inventário.
- (E) Registro de dados.