

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO ADMINISTRATIVA

22/04/2012

PROVAS	QUESTÕES
LÍNGUA PORTUGUESA	01 a 10
INFORMÁTICA	11 a 20
CONHECIMENTOS NA ÁREA DE ATUAÇÃO	21 a 50

SÓ ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

1. Quando for permitido abrir o caderno, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Em seguida, verifique se ele contém 50 questões.
2. Cada questão apresenta quatro alternativas de resposta, das quais apenas uma é a correta. Preencha, no cartão-resposta, a letra correspondente à resposta assinalada na prova.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro, durante o seu preenchimento. Ao recebê-lo, verifique se seus dados estão impressos corretamente; se for constatado algum erro, notifique ao aplicador de prova.
4. As provas terão a duração de quatro horas, já incluídas nesse tempo a marcação do cartão-resposta e a coleta da impressão digital.
5. Você só poderá retirar-se definitivamente da sala e do prédio após terem decorrido **duas horas** de prova e poderá levar o caderno de prova somente no decurso dos últimos **trinta minutos** anteriores ao horário determinado para o término da prova, desde que permaneça em sala até esse momento.
6. **AO TERMINAR, DEVOLVA O CARTÃO-RESPOSTA AO APLICADOR DE PROVA.**

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões de **01 a 06**.

Especialista explica como funciona a censura na web

A batalha em torno da liberdade de expressão na internet está cada vez mais evidente. Em países como Síria e Vietnã, governos combatem ativistas pelo controle do que é dito na web. Mesmo em locais como os Estados Unidos, onde os discursos políticos não são censurados, novas leis como o SOPA (Stop Online Piracy Act – Contra ações de pirataria *on line*) são propostas para controlar o que seus cidadãos postam em redes sociais e blogs. Para entender exatamente o que se passa nessa disputa, a GALILEU entrevistou Ethan Zuckerman, especialista em liberdade de expressão na internet, fundador de grupos como o Geekcorps e Global Voices e diretor do Centro de Mídia Cívica do MIT (Instituto de Tecnologia de Massachusetts).

O que exatamente aparece na tela de um computador quando uma pessoa tenta acessar um conteúdo censurado?

Depende. Normalmente, você vê uma página de bloqueio. Por exemplo, na Arábia Saudita, eles são muito honestos quanto a isso: Eles dizem: “este conteúdo está bloqueado, se você acha que cometemos um erro, pode apelar”. São transparentes quanto à censura. Mas alguns países simplesmente mentem quanto a isso, e mostram páginas de erro. A Tunísia, por um longo tempo, mostrava a página de erro do Internet Explorer, mesmo se você estivesse usando o Chrome ou Mozilla. A página estava em francês, mas escrita com erros. Eles tentavam disfarçar a censura e fazer o usuário pensar que o navegador estava com problemas.

Como funciona a censura nesses países?

Em um país como a China, a internet é censurada de três modos. Primeiro, o governo bloqueia o acesso a certos sites. É muito difícil acessar o Twitter, por exemplo. Em segundo, há censura extensiva nas ferramentas que a maioria dos usuários tem acesso. Então, ao invés de usar Twitter, os chineses usam o Weibo, onde há certos termos que não poderão usar. Se usar, sua conta será fechada. O terceiro modo é encorajando a visão nacionalista para dominar as conversas na internet, tornando mais difícil colocar outras opiniões.

Quando falamos em se livrar da censura, falamos de uma tarefa especializada. Se você quiser acessar Twitter na China, você vai precisar de um *proxy* [servidor que permite conectar-se a computadores no exterior, livres da censura] ou de um software como o Tor. Alguns chineses que querem ter contato com a audiência internacional escolhem fazer isso. O problema é que se você for um usuário chinês e usar o Twitter, você vai falar com americanos, brasileiros e europeus, mas não estará falando com chineses, porque eles usam Weibo. Então você pode pensar como se o país tivesse duas internetes, uma doméstica, controlada principalmente pela censura e, outra internet internacional, para quem domina a tecnologia.

Então o governo, além de proibir o acesso a certos sites, pode partir para uma censura mais... física, prendendo seus cidadãos?

Nós já discutimos três formas de censura. Existem mais duas formas importantes. Uma é intimidando as pessoas, fazendo com que elas sintam medo de criar conteúdos e de escrever online. Outra forma é fazendo ataques contra sites que incomodam.

Como você vê o SOPA nessa discussão sobre censura?

É importante perceber que quase todos os países tentaram controlar os discursos na internet de algum modo. Nos EUA não há controle na fala política, porque isso é proibido pela constituição. Mas há um modo de controlar o discurso comercial, que viola os direitos autorais. Se eu usar o Twitter e colocar o endereço de um vídeo com direitos autorais, eles podem retirar meu

link do ar. Há mecanismos na lei americana para isso. No entanto, os mecanismos que os EUA querem colocar em prática com o SOPA podem ser usados por outros países para tentar controlar discursos políticos. A China pode querer tirar um conteúdo do ar porque ele viola o copyright do partido comunista, por exemplo.

Então os dois lados têm interesses financeiros?

Claro. Os detentores dos direitos autorais querem tirar a pirataria do ar. Eles podem estar certos ou errados (alguém pode dizer que a pirataria abre mercados, pode dizer que ela abre novos modos de negócios), mas acham que a pirataria é uma ameaça ao seu negócio. O Google, por outro lado, pensa que se puder ser processado só porque sua busca tem um link para um conteúdo pirata, será um perigo ao seu negócio. Dos dois lados há empresas ameaçadas. O interessante é notar que nos Estados Unidos os usuários começaram a lutar em favor dessas companhias da web. Eles simplesmente disseram: “Nós gostamos do Tumblr, Twitter e Google. E vamos pressionar nossos legisladores contra o SOPA.” Pouquíssima gente ficou a favor dos estúdios e gravadoras.

Mas agora que o SOPA caiu, essa discussão acabou?

O interessante é que logo que a lei foi retirada de votação, o Departamento de Justiça americano atacou o Megaupload, um negócio que parecia estar fazendo muito dinheiro com pirataria. Você pode ver esse ataque como um modo de dizer que os EUA não precisam de novas leis, eles já são capazes de ir atrás dos donos dessas companhias usando as atuais. É importante entender que o debate sobre o SOPA não é o mesmo da censura em países como a China. Eles costumam ser citados juntos porque usam algumas técnicas parecidas, mas é importante reconhecer que há diferenças entre os dois e que cada discussão terá de ser ganha usando argumentos diferentes.

Disponível em: < <http://revistagalileu.globo.com> >. Acesso em: 23 mar. 2012. [Adaptado].

— QUESTÃO 01 —

A organização discursiva da entrevista envolve

- (A) uma justificativa oficial dos motivos que deram origem à censura da internet.
- (B) um furo jornalístico exclusivo e relativo aos países em desenvolvimento.
- (C) uma estratégia para acabar com a pirataria no comércio eletrônico.
- (D) um par de interlocutores em torno de um assunto polêmico e de interesse público.

— QUESTÃO 02 —

No texto, o uso do discurso direto e do discurso indireto é produtivo para

- (A) marcar um posicionamento crítico do entrevistado a respeito da barreira à liberdade em países de regime ditatorial.
- (B) assegurar a atenção do leitor mediante argumentos contra a falta de legislação e da invasão de privacidade na rede.
- (C) alternar informações adquiridas ao longo da formação profissional do locutor e fatos recentes acerca da censura ao uso da internet.
- (D) construir argumentos desfavoráveis ao excesso de informações veiculadas na internet por organismos de defesa da liberdade de expressão.

— QUESTÃO 03 —

Em sua explanação, Ethan Zuckerman descreve os tipos de censura virtual aplicados pelos governos,

- (A) enumerando as medidas de um governo ao vetar o acesso de usuários à internet.
- (B) defendendo os interesses das nações com base no veto a sites estrangeiros.
- (C) reconhecendo a censura como benéfica aos internautas porque evita o aumento de crimes virtuais.
- (D) exemplificando as áreas em que os governos carecem de domínio sobre os conteúdos divulgados.

— QUESTÃO 04 —

Na frase “eles são muito honestos quanto a isso”, o pronome indefinido estabelece uma referência

- (A) genérica, relacionando o uso do pronome a um elemento nominal indefinido.
- (B) anafórica, recuperando o seu sentido no conteúdo da oração anterior.
- (C) catafórica, apontando para a expressão *um erro*, posta ao pronome.
- (D) espacial, localizando o referente nominal em um espaço físico.

— QUESTÃO 05 —

Em contextos como “Normalmente, você vê uma página de bloqueio”, o uso de *você* revela uma

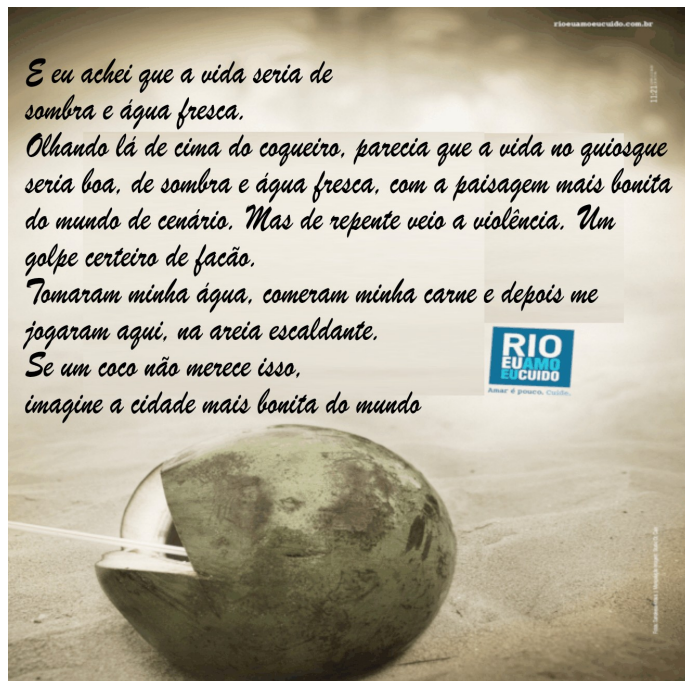
- (A) tentativa de aproximação entre o entrevistado e o seu entrevistador.
- (B) forma típica de descomprometimento do entrevistado com o conteúdo afirmado.
- (C) interferência da linguagem característica da internet em contextos cultos.
- (D) variação indicativa de indeterminação do sujeito no português.

— QUESTÃO 06 —

Ethan Zuckerman cria um exemplo hipotético do uso de censura na internet chinesa, conforme demonstra o trecho “se você for um usuário chinês e usar o Twitter, você vai falar com americanos, brasileiros e europeus”. Caso precisasse afirmar categoricamente a existência desse fato, uma paráfrase adequada seria:

- (A) um usuário chinês usa o Twitter e fala com americanos, brasileiros e europeus.
- (B) um usuário chinês que utilizasse o Twitter, falaria com americanos, brasileiros e europeus.
- (C) um usuário chinês ao usar o Twitter, poderia falar com americanos, brasileiros e europeus.
- (D) um usuário chinês usando o Twitter, talvez fale com americanos, brasileiros e europeus.

Leia a propaganda para responder às questões de 07 a 10.



Disponível em: <<https://www.janela.com.br/ultimas/>>. Disponível em: 02 abr. 2012. [Adaptado].

— QUESTÃO 07 —

Para atingir o público-alvo da propaganda, o texto narrativo traz uma quebra de expectativa quanto ao sentido da expressão *sombra e água fresca*, porque deixa de remeter à paz e ao sossego para constituir

- (A) uma evidência direta da inevitável destruição da natureza.
- (B) um jogo de palavras com efeito meramente humorístico.
- (C) um desabafo contra as agressões ambientais sofridas pela cidade.
- (D) uma descrição de um comportamento exclusivo do homem contemporâneo.

— QUESTÃO 08 —

No *slogan* da campanha “Rio. Eu amo. Eu cuido”, a anteposição do nome *Rio* aos verbos *amar* e *cuidar*, é uma estratégia enunciativa que

- (A) revela um desvio gramatical ao separar verbo e objeto.
- (B) enfatiza a importância da cidade para seus habitantes e turistas.
- (C) propõe uma forma inédita de ordenação oracional e discursiva no português.
- (D) destaca a população e os governantes por sua iniciativa ecológica.

— QUESTÃO 09 —

Na frase “Se um coco não merece isso, imagine a cidade mais bonita do mundo”, a expressão sublinhada tem uma conotação

- (A) irônica, atribuindo voz enunciativa a um coco.
- (B) eufemística, diminuindo a culpa dos poluidores.
- (C) paradoxal, mostrando as mazelas ambientais da cidade.
- (D) hiperbólica, supervalorizando as qualidades do Rio de Janeiro.

— QUESTÃO 10 —

O objetivo principal da propaganda é

- (A) tornar a cidade limpa para receber grandes eventos esportivos.
- (B) alertar a população a respeito da violência urbana.
- (C) sugerir um comportamento ambiental adequado.
- (D) minimizar preconceitos por parte de potenciais visitantes das grandes cidades.

— RASCUNHO —

INFORMÁTICA**— QUESTÃO 11 —**

Os *gadgets* são pequenos programas que oferecem visualização instantânea de informações e acesso fácil a ferramentas usadas com frequência. Uma forma para localizar *gadgets* que vêm com o Windows é

- (A) clicar com o botão direito do mouse na área de trabalho e clicar em *miniprogramas*.
- (B) clicar com o botão direito do mouse na área de trabalho e clicar em *gadgets*.
- (C) clicar duas vezes na área de trabalho e selecionar *programas frequentes*.
- (D) clicar duas vezes na área de trabalho e selecionar *ferramentas frequentes*.

— QUESTÃO 12 —

Quando se “arrasta” um texto selecionado de um documento aberto no *BrOffice* e o solta em outra posição, diferente daquela em que se encontrava, o texto arrastado

- (A) é enviado para a impressora padrão e será totalmente impresso.
- (B) é invertido e mantém-se na posição original.
- (C) é copiado da posição de destino para a posição original.
- (D) é inserido na posição de destino e removido de onde se encontrava.

— QUESTÃO 13 —

Quando se cria uma nova planilha no *BrOffice*, abre-se uma tela contendo uma planilha vazia, ou seja, não preenchida. Nesta planilha,

- (A) a célula do canto superior esquerdo é a célula A1.
- (B) a célula exibida no canto inferior direito da tela é a célula A1.
- (C) a célula exibida no canto inferior esquerdo da tela é a célula Z80.
- (D) as colunas são identificadas pelas letras A, B, até a letra Z e, após a coluna Z, iniciam-se colunas identificadas por números, 1, 2, 3 e assim por diante.

— QUESTÃO 14 —

A automação de tarefas acelera atividades em um editor de texto. No editor de texto Word, por exemplo, é possível constituir uma série de comandos e instruções agrupadas em um único comando por meio do uso de

- (A) renderizações de imagens.
- (B) conexões de banco de dados.
- (C) macros.
- (D) funções de grupo.

— QUESTÃO 15 —

Considere uma planilha eletrônica gerada do Excel, cujas células possuem os seguintes valores: A1=1, A2=2, A3=3, A4=4, A5=5 e A6=6. Quando se aplica a fórmula =SOMA(A1:A6)-MÍNIMO(A1:A6)-MÍNIMO(1;A6) para a Célula B1, obtém-se para esta célula o valor

- (A) 25
- (B) 24
- (C) 20
- (D) 19

— QUESTÃO 16 —

Navegadores são programas que habilitam seus usuários a interagirem com documentos disponíveis na Internet. Uma janela extra que é aberta no navegador, ao visitar uma página *web* ou acessar um *hyperlink* específico, é denominada

- (A) janela *pop-up*.
- (B) janela de segurança.
- (C) janela de personalização.
- (D) janela *weak-up*.

— QUESTÃO 17 —

SD (*Secure Digital*) é um padrão de cartões de memória não volátil, para uso em dispositivos móveis. São exemplos de formatos que seguem este padrão:

- (A) POP e SDIO.
- (B) SDHC e SDXC.
- (C) SDHC e DHCP.
- (D) DHCP e SDIO.

— QUESTÃO 18 —

Janelas *pop-up* podem ser bloqueadas em navegadores. Bloquear janelas *pop-up* em navegadores é um instrumento útil para

- (A) assegurar que o navegador exiba uma única página por vez, em uma única aba.
- (B) impedir que a página exibida seja impressa de forma equivocada.
- (C) reduzir o tráfego de dados na Internet.
- (D) propiciar segurança quando se navega na Internet.

— QUESTÃO 19 —

O sistema operacional Windows possui recursos para facilitar a localização de informações. A localização de um arquivo em um disco local pode ocorrer no Windows por meio

- (A) do uso de um navegador e do serviço conhecido por *Directory* oferecido gratuitamente pela empresa Google.
- (B) do editor de textos Word ao fazer uso combinado das teclas CTRL-L (localização) e A (arquivo), em qualquer documento aberto neste editor.
- (C) do menu Iniciar, ao digitar, por exemplo, o nome do arquivo na caixa de texto disponível neste menu.
- (D) do uso do programa EncontreCerto (para instalações em português) ou Search (para instalações na língua inglesa), disponível no diretório c:\Windows\Apps\Search.

— QUESTÃO 20 —

Em uma máquina já se encontra instalado e em execução o sistema operacional Windows. Ao ser conectada uma nova impressora, o Windows

- (A) tenta automaticamente localizar o *driver* correspondente.
- (B) ignora o novo dispositivo.
- (C) solicita que o dispositivo seja desconectado da máquina e que ela seja reiniciada.
- (D) requisita a licença que comprova a aquisição do novo dispositivo.

— RASCUNHO —

CONHECIMENTOS NA ÁREA DE ATUAÇÃO**— QUESTÃO 21 —**

Em uma organização, o administrador tem como função realizar o processo administrativo, que é formado pelas funções planejamento, organização, direção e controle. A função direção também é chamada de liderança. Segundo Maximiano (2004), o estilo de liderança orientado para a tarefa é conhecido como

- (A) autocracia.
- (B) democracia.
- (C) demagogia.
- (D) tirania.

— QUESTÃO 22 —

A legislação aponta as modalidades de compra no serviço público, considerando características de bens e serviços, importância de uso e valor econômico. Para a contratação de obras e serviços de engenharia cujo valor seja de até R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil) reais, por exemplo, a modalidade utilizada nas compras públicas é:

- (A) tomada de preços.
- (B) convite.
- (C) leilão.
- (D) pregão.

— QUESTÃO 23 —

Toda empresa possui uma estrutura organizacional que representa as suas diversas divisões setoriais e departamentais. Essa estrutura é representada por um desenho conhecido como

- (A) fluxograma.
- (B) organograma.
- (C) funcionograma.
- (D) histograma.

— QUESTÃO 24 —

Para organização e realização das compras públicas, a legislação prevê a formação, por tempo determinado, de uma comissão de licitação no órgão responsável pela licitação. O mandato dessa comissão é de:

- (A) um ano.
- (B) dois anos.
- (C) três anos.
- (D) quatro anos.

— QUESTÃO 25 —

Uma organização bem estruturada possui diversos tipos de documentos. Segundo Cruz (2007), o documento que se relaciona com o sistema de qualidade e pode ser definido como aquele “que declara a política de qualidade e descreve o sistema de qualidade” denomina-se

- (A) procedimentos de qualidade.
- (B) instruções de qualidade.
- (C) manual de qualidade.
- (D) formulário de qualidade.

— QUESTÃO 26 —

Nas organizações funcionais, estruturas comuns na administração pública, as pessoas são distribuídas por departamentos funcionais e se responsabilizam pelas tarefas daquele setor, preocupando-se mais com as atividades meio. Já na organização por processos, as pessoas estão organizadas para desenvolver

- (A) parte do processo, mas têm preocupação com o alcance de resultados.
- (B) todas as etapas do processo, mas apresentam reduzida preocupação com os resultados globais.
- (C) todo o processo em grupo, e recebem incentivos individuais.
- (D) todas as atividades do processo, com foco no resultado final do departamento que integram.

— QUESTÃO 27 —

A administração de materiais em uma empresa envolve variadas atividades. Uma delas, definida, conforme Viana (2010), como a atividade que intermedia tarefas de compra e pagamentos ao fornecedor, e que tem por responsabilidade a conferência dos materiais destinados à empresa, denomina-se

- (A) compras.
- (B) estoque.
- (C) inspeção.
- (D) recebimentos.

— QUESTÃO 28 —

A gestão por processo evita:

- (A) focar nos clientes por intermédio de conexões horizontais entre atividades-chave.
- (B) envolver atividades mapeadas ou documentadas para facilitar o gerenciamento.
- (C) utilizar as práticas eficientes para assegurar o alcance de altos níveis de competitividade.
- (D) dotar gerentes de responsabilidade parciais sobre os processos-chave.

— QUESTÃO 29 —

Para um controle eficaz dos materiais em uma empresa, é necessário que eles sejam classificados e contabilizados. Para Martins e Alt (2008), a categoria de classificação que corresponde aos itens utilizados no processo de produção é chamada de

- (A) estoque de materiais.
- (B) estoque em trânsito.
- (C) estoques em consignação.
- (D) estoques de materiais acabados.

— QUESTÃO 30 —

Segundo Matias-Pereira (2010), os conceitos de administração pública e de serviço público no Brasil são de difícil precisão porque vêm de uma tradição jurídica, ao contrário de outros países, que têm orientação da ciência política. Mesmo diante disso, é possível definir a administração pública brasileira como:

- (A) atividade material atribuída por lei ao Estado exercida direta ou indiretamente com o objetivo de satisfazer necessidades coletivas.
- (B) atividade gerencial definida pelo governo em exercício com vistas à implementação de seu plano de ação.
- (C) atividade organizacional formalmente estruturada e definida pelo poder executivo para alcançar seus objetivos.
- (D) atividade administrativa formalmente planejada pelo governo para realizar seus objetivos.

— QUESTÃO 31 —

O processo de comunicação em uma organização pode se dar de maneira formal ou informal e em diversas direções. Quando um subordinado, atendendo à solicitação de seu superior, repassa a ele informações sobre determinado assunto, ocorre uma comunicação

- (A) lateral.
- (B) horizontal.
- (C) vertical.
- (D) diagonal.

— QUESTÃO 32 —

Para o alcance de seus objetivos, um governo dispõe de vários instrumentos e recursos de gestão, tais como leis, programas, projetos, planos, orçamentos, processos, sistemas de informações, pessoas, máquinas e equipamentos. O instrumento adequado para executar uma proposta de governo com datas de início e de fim especificadas e com recursos definidos é o

- (A) projeto.
- (B) programa.
- (C) orçamento.
- (D) plano.

— QUESTÃO 33 —

Beltrão e Beltrão (2007) apresentam a seguinte definição: “é toda comunicação reproduzida em vias, cópias, ou exemplares de igual teor e expedidas a diferentes pessoas, órgãos ou entidades [...] endereçada simultaneamente a diversos destinatários”. Essa é a definição de

- (A) requerimento.
- (B) circular.
- (C) resolução.
- (D) memorando.

— QUESTÃO 34 —

O instrumento legal que define normas para a elaboração orçamentária nas três esferas de governo é conhecido pela sigla

- (A) LRF
- (B) PPA
- (C) LOA
- (D) LDO

— QUESTÃO 35 —

A Lei Orgânica do Município de Goiânia, no Artigo 3, Capítulo I do Título II, afirma que é assegurado aos municípios, sem distinção de qualquer natureza, o direito à

- (A) liberdade.
- (B) fraternidade.
- (C) autonomia.
- (D) isonomia.

— QUESTÃO 36 —

O orçamento público é a forma de organização das contas de receitas e despesas de um governo. Em sua elaboração devem ser observados alguns princípios, dentre eles o da exclusividade. Segundo esse princípio, a lei orçamentária deve

- (A) conter todas as despesas e receitas financeiras pertencentes ao Estado.
- (B) limitar-se à fixação da despesa e à previsão da receita.
- (C) determinar a cada unidade do governo a elaboração de um único orçamento, de modo a facilitar a gestão.
- (D) contabilizar receitas e despesas pelos valores totais, sem qualquer dedução.

— QUESTÃO 37 —

O Inciso VIII, do Art. 28, da Seção II da Lei Orgânica do Município de Goiânia trata da mudança de função da mulher gestante. Essa mudança ocorre

- (A) sem a necessidade de requerimento formal.
- (B) por decisão da chefia imediata.
- (C) por interesse da organização e de sua administração.
- (D) sem prejuízo de salários e promoções.

— QUESTÃO 38 —

A forma oficial e adequada para empossar um candidato aprovado em concurso público é

- (A) o despacho.
- (B) a contratação.
- (C) o provimento.
- (D) a autorização.

— QUESTÃO 39 —

O Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Goiânia – Lei Complementar n. 011, de 11/05/92, Título I, Art. III, apresenta a seguinte definição: “é o conjunto de atribuições e responsabilidades confiadas a servidor público e que tenha como características essenciais a criação por lei, número certo, denominação própria e remuneração pelo Município”. Essa é a definição de

- (A) cargo público.
- (B) carreira pública.
- (C) estágio público.
- (D) emprego público.

— QUESTÃO 40 —

De acordo com o art. 37 da Constituição Federal, a administração pública, direta e indireta, obedecerá aos princípios:

- (A) exatidão, correção e discricção.
- (B) unidade, universalidade e transparência.
- (C) exclusividade, equilíbrio e clareza.
- (D) eficiência, impessoalidade e publicidade.

— QUESTÃO 41 —

O conceito de administração envolve a responsabilidade do administrador em tomar decisões. Para que essa prática seja realizada, é necessário que ele tenha algum tipo de autoridade, baseada não nas relações entre superiores e subordinados, mas no desempenho de atividades de aconselhamento. Segundo Maximiano (2002), essa autoridade é

- (A) de linha.
- (B) de assessoria.
- (C) funcional.
- (D) estrutural.

— QUESTÃO 42 —

São considerados servidores temporários aqueles que ingressam no serviço público por tempo determinado para desenvolver

- (A) atividades temporárias de interesse da administração.
- (B) atividades de confiança de seus superiores.
- (C) atividades de excepcional interesse público.
- (D) atividades burocráticas sem relevância pública.

— QUESTÃO 43 —

Para maior agilidade no processo de atendimento telefônico, ao receber várias chamadas, a pessoa responsável por esse serviço deve transferir as ligações

- (A) para qualquer setor da organização.
- (B) sem a identificação do motivo das chamadas.
- (C) de acordo com a ordem de importância.
- (D) sem a identificação do solicitante.

— QUESTÃO 44 —

Em situações excepcionais, a licitação no processo de compras do setor público pode ser dispensada. Uma das excepcionalidades previstas na legislação envolve a

- (A) garantia de descontos pelo fornecedor.
- (B) permuta entre órgãos da administração pública.
- (C) doação para outros entes públicos.
- (D) eficiência no processo de aquisição.

— QUESTÃO 45 —

A prática de atendimento demanda do funcionário uma atitude positiva que proporcione maior interação com o público. Para isso, o funcionário deve

- (A) tratar o cliente com informalidade, para ele se sentir bem acolhido.
- (B) utilizar gírias para adequar o atendimento ao perfil do cliente.
- (C) tratar o cliente pelo nome, para demonstrar maior atenção.
- (D) utilizar expressões afetivas, para demonstrar intimidade com o cliente.

— QUESTÃO 46 —

Existe um conjunto de normas básicas que estruturam o processo administrativo no âmbito da administração pública federal. Esse processo está pautado em princípios que orientam sua organização, tais como os da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, moralidade, interesse público e ampla defesa. Em relação às partes no processo, o princípio da ampla defesa é entendido como

- (A) o ajustamento técnico dos fatos.
- (B) a defesa irrestrita do interesse público.
- (C) a defesa da administração pública.
- (D) o pronunciamento livre do administrado.

— QUESTÃO 47 —

Segundo Medeiros e Hernandez (2006), as instituições públicas utilizam, predominantemente, um modelo de sistema de organização de arquivos conhecido como “teoria das três idades.” Esse sistema possui três etapas. A etapa em que os documentos circulam pelos canais decisórios na busca de solução ou resposta, é denominada etapa

- (A) corrente.
- (B) temporária.
- (C) permanente.
- (D) intermediária.

— QUESTÃO 48 —

No atendimento ao público, um aspecto que pode ser considerado, sem comprometer a qualidade, é

- (A) a empatia: entendida como a capacidade de compreender o outro.
- (B) o conhecimento da estrutura da organização e dos serviços oferecidos por ela.
- (C) a discrição: entendida como o desprezo de informações desnecessárias ao atendimento.
- (D) o motivo da procura de informações e serviços pelos demandantes.

— QUESTÃO 49 —

A documentação em uma empresa deve ser dinâmica e servir de apoio às diversas atividades desenvolvidas internamente, inclusive nas tomadas de decisões. Esse processo de documentação acontece em fases distintas, sendo uma delas definida como a fase em que se constitui um serviço de documentação, faz-se a escolha e seleção de documentos. Essa fase é denominada

- (A) classificação.
- (B) leitura.
- (C) recolhimento.
- (D) processamento.

— QUESTÃO 50 —

Conhecer a técnica da redação oficial é um dos aspectos importantes de quem ocupa cargo público. Para a redação de documentos oficiais, são necessários determinados cuidados, tais como o uso de

- (A) arcaísmos.
- (B) neologismos.
- (C) ordem gramatical lógica.
- (D) linguagem rebuscada.

— RASCUNHO —