

CADERNO DE PROVA

CELESC Distribuição S.A.
Concurso Público • Edital 001/2018

<http://2018celesc.fepese.org.br>

M1 | Atendente Comercial



Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**.
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Após terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.



4 de março



60 questões



14 às 18h



4h de duração*

Atualidades

4 questões

1. Os empresários do ramo das telecomunicações vislumbram as possibilidades de a Internet ter, já a partir do próximo ano, velocidades ainda maiores permitindo o desenvolvimento e a expansão da chamada "Internet das coisas".

Assinale a alternativa que indica a inovação que permitirá esse progresso.

- a. () A possibilidade de conversa entre máquinas, como um smartwatch e um smartphone.
- b. () A "banda estreita" capaz de transmitir sinais analógicos de voz.
- c. () A comunicação instantânea entre pessoas, mesmo em países muito distantes como Cingapura ou China.
- d. () A transmissão analógica de sinais de rádio.
- e. (X) Internet móvel de quinta geração (5G).

2. Segundo o IBGE, a expectativa de vida dos brasileiros aumentou mais de 40 anos em 11 décadas.

Assinale a alternativa que indica um importante fator que contribui para que os brasileiros vivam mais.

- a. () A queda das taxas de natalidade, em face do melhor atendimento médico e assistência governamental.
- b. () A extinção do analfabetismo, a erradicação da fome e o crescente aumento da renda dos trabalhadores.
- c. (X) Os avanços da medicina, entre os quais a possibilidade de diagnóstico precoce de doenças, possível graças à inovação tecnológica.
- d. () As políticas públicas de ação afirmativa conducentes à inclusão social, entre as quais o regime de cotas de acesso à Universidade e ao emprego público.
- e. () O aumento de investimentos governamentais na área de saúde que permitem o pleno acesso dos mais pobres, principalmente dos mais idosos, aos equipamentos e tratamentos de nova geração.

3. Noel Rosa, Cartola e Nelson Cavaquinho são algumas das referências de um gênero musical tipicamente brasileiro, nascido provavelmente dos antigos batuques trazidos pelos africanos.

Assinale a alternativa que o identifica.

- a. () Rock
- b. () Balada
- c. () Bolero
- d. (X) Samba
- e. () Sertanejo

4. Analise as afirmativas abaixo sobre o consumo de recursos hídricos.

- 1. A agricultura consome a maior parte dos recursos hídricos disponíveis no planeta.
- 2. Graças aos alertas dos ambientalistas e às políticas governamentais, as retiradas de água na natureza vêm diminuindo ao longo das últimas décadas, em cerca de 2% ao ano.
- 3. A quantidade de água que as pessoas bebem corresponde a uma pequena fração da água consumida no mundo.
- 4. Com exceção da África, a falta de recursos hídricos para o consumo humano ainda não é um problema visível. Grave, no entanto, é a indisponibilidade de água para a produção de energia elétrica.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. (X) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.

Legislação do Setor Elétrico

4 questões

5. A soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts, é denominada:

- a. () carga desviada.
- b. (X) carga instalada.
- c. () benefício tarifário.
- d. () chamada oferecida.
- e. () aferição de medidor.

6. Assinale a alternativa que indica **corretamente** as unidades consumidoras cujos serviços ou atividades são considerados essenciais para fins de interrupção no fornecimento de energia elétrica.

- a. () Centros de entretenimento, cooperativas agrícolas, postos de pedágio e redes ferroviárias.
- b. () Controle de tráfego aéreo, estações ferroviárias, portos fluviais e cooperativas agrícolas.
- c. () Controle de tráfego aéreo, estabelecimentos comerciais, instalação de aduanas e sistemas de captação de água e esgoto.
- d. () Sistemas de captação de água e esgoto, serviços funerários, câmaras de compensação bancária e centros de entretenimento.
- e. (X) Assistência médica e hospitalar, serviços funerários, câmaras de compensação bancária e instalação de aduanas.

7. Assinale a alternativa que indica **corretamente** a tarifa de fornecimento de energia elétrica aplicável para iluminação pública.

- a. () tarifa A
- b. () tarifa AB
- c. (X) tarifa B4a
- d. () tarifa azul
- e. () tarifa verde

8. Analise o texto abaixo:

A distribuidora deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente trinta dias, observados o mínimo de e o máximo de dias.

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas do texto.

- a. () 20 • 40
- b. () 25 • 33
- c. () 25 • 35
- d. (X) 27 • 33
- e. () 27 • 36

Matemática/Raciocínio Lógico

4 questões

9. Seja P o conjunto formado por números naturais x com a propriedade que x é divisível somente por 1 e por x (por exemplo, 2 e 3 pertencem a P). Seja B o conjunto dos elementos de P que são maiores que 1 e menores que 15.

Então o número de subconjuntos de B com 2 elementos é:

- a. () Menor que 12.
- b. (X) Maior que 12 e menor que 16.
- c. () Maior que 16 e menor que 20.
- d. () Maior que 20 e menor que 24.
- e. () Maior que 24.

10. Em uma linha de montagem, 32 pessoas produzem 120 unidades do produto "A" a cada 6 dias. Logo, quantas pessoas são necessárias para produzir 320 unidades do produto "A" a cada 2 dias?

- a. (X) Menos do que 260.
- b. () Mais do que 260 e menos que 290.
- c. () Mais do que 290 e menos que 330.
- d. () Mais do que 330 e menos que 370.
- e. () Mais do que 370.

11. Uma empresa irá dividir um bônus de R\$ 100.000 entre três funcionários, de maneira diretamente proporcional a sua idade.

Sabendo que as idades dos funcionários são 30, 28 e 22, podemos afirmar que a menor quantia que um funcionário receberá é:

- a. () Menor que 20.000.
- b. () Maior que 20.000 e menor que 25.000.
- c. (X) Maior que 25.000 e menor que 30.000.
- d. () Maior que 30.000 e menor que 35.000.
- e. () Maior que 35.000.

12. Em uma localidade o número de unidades consumidoras com ligação irregular de eletricidade supera o número de unidades com ligação regular em 20%.

Se o número total de unidades consumidoras nesta localidade é de 495, então o número de unidades com ligação irregular é:

- a. () Maior que 280.
- b. (X) Maior que 260 e menor que 280.
- c. () Maior que 240 e menor que 260.
- d. () Maior que 220 e menor que 240.
- e. () Menor que 220.

Português

4 questões

O lado bom de não saber

Uma das coisas mais inteligentes que um homem e uma mulher podem saber é saber que não sabem. Aliás, só é possível caminhar em direção à excelência se você souber que não sabe algumas coisas. Pior do que não saber é fingir que sabe. Quando você finge que sabe, impede um planejamento adequado, uma ação coletiva eficaz. Por isso, a expressão “não sei” é um sinal de inteligência. Gente que não tem dúvida não é capaz de inovar, de reinventar, não é capaz de fazer de outro modo; só é capaz de repetir. Claro, você não pode ser alguém que só tem dúvidas, mas não tê-las é sinal de tolice. “Será que estou fazendo do melhor modo? Da maneira mais correta? Será que estou fazendo aquilo que deve e pode ser feito?”

Só seres que arriscam erram. Não confunda erro com negligência, desatenção e descuido. Ser capaz de arriscar é uma das coisas mais inteligentes para mudar. Quem inventou a lâmpada elétrica de corrente contínua foi Thomas Edison, sabemos. O que nem sempre se tem ideia é que ele fez 1.430 experiências antes de chegar à lâmpada que deram errado. Ele inclusive registrou: inventei 1.430 modos de não fazer a lâmpada. Porque é muito importante também saber o que não fazer. Ele aprendeu que o fracasso não acontece quando se erra, mas quando se desiste face ao erro.

Num mundo competitivo, para caminhar para a excelência é preciso fazer o melhor, no lugar de, vez ou outra, contentar-se com o possível. E isso exige humildade e exige que coloquemos em dúvida as práticas que já tínhamos. Só quem acha que já sabe acaba caindo na armadilha perigosa que é não dar passos adiante.

Qual o contrário de humildade? Arrogância. Gente arrogante é gente que acha que já sabe, que não precisa aprender, que costuma dizer: “Há dois modos de fazer as coisas, o meu ou o errado. Escolha você”. Arrogância é um perigo porque ela altera inclusive a nossa capacidade de aprender com o outro, de entrar em sintonia. Bons músicos não fazem uma boa orquestra a menos que eles tenham sintonia. E essa sintonia vem quando as pessoas respeitam a atividade que o outro faz e querem atuar de forma integrada. Se há uma coisa que liquida uma orquestra é arrogância.

Por que com empresa seria diferente?

CORTELLA, M. S. *Qual é a tua obra?* Inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 11. ed. p. 28-31. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010. Adaptado.

13. De acordo com o texto, o autor defende que:

- a. () pessoas que acham que já estão prontas não precisam se submeter a mudanças.
- b. () uma boa dose de humildade e de arrogância deve fazer parte da vida de todas as pessoas empreendedoras.
- c. () em caso de dúvida, o melhor é não arriscar, pois a incerteza passa uma imagem de negligência.
- d. () num mundo competitivo, fingir saber solucionar os problemas demonstra segurança e credibilidade.
- e. (X) reconhecer o desconhecimento sobre certas coisas é sinal de inteligência e um passo para agir de forma diferente.

14. Considere as frases abaixo:

- I. Só é possível caminhar em direção à excelência se você souber que não sabe algumas coisas. (1º parágrafo)
- II. Não confunda erro com negligência. (2º parágrafo)
- III. Quem inventou a lâmpada elétrica de corrente contínua foi Thomas Edison. (2º parágrafo)
- IV. E isso exige humildade e exige que coloquemos em dúvida as práticas que já tínhamos. (3º parágrafo)
- V. Bons músicos não fazem uma boa orquestra a menos que eles tenham sintonia. (4º parágrafo)

Agora analise as afirmativas abaixo.

1. Em I, as formas verbais “souber” e “sabe” estão conjugadas no futuro do modo subjuntivo e no presente do modo indicativo, respectivamente.
2. Em II e IV, as formas verbais “confunda” e “coloquemos” estão conjugadas no modo imperativo.
3. Em III e IV, as formas verbais “inventou” e “tínhamos” estão conjugadas no pretérito perfeito e no pretérito imperfeito do modo indicativo, respectivamente.
4. Em V, as formas verbais “fazem” e “tenham” estão conjugadas no presente do modo subjuntivo.
5. Em IV e V, as formas verbais “coloquemos” e “tenham” podem ser substituídas por “colocamos” e “têm”, sem prejuízo de significado temporal e sem desvio da norma culta da língua.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. (X) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 3 e 5.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 5.

15. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F), com base no texto.

- () Na primeira frase do texto, a forma verbal “é” pode ser substituída por “são”, em concordância verbal com o sujeito composto, de acordo com a norma culta da língua.
- () As palavras “excelência”, “possível” e “contínua” seguem a mesma regra de acentuação gráfica: são paroxítonas terminadas em ditongo crescente.
- () As palavras “dúvida”, “lâmpada”, “elétrica” e “tínhamos” seguem a mesma regra de acentuação gráfica: são proparoxítonas.
- () A construção “mas não tê-las é sinal de tolice” (1º parágrafo) pode ser reescrita, em conformidade com a norma culta da língua, como “mas não as ter é sinal de tolice”.
- () Em “Será que estou fazendo aquilo que deve e pode ser feito?” (1º parágrafo), as formas verbais “deve” e “pode” significam, respectivamente, possibilidade e obrigatoriedade.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. () V • V • F • F • F
- b. () V • F • F • V • V
- c. () F • V • V • V • F
- d. (X) F • F • V • V • F
- e. () F • F • V • F • V

16. Identifique abaixo as afirmativas verdadeiras (V) e as falsas (F), com base no texto.

- () O autor tece reflexões sobre facetas do comportamento humano – ter dúvidas, arriscar, errar, aprender –, enfatizando o lado positivo de não saber.
- () O texto alterna diferentes pessoas do discurso, expressas por diferentes pronomes pessoais: “você”, “gente”, “ele”, “eles”.
- () O sinal de aspas, nas frases do primeiro e do quarto parágrafo, é usado para representar o discurso direto de alguém que, se expressando na perspectiva da primeira pessoa, tem dúvidas e é arrogante, respectivamente.
- () As perguntas indicadas com ponto de interrogação, no primeiro e nos dois últimos parágrafos, são todas respondidas ao longo do texto.
- () O sinal de dois pontos, usado no segundo e no quarto parágrafo, tem a função de introduzir uma enumeração.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. () V•V•F•F•F
- b. () F•V•V•V•F
- c. (X) V•F•V•F•F
- d. () F•F•V•F•V
- e. () V•F•F•V•V

Informática

4 questões

17. Ao utilizar o MS Excel, deseja-se contar a quantidade de células que possuem qualquer valor em um dado intervalo. Para isso, pode-se utilizar a função:

- a. () VALORES()
- b. () CONT.NÚM()
- c. () CONTAR.NÚM()
- d. (X) CONTAR.VAL()
- e. () NÚM.CARACT()

18. Sobre o Windows ReadyBoost, assinale a alternativa **correta**.

- a. (X) É uma forma de o Windows usar pen drives ou cartões SD como memória adicional, melhorando a performance do computador.
- b. () É um método de inicialização do computador com formato mínimo, isto é, sem abrir aplicativos de usuário e com a configuração mínima para o Windows funcionar, para obter mais rapidez na inicialização.
- c. () É um aplicativo que acelera a navegação na internet ao fazer o download, armazenar e atualizar as páginas mais utilizadas de forma automática.
- d. () É um modo de visualização de aplicativos em tela cheia do Windows, de modo a aumentar o foco e a concentração do usuário, sem distrações como notificações de e-mail ou outros aplicativos.
- e. () É um utilitário que realiza a importação de dados e configurações do Windows 7 para instalações Windows 10, simplificando o processo de instalação do Windows.

19. Sobre a central de ações do Windows 8.1 Pro em português, considere as seguintes afirmativas.

1. Permite ao usuário verificar se há algum software potencialmente prejudicial ao computador, detectado pelo Windows.
2. Permite iniciar e verificar o status de manutenções automáticas do Windows.
3. Permite ao usuário verificar mensagens de segurança do Windows.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () É correta apenas a afirmativa 3.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. (X) São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

20. Sobre o uso de listas do MS Word 2013 em português, considere as seguintes afirmativas.

1. O Word permite ao usuário trabalhar com listas com marcadores, letras ou números, tanto arábicos quanto romanos, de forma automática.
2. É possível definir novos marcadores no Word, além daqueles disponíveis na instalação padrão, incluindo marcadores baseados em imagens ou símbolos.
3. Pode-se trabalhar com listas com múltiplos níveis, tanto de números quanto de letras, inclusive alternando entre ambos conforme o nível, mas não de símbolos.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () É correta apenas a afirmativa 3.
- b. (X) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. () São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

Conhecimentos Específicos

40 questões

21. Nas correspondências oficiais é necessário empregar pronomes de tratamento específicos para se dirigir a certas autoridades.

Sobre esse tema, é **correto** afirmar:

- a. () Padres devem ser tratados com o pronome Vossa Santidade.
- b. () O pronome Vossa Senhoria nunca deve ser utilizado para comunicação com autoridades.
- c. () O pronome Vossa Excelência deve ser utilizado para comunicação com todo o tipo de autoridades.
- d. (X) Vossa Magnificência é o pronome a ser utilizado para a comunicação com reitores de universidades.
- e. () Vossa Magnificência é o pronome a ser utilizado para a comunicação com o Presidente da República.

22. Assinale a alternativa que indica **corretamente** a forma pela qual órgãos que integram a administração pública se comunicam formalmente com outros órgãos e com pessoas.

- a. () Hino Nacional
- b. (X) Redação Oficial
- c. () Horário do Brasil
- d. () Discurso político
- e. () Rede social Instagram

23. Você trabalha em uma empresa onde atua como atendente de um setor que faz atendimento ao público.

Assinale a alternativa **correta** sobre a atuação cordial e profissional de um atendente.

- a. () O atendente não deve dar muita relevância ao cliente.
- b. () O atendente não deve preocupar-se com o cumprimento de seu horário de trabalho, pois os clientes não se incomodam em esperar.
- c. (X) Antes de iniciar qualquer atendimento, é importante saudar o cliente com expressões como "Bom-dia", "Boa-tarde" e "Boa-noite".
- d. () É importante sempre mostrar intimidade com o cliente e fazer perguntas pessoais, como "Onde você mora?", "Você é casado?", "Onde você nasceu?", para fazê-lo se sentir mais à vontade.
- e. () O atendente não deve preocupar-se com assiduidade, pois os clientes não se incomodam em ter que voltar outro dia para serem atendidos.

24. É considerado problema ou defeito de escrita, o qual deve ser evitado na redação oficial:

- a. () Clareza.
- b. () Coerência.
- c. () Objetividade.
- d. () Impessoalidade.
- e. (X) Ambiguidade.

25. Todo funcionário que atua no atendimento ao público deve observar os seguintes aspectos na sua atuação profissional:

1. Cortesia
2. Paciência
3. Disposição em auxiliar
4. Presteza
5. Pressa

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 5.
- c. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 1, 3, 4 e 5.
- e. () São corretas as afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5.

26. Em situações normais de atendimento ao público, devem-se evitar alguns comportamentos por parte dos atendentes.

Assinale a alternativa que indica um comportamento a ser **evitado**.

- a. () Atenção
- b. () Educação
- c. () Profissionalismo
- d. (X) Excesso de informalidade
- e. () Clareza na forma de se expressar

27. Você atua no departamento financeiro de um órgão público e deseja encaminhar uma informação oficial a um colega que atua em outro setor do mesmo órgão público.

Assinale a alternativa que indica a forma **correta** de encaminhar a informação:

- a. () ofício.
- b. () telegrama.
- c. (X) memorando.
- d. () pessoalmente.
- e. () bilhete por escrito.

28. De acordo com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, é **correto** afirmar:

- a. () A Administração Pública restringirá a consulta aos documentos públicos na forma desta Lei.
- b. () Essa Lei se restringe à Administração Pública Estadual.
- c. () Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, sem qualquer restrição.
- d. () Não é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.
- e. (X) Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

29. Analise o texto abaixo:

A capacidade de é importante para garantir a apresentação de uma mensagem de forma clara, objetiva e sem adjetivação desnecessária.

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

- a. (X) concisão
- b. () oposição
- c. () comparação
- d. () concordância
- e. () formalização

30. Sobre o encerramento de correspondências oficiais, é **correto** afirmar:

- a. () As formas de encerramento devem ser seguidas de ponto final.
- b. (X) As formas de encerramento de comunicações oficiais estão relacionadas com a hierarquia administrativa do emissor e do receptor.
- c. () As comunicações oficiais dirigidas a autoridades estrangeiras não seguem regramento algum.
- d. () A única forma de se encerrar uma comunicação oficial é com o uso da palavra "Atenciosamente".
- e. () A única forma de se encerrar uma comunicação oficial é com o uso da palavra "Respeitosamente".

31. Assinale a alternativa que indica **corretamente** a comunicação escrita, dirigida a um receptor externo à organização, que as autoridades fazem entre si em caráter oficial.

- a. () Ata
- b. (X) Ofício
- c. () Relatório
- d. () Memorando
- e. () Comunicação interna

32. Assinale a alternativa que indica **corretamente** a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente no mesmo nível ou em níveis diferentes, de acordo com o Manual de Padronização e Redação dos atos oficiais do Governo do Estado de Santa Catarina.

- a. () Ata
- b. () Ofício
- c. () Relatório
- d. () Contrato administrativo
- e. (X) Memorando ou comunicação interna

33. Você é atendente de uma empresa e recebe um e-mail de um fornecedor por engano, o qual teria como destinatário o diretor de seu setor.

O que você deve fazer nesse caso, para não prejudicar a organização e garantir o fluxo de informações internamente?

- a. () Apagar a mensagem e não falar nada para ninguém.
- b. () Ignorar o e-mail recebido, afinal você não conhece o assunto.
- c. (X) Encaminhar o e-mail ao diretor.
- d. () Imprimir o e-mail e arquivá-lo, sem falar nada para seus superiores.
- e. () Ignorar o e-mail recebido, mas salvando-o em seu computador, caso alguém lhe questione a respeito no futuro.

34. Analise o texto abaixo:

Uma das importantes funções dos é permitir aos usuários acesso facilitado às informações armazenadas.

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

- a. (X) Arquivos
- b. () Memorandos
- c. () Almojarifados
- d. () Manuais Técnicos
- e. () Relatórios Técnicos

35. Assinale a alternativa que indica **corretamente** a técnica utilizada para redigir correspondências, processos e documentos gerados no serviço público.

- a. () Protocolo
- b. () Burocracia
- c. () Formalismo
- d. (X) Redação Oficial
- e. () Língua portuguesa

36. São atividades típicas realizadas pelo setor de protocolo de uma organização:

1. Recebimento de documentos.
2. Controle da tramitação de documentos.
3. Expedição de documentos.
4. Recebimento de materiais comprados para conferência e posterior recebimento.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.

37. Sobre o setor responsável pelo protocolo nas organizações, é **correto** afirmar:

- a. () O setor de protocolo não tem relação com fluxo documental.
- b. () O setor de protocolo deve ser centralizado nas organizações.
- c. () O setor de protocolo deve ser descentralizado nas organizações.
- d. () O setor de protocolo costuma também analisar informações contábeis e financeiras.
- e. (X) Caracteriza-se por ser uma unidade administrativa com a atribuição de receber, registrar, distribuir e controlar a tramitação e expedição de documentos.

38. Sobre Arquivos, é **correto** afirmar:

- a. () Os arquivos devem custodiar somente documentos digitais.
- b. () Os arquivos devem custodiar somente documentos em papel.
- c. () Os arquivos e a gestão de documentos não possuem relação direta.
- d. (X) A Lei Nacional de Arquivos (8.159/1991) instituiu o Sistema Nacional de Arquivos (SINAR).
- e. () O Sistema Nacional de Arquivos (SINAR) tem como órgão central o Conselho Nacional de Biblioteconomia (CONAB).

39. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.

- a. () Museu
- b. (X) Arquivo
- c. () Estoque
- d. () Biblioteca
- e. () Almoarifado

40. Analise as afirmativas abaixo sobre Arquivos:

1. Arquivo corrente e arquivo permanente são sinônimos.
2. Arquivo intermediário e arquivo permanente são sinônimos.
3. Documentos do arquivo intermediário poderão ser eliminados.
4. Documentos do arquivo permanente não podem ser eliminados.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- e. (X) São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.

41. Assinale a alternativa **correta** sobre arquivos correntes.

- a. () Devem ser guardados permanentemente.
- b. () Não têm valor legal, administrativo ou fiscal.
- c. (X) São conjuntos de documentos que são usados com frequência.
- d. () São um conjunto de documentos que não são usados com frequência.
- e. () São um conjunto de documentos a serem descartados.

42. Assinale a alternativa **correta** sobre organização do trabalho.

- a. () Deve ser realizada somente após a execução das tarefas.
- b. () A organização do trabalho implica somente organizar a agenda dos dirigentes.
- c. () Significa pensar em formas mais rápidas e custosas de executar as tarefas da empresa.
- d. () Significa planejar as atividades da empresa de forma onerosa e célere.
- e. (X) Simplifica a forma de desenvolver o trabalho de forma a racionalizar o uso de recursos organizacionais.

43. Antes de iniciar a organização do trabalho é necessário considerar diversos fatores.

Sobre esse assunto, assinale a alternativa **correta**.

- a. () A organização do trabalho deve ter seu foco restrito à segurança do trabalhador.
- b. () A qualificação dos funcionários da empresa não tem relação com a organização do trabalho.
- c. () A organização do trabalho deve ter seu foco restrito à qualificação do trabalhador.
- d. (X) É necessário prever os recursos que serão essenciais para executar o trabalho.
- e. () A organização do trabalho não tem qualquer relação com a sustentabilidade do meio ambiente.

44. Assinale a alternativa **correta** sobre rotinas de trabalho em uma organização.

A administração das rotinas de trabalho visa:

- a. (X) Otimizar o tempo dos funcionários.
- b. () Gerar informações contábeis e fiscais.
- c. () A organização do tempo livre dos funcionários.
- d. () Sempre ampliar o tempo livre dos funcionários para que possam descansar mais.
- e. () Sempre ampliar o tempo livre dos funcionários para que possam despender mais tempo em capacitação.

45. Quando se organiza o trabalho em uma organização é necessário providenciar inúmeros elementos.

Assinale a alternativa que contém elementos essenciais para a organização do trabalho em uma indústria de fabricação de camisas sociais.

- a. () Matéria-prima, computadores de última geração, tempo e pessoas qualificadas.
- b. (X) Matéria-prima, equipamentos, tempo e pessoas qualificadas.
- c. () Matéria-prima, equipamentos, investimentos elevados em publicidade e pessoas qualificadas.
- d. () Matéria-prima, equipamentos, investimentos elevados em publicidade e funcionários com mestrado e doutorado.
- e. () Matéria-prima, computadores de última geração, investimentos elevados em publicidade e funcionários com mestrado e doutorado.

46. Assinale a alternativa **correta** quanto a um dos mais importantes objetivos da organização do trabalho.

- a. (X) Trabalhar de forma a atingir melhores resultados organizacionais.
- b. () Trabalhar de forma mais onerosa para o empregador.
- c. () Trabalhar de forma a gerar maior morosidade para a produção.
- d. () Trabalhar de forma a atrair mais atenção dos colegas de trabalho.
- e. () Trabalhar de forma a gerar produtos e serviços com preços mais caros.

47. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o conjunto organizado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa, de acordo com conceito formulado por Djalma Pinho Rebouças de Oliveira (1993).

- a. () Código de ética
- b. () Código de responsabilidade ambiental
- c. () Manual de normas e procedimentos
- d. (X) Estrutura organizacional
- e. () Arquivo

48. Sobre a estrutura organizacional de uma empresa, é **correto** afirmar:

- a. () Quando organizada adequadamente permite a identificação da lucratividade da empresa.
- b. () Quando organizada adequadamente permite a identificação do orçamento anual da empresa.
- c. (X) Quando organizada adequadamente permite a identificação da organização das funções e suas responsabilidades na empresa.
- d. () Quando organizada adequadamente permite a identificação do enquadramento fiscal da empresa.
- e. () Quando organizada adequadamente permite prever os investimentos em marketing que serão necessários.

49. A estrutura organizacional é importante para a organização do trabalho.

A estrutura organizacional de uma empresa é formada:

- a. () somente pela sua estrutura formal.
- b. () somente pela sua estrutura informal.
- c. () somente pela sua estrutura societária.
- d. () somente pela estrutura do balanço contábil.
- e. (X) pela estrutura formal e pela estrutura informal.

50. Assinale a alternativa **correta** sobre a organização de rotinas de trabalho em uma empresa.

- a. () Você deve utilizar softwares especializados para criar listas de tarefas a serem desenvolvidas.
- b. (X) Você pode utilizar recursos de informática, como planilhas informatizadas, para criar listas de tarefas a serem desenvolvidas.
- c. () Você pode utilizar calculadoras financeiras para criar listas de tarefas a serem desenvolvidas.
- d. () Você deve utilizar consultorias especializadas para organizar as rotinas de trabalho em sua empresa.
- e. () Você deve utilizar assessoria de especialistas em marketing para organizar as rotinas de trabalho.

51. Assinale a alternativa que lista **apenas** termos que influenciam diretamente a organização do trabalho em uma empresa:

- a. (X) Departamentalização, delegação, estrutura organizacional, autoridade e responsabilidade.
- b. () Departamentalização, publicidade e marketing, estrutura organizacional, autoridade e responsabilidade.
- c. () Departamentalização, publicidade e marketing, estrutura organizacional, autoridade e controle fiscal e tributário.
- d. () Departamentalização, publicidade e marketing, estrutura organizacional, assessoria jurídica e controle fiscal e tributário.
- e. () Departamentalização, publicidade e marketing, estrutura organizacional, contabilidade e controle fiscal e tributário.

52. Assinale a alternativa **correta** sobre a organização do ambiente de trabalho em uma empresa.

- a. () A limpeza não é importante para a organização do ambiente de trabalho.
- b. () Documentos não devem ser organizados no ambiente de trabalho de acordo com a frequência de uso.
- c. (X) Um ambiente bem organizado favorece a produtividade, além de evitar perda de tempo procurando documentos ou ainda a perda de documentos.
- d. () Não se deve eliminar documentos no ambiente de trabalho, pois sempre podem ser úteis no futuro.
- e. () A organização do ambiente de trabalho não tem relação com a limpeza e organização de documentos.

53. Assinale a alternativa que oferece a explicação **correta** do que é material permanente.

- a. () São materiais adquiridos cuja duração seja superior a 1 mês.
- b. () São materiais adquiridos cuja duração seja superior a 6 meses.
- c. () São materiais adquiridos cuja duração seja superior a 1 ano.
- d. (X) Material que possua duração superior a dois anos, levando-se em consideração os aspectos de durabilidade, fragilidade, perecibilidade e incorporabilidade.
- e. () Designação genérica de equipamentos que estejam estocados.

54. Assinale a alternativa que revela **corretamente** um importante objetivo do setor de protocolo de uma organização.

- a. () Cerimonial
- b. (X) Acesso à informação
- c. () Estocagem de produtos
- d. () Organização de eventos
- e. () Alocação de recursos orçamentários

55. O setor de protocolo de uma organização tem como função:

- a. () Acondicionar documentos em geral.
- b. () Acondicionar documentos no estoque.
- c. () Acondicionar documentos no setor contábil.
- d. () Acondicionar documentos no almoxarifado.
- e. (X) Organizar a tramitação de documentos.

56. O setor de protocolo de uma organização costumemente atende:

- a. (X) o público externo e interno.
- b. () somente o público interno.
- c. () somente o público externo.
- d. () somente as demandas da diretoria.
- e. () somente demandas relacionadas ao poder público.

57. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o conjunto de operações necessárias para o adequado acondicionamento e ao armazenamento de documentos.

- a. () Protocolo
- b. (X) Arquivamento
- c. () Gestão do conhecimento
- d. () Gestão da informação
- e. () Estocagem

58. O profissional que atua no atendimento aos clientes de uma empresa deve buscar desenvolver algumas características importantes.

Assinale a alternativa que lista algumas dessas características:

- a. (X) Empatia, cordialidade e disposição.
- b. () Cordialidade, atenção e impertinência.
- c. () Respeito, impaciência e cordialidade.
- d. () Respeito, morosidade e disposição.
- e. () Respeito, disposição e pressa.

59. Analise as afirmativas abaixo sobre a organização de rotinas de trabalho em uma empresa.

1. A desorganização nas rotinas de trabalho geralmente aumenta a produtividade nos ambientes corporativos.
2. A desorganização nas rotinas de trabalho pode levar à redução da qualidade dos serviços prestados.
3. A desorganização nas rotinas de trabalho pode levar à diminuição da eficiência operacional.
4. A padronização das rotinas pode auxiliar a aumentar a eficiência do trabalho.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- e. (X) São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.

60. São atividades típicas para organização do ambiente de trabalho de uma organização:

1. Há várias formas de se organizar o ambiente de trabalho.
2. Uma forma de se organizar o ambiente de trabalho é usando a metodologia japonesa 5S.
3. Há uma única forma de se organizar o ambiente do trabalho.
4. Muitas empresas fazem inspeções periódicas para verificar a organização dos seus diferentes setores.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () É correta apenas a afirmativa 3.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- d. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.

Coluna
em Branco.
(rascunho)

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

GRADE DE RESPOSTAS

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

Não destaque esta folha. Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.



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

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	



FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-econômicos
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>