

AUXILIAR EM ADMINISTRAÇÃO

CÓDIGO: NF-14, NF-15 e NF-16.

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

- 1 - A duração das provas será de 4 (quatro) horas, já incluído o tempo de preenchimento do Cartão de Respostas.
- 2 - O candidato que, na primeira hora de prova, se ausentar da sala e a ela não retornar, será eliminado.
- 3 - Os 3 (três) últimos candidatos a terminar a prova deverão permanecer na sala até que todos tenham finalizado suas provas e somente poderão sair juntos do recinto, após aposição em ata de suas respectivas assinaturas.
- 4 - O candidato **NÃO** poderá levar o seu **Caderno de Questões (Provas Objetivas)** e **NÃO** poderá copiar o gabarito (assinalamentos). A imagem do seu **Cartão de Respostas** será disponibilizada na página do concurso em <http://concursos.biorio.org.br> na data prevista no cronograma.

INSTRUÇÕES - PROVA OBJETIVA

- 1 - Confira atentamente se este Caderno de Questões (Provas), que contém **50 (cinquenta) questões objetivas**, está completo.
- 2 - Cada questão da Prova Objetiva conterà **5 (cinco) opções** e somente uma correta.
- 3 - Confira se os **seus dados pessoais**, o cargo escolhido, indicados no **cartão de respostas**, estão corretos. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de Sala ou ao Chefe de Local. Terminada a conferência, você deve assinar o **cartão de respostas** no espaço apropriado.
- 4 - Confira atentamente se o **cargo** e o **número do caderno** que estão no caderno de questões é o mesmo do que consta em seu **cartão de respostas** e na etiqueta com seus dados colada na mesa/cadeira onde foi designado para sentar. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de Sala ou ao Chefe de Local.
- 5 - Cuide de seu **cartão de respostas**. Ele não pode ser rasurado, amassado, dobrado nem manchado.
- 6 - Se você marcar mais de uma alternativa, sua resposta será considerada errada mesmo que uma das alternativas indicadas seja a correta.
- 7 - No decorrer da prova objetiva o fiscal de sala irá colher a sua digital no selo que está no seu cartão de respostas.
- 8 - O fiscal de sala não poderá prestar qualquer esclarecimento sobre o conteúdo da prova. Caso discorde de qualquer questão o candidato deverá entrar com recurso administrativo contra as questões na data prevista no cronograma.

AGENDA

- **06/12/2015** (Manhã e Tarde), **PROVAS OBJETIVAS/RECEBIMENTO DE TITULOS.**
- **07/12/2015**, Divulgação do Gabarito Preliminar das Provas Objetivas/Exemplares das Provas.
- **10/12/2015**, Disponibilização das Imagens dos Cartões Respostas das Provas Objetivas.
- **11/12 e 14/12/2015**, Interposição de Recursos contra as questões das Provas Objetivas.
- **23/12/2015**, Divulgação dos Gabaritos Definitivos das Provas Objetivas.
- **23/12/2015**, Resultado do Recurso contra as questões das Provas Objetivas.
- **29/12/2015**, Divulgação Relação Preliminar das Notas das Provas Objetivas.
- **05/01 a 06/01/2016**, Interposição de Recursos contra a Relação Preliminar de Notas da Prova Objetiva.
- **07/01/2016**, Resultado do Recurso contra a Relação Preliminar de Notas da Prova Objetiva.
- **07/01/2016**, Divulgação da Relação Final das Notas das Provas Objetivas.
- **16/01/2016**, Relação dos candidatos que terão os seus títulos analisados.
- **18/01 a 19/01/2016**, Interposição de Recursos contra a Relação Preliminar de Notas da Avaliação de Títulos.
- **25/01/2016**, Resultado do Recurso contra as Notas Preliminares da Avaliação de Títulos.
- **25/01/2016**, Divulgação da Relação Final das Notas da Avaliação de Títulos.
- **26/01/2016**, Resultado Final do Concurso.



INFORMAÇÕES:

- **Tel:** (21) 3525-2480 das 09 às 18h
- **Internet:** <http://concursos.biorio.org.br>
- **E-mail:** ifrj2015@biorio.org.br

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO

ENTREVISTA

PERGUNTA – O que nos dá o direito de submeter outros seres vivos indefesos ao sofrimento em pesquisas médicas?

RESPOSTA – O fato de que existe um meio termo entre abusar dos animais e acreditar que eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma. E não é preciso ser médico, ou estar envolvido nas pesquisas, para pensar assim. O caso do Dalai Lama, um líder espiritual que não come carne, é interessante nesse aspecto. Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito e que não devemos explorá-los. Especificamente em resposta à experimentação animal, ele já disse que as perdas são de curto prazo, mas os benefícios de longo prazo são muitos. Se surgir a necessidade de sacrificar um animal, afirma o Dalai Lama, devemos fazê-lo com empatia, causando o mínimo de dor possível. Mencione o Dalai Lama como um exemplo de que é possível desenvolver um raciocínio ético a respeito deste assunto, compatível inclusive com outras formas de respeito à vida animal, como o vegetarianismo.

PERGUNTA – Há quem diga que o único motivo por que os cientistas se preocupam com o bem-estar dos animais é porque o estresse e o sofrimento alteram o resultado das pesquisas. É assim que os cientistas agem?

ENTREVISTADO – Penso que os cientistas são pessoas extremamente morais. Em nosso laboratório, por exemplo, os cientistas tratam os animais como indivíduos muito especiais. Passamos muito tempo cuidando deles, pois vivemos da pesquisa de animais. Nós nos certificamos de que eles estão confortáveis e suas necessidades, supridas. As instalações nas quais a maioria dos animais de pesquisas são acomodados são muito superiores às dos animais de estimação.

A entrevista acima é realizada com Michael Conn, que defende a ideia do uso de cobaias nos laboratórios como essencial ao progresso da medicina.

QUESTÃO 1

“Nós nos certificamos de que eles estão confortáveis e suas necessidades, supridas”.

Justifica-se o emprego de vírgula nesse período porque há:

- (A) uma inversão de termos.
- (B) a omissão de um verbo.
- (C) a necessidade de esclarecer uma ambiguidade.
- (D) um aposto.
- (E) um vocativo.

QUESTÃO 2

O vocábulo abaixo que não mostra a presença de um sufixo é:

- (A) cientista.
- (B) sofrimento.
- (C) extremamente.
- (D) laboratório.
- (E) espiritual.

QUESTÃO 3

A primeira pergunta do entrevistador indica:

- (A) um posicionamento contrário ao do entrevistado.
- (B) uma posição simpática ao sacrifício de animais nos laboratórios.
- (C) um pensamento religioso apoiado na Bíblia.
- (D) uma defesa das pesquisas com animais em função do progresso.
- (E) uma visão muito sentimentalista sobre o sacrifício de animais.

QUESTÃO 4

A finalidade de o entrevistado citar o posicionamento do Dalai Lama é:

- (A) indicar uma crítica ao que pensam os religiosos.
- (B) citar uma famosa liderança religiosa em apoio de suas opiniões.
- (C) mostrar amplo conhecimento a respeito do assunto.
- (D) apelar para uma opinião científica semelhante à sua.
- (E) demonstrar a sabedoria oriental a respeito do assunto.

QUESTÃO 5

“O fato de que existe um meio termo entre abusar dos animais e acreditar que eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma”.

As posições citadas nesse trecho da resposta do entrevistado indicam:

- (A) respectivamente, uma posição favorável e outra contrária ao sacrifício de animais.
- (B) duas posições contrárias ao emprego de animais em pesquisas.
- (C) duas posições favoráveis ao emprego de animais em pesquisas.
- (D) respectivamente, uma posição contrária e uma favorável ao sacrifício de animais.
- (E) a apresentação de posicionamentos extremamente sentimentais.

QUESTÃO 6

“...é possível desenvolver um raciocínio ético a respeito deste assunto”; a forma de reescrever-se essa frase do texto que mostra incorreção ou modificação do sentido original é:

- (A) é possível o desenvolvimento de um raciocínio ético a respeito deste assunto.
- (B) é possível, a respeito deste assunto, desenvolver um raciocínio ético
- (C) há possibilidade de que se desenvolva um raciocínio ético a respeito deste assunto.
- (D) é possível que se desenvolvesse um raciocínio ético a respeito deste assunto.
- (E) é possível desenvolver-se um raciocínio ético sobre este assunto.

QUESTÃO 7

O entrevistado destaca o fato de que o Dalai Lama não come carne; a finalidade desse destaque é:

- (A) indicar que o Dalai Lama despreza os animais em geral.
- (B) mostrar que os hábitos alimentares no mundo variam bastante.
- (C) comprovar que a opinião do Dalai Lama é imparcial.
- (D) demonstrar que as pesquisas com animais são universalmente aceitas.
- (E) ironizar uma contradição na opinião do Dalai Lama.

QUESTÃO 8

“Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito e que não devemos explorá-los. Especificamente em resposta à experimentação animal, ele já disse que as perdas são de curto prazo, mas os benefícios de longo prazo são muitos. Se surgir a necessidade de sacrificar um animal, afirma o Dalai Lama, devemos fazê-lo com empatia, causando o mínimo de dor possível. Mencione o Dalai Lama como um exemplo de que é possível desenvolver um raciocínio ético a respeito deste assunto...”.

Entre as formas verbais sublinhadas, aquela que não corresponde a um infinitivo, mas sim ao futuro do subjuntivo, é:

- (A) tratar.
- (B) explora(r).
- (C) surgir.
- (D) sacrificar.
- (E) desenvolver.

QUESTÃO 9

“...ele já disse que as perdas são de curto prazo, mas os benefícios de longo prazo são muitos”. Nesse segmento do texto há a presença de uma figura de linguagem denominada:

- (A) pleonasma.
- (B) hipérbole.
- (C) eufemismo;
- (D) metáfora.
- (E) antítese.

QUESTÃO 10

O texto é um exemplo de um modo de organização discursiva, que é:

- (A) descritivo com segmentos narrativos.
- (B) dissertativo expositivo.
- (C) narrativo com segmentos argumentativos.
- (D) descritivo com segmentos argumentativos.
- (E) dissertativo argumentativo.

QUESTÃO 11

“Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito”; a forma de reescrever essa frase do texto que apresenta incorreção ou modificação do sentido original é:

- (A) Afirma ele que devemos tratar com respeito os animais.
- (B) Ele afirma que os animais devem ser tratados com respeito.
- (C) Ele afirma respeitosamente que devemos tratar os animais.
- (D) Ele afirma que os animais devem ser tratados respeitosamente.
- (E) Devemos tratar os animais com respeito, é o que afirma ele.

QUESTÃO 12

“O fato de que (1) existe um meio termo entre abusar dos animais e acreditar que (2) eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma. E não é preciso ser médico, ou estar envolvido nas pesquisas, para pensar assim. O caso do Dalai Lama, um líder espiritual que (3) não come carne, é interessante nesse aspecto. Ele afirma que (4) devemos tratar os animais com respeito e que (5) não devemos explorá-los”.

O vocábulo numerado que pertence a uma classe gramatical diferente das demais é:

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

QUESTÃO 13

“Há quem diga que o único motivo por que os cientistas se preocupam com o bem-estar dos animais é porque o estresse e o sofrimento alteram o resultado das pesquisas”.

Sobre as duas formas gráficas sublinhadas, podemos dizer que:

- (A) As duas formas estão corretas.
- (B) As duas formas estão erradas.
- (C) Só a primeira forma está errada.
- (D) Só a segunda forma está errada.
- (E) As duas formas pertencem à mesma classe gramatical.

QUESTÃO 14

O segmento abaixo que apresenta forma de voz passiva é:

- (A) “eles não devem ser usados em pesquisas de maneira nenhuma”.
- (B) “E não é preciso ser médico, ou estar envolvido nas pesquisas...”.
- (C) “Nós nos certificamos de que eles estão confortáveis e suas necessidades supridas”.
- (D) “Ele afirma que devemos tratar os animais com respeito e que não devemos explorá-los...”.
- (E) “Penso que os cientistas são pessoas extremamente morais”.

QUESTÃO 15

“O segmento sublinhado que exemplifica um complemento e não um adjunto, é:

- (A) bem-estar dos animais.
- (B) resultado das pesquisas.
- (C) o caso do Dalai Lama.
- (D) pesquisa de animais.
- (E) animais de estimação.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 16

A negação de “Se hoje não fizer sol, então amanhã a gente enterra as minhocas” é:

- (A) Hoje não faz sol e amanhã a gente não enterra as minhocas.
- (B) Hoje faz sol e amanhã a gente não enterra as minhocas.
- (C) Hoje não faz sol e amanhã a gente enterra as minhocas.
- (D) Se hoje não fizer sol, então amanhã a gente não enterra as minhocas.
- (E) Hoje não faz sol ou amanhã a gente enterra as minhocas.

QUESTÃO 17

Nas três primeiras linhas do quadro abaixo, o terceiro número foi obtido a partir dos dois primeiros usando-se certa regra.

5	3	16
3	2	5
8	7	15
9	?	56

Se a mesma regra foi usada na quarta linha, a interrogação substitui o seguinte número:

- (A) 4
- (B) 5
- (C) 6
- (D) 7
- (E) 8

QUESTÃO 18

Observe os cinco primeiros termos da sequência a seguir: 5, 8, 13, 21, 34, ...

O sétimo termo é:

- (A) 87
- (B) 88
- (C) 89
- (D) 90
- (E) 91

QUESTÃO 19

Em uma urna há quatro bolas azuis, três bolas brancas e seis bolas vermelhas. O número mínimo de bolas que temos de retirar da urna para termos certeza de que há ao menos uma bola de cada cor é:

- (A) 7
- (B) 8
- (C) 9
- (D) 10
- (E) 11

QUESTÃO 20

João come pipoca sempre que vai ao cinema. Sempre que vai ao teatro, João toma um sorvete. Hoje João não foi ao cinema nem tomou sorvete. Assim, avalie se as seguintes afirmativas são falsas (F) ou verdadeiras (V)

- ✓ João não comeu pipoca.
- ✓ João não foi ao teatro.
- ✓ João comeu pipoca.

As afirmativas são respectivamente:

- (A) V, V e V.
- (B) V, V e F.
- (C) F, V e V.
- (D) F, V e F.
- (E) F, F e F.

QUESTÃO 21

Marcelo é 3 anos mais velho que Moreira, que é 3 anos mais velho que Alcir. Daqui a 5 anos, Moreira terá 32 anos. Daqui a 20 anos, a soma das idades de Alcir, Marcelo e Moreira será igual a:

- (A) 111
- (B) 114
- (C) 131
- (D) 134
- (E) 141

QUESTÃO 22

Com a inflação, mês passado um comerciante aumentou o preço de seus produtos em 20%. Agora ele está arrependido porque as vendas caíram muito. Assim, ele resolveu baixar os preços atuais em 20%. Dessa forma, o preço final a ser cobrado depois desse desconto, comparado com o preço inicial, de antes do aumento, será:

- (A) 4% mais barato.
- (B) 2% mais barato.
- (C) igual.
- (D) 2% mais caro.
- (E) 4% mais caro.

QUESTÃO 23

Um anagrama de uma palavra é qualquer reordenação de suas letras. Por exemplo, LAVO é um anagrama de OVAL. A palavra CASCA tem a seguinte quantidade de anagramas:

- (A) 24
- (B) 30
- (C) 64
- (D) 72
- (E) 120

LEGISLAÇÃO E ÉTICA**QUESTÃO 24**

A Lei nº 12.527/11 preconiza que os procedimentos nela previstos destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

- (A) Observância da publicidade como exceção e do sigilo como preceito geral.
- (B) Divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.
- (C) Utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.
- (D) Fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública.
- (E) Desenvolvimento do controle social da administração pública.

QUESTÃO 25

Avalie se, de acordo com a Lei nº 12.527/11, cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

- I. Gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação.
- II. Proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade.
- III. Proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 26

De acordo com a Lei 11.892/08, os Institutos Federais são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas. Nesse sentido, avalie se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ Para efeito da incidência das disposições que regem a regulação, avaliação e supervisão das instituições e dos cursos de educação superior, os Institutos Federais são equiparados às universidades federais.
- ✓ É vedado aos Institutos Federais exercer o papel de instituições acreditadoras e certificadoras de competências profissionais.
- ✓ Os Institutos Federais têm autonomia para criar e extinguir cursos, nos limites de sua área de atuação territorial, bem como para registrar diplomas dos cursos por eles oferecidos, mediante autorização do seu Conselho Superior, aplicando-se, no caso da oferta de cursos a distância, a legislação específica

As afirmativas são respectivamente:

- (A) V, V e V.
- (B) V, F e V.
- (C) F, V e F.
- (D) F, F e V.
- (E) F, F e F.

QUESTÃO 27

Avalie se, de acordo com a Lei 11.892/08, os Institutos Federais têm, entre outras, as seguintes finalidades e características:

- I. Ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional.
- II. Desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais.
- III. Promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

Estão corretos:

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

QUESTÃO 28

De acordo com a Lei 11.892/08, são objetivos dos Institutos Federais, entre outros, os a seguir listados, EXCETO UM, que está ERRADO. Assinale-o.

- (A) Ministar educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos.
- (B) Ministar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica.
- (C) Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade.
- (D) Apoiar processos educativos que levem à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional e desestimular os que levem à geração de trabalho e renda.
- (E) Desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos.

QUESTÃO 29

De acordo com a Lei 8027/90, que dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, são faltas administrativas puníveis com a pena de demissão a bem do serviço público, entre outras, as seguintes, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

- (A) recusar fé a documentos públicos.
- (B) valer-se, ou permitir dolosamente que terceiros tirem proveito de informação, prestígio ou influência, obtidos em função do cargo, para lograr, direta ou indiretamente, proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública.
- (C) utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares.
- (D) apresentar inassiduidade habitual, assim entendida a falta ao serviço, por vinte dias, interpoladamente, sem causa justificada no período de seis meses.
- (E) aceitar ou prometer aceitar propinas ou presentes, de qualquer tipo ou valor, bem como empréstimos pessoais ou vantagem de qualquer espécie em razão de suas atribuições.

QUESTÃO 30

Avalie se são deveres dos servidores públicos civis:






- I. Exercer com zelo e dedicação as atribuições legais e regulamentares inerentes ao cargo ou função.
- II. Cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.
- III. Atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas, sejam elas protegidas ou não pelo sigilo.
- IV. Manter conduta compatível com a moralidade pública.

Estão corretos:

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

INFORMÁTICA**QUESTÃO 31**

No uso dos recursos do browser Firefox Mozilla, um ícone deve ser acionado para verificar o andamento dos downloads. Esse ícone é:

- (A) 
- (B) 
- (C) 
- (D) 
- (E) 

QUESTÃO 32

No trabalho com computadores, os funcionários do IFRJ têm preocupação com a segurança de dados e, por isso, geram cópias de segurança por meio do uso de pen-drives e discos rígidos como mídias no armazenamento das informações. Tendo por objetivo garantir a integridade dos dados, essa é uma atividade de alta importância no contexto da informática conhecida como:

- (A) firewall.
- (B) backup.
- (C) swap.
- (D) sniffer.
- (E) spyware.

QUESTÃO 33

Um funcionário de nível médio do IFRJ está trabalhando em um microcomputador com sistema operacional *Windows 8.1 BR* e executou um atalho de teclado, que permite a alternância de acesso a programas em execução concorrente, por meio de uma janela de diálogo. Esse atalho de teclado corresponde a



pressionar, em sequência, as teclas

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

QUESTÃO 34

No *Word 2013 BR*, para alterar a cor do texto, deve-se acionar o seguinte ícone:

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

QUESTÃO 35

Observe a planilha abaixo, criada no *Excel 2013 BR*.

	A	B	C	D	E	F
1	IFRJ					
2						
3	5	4	1	7	2	1

Para determinar o menor número entre todos os números no intervalo de A3 a E3, deve ser inserida em F3 a seguinte expressão:

- (A) =MENOR(A3:E3;1)
- (B) =MENOR(A3:E3)
- (C) =MENOR(A3:E3:1)
- (D) =MENOR(A3;E3)
- (E) =MENOR(A3;E3:1)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 36

No ambiente profissional, as seguintes recomendações de conduta estão corretas, EXCETO:

- (A) direcionar seu comportamento profissional para o bem da verdade, da ética e da moral.
- (B) usar de amizades com superiores para obter facilidades profissionais em detrimento de colegas.
- (C) manter clima profissional cortês, nunca alimentando a discórdia.
- (D) manter-se sempre prestativo e solidário.
- (E) agir com elemento facilitador das relações pessoais.

QUESTÃO 37

Avalie se as seguintes recomendações a respeito de princípios norteadores de responsabilidade social, seja em nível individual, seja em nível corporativo, estão corretas:

- I. Responsabilidade: Responsabilizar-se pelas consequências de suas ações e decisões, respondendo pelos seus impactos na sociedade, na economia e no meio ambiente, prestando contas aos órgãos de governança e demais partes interessadas declarando os seus erros e as medidas cabíveis para remediá-los.
- II. Comportamento ético: Agir de modo aceito como correto pela sociedade - com base nos valores da honestidade, equidade e integridade, perante as pessoas e a natureza - e de forma consistente com as normas internacionais de comportamento.
- III. Respeito pelos interesses das partes interessadas: Ouvir, considerar e responder aos interesses das pessoas ou grupos que tenham interesse nas atividades da organização ou por ela possam ser afetados.
- IV. Respeito pelo Estado de Direito: O ponto de partida mínimo da responsabilidade social é cumprir integralmente as leis do local onde está operando.

Estão corretas:

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

QUESTÃO 38

Avalie se, para obtermos um bom atendimento ao público, as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ é necessário que o usuário fique satisfeito com a qualidade dos serviços prestados.
- ✓ o serviço deve atender a uma real necessidade do usuário, ou seja, o serviço (produto, informação) deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.
- ✓ o padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é que leva à conquista da confiabilidade.

As afirmativas são respectivamente:

- (A) V, V e V.
- (B) V, F e V.
- (C) F, V e F.
- (D) F, V e V.
- (E) V, F e F.

QUESTÃO 39

As seguintes ações, entre outras, imprimem qualidade ao atendimento, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

- (A) identificar as necessidades dos usuários.
- (B) cuidar da comunicação verbal e escrita.
- (C) evitar informações conflitantes.
- (D) acentuar e estimular a burocracia.
- (E) cumprir prazos e horários.

QUESTÃO 40

“No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. É preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Em toda e qualquer situação de comunicação em meio empresarial ou institucional, é preciso enfatizar o foco no cliente ou no usuário. Em muitos casos, o público constrói uma representação extremamente positiva da organização apenas com base na qualidade do atendimento telefônico que lhe é dispensado.”

(Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas na PGU, AGU/PGU, 2012)

Nesse sentido, as seguintes recomendações estão corretas, EXCETO:

- (A) atender rapidamente a chamada.
- (B) dizer o seu nome e identificar a organização ou o setor.
- (C) ouvir o usuário com atenção, para compreender o que é dito e “como” é dito.
- (D) prestar informações de forma objetiva, não apressar a chamada: é importante ouvir calmamente o que o usuário tem a dizer e não interromper o raciocínio do interlocutor.
- (E) usar frases como “Não sabemos”, “Não podemos”, “Não temos” rapidamente, para não alimentar falsas expectativas.

QUESTÃO 41

O atendimento presencial é uma situação comunicacional de grande impacto junto ao usuário e os instantes iniciais do atendimento são fundamentais para que uma imagem positiva da organização seja construída e mantida. Em relação ao atendimento presencial, avalie se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ O visitante tem a expectativa de ser atendido por pessoas capazes de fornecer informações sobre o assunto do seu interesse; assim, devemos ouvir atentamente a descrição do serviço solicitado.
- ✓ O visitante deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração, mas devemos manter diferença de tratamento em razão da condição cultural, social e física do visitante, ou seja, devemos tratar de modo desigual aos desiguais.
- ✓ O atendente representa, para o visitante, a imagem da organização. Assim, o atendimento deve ocorrer de forma personalizada, buscando-se sempre a satisfação do visitante.

As afirmativas são respectivamente:

- (A) V, V e V.
- (B) V, F e V.
- (C) F, V e F.
- (D) V, V e F.
- (E) F, F e V.

QUESTÃO 42

As afirmativas a seguir acerca do memorando estão corretas, EXCETO UMA. Assinale-a.

- (A) é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente.
- (B) quanto a sua forma, o memorando segue o modelo do padrão ofício.
- (C) tem caráter meramente administrativo, não podendo ser empregado para a exposição de projetos, ideias, diretrizes, etc. a serem adotados por determinado setor do serviço público.
- (D) sua característica principal é a agilidade, de modo que sua tramitação em qualquer órgão deve pautar-se pela rapidez e pela simplicidade de procedimentos burocráticos.
- (E) para evitar desnecessário aumento do número de comunicações, os despachos ao memorando devem ser dados no próprio documento e, no caso de falta de espaço, em folha de continuação.

QUESTÃO 43

Avalie se as afirmativas a seguir, relativas ao uso de correio eletrônico em comunicação corporativa, são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ por seu baixo custo e celeridade, é uma importante forma de comunicação para transmissão de documentos.
- ✓ um dos atrativos da comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. Assim, sua estrutura não deve ser rígida e o uso de linguagem compatível com uma comunicação oficial não é necessário.
- ✓ o campo "assunto" do formulário de correio eletrônico mensagem deve ser preenchido de modo a facilitar a organização documental tanto do destinatário quanto do remetente.
- ✓ a mensagem de correio eletrônico sempre tem valor documental, ou seja, é aceita como documento original.

As afirmativas são respectivamente:

- (A) V, V, V e V.
- (B) V, F, V e F.
- (C) F, V, F e V.
- (D) F, F, F e V.
- (E) F, F, F e F.

QUESTÃO 44

O recebimento é parte da rotina de protocolo e a correta classificação da correspondência é essencial. Correspondência é toda espécie de comunicação escrita que circula entre entidades públicas e/ou privadas. Avalie então se as classificações a seguir estão corretas:

- I. Quanto à natureza: oficial e particular.
- II. Quanto ao âmbito de movimentação: interna e externa.
- III. Quanto à origem: recebida e expedida.

Está(ão) correta(s):

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

QUESTÃO 45

As afirmativas a seguir descrevem corretamente rotinas gerais de recebimento de documentos no guichê, EXCETO:

- (A) Recebem-se os documentos, processos e correspondências, juntamente com recibo.
- (B) Conferem-se os documentos e processos, comparando com a descrição contida no recibo.
- (C) No ato do recebimento, verifica-se se os documentos e processos estão dirigidos à autoridade competente; se conferem, atesta-se o recebimento, se não, os documentos ou processos são devolvidos.

- (D) Quando se tratar de recebimento de documentação externa, assina-se o recibo, identifica-se o servidor com carimbo ou nome e matrícula legíveis, e devolve-se o recibo posteriormente, por correio.
- (E) Registra-se no documento a hora do recebimento e encaminha-se a documentação para triagem.

QUESTÃO 46

"Conjuntos de documentos estreitamente vinculados aos objetivos imediatos para os quais foram produzidos e que se conservam junto aos órgãos produtores em razão de sua vigência e frequência de uso. São muito usados pela administração."

Essa é uma descrição possível para arquivos:

- (A) principais.
- (B) primordiais.
- (C) correntes.
- (D) intermediários.
- (E) permanentes.

QUESTÃO 47

Antes de se guardar os documentos nas pastas, dossiês e móveis correspondentes, os funcionários do arquivo devem obedecer a uma sequência de etapas. As seguintes afirmativas descrevem corretamente algumas dessas etapas, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

- (A) Conferência: consiste na verificação de cada documento quanto ao seu destino, pois este pode chegar ao arquivo por diversos motivos: para arquivamento, para solicitar informação; para verificar a existência de antecedentes, ser anexado a outro etc.; em obediência a uma rotina.
- (B) Leitura: cada documento deve ser lido cuidadosamente a fim de verificar o seu conteúdo e sob que classificação deverá ser arquivado.
- (C) Seleção: selecionar o material que será realmente arquivado (cópias, comunicados passageiros), daquele que poderá ser descartado imediatamente (originais, processos, documentos oficiais).
- (D) Datar: marcar a data de entrada do documento no arquivo.
- (E) Registro: registrar diariamente, em um livro (ou outro sistema) os documentos que darão entrada no arquivo ou no expediente. Colocar a data de entrada, origem, nº do documento/ano, espécie documental, assunto, local de arquivo (classificação), observações.

QUESTÃO 48

Usando-se as regras de alfabetização usuais, devem ser arquivadas pastas em nome de Paulo de Almeida e de Vladimir Santa Clara, Hélio Villas-Boas. A seguinte alternativa apresenta as formas corretas:

- (A) Almeida, Paulo de / Santa Clara, Vladimir / Villas-Boas, Hélio.
- (B) de Almeida, Paulo / Clara, Vladimir Santa / Villas-Boas, Hélio.
- (C) Almeida, Paulo de / Santa Clara, Vladimir / Boas, Hélio Villas.
- (D) de Almeida, Paulo / Santa Clara, Vladimir Santa / Boas, Hélio Villas.
- (E) Almeida, Paulo de / Clara, Vladimir Santa / Boas Villas, Hélio.

QUESTÃO 49

Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. Em relação ao tema, avalie se as afirmativas a seguir são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- ✓ Consideram-se permanentes os conjuntos de documentos de valor histórico, probatório e informativo que devem ser definitivamente preservados.
- ✓ A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.
- ✓ Os documentos de valor permanente são alienáveis e prescritíveis.

As afirmativas são respectivamente:

- (A) V, V e V.
- (B) V, F e F.
- (C) F, V e V.
- (D) V, V e F.
- (E) F, F e V.

QUESTÃO 50

Para se estabelecer uma relação de respeito entre as pessoas no ambiente profissional, as seguintes recomendações são imprescindíveis, EXCETO:

- (A) ser pontual, um sinal de respeito aos outros.
- (B) manter boa aparência pessoal e usar vestimenta adequada não só a seu estilo pessoal como também à atividade profissional.
- (C) ser cordial; sempre dizer “Bom dia”, “Obrigado”, “Por favor”, “Com licença”, “Desculpe pela demora”.
- (D) falar em tom de voz moderado.
- (E) não manter sigilo em relação a assuntos confidenciais, pois todos devem estar informados acerca de tudo.

