



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
COMISSÃO PERMANENTE DE SELEÇÃO  
PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO – HURCG  
EDITAL PRORH Nº 95/2014  
FUNÇÃO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO**



**INSTRUÇÕES GERAIS**

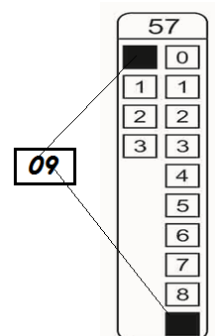
- Verifique se este caderno contém quarenta questões objetivas e observe se ele apresenta alguma imperfeição. Em caso de dúvida, comunique ao fiscal.
- O conteúdo desta prova está distribuído da seguinte maneira:

QUESTÕES	CONTEÚDOS	QUESTÕES	CONTEÚDOS
01 a 05	Língua Portuguesa	11 a 15	Conhecimentos em Informática
06 a 10	Matemática	16 a 40	Conhecimentos Específicos

- As questões desta prova apresentam quatro alternativas, assinaladas com os números 01, 02, 04 e 08, nesta sequência. Cada questão terá como resposta a soma dos números correspondentes às alternativas que você apontar como corretas.
- O prazo determinado para resolução desta prova é de **TRÊS HORAS**, a partir do momento em que for completado o processo de distribuição dos cadernos de questões, incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
- PERMANEÇA na sala de prova após o recolhimento dos cartões de respostas, mantenha o seu caderno de questões e aguarde as instruções do fiscal.
- É de inteira responsabilidade do candidato a leitura, a interpretação e a conferência de todas as informações constantes no Caderno de Questões e no Cartão de Respostas.
- Os únicos instrumentos que serão utilizados para o cálculo da pontuação final dos candidatos no Processo Seletivo Simplificado serão somente os cartões de registros de respostas.

**INSTRUÇÕES SOBRE O CARTÃO DE RESPOSTAS**

- CONFIRA os dados seguintes, que devem coincidir com os de sua inscrição: nome do candidato, número de inscrição, função.
- ASSINE no local indicado.
- PREENCHA os campos ópticos com cuidado, porque não haverá substituição do cartão em caso de erro ou rasura.
- Para cada questão, **PREENCHA SEMPRE DOIS CAMPOS, UM NA COLUNA DAS DEZENAS** e outro na **COLUNA DAS UNIDADES**.
- **Como exemplo**, se esta prova tivesse a **questão 57** e se você encontrasse o **número 09** como resposta para ela, o cartão de respostas teria que ser preenchido da maneira indicada ao lado.



destaque aqui .....

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA – COMISSÃO PERMANENTE DE SELEÇÃO  
PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO – HURCG – EDITAL PRORH Nº 95/2014**

**FUNÇÃO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

PAPELETA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS ASSINALADAS – USO OPCIONAL

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40



**Mais influente nos critérios do Pisa**

O Brasil passou a integrar em outubro (2013) o Conselho Diretor do Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (Pisa), o exame global que compara a educação em 76 países. O país é o primeiro não membro da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) a integrar o conselho.

Aplicado a cada três anos em jovens de 15 anos, o exame gera indicadores para nortear debates sobre qualidade da educação e subsidiar políticas públicas. São três áreas de conhecimento – leitura, matemática e ciências – e, em cada edição do programa, uma delas é enfatizada.

O Brasil poderá propor alterações nos critérios de avaliação. Um pleito recorrente é considerar especificidades de países em desenvolvimento, como o atraso no fluxo escolar. A avaliação é aplicada sempre em jovens de 15 anos, independentemente da série que cursam. No Brasil, há uma defasagem de 28,2% e 31,1%, respectivamente, nos Ensino Fundamental e Médio – os jovens brasileiros estão atrás, na comparação dos ciclos escolares, do que os dos países desenvolvidos.

"A renda per capita (dos países da OCDE) e o investimento em educação por estudantes são três vezes superiores à brasileira", disse o ministro Aloizio Mercadante, que destacou avanços dos últimos 20 anos, como a alta de 120% no acesso ao Ensino Médio.

Na edição de 2015, 100% das provas do Pisa serão eletrônicas, informou o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep). Em 2012, a avaliação digital abrangeu apenas 247 escolas entre 902 participantes.

Adaptado de: Revista Carta na Escola, de dezembro/2013, página 11, Seção Mosaico, Editora Confiança.

**01** – Com relação ao conteúdo do texto, assinale o que for correto.

- 01) Em todas as edições do Pisa, as três áreas de conhecimento são igualmente contempladas, ou seja, têm ênfase equivalente.
- 02) Com a inclusão do Brasil no Conselho Diretor do Pisa, o país passa a ter direito à proposição de mudanças nos critérios de avaliação de nossos alunos principalmente no que se refere à defasagem no fluxo escolar.
- 04) 31,1% dos jovens, que estão cursando o Ensino Médio no Brasil, estão acima da idade compatível para esse nível de ensino.
- 08) Em 2012, das 902 escolas que participaram das provas do Pisa, só 15% delas fizeram avaliação digital.

**02** – Com relação aos elementos que compõem o texto, assinale o que for correto.

- 01) O substantivo **pleito**, presente no 2º período do 3º parágrafo, pode ser substituído pelo seu parônimo **preito** sem comprometer o sentido do contexto.
- 02) Ao final do 2º parágrafo foi empregada a contração **delas** para se referir a **políticas públicas**, cuja expressão foi citada anteriormente.
- 04) Para evitar repetição no 1º período do 4º parágrafo ocorreu uma elipse da expressão "renda per capita" precedendo o adjetivo **brasileira**.
- 08) Ao final do 3º parágrafo, o termo **os** pode ser considerado um pronome demonstrativo e faz referência a **jovens**, mencionado anteriormente.

**03** – No 1º período do último parágrafo "...100% das provas do Pisa **serão** eletrônicas...", o verbo **ser** está na 3ª pessoa do plural para concordar com o sujeito da oração. Assinale o que for correto no que se refere à concordância verbal, conforme estabelece a variante culta da língua portuguesa.

- 01) Atualmente há muitas distorções em relação à idade-série de nossos alunos.
- 02) Só discurso e incentivo não basta; é preciso recursos financeiros para melhorar a condição escolar dos alunos.
- 04) Faz 20 anos que se busca aumentar o acesso dos alunos ao Ensino Médio.
- 08) Daqui há um ano, em 2015, todos os estudantes farão a avaliação digital, preparada pelo Pisa.

**04** – A palavra **mais** que inicia o título do texto é um advérbio de intensidade. Assinale o que for correto em que esse termo desempenha essa mesma função morfológica no período.

- 01) Os países membros do Pisa estão mais envolvidos com os problemas de educação nos países em desenvolvimento.
- 02) As conclusões dos países desenvolvidos foram mais significativas.
- 04) Os alunos devem ser orientados a estudar mais para evitar a reprovação.
- 08) Quanto mais pessoas influentes se envolverem na melhoria de nossa educação, mais resultados positivos serão obtidos.

**05** – No 1º período do penúltimo parágrafo "...são três vezes superiores **à** brasileira...", foi empregado o acento indicativo da crase, conforme determina a variante culta da língua portuguesa. Assinale o que for correto quanto ao seu uso nos períodos abaixo.

- 01) Os países em desenvolvimento estão à procura de uma solução para o ensino.
- 02) Estão sendo dadas várias oportunidades àqueles alunos.
- 04) Todo jovem que aspira à formação integral precisa dedicar-se aos estudos com mais empenho.
- 08) Várias autoridades às quais nós nos referimos estavam presentes na reunião de ontem.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

## MATEMÁTICA

**06** – Um capital de R\$ 12.500,00 foi dividido em duas partes  $C_1$  e  $C_2$ , as quais foram aplicadas em duas contas a juros simples de 0,5% ao mês e 8% ao ano, respectivamente. Após 6 meses, a soma dos montantes produzidos pelas duas aplicações foi de R\$ 12.915,00. Nesse contexto, assinale o que for correto.

- 01)  $C_2$  rendeu R\$ 160,00 de juros.
- 02) O montante produzido por  $C_1$  foi de R\$ 8.755,00.
- 04)  $C_2$  corresponde a 40% do capital total.
- 08)  $C_1$  excede  $C_2$  em R\$ 4.000,00.

**07** – Um título de R\$ 800,00 é descontado por R\$ 790,00 faltando 25 dias para o seu vencimento. Sobre a taxa de desconto utilizada, assinale o que for correto.

- 01) Menor que 0,1% ao dia.
- 02) Menor que 1% ao mês.
- 04) Maior que 0,02% ao dia.
- 08) Maior que 1,2% ao mês.

**08** – Um ciclista fez uma viagem de 150 km em duas etapas. Na primeira etapa, ele pedalou durante 4 horas, com velocidade média de 250 m por minuto. Na segunda etapa, pedalou durante 5 horas para completar o percurso. Nesse contexto, assinale o que for correto.

- 01) Na primeira etapa, ele percorreu 60 km.
- 02) Sua velocidade média na primeira etapa foi de 15 km/h.
- 04) Na segunda etapa, ele percorreu 90 km.
- 08) Sua velocidade média na segunda etapa foi de 300 m por minuto.

**09** – Uma bandeira tem 60 cm de comprimento e a sua largura corresponde a 70% do comprimento. Nesse contexto, assinale o que for correto.

- 01) A largura é igual a 420 mm.
- 02) O triplo da largura corresponde a 1,26 m.
- 04) O dobro do comprimento corresponde a 12 dm.
- 08) A terça parte do comprimento corresponde a 0,2 m.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**10** – Pedro e Paulo aplicaram uma mesma quantia de dinheiro em uma instituição financeira. Pedro negociou seu dinheiro a uma taxa de 10% ao ano em regime de juros compostos e Paulo a uma taxa de 11% ao ano, mas a juros simples. Se em 2 anos Pedro tinha um montante de R\$ 2.420,00, assinale o que for correto.

- 01) O capital aplicado foi de R\$ 2.000,00.
- 02) Em 1 ano, Paulo estava com um montante de R\$ 2.220,00.
- 04) Em 2 anos, os montantes eram iguais.
- 08) Em 3 anos, o montante de Pedro será maior que o de Paulo.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA**

**11** – Sobre o Microsoft PowerPoint, assinale o que for correto.

- 01) O comando "Testar Intervalos" é útil apenas para simular o tempo gasto na apresentação de cada slide, não sendo possível gravar o tempo total para apresentação futura.
- 02) Salvando uma apresentação de slides em um arquivo como "Apresentação de slides do PowerPoint", esse arquivo dispensa o uso do PowerPoint para exibir a apresentação.
- 04) Quando for preciso dois ou mais estilos ou temas diferentes de slides (como planos de fundo, cores, fontes e efeitos), será necessário inserir um "Slide Mestre" para cada tema.
- 08) O comando "Inserir Objeto" insere/cria/altera um objeto de vinculação e incorporação de objetos.

**12** – Dada a planilha do Microsoft Excel com as notas de três alunos de um curso de Informática, assinale o que for correto sobre o conteúdo das células E4, F4 e A8.

	A	B	C	D	E	F
1						
2	TURMA DE INFORMÁTICA					
3	Aluno	Nota 1	Nota 2	Trabalho	Média	Situação
4	José da Silva	5,00	8,00	8,50		
5	Crisóstomo Pena	6,00	6,50	8,50	6,93	REPROVADO
6	Amâncio das Dores	9,70	8,90	10,00	9,51	APROVADO
7	Maior média					
8						

- 01)  $E4 = (MÉDIA(B5;C5)*7+D5*3)/10$   
F4 = "REPROVADO"  
A8 = MAIOR(MEDIA(E4:E6))
- 02)  $E4 = ((B5+C5)/2*7+D5*3)/10$   
F4 = SE(E4>=7,0;"APROVADO";"REPROVADO")  
A8 = MÁXIMO(E4:E6)
- 04)  $E4 = (MÉDIA(B5;C5)*7+D5*3)/10$   
F4 = SE(E4>=7,0;"APROVADO";"REPROVADO")  
A8 = MAIOR(E4:E6)
- 08)  $E4 = (MÉDIA(B5;C5)*7+D5*3)/10$   
F4 = SE(E4>=7,0;"APROVADO";"REPROVADO")  
A8 = MÁXIMO(E4:E6)

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**13** – Com relação aos malwares, assinale o que for correto.

- 01) Uma boa prática para prevenir infestações do computador por malwares é a instalação de um software antivírus atualizado.
- 02) Alguns softwares antivírus possuem controle de Firewall de Rede para bloquear possíveis invasões do computador por hackers.
- 04) Muitas brechas de segurança são causadas por falhas de hardware que podem ser resolvidas com atualizações constantes.
- 08) Os spywares e adwares são os malwares mais nocivos, pois danificam e promovem a perda de dados físicos de um sistema computacional.

**14** – Sobre o editor de textos Microsoft Word, assinale o que for correto.

- 01) Um "Estilo de Formatação" é um conjunto de características de formatação que podem ser aplicadas a qualquer elemento do documento (tabelas, listas, etc.) para alterar sua aparência.
- 02) Para se criar um sumário, automaticamente é necessário formatar com estilos de formatação de "Índice Remissivo" os títulos dos capítulos que fazem parte do documento.
- 04) Para salvar um documento, mantém-se pressionada a tecla CTRL e tecla-se B.
- 08) Quando a régua de posicionamento é exibida, há três tipos de marcações: recuo à direita, recuo à esquerda e recuo da primeira linha.

**15** – Sobre o sistema operacional Microsoft Windows, assinale o que for correto.

- 01) Mantendo-se pressionadas, simultaneamente, as teclas CTRL, ALT e DEL, o Windows exibe a janela do "Gerenciador de Tarefas".
- 02) Para fechar qualquer janela de aplicativos do Windows, basta manter pressionada a tecla ALT e após teclar F4.
- 04) Na ausência de um mouse ou apontador, a navegação sobre os elementos da interface gráfica do Windows (ícones, botões, etc.) pode ser realizada pela tecla TAB.
- 08) Para executar o aplicativo "Prompt de Comando do Windows", é necessário clicar no botão "INICIAR", após clicar em "Todos os Programas" e depois em "Acessórios".

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**16** – Sabendo que as Ferramentas da Qualidade são técnicas utilizadas com a finalidade de mensurar, definir, analisar e propor soluções para os problemas que interferem no bom desempenho dos processos de trabalho e que elas permitem o maior controle dos processos ou melhorias na tomada de decisões, assinale o que for correto.

- 01) As 7 Ferramentas da Qualidade são: Diagrama de Pareto, Diagramas de causa-efeito (espinha de peixe ou diagrama de Ishikawa), Histogramas, Folhas de verificação, Gráficos de dispersão, Cartas de controle e Fluxograma.
- 02) O Diagrama de Pareto é um gráfico de colunas que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, permitindo a priorização dos problemas, procurando levar a cabo o princípio de Pareto (80% das consequências advêm de 20% das causas).
- 04) Fluxograma é um tipo de diagrama feito através de gráficos que demonstram a sequência operacional do desenvolvimento de um processo.
- 08) O Diagrama de Pareto, também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito, Diagrama espinha de peixe ou Diagrama 6M, permite estruturar hierarquicamente as causas potenciais de determinado problema ou oportunidade de melhoria, bem como seus efeitos sobre a qualidade dos produtos.

**17** – Com relação às ferramentas da qualidade, assinale o que for correto.

- 01) O Diagrama de Pareto é um gráfico de barras verticais com o objetivo de priorizar os problemas e otimizar a tomada de decisões.
- 02) O Fluxograma é uma ferramenta gráfica, no qual cada ponto representa um par observado de valores, dentro dos limites estabelecidos.
- 04) O Brainstorming é uma técnica individual, na qual a criatividade e críticas são rejeitadas.
- 08) O Diagrama de causa e efeitos, também conhecido como Diagrama de Ishikawa, é uma representação gráfica das causas agrupadas por categorias e semelhanças.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**18** – A respeito da metodologia, assinale o que for correto.

- 01) A filosofia 5S foi criada no Japão, logo após a Segunda Guerra Mundial, com o objetivo de auxiliar na reestruturação do país e na reorganização de suas indústrias, melhorando a produção devido à alta competitividade do pós-guerra.
- 02) Cada uma das cinco palavras representa uma etapa do programa de implantação do 5S, ou então, como também podem ser chamados os cinco "senso": Senso de Utilização e Descarte; Senso de Arrumação e Ordenação; Senso de Produtividade; Senso de Colaboração; Senso de Autodisciplina.
- 04) Cada uma das cinco palavras da metodologia representa uma etapa do programa de implantação do 5S, ou então, como também podem ser chamados os cinco "senso": Senso de Utilização e Descarte; Senso de Arrumação e Ordenação; Senso de Limpeza; Senso de Saúde e Higiene; Senso de Autodisciplina.
- 08) A metodologia 5S busca promover, através da consciência e responsabilidade de todos, disciplina, segurança e produtividade no ambiente de trabalho.

**19** – A metodologia 5S é uma filosofia de trabalho de origem japonesa, que leva em consideração 5 palavras desse idioma iniciadas com a letra S: Seiri, Seisou, Seiketsu, Seiton e Shitsuke. Analise as afirmativas abaixo levando em consideração o significado e em que consiste cada um dos 5S. A seguir assinale a alternativa correta.

- 01) Senso de Limpeza (Seisou) consiste em manter as condições de trabalho favoráveis à saúde física e mental, garantir ambiente não agressivo e livre de agentes poluentes, manter boas condições sanitárias nas áreas comuns e zelar pela higiene pessoal.
- 02) Senso de Ordenação (Seiton) consiste em colocar cada coisa em seu devido lugar, definir locais apropriados e critérios para estocar, guardar ou dispor tudo de modo a facilitar o uso, manuseio, procura, localização e guarda de qualquer item. Já o Senso de Autodisciplina (Shitsuke) consiste em desenvolver o hábito de observar e seguir normas, regras, procedimentos, atender especificações, sejam escritas ou informais. É fazer o que deve ser feito e da maneira como deve ser feito.
- 04) Senso de Utilização (Seiri) consiste em identificar os excessos e/ou desperdícios, verificar o que é útil e necessário, separando aquilo que não tem utilidade para o setor e descartando o que não serve e/ou disponibilizar para outro setor.
- 08) Senso de Saúde/Asseio (Seiketsu) é eliminar a sujeira e sua fonte ou objetos estranhos para manter limpo o ambiente. O mais importante nesse conceito não é o ato de limpar, mas o ato de não sujar.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**20** – Entre os benefícios que a adoção da metodologia 5S pode trazer a uma organização, assinale o que for correto.

- 01) Os benefícios do Senso de Ordenação são: rapidez e facilidade para encontrar medicamentos, documentos, materiais, equipamentos, ferramentas e outros objetos; diminuição do cansaço físico por movimentação desnecessária; melhoria do fluxo de pessoas e materiais; economia de tempo e diminuição de acidentes.
- 02) Os benefícios do Senso de Utilização são: liberação de espaço; eliminar materiais e equipamentos em excesso; eliminar dados de controle ultrapassados; eliminar itens fora de uso e sucata e diminuir riscos de acidentes.
- 04) Os benefícios do Senso de Limpeza são: melhoria do local de trabalho; satisfação dos empregados por trabalharem em ambiente limpo; maior segurança e controle sobre equipamentos, máquinas, instrumentos e ferramentas; eliminação de desperdício; proteção da saúde dos clientes e fornecedores; proteção da saúde do funcionário e valorização da imagem da organização.
- 08) Os benefícios do Senso de Asseio são: equilíbrio físico e mental; melhoria do ambiente de trabalho; melhoria das áreas comuns (banheiros, refeitórios, etc.) e melhoria nas condições de segurança.

**21** – Sobre o conceito de 5S, assinale o que for correto.

- 01) O senso de limpeza, Seisou, refere-se à eliminação de objetos e materiais arquivados que não estão sendo utilizados, gerando facilidade de manutenção.
- 02) O senso de padronização e saúde, Seiketsu, significa o cumprimento dos procedimentos operacionais e administrativos, mesmo que esses não estejam de acordo com os padrões da organização.
- 04) O Senso de utilização, Seiri, refere-se a utilização de máquinas, ferramentas, equipamentos, materiais, de forma equilibrada e com bom senso, descartando ou realocando o que for considerado dispensável para a realização das atividades.
- 08) O senso de autodisciplina, Shitsuke, é a última etapa, e é definida pelo cumprimento e comprometimento com todas as etapas anteriores, sendo composto pelos padrões éticos e morais de cada indivíduo.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**22** – "A elaboração de correspondências e atos oficiais deve caracterizar-se pela impessoalidade, uso do padrão culto da linguagem, clareza, concisão, formalidade e uniformidade. No caso da redação oficial, quem comunica é sempre a Administração Pública; o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão ou entidade que comunica; o destinatário dessa comunicação é o público, o conjunto de cidadãos, ou outro órgão ou entidade pública. A redação oficial deve ser isenta de interferência da individualidade de quem a elabora. As comunicações oficiais devem ser sempre formais, isto é, obedecerem a certas regras de forma. A clareza do texto, possibilitando imediata compreensão ao leitor, o uso de papéis uniformes e a correta diagramação são indispensáveis para a padronização das comunicações oficiais. O texto deve ser conciso, transmitindo um máximo de informações com um mínimo de palavras."

Fonte: Manual de Redação da Presidência da República.

Entre as regras e formas citadas no texto acima, bem como à padronização de documentos oficiais, assinale o que for correto.

- 01) Quanto aos fechos para comunicações oficiais, a maneira correta de saudar os destinatários quando autoridades superiores, inclusive o Presidente da República, é *Respeitosamente*.
- 02) Quanto à identificação do signatário, exceto as comunicações assinadas pelo Presidente da República, todas as demais comunicações oficiais devem apresentar, digitado, o nome em caixa alta logo abaixo do local reservado para sua assinatura, não havendo necessidade de mencionar o cargo da autoridade que as expede. A forma de identificação deve ser a seguinte:

(*espaço para assinatura*)  
NOME

- 04) Quanto aos fechos para comunicações oficiais, a maneira correta de saudar os destinatários quando autoridades da mesma hierarquia ou de hierarquia inferior é *Atenciosamente*.
- 08) Recomenda-se deixar a assinatura em página isolada do expediente.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**23** – Quanto ao emprego dos pronomes de tratamento, considerando a redação de documentos oficiais, assinale o que for correto.

- 01) *Vossa Excelência* é utilizado para dirigir-se às seguintes autoridades do Poder Executivo: Ministros de Estado; Governadores e Vice-Governadores de Estado e do Distrito Federal; Secretários-Executivos de Ministérios e demais ocupantes de cargos de natureza especial; Secretários de Estado dos Governos Estaduais e Prefeitos Municipais.
- 02) *Excelentíssimo Senhor* é o vocativo a ser empregado para dirigir-se às autoridades do Poder Judiciário: Ministros dos Tribunais Superiores; Membros de Tribunais; Juizes e Auditores da Justiça Militar.
- 04) *Vossa Excelência* é utilizado para dirigir-se às autoridades do Poder Legislativo: Deputados Federais e Senadores; Ministro do Tribunal de Contas da União; Deputados Estaduais e Distritais; Conselheiros dos Tribunais de Contas Estaduais e Presidentes das Câmaras Legislativas Municipais.
- 08) O vocativo a ser empregado em comunicações dirigidas aos Chefes de Poder é *Excelentíssimo Senhor*, seguido do cargo respectivo: Excelentíssimo Senhor Presidente da República, Excelentíssimo Senhor Presidente do Congresso Nacional e Excelentíssimo Senhor Presidente do Supremo Tribunal Federal.

**24** – Identifique as características da redação oficial e assinale o que for correto.

- 01) Impessoalidade.
- 02) Concisão.
- 04) Clareza.
- 08) Informalidade.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**25** – Quanto aos meios de comunicação oficiais, assinale o que for correto.

- 01) O Ofício pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregado para a exposição de projetos, ideias, diretrizes, etc. a serem adotados por determinado setor do serviço público. Sua característica principal é a agilidade. Para a tramitação do Ofício, o órgão deve pautar-se pela rapidez e pela simplicidade de procedimentos burocráticos.
- 02) Aviso e Ofício são modalidades de comunicação oficial praticamente idênticas. A única diferença entre eles é que o Aviso é expedido exclusivamente por Ministros de Estado, para autoridades de mesma hierarquia, ao passo que o Ofício é expedido para e pelas demais autoridades. Ambos têm como finalidade o tratamento de assuntos oficiais pelos órgãos da Administração Pública entre si e, no caso do Ofício, também com particulares.
- 04) O Ofício é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna.
- 08) O Correio Eletrônico ("e-mail"), por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos. Nos termos da legislação em vigor, para que a mensagem de correio eletrônico tenha valor documental, para que possa ser aceito como documento original, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente, na forma estabelecida em lei.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**26** – Considerando a Forma e Estrutura da redação de documentos oficiais, assinale o que for correto.

01) O Ofício deve conter tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede, conforme exemplo abaixo:

Of. 456/2014-HURCG/DG

02) Tanto o Ofício quanto o Memorando devem conter local e data em que foram assinados, por extenso, com alinhamento à direita, conforme exemplo abaixo:

Brasília, 15 de março de 1991.

04) O Aviso, o Ofício e o Memorando devem conter, como terceiro item, em sua sequência de itens obrigatórios, o assunto, ou seja, o resumo do teor do documento, conforme exemplo abaixo:

Assunto: Necessidade de aquisição de novos computadores.

08) Documentos no padrão Ofício devem conter as seguintes partes, seguindo obrigatoriamente a sequência:

- 1) tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede;
- 2) local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à direita;
- 3) assunto;
- 4) destinatário: o nome e o cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação. No caso do ofício, deve ser incluído também o endereço;
- 5) texto: nos casos em que não for de mero encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura: introdução, desenvolvimento e conclusão;
- 6) fecho;
- 7) assinatura do autor da comunicação;
- 8) identificação do signatário.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**27** – A Responsabilidade Social é o exercício continuado de ações com vistas a implementar ações éticas tomando por meta o bem comum; ao desenvolvimento social e ao respeito pelo ser humano; a respeitar os interesses e a dignidade dos consumidores, oferecendo produtos e serviços de qualidade; a incrementar as atividades culturais, educacionais e de lazer em geral; a melhores condições de trabalho e de salário para seus funcionários e a preservar o meio ambiente. Nesse contexto, assinale o que for correto.

01) Responsabilidade Social diz respeito à maneira como as empresas realizam seus negócios e prestam seus serviços: os critérios que utilizam para a tomada de decisões, os valores que definem suas prioridades e os relacionamentos com todos os públicos com os quais interagem.

02) Existem quatro dimensões interdependentes da responsabilidade social: a dimensão legal envolve o cumprimento de leis e regulamentos, voltados para o estabelecimento de comportamento responsável; a dimensão ética diz respeito a certos comportamentos que estão além do estrito cumprimento das leis e regulamentos; a dimensão econômica diz respeito ao modo como os bens e serviços são distribuídos no sistema social; a dimensão filantrópica envolve as contribuições para o bem estar de todos os envolvidos.

04) A transparência na condução dos negócios pode prejudicar não só clientes e consumidores, mas também a própria empresa. Se ela sonega, por exemplo, uma informação importante sobre seus produtos e serviços, não poderá ser responsabilizada, mais tarde, por omissão.

08) Pode-se dizer que ética nos negócios ocorre quando as decisões de interesse de determinada empresa ou instituição respeitam o direito, os valores e os interesses somente desses empresários.

**28** – Com relação a ética e responsabilidade social, assinale o que for correto.

01) Ao servidor público, ocupante de cargo de chefia é permitido determinar que servidor a ele subordinado seja desviado de função para atender a interesse particular daquele, somente se o ato não implicar prejuízo do desempenho das atividades do serviço público.

02) Manter sigilo sobre negócios e operações da entidade, não dar tratamento preferencial por interesse ou sentimento e não oferecer favores são exemplos de condutas éticas.

04) Prudência, cautela, precaução, ponderação e sensatez nos julgamentos e decisões são atitudes éticas na prestação de serviços públicos.

08) Dentre os princípios éticos nos serviços públicos estão a probidade, a prudência e a idoneidade.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES



**29** – A palavra comunicação deriva do latim *communicare*, que significa "tornar comum", "partilhar", "conferenciar". Pode defini-la como um processo de troca de informações entre sujeitos e objetos, sendo seu objetivo sempre o de transmitir uma mensagem. Sobre os elementos que compõem a comunicação, assinale o que for correto.

- 01) O Ruído é constituído pelos objetos reais aos quais a mensagem diz respeito. Inclui também a situação para os quais a mensagem remete. É o campo de significação onde se encontra a mensagem, também chamado de *Referente*. Outro elemento é o Contexto, que é qualquer perturbação da comunicação.
- 02) A Mensagem é o objeto da comunicação e é constituída pelo conteúdo das informações transmitidas. Já o *Canal de Comunicação* é o meio ou via de circulação por onde passam as mensagens. O canal de comunicação é constituído pelos meios materiais e técnicos que asseguram que a mensagem transite.
- 04) O Emissor é o que emite ou envia a mensagem. Tem por função decodificar a mensagem. Enquanto o Receptor ou Destinatário é o que recebe a mensagem. É ele que a codifica, ou seja, formula a sua mensagem em código.
- 08) O Código é um conjunto de signos, sinais, símbolos e regras que permitem a construção da mensagem. Diz-se codificar ao trabalho do emissor em organizar a mensagem com esse código e decodificar a identificação do código pelo destinatário.

**30** – Para que o atendimento ao telefone nas organizações tenha a eficácia necessária, é preciso observar e seguir algumas regras. Sobre o assunto, assinale o que for correto.

- 01) Anote sempre as informações que receber ao telefone a fim de não esquecer nomes, errar endereços ou trocar números de telefone que podem ser fatais para a compreensão dos recados e trazer sérias consequências.
- 02) Seja claro ao falar, pronuncie as palavras com calma e tenha a boca próxima ao telefone. São procedimentos simples e importantes para que a mensagem seja totalmente entendida pela outra parte.
- 04) Ao atender o telefone, diga primeiro o nome da organização, depois o seu nome e por fim o departamento do qual está falando. Assim, quem espera ser atendido se sentirá mais seguro para iniciar o contato.
- 08) Use expressões de intimidade como *querido*, *fofo*, *amorzinho*. Expressões como essas dão mais credibilidade ao locutor e podem trazer a sensação de que os assuntos tratados são mais sérios.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**31** – Para a excelência no atendimento telefônico, assinale o que for correto.

- 01) A linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação.
- 02) É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.
- 04) O atendente deve interromper o interlocutor no momento em que souber a resposta, garantindo assim agilidade no processo de atendimento.
- 08) A receptividade é uma das principais atitudes no atendimento ao público, demonstrando paciência e disposição para servir.

**32** – Sobre o armazenamento de materiais, assinale o que for correto.

- 01) Uma das atividades que compõem a armazenagem é o Recebimento que é o conjunto de operações que envolve a identificação do material recebido, analisar o documento fiscal com o pedido, a inspeção do material e a sua aceitação formal.
- 02) A Estocagem é uma atividade do processo de armazenagem que está relacionada à expedição do material, envolve a guarda do que foi recebido da parte de estocagem e a entrega ao seu destino final.
- 04) A armazenagem de materiais pode ser classificada como Temporária e Permanente.
- 08) Estocagem é uma das atividades que constituem o processo de armazenagem e implica no conjunto de operações relacionadas à guarda do material.

**33** – Considerando as técnicas de armazenagem, assinale o que for correto.

- 01) A armazenagem por frequência implica em armazenar próximo a entrada do almoxarifado os materiais que tenham em maior quantidade numérica, facilitando assim a movimentação.
- 02) A armazenagem por agrupamento facilita a arrumação e a busca de materiais.
- 04) A armazenagem por tamanho garante um bom aproveitamento do espaço físico.
- 08) A armazenagem por característica de material permite uma melhor visualização do estoque e não exige um controle rigoroso das movimentações.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**34** – Qualidade Total é uma técnica de administração multidisciplinar formada por um conjunto de Programas, Ferramentas e Métodos, aplicados no controle do processo de produção das empresas, para obter bens e serviços pelo menor custo e melhor qualidade, objetivando atender às exigências e a satisfação dos clientes. Sobre essa técnica, assinale o que for correto.

- 01) O pleno domínio e controle do processo de produção da empresa, a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros, e a eficácia no alcance dos objetivos são os resultados esperados com a implantação da Qualidade Total.
- 02) A expressão ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade que pode ser utilizado somente em indústrias, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.
- 04) Chama-se de Qualidade Total porque o seu objetivo é a implicação não só da empresa inteira, mas também a organização estendida: fornecedores, distribuidores e demais parceiros de negócios.
- 08) A Qualidade Total não deve ser aplicada a todas as áreas e níveis da empresa, basta que seja aplicada somente nos níveis operacionais, não havendo necessidade com comprometimento total da alta administração.

**35** – Com relação ao conceito de Qualidade Total, assinale o que for correto.

- 01) A Qualidade Total é uma técnica de administração formada por programas, ferramentas e métodos, aplicados no controle do processo de produção, a fim de obter bens e serviços pelo menor custo e melhor qualidade.
- 02) A Qualidade Total estende o conceito de qualidade para toda a organização, abrange todos os níveis organizacionais.
- 04) A Qualidade Total é aplicável no nível operacional, sendo fornecedores e distribuidores excluídos, uma vez que não fazem parte da organização.
- 08) A delegação não faz parte da Qualidade Total, pois o controle da empresa se torna mais eficiente quando a responsabilidade é centralizada.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**36** – "Os *Manuais Administrativos* são documentos elaborados dentro de uma empresa com a finalidade de uniformizar os procedimentos que devem ser observados nas diversas áreas de atividades, sendo, portanto, um ótimo instrumento de racionalização de métodos, de aperfeiçoamento do sistema de comunicações, favorecendo, finalmente, a integração dos diversos subsistemas organizacionais."

CURY, Antonio. Organização e métodos: uma visão holística. São Paulo: Atlas, 2007.

Quanto aos tipos de manuais administrativos, assinale o que for correto.

- 01) O Manual de Instruções Especializadas serve para orientar a atuação dos executivos ligados a funções de liderança ou assessoria. Seu objetivo é divulgar a filosofia, os objetivos e os valores da empresa e, assim, colocar os executivos em sintonia com esses princípios.
- 02) O Manual de Normas e Procedimentos reúne o conteúdo dos demais tipos de manuais em um único volume, a fim de propiciar uma visão completa sobre diversos aspectos da empresa.
- 04) O Manual de Organização também conhecido como manual de funções visa estipular os direitos e deveres de cada departamento, bem como retratar o nível hierárquico dos cargos. Ele também descreve os componentes da estrutura organizacional.
- 08) O Manual de Políticas e Diretrizes serve para orientar a atuação dos executivos ligados a funções de liderança ou assessoria. Seu objetivo é divulgar a filosofia, os objetivos e os valores da empresa e, assim, colocar os executivos em sintonia com esses princípios.

**37** – Com relação aos manuais administrativos, assinale o que for correto.

- 01) Os manuais administrativos correspondem a uma importante e constante fonte de informações sobre o trabalho da empresa, os quais facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas.
- 02) Os manuais devem ser escritos de forma prolixa, sintética, incluindo os aspectos informais da empresa.
- 04) Os manuais representam um instrumento efetivo de consulta, orientação e treinamento, possibilitando o efetivo crescimento na eficiência e eficácia dos trabalhos realizados.
- 08) Os manuais ajudam a fixar critérios e padrões, bem como uniformizar a terminologia técnica básica do processo administrativo, possibilitando a normatização das atividades administrativas.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**38** – O atendimento ao público é uma das áreas mais sensíveis de uma organização. A qualidade nesse atendimento pode ser fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma organização. Sobre esse assunto, assinale o que for correto.

- 01) Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão. Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido. Bom atendimento é um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.
- 02) Avaliar e monitorar o atendimento ao público da empresa é importante para aperfeiçoar e sanar as possíveis falhas existentes no contato que a organização possui com o cliente.
- 04) O atendente é o representante da organização perante o seu público, devendo portar-se de acordo com as normas de conduta estabelecidas, o que contribuirá para que o cliente/cidadão forme uma imagem positiva da organização.
- 08) A principal função do profissional é encerrar o atendimento, não importando se o problema foi resolvido, pois o que interessa é a rapidez do fechamento da solicitação.

**39** – No que se refere ao atendimento ao público, assinale o que for correto.

- 01) As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 55 (cinquenta e cinco) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças terão atendimento prioritário.
- 02) A consonância é importante para a comunicação no atendimento ao público, uma vez que a mensagem enviada e a mensagem recebida são iguais.
- 04) As barreiras de comunicação nada afetam na qualidade das informações e do serviço prestado.
- 08) Presteza, cortesia, credibilidade, paciência e respeito são características de um bom atendimento.

---

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**40** – Considerando os conceitos de Gestão por Processos, assinale o que for correto.

- 01) A Gestão por Processos, através da identificação, desenvolvimento e administração das suas principais atividades, implementa e viabiliza os objetivos estratégicos da instituição.
- 02) Gestão por Processos é ver a organização como um sistema integrado, onde o trabalho é executado através de seus processos.
- 04) O fluxograma é um método gráfico utilizado na Gestão por Processos, que facilita a análise de dados, informações e sistemas completos, e que possui alto grau de detalhamento, pondo em evidência os inúmeros fatores que intervêm num processo qualquer.
- 08) Algumas das vantagens da Gestão por Processos são a redução de custo, controle de recursos e aumento da satisfação do cliente.

---

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES