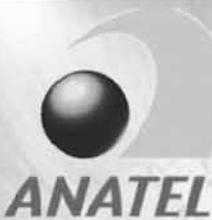




Comunicações
Ministério das Comunicações



AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL)

CONCURSO PÚBLICO
Nível Médio

Aplicação: 8/3/2009

CARGO
16 **TÉCNICO**
ADMINISTRATIVO

TARDE

Caderno ALFA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se o tipo deste caderno — Caderno ALFA — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas e em cada página numerada deste caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém cem itens, correspondentes às provas objetivas.
- 2 Quando autorizado pelo aplicador, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

O segredo do sucesso é a constância do propósito.

- 3 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, ou haja divergência quanto ao tipo de caderno, solicite ao aplicador mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 4 Não utilize lápis (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 5 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de um aplicador.
- 6 Recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta divirja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 7 A duração da prova é de **três horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 8 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início das provas e poderá levar este caderno de provas somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- 9 Ao terminar as provas, chame o aplicador mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 10 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA (datas prováveis)

- I 10/3/2009, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet – www.cespe.unb.br.
- II 11 e 12/3/2009 – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema de Interposição de Recurso, Internet, mediante formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III 3/4/2009 – Resultado final das provas objetivas e convocação para a perícia médica: Diário Oficial da União e Internet.

OBSERVAÇÕES:

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 15 do Edital n.º 1 – ANATEL, de 4/12/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de **1 a 100** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Até meados do século XX, prevalecia, entre os
antropólogos, a ideia de que a família nuclear era uma
instituição apenas cultural. Hoje se acredita que a família
4 nuclear tenha-se estabelecido por trazer vantagens evolutivas.
Várias hipóteses apontam nesse sentido. A relação estável
também ganhou espaço porque, entre humanos, criar um filho
7 não é fácil. O bebê exige cuidados especiais por mais tempo
que outros primatas. Sob a ótica do pai, estar por perto, para
arranjar comida, manter as onças afastadas e garantir a
10 sobrevivência da prole, representava uma superioridade
evolutiva. Estima-se que a consolidação da família nuclear
tenha deixado marcas até mesmo na anatomia e na fisiologia
13 humanas.

Veja, 10/12/2008 (com adaptações).

Julgue os seguintes itens, a respeito da organização das ideias no texto acima.

- 1 A argumentação do texto organiza-se em torno da origem da família nuclear, mostrando que razões culturais e objetivos de proteção à espécie a consolidaram.
- 2 O pronome “se”, tanto em “se acredita” (ℓ.3) como em “tenha-se estabelecido” (ℓ.4), tem função de marcar a indeterminação do sujeito da oração.
- 3 A expressão “nesse sentido” (ℓ.5) retoma a ideia de que “a família nuclear tenha-se estabelecido por trazer vantagens evolutivas” (ℓ.3-4).
- 4 Preservam-se a correção gramatical e a coerência argumentativa, além de se tornar o texto mais claro, ao se inserir a palavra **primata** logo depois de “bebê” (ℓ.7).
- 5 O desenvolvimento da argumentação e as regras gramaticais da língua portuguesa permitem que, na linha 8, seja feita a seguinte alteração na ligação entre períodos sintáticos: (...) outros primatas; assim, sob a ótica do pai (...).
- 6 Na linha 10, a forma verbal “representava” está flexionada no singular para concordar com o sujeito a que se refere: “sobrevivência da prole”.
- 7 Preservam-se a coerência textual e a correção gramatical ao se retirar do texto a expressão “até mesmo” (ℓ.12); mas, nesse caso, prejudica-se a argumentação, devido ao enfraquecimento da ênfase nas consequências da consolidação da família nuclear.

1 Todos os indivíduos têm o dever de participar da
vida social, procurando exercer influência sobre as decisões
de interesse comum. Esse dever tem, sobretudo, dois
4 fundamentos: em primeiro lugar, a vida social, necessidade
básica dos seres humanos, é uma constante troca de bens e de
serviços, não havendo uma só pessoa que não receba alguma
7 coisa de outras; em segundo lugar, se muitos ficarem em
atitude passiva, deixando as decisões para outros, um
pequeno grupo, mais atuante ou mais audacioso, acabará
dominando, sem resistência e limitações. O direito e o dever
10 da participação política são duas faces da mesma realidade:
a natureza associativa do ser humano. Tendo necessidade
de viver com os semelhantes, cada indivíduo deve ter
13 assegurado o seu direito de influir no estabelecimento das
regras de convivência.

Dalmo de Abreu Dallari. **O que é participação política**, p. 33-8 (com adaptações).

Com base na organização do texto acima, julgue os itens subsequentes.

- 8 A substituição de “Todos os indivíduos” (ℓ.1) por **Todo indivíduo** manteria a ideia de generalização e preservaria a coerência e a correção gramatical do período.
- 9 As orações iniciadas pelas formas verbais “procurando” (ℓ.2) e “deixando” (ℓ.8) explicitam dois modos de participação dos indivíduos na vida social.
- 10 Respeitam-se as regras gramaticais e a organização das ideias no texto ao se usar o sinal de dois-pontos logo após as expressões “em primeiro lugar” (ℓ.4) e “em segundo lugar” (ℓ.7).
- 11 A inserção de **que é** imediatamente antes da palavra “necessidade” (ℓ.4) alteraria as relações sintáticas do período, mas preservaria a coerência e a correção gramatical do texto.
- 12 O uso do modo subjuntivo em “receba” (ℓ.6) ressalta a ideia de possibilidade ou hipótese; por isso, sua substituição por **receberia** mantém o texto correto.
- 13 O uso do sinal de dois-pontos depois de “realidade” (ℓ.11) assinala o início da explicação de que essa “realidade” é a “natureza associativa do ser humano” (ℓ.12).
- 14 Preservam-se a correção gramatical e a coerência do texto ao se usar **direito à influir** em lugar de “direito de influir” (ℓ.14).

1 Os homens, para sobreviver, devem produzir seus
meios de vida, com o que produzem indiretamente sua
própria vida material. Os homens são aquilo que produzem
4 e como o produzem. Isto porque a satisfação das primeiras
necessidades, a própria ação de satisfazê-las e a conquista
dos instrumentos necessários para tanto conduzem a novas
7 necessidades, cuja satisfação eles terão de buscar. A todo
modo de produção corresponde um modo de cooperação.
Segundo Marx, a soma das forças produtivas disponíveis ao
10 homem condiciona o estado social; por isso, a história da
humanidade deve ser sempre estudada a partir da conexão
entre a história da produção e do intercâmbio. Os homens, ao
13 produzirem seus meios de vida, produzem a si mesmos, em
um infinito processo de autoconstrução.

Vânia Noeli F. de Assunção. Karl Marx: teoria
e práxis de um gênio das ciências sociais.
Internet: <filosofiacienciaevida.uol.com.br>.

Com referência ao texto acima, julgue os seguintes itens.

- 15 De acordo com as ideias do texto, produzir “vida material” (l.3) significa produzir meios de vida visando à sobrevivência.
- 16 Preservam-se a correção gramatical do texto e as relações entre os argumentos ao se inserir o sinal indicativo de crase em “a novas” (l.6), escrevendo-se à **novas**.
- 17 No desenvolvimento textual, o pronome “eles” (l.7) retoma “instrumentos” (l.6).
- 18 Mantêm-se a coerência e a correção gramatical do texto ao se reescrever a oração “A todo (...) cooperação” (l.7-8) da seguinte maneira: Todo modo de produção corresponde a um modo de cooperação.
- 19 Na linha 10, a substituição do sinal de ponto-e-vírgula depois da palavra “social” pelo ponto final e o emprego da letra inicial maiúscula na palavra “por” preservariam a coerência e a correção do texto.
- 20 Respeitam-se a coerência da argumentação e as regras gramaticais ao se usar **produzem-se** em lugar de “produzem a si mesmos” (l.13).

Com referência a navegação na Internet, julgue os itens a seguir.

- 21 Para se acessar a Internet, é necessário, entre outros: se dispor de conexão a rede que dê acesso à Internet; abrir um navegador disponível; e digitar um endereço eletrônico pretendido. No navegador Internet Explorer 7 (IE7), algumas das ferramentas básicas que auxiliam na navegação na Internet são: o botão , que atualiza informações referentes a uma página que esteja sendo visualizada; o botão , que interrompe algum processo no IE7 em andamento, fechando a janela do aplicativo.
- 22 No Internet Explorer 7, ao se selecionar o *menu* Ferramentas, diversas opções de configuração do navegador serão apresentadas. Entre elas, por meio de Opções da Internet, é possível selecionar uma página *web* como página inicial do navegador.

Em relação aos sistemas operacionais Windows XP e Linux, julgue os itens que se seguem.

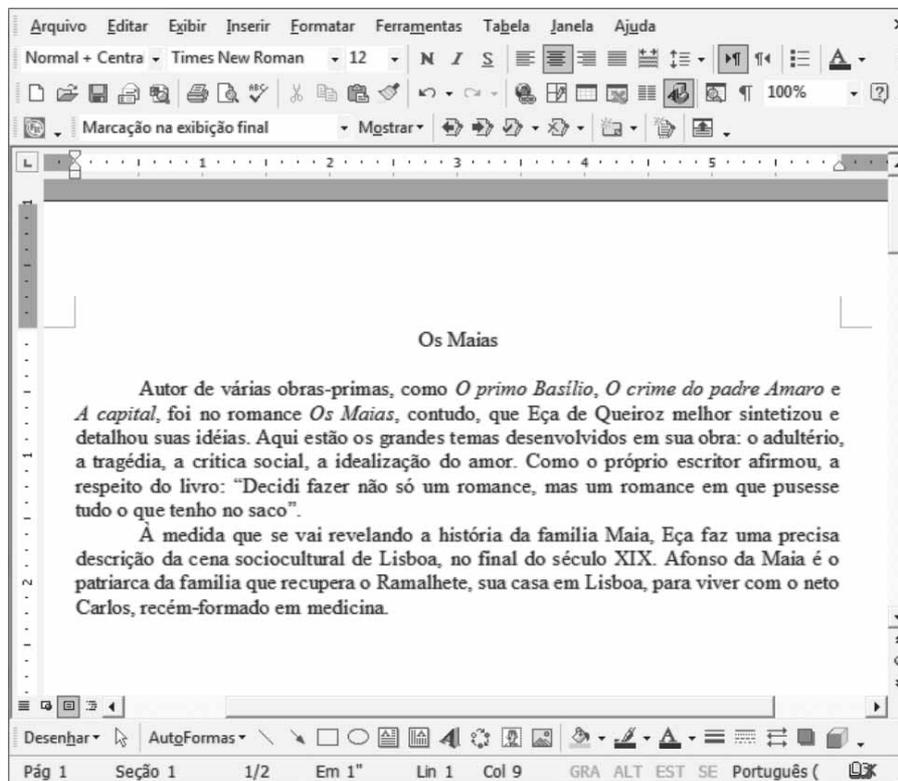
- 23 O Windows XP, pertencente à família de sistemas operacionais produzidos pela Microsoft, é reconhecido pela sua estabilidade e eficiência. Características como a alternância entre contas de usuários, o suporte para redes *wireless* e sequências rápidas de iniciação popularizaram e difundiram o uso desse compilador, apesar de a interface gráfica das versões anteriores, por seu aperfeiçoamento e simplicidade, ter sido mantida.
- 24 O Linux, sistema operacional bastante difundido atualmente e adotado por grandes empresas, possui capacidade de multitarefa, multiprocessamento, memória virtual por paginação e bibliotecas compartilhadas.

A respeito da Internet e de *intranets*, julgue os itens subsequentes.

- 25 As máquinas na Internet comunicam-se entre si por meio do conjunto de protocolos TCP/IP, o qual permite que sistemas heterogêneos operem por meio de redes inteiramente diversas. O *domain name system* (DNS) pode ser compreendido como um esquema de atribuição de nomes que possui estrutura hierárquica e natureza distribuída.
- 26 As *intranets* possuem as características e fundamentos semelhantes aos da Internet e baseiam-se no mesmo conjunto de protocolos utilizados na Internet. Entre outros, são exemplos de protocolos para *intranets*: *transmission control protocol* (TCP) e *internet protocol* (IP).

Com o desenvolvimento da Internet e a migração de um grande número de sistemas especializados de informação de grandes organizações para sistemas de propósito geral acessíveis universalmente, surgiu a preocupação com a segurança das informações no ambiente da Internet. Acerca da segurança e da tecnologia da informação, julgue os itens a seguir.

- 27 Em uma organização, a segurança da informação é responsabilidade corporativa do gerente e deve ser mantida no âmbito particular desse gerente.
- 28 A disponibilidade e a integridade são itens que caracterizam a segurança da informação. A primeira representa a garantia de que usuários autorizados tenham acesso a informações e ativos associados quando necessário, e a segunda corresponde à garantia de que sistemas de informações sejam acessíveis apenas àqueles autorizados a acessá-los.



Com referência à janela do aplicativo Word 2003, do ambiente Microsoft Office, ilustrada acima, em que um documento encontra-se em processo de edição, e considerando a possibilidade de edição de textos no aplicativo Writer, do ambiente BROffice, julgue os itens subsequentes.

29 Na janela do Word 2003, caso, após formatar os trechos “*O primo Basílio*”, “*O crime do padre Amaro*” e “*A capital*” para o itálico, o usuário desejasse voltar à formatação sem itálico, seria suficiente clicar a ferramenta . O Writer possui ferramenta específica e distinta da do Word que permite realizar tal procedimento.

30 No caso de erro gramatical ou de grafia no documento em edição, o Word 2003, assim como o Writer, disponibiliza recurso que permite identificar e corrigir a palavra ou trecho incorreto. No Word 2003, para se iniciar processo que permita a correção de grafia de determinada palavra, é correto que o usuário clique com o botão direito do *mouse* sobre a palavra errada identificada, o que permite abrir uma janela que propõe possíveis correções para a palavra errada.

Na janela do Word 2003, a ferramenta  permite, igualmente, que se inicie procedimento que permite a correção de erros gramaticais e de grafia.

Tenhamos a Constituição Federal como nosso primeiro e maior código geral de ética e, a partir de seu real conhecimento, inauguremos um processo fecundo de educação para a moralidade institucional. Isso não tem nada de lírico, escolar, nefelibático, pois não falamos da educação formal, da sala de aula, mas da educação informal, da sala de casa. É a grande mídia a responsável por direcionar seus formadores de opinião, com a adequada precisão conceitual, apresentando incessantemente as posturas e imposturas de moralidade institucional, para que nosso universo cotidiano elimine as corrupções, não por bandeira, mas por total inadequação ao nosso caráter. Respiremos para sobreviver até o momento muito próximo em que a não-corrupção deixará de ser um discurso político de verão, para ser uma obviedade cívica.

Hamilton Rangel Junior. **Constituição: um suficiente código de ética – teoria e prática.**
In: *Revista Brasileira de Direito Constitucional*, n.º 9, jan.-jun./2007 (com adaptações).

Quanto ao Código de Ética da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), julgue os itens de **31 a 35**.

31 É vedado ao servidor da ANATEL permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, interesses de ordem pessoal ou discriminação de qualquer natureza interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com seus colegas, superiores ou subordinados hierárquicos. Não pode ele, tampouco, fazer uso do cargo ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem.

- 32 O servidor da ANATEL não deve se submeter a exigências ou postulações de superiores hierárquicos, ou de contratados, ou de interessados que busquem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens; deve, outrossim, preservar a identidade institucional da agência, não utilizando seu nome, marcas e símbolos sem estar devidamente autorizado para isso.
- 33 A autenticidade e a impessoalidade são postulados éticos pelos quais deve ser pautada a conduta dos servidores da ANATEL.
- 34 O postulado ético da publicidade determina que os servidores da ANATEL sejam sempre transparentes nas suas ações, considerando que a publicidade de todo e qualquer ato administrativo constitui requisito do comportamento ético.
- 35 De acordo com o postulado ético da integridade, espera-se que os servidores da ANATEL sejam íntegros em suas ações e retos em suas manifestações políticas e que redimensionem suas crenças e valores de acordo com a missão corporativa da ANATEL.

Quando ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, julgue os itens a seguir.

- 36 A moralidade da administração pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre a manutenção da ordem constitucional.
- 37 É o equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, que consolida a moralidade do ato administrativo.
- 38 Tanto no exercício do cargo ou função quanto fora dele, a dignidade, o pudor, a eficácia, o zelo e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público, já que refletirão a ideologia do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes devem ser direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.
- 39 O referido código de ética criou o Tribunal de Ética, incumbindo-o de fornecer, aos organismos encarregados da execução do quadro de carreira dos servidores, os registros sobre sua conduta ética, para o efeito de instruir e fundamentar promoções e para todos os demais procedimentos próprios da carreira do servidor público.
- 40 Compete ao Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal contribuir para a implementação de políticas públicas, tendo a transparência e o acesso à informação como instrumentos fundamentais para o exercício de gestão da ética pública.

Considere que Jessé, analfabeto, com 19 anos de idade, deseje candidatar-se ao cargo de vereador nas próximas eleições municipais na região onde mora. Em face dessa situação hipotética, julgue os itens que se seguem à luz da Constituição Federal de 1988 (CF).

- 41 Jessé não poderá candidatar-se ao cargo de vereador nas próximas eleições, uma vez que os analfabetos são inelegíveis.
- 42 Embora seja analfabeto, Jessé é obrigado a votar, em razão de ter 19 anos de idade.

Mário, casado com Ângela, é analista administrativo da ANATEL e esteve a serviço dessa agência em Paris nos meses de outubro e novembro de 2008, quando, nesse período, nasceu seu filho Lúcio, em hospital de Brasília.

Com base na CF, julgue os itens seguintes, relativos à situação hipotética acima.

- 43 Lúcio é brasileiro nato.
- 44 Caso Lúcio tivesse nascido em Paris, ele não poderia ocupar os cargos de ministro do Supremo Tribunal Federal e de oficial das Forças Armadas, haja vista que esses cargos são privativos de nascidos no Brasil.

Ainda com base na CF, julgue os itens subsequentes.

- 45 Aos servidores públicos são garantidos o direito à livre associação sindical e o direito de greve, nos termos e limites definidos em lei específica.
- 46 No que tange à responsabilidade civil do Estado, o terceiro prejudicado não tem de provar se o agente causador do dano procedeu com culpa ou dolo. Nesse caso, prevalece a doutrina do risco administrativo, que isenta o prejudicado do ônus da prova, bastando-lhe comprovar o dano.

Acerca do conceito de ato administrativo, julgue o item abaixo.

- 47 Atos administrativos são aqueles praticados exclusivamente pelos servidores do Poder Executivo, como, por exemplo, um decreto editado por ministro de estado ou uma portaria de secretário de justiça de estado da Federação.

Julgue os itens que se seguem à luz da Lei n.º 8.112/1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

- 48 Servidor aposentado por invalidez mediante laudo de junta médica oficial de agência reguladora estadual poderá reintegrar-se ao cargo antes ocupado, quando declarado insubsistente o motivo pela mesma junta que o aposentou.
- 49 Readaptação é a reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado quando invalidada a sua demissão por decisão judicial.
- 50 O servidor público que estiver cumprindo estágio probatório não faz jus à licença para tratar de interesses particulares a critério da administração pública.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O setor de telefonia celular no Brasil atravessa um período de grande expansão. Segundo a ANATEL, em 2008, o número de acessos no serviço móvel pessoal (SMP) aumentou, com relação a 2007, 24,5% e chegou a 150,6 milhões. Desse total, alguns dados merecem destaque:

- ▶ 133,9 milhões de acessos utilizam a tecnologia GSM;
- ▶ 122,7 milhões de acessos são pré-pagos e 27,9 milhões são pós-pagos;
- ▶ a teledensidade, indicador utilizado internacionalmente para demonstrar o número de telefones em serviço em cada grupo de 100 habitantes, saltou de 63,59 em 2007 para 78,11 em 2008, sendo que, entre as unidades da Federação, o Distrito Federal (DF) possui a maior teledensidade, com índice de 137,7;
- ▶ o mercado de telefonia móvel, com relação ao número de acessos, é controlado por 4 operadoras principais, conforme o quadro abaixo.

operadora	% do mercado
A	29,8
B	25,7
C	24,2
D	16,2

Internet: <www.anatel.gov.br> (com adaptações).

Com relação às informações apresentadas no texto acima, julgue os itens de **51** a **60**.

- 51 Infere-se do texto que, em 2007, havia mais de 120 milhões de acessos no SMP no Brasil.
- 52 Em 2008, a porcentagem de acessos no SMP no Brasil que utilizava a tecnologia GSM era inferior à porcentagem do mercado desse serviço ocupado pelas 3 principais operadoras de telefonia móvel.
- 53 Considerando que o número de acessos no SMP no Brasil, em 2009, aumente 20% em relação ao de 2008 e que as quantidades de acessos pré-pagos e pós-pagos sejam números diretamente proporcionais àqueles de 2008, então, nessa situação, é correto inferir que haverá mais de 147 milhões de acessos pré-pagos e menos de 34 milhões de acessos pós-pagos ao final de 2009, no SMP no Brasil.
- 54 Supondo que, em 2008, o número de telefones em serviço no Brasil fosse P_{2008} e que, a partir desse ano, ele sofresse crescimento anual à taxa de 30%, então os números $P_{2008}, P_{2009}, \dots, P_k, \dots$, em que $P_k, k = 2008, 2009, \dots$, represente o número de telefones em serviço no Brasil no ano k , constituirão uma progressão geométrica de razão $\frac{39}{30}$.
- 55 De acordo com os dados do texto, havia, em 2008, mais de 2 telefones em serviço para cada habitante do DF.
- 56 O crescimento da teledensidade no Brasil em 2008 com relação a 2007 foi superior a 23%.
- 57 Se 7,7% dos acessos controlados pela operadora C e 14,3% dos da operadora D migrarem para a operadora B, e se o número de acessos controlados pela operadora A se mantiver constante, então a operadora B assumirá a liderança do mercado de telefonia móvel no Brasil.

- 58 Suponha que as operadoras C e D ofereçam também serviço de telefonia fixa residencial segundo os planos mostrados na tabela a seguir.

operadora	plano mensal
C	R\$ 30,00 de assinatura básica para 200 minutos em ligações locais de fixo para fixo + R\$ 0,12 por minuto adicional
D	R\$ 40,00 de assinatura básica para 200 minutos em ligações locais de fixo para fixo + R\$ 0,08 por minuto adicional

Nessa situação, para um usuário que costuma realizar 5 horas de ligações locais de fixo para fixo por mês, será mais vantajoso ser cliente da operadora D.

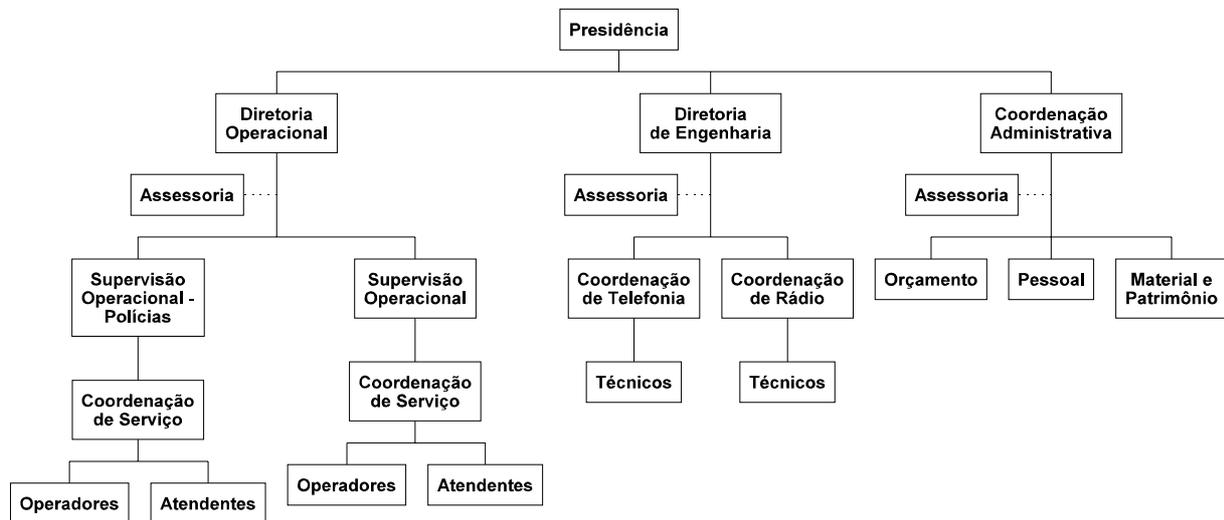
- 59 Em 2008, a probabilidade de que um acesso no SMP no Brasil não fosse controlado por nenhuma das 4 operadoras principais que controlam o mercado era inferior a $\frac{1}{25}$.
- 60 Considerando-se que um anagrama da palavra ANATEL seja uma permutação das letras dessa palavra, tendo ou não significado na linguagem comum, que n_1 seja a quantidade de anagramas distintos que é possível formar com essa palavra e n_2 seja a quantidade de anagramas distintos dessa palavra que começam por vogal, então $\frac{n_2}{n_1} \neq \frac{1}{2}$.

RASCUNHO

Os documentos chegam, em determinado órgão público instalado em Brasília, de forma variada. Uns são registrados e, em seguida, enviados ao destinatário, outros entram sem nenhum tipo de anotação. Além disso, há aqueles que, atualmente, entram no órgão por meio das tecnologias da informação (*fax*, correio eletrônico). Cada setor de trabalho organiza seus documentos de maneira independente, sem nenhum tipo de orientação e, depois, por falta de espaço físico ou devido ao final do ano civil, esses documentos são transferidos para outro lugar, conhecido, geralmente, como arquivo morto.

Considerando a situação hipotética acima, julgue os itens subsequentes, acerca das técnicas de arquivamento e dos procedimentos administrativos no âmbito do setor público.

- 61 O registro dos documentos que chegam a um órgão público deve ser feito no setor de protocolo e consiste na reprodução dos dados do documento destinada a controlar a movimentação e fornecer dados de suas características fundamentais aos interessados.
- 62 Um documento classificado como secreto, confidencial ou reservado poderá ser autuado por qualquer servidor sem nenhum tipo de tratamento diferenciado em relação aos documentos ostensivos.
- 63 Para a formação de processo em órgãos públicos, deverão ser observados os documentos cujo conteúdo esteja relacionado a ações e operações contábeis financeiras ou requeira análises, informações, despachos e decisões de diversas unidades organizacionais.
- 64 Quando, no momento do ato da anexação, for constatada a ausência de uma peça, será necessário utilizar uma nota chamada termo de ressalva, para informar a inexistência de tal peça.
- 65 As mensagens e documentos resultantes de transmissão por meio de aparelho de fac-símile (*fax*) podem constituir peças de processo.
- 66 Parte da documentação de um processo, de acordo com as normas em vigor, não pode ser separada para formar outro processo.
- 67 O processo desaparecido ou extraviado não poderá ser reconstituído. O desaparecimento ou extravio de processo deverá ser comunicado à respectiva chefia, que terá de promover a sua apuração imediata, mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar.
- 68 Os documentos que entram no órgão público descrito na situação hipotética em questão e que vão para os setores destinatários irão formar os arquivos correntes dessas unidades.
- 69 Os documentos produzidos e(ou) recebidos por uma unidade ou setor de trabalho de um órgão público que deixaram de ser frequentemente consultados, mas que ainda podem ser solicitados, deverão ser transferidos ao arquivo intermediário.
- 70 Os arquivos correntes e as atividades de controle, como o protocolo, podem ser centralizados ou descentralizados.
- 71 A análise cuidadosa do gênero e da natureza dos documentos que chegam a um órgão público ou que dele saem é suficiente para se determinar a escolha dos métodos principal e auxiliares de arquivamento a serem adotados na organização da documentação corrente.
- 72 Os documentos arquivados nos diversos setores do órgão público podem ser ordenados de várias maneiras; entre elas, destacam-se as seguintes classificações: ostensiva, sigilosa, particular, oficial, interna e externa.
- 73 A divisão da documentação em classes, conforme os temas, caracteriza o método de arquivamento dígito-terminal.
- 74 O método de arquivamento por assunto depende da interpretação dos documentos e de um amplo conhecimento das atividades organizacionais.



Um gestor de uma organização fornecedora de serviços de telecomunicações tem encontrado dificuldades em relação aos integrantes da organização que prestam serviços de manutenção de redes. Assim, decidiu reestruturar a gestão de recursos humanos de sua organização. Supondo que o organograma acima seja o da referida organização, julgue os itens de 75 a 80, que versam sobre noções de recursos humanos e administração financeira.

- 75 Um cargo, como o de técnico em telefonia, refere-se a um conjunto de atividades desempenhadas por uma pessoa e normalmente está incluído em algum departamento, divisão ou área da organização.
- 76 Na organização em questão, um atendente, considerando o sistema de avaliação de desempenho organizacional 360 graus, tem como avaliadores, necessariamente, o seu chefe imediato, ou seja, o coordenador de serviço; os seus superiores; os integrantes do departamento de Pessoal; além de si próprio, mediante autoavaliação.
- 77 Se um atendente participar de um curso cujo objetivo seja apresentar as novas tendências de prestação de serviço no mercado das telecomunicações, essa participação caracterizará um desenvolvimento.
- 78 De acordo com o organograma em apreço, a Coordenação Administrativa, por ter denominação diferenciada, não está no mesmo nível hierárquico das outras diretorias.
- 79 Supondo que a organização em apreço preste serviços técnicos para as polícias, fornecidos pela supervisão operacional específica, cujos pagamentos sejam recebidos a cada 3 meses, é correto afirmar, em relação aos serviços prestados em janeiro do corrente ano, supondo ainda que a organização fornecedora já tenha fechado o balanço do período, que os valores a receber comporão o exigível da organização.

- 80 Considerando que a unidade de Material e Patrimônio tenha adquirido uma leitora óptica para controle dos itens patrimoniais da organização e que essa leitora seja capaz de ler os códigos de barra existentes nas placas de tombamento e assim inventariar mais rápida e eficazmente os bens da organização, é correto afirmar que o gasto foi feito na aquisição de um bem de capital.

Acerca do tema noções de administração de materiais, julgue os itens subsequentes.

- 81 Se determinado órgão público adquirir 50 cartuchos de *toner* para as suas impressoras a *laser*, tais produtos deverão ser considerados como produtos acabados para o referido órgão.
- 82 Há relação diretamente proporcional entre o custo de armazenagem e a quantidade de produtos existente em estoque. No entanto, quando o estoque estiver zerado, ainda assim haverá um mínimo de custo de armazenagem.
- 83 A movimentação interna de materiais, mesmo quando necessária, em nada contribui para a agregação de valores ao produto final, podendo, apenas, se realizada de modo eficaz, minimizar os custos que impactam no custo final.
- 84 Quando um equipamento não mais puder ser utilizado para o fim a que se destina, devido à perda de suas características ou em razão da inviabilidade econômica de sua recuperação, tal equipamento será denominado material ocioso.

Com referência a licitações, julgue os itens de 85 a 88.

- 85 A licitação é um procedimento administrativo por meio do qual os entes da administração pública selecionam a melhor proposta entre as oferecidas pelos vários interessados. Tal seleção deve ser devidamente formalizada em regras, as quais possuem a flexibilidade necessária para garantir a eficácia do resultado.
- 86 O pregão não pode ser considerado uma modalidade de licitação, em razão de não integrar a Lei n.º 8.666/1993.

87 O princípio da vinculação ao instrumento convocatório é a garantia do administrador e dos administrados. Significa que as regras traçadas para o procedimento devem ser rigorosamente observadas por todos os participantes.

88 A licitação é dispensável em algumas situações, como em casos de segurança nacional ou grave perturbação da ordem.

A qualidade do atendimento ao público é cada vez mais foco de atenção das organizações públicas, principalmente em virtude da atuação das entidades de fiscalização. Essa realidade é bastante complexa, considerando que o atendimento ao público apresenta muitas variáveis que interferem na execução desse serviço. Acerca das características e da qualidade do atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

89 A qualidade do atendimento ao público deve ser pautada por critérios como prestação da informação correta, cortesia no atendimento, rapidez da resposta e ambiente adequado para a realização desse atendimento.

90 A avaliação de satisfação do usuário é pautada por critérios que prescindem de envolver a ótica do cidadão.

91 Um dos objetivos finais dos programas de qualidade do atendimento no serviço público deve ser resgatar a legitimidade dos órgãos públicos perante a sociedade.

92 Características como presteza, discrição e tolerância são fundamentais no perfil do atendente, na medida em que o aproxima do usuário, criando uma situação de empatia.

93 O tempo demasiado de espera do usuário constitui indicador definidor da perda de qualidade do serviço de atendimento.

A insatisfação com a conduta ética no serviço público é um fato que vem sendo constantemente criticado pela sociedade brasileira. Nesse cenário, é natural que a expectativa da sociedade seja mais exigente com a conduta daqueles que desempenham atividades no serviço e na gestão de bens públicos. Com referência à ética no serviço público, julgue os itens que se seguem.

94 Os padrões éticos dos servidores públicos advêm de sua própria natureza, ou seja, de caráter público, e de sua relação com o público.

95 Os códigos não deixam dúvidas quanto às questões que envolvem interesses particulares, as quais podem ser priorizadas em detrimento daquelas de interesse público.

96 O comportamento profissional do servidor deve ser formal, frio, distante e objetivo, de modo a garantir impessoalidade no tratamento aos cidadãos usuários.

Recentemente, fizemos um processo seletivo na instituição em que trabalho, e eu fazia parte da comissão para a escolha de pessoal para a área de saúde: médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, farmacêuticos, técnicos diversos e maqueiros.

Aplicamos as provas de manhã e na parte da tarde fomos realizar a correção, em um processo que envolveu aproximadamente 500 candidatos para 100 vagas distribuídas entre os cargos acima citados. Como teríamos de corrigir um montante grande de provas, fizemos pequenos grupos com quatro pessoas para realizar o trabalho. Cada grupo implementou um mecanismo de correção, tendo sempre o cuidado de fazer uma análise clara e imparcial.

Em alguns grupos, cada membro dos grupos fazia toda a análise do gabarito, a observação de duplicidade de respostas, rasuras e nomes na folha e a contagem dos pontos com a folha espelho e, feito isso, passava para outro do grupo avaliar o mesmo gabarito, e assim houve demora no processo de análise.

Houve muita discussão no meu grupo, mas todos se mostraram dispostos a sugerir e aceitar sugestões de como fazer o trabalho. Meu grupo resolveu realizar uma sequência, ou seja, um conferia se não havia duplicidade de respostas, o outro, com a folha espelho, destacava com caneta especial as respostas certas, outro contava os pontos e o último recontava a pontuação e passava o resultado para a lista contendo o nome do candidato.

Assim, conseguimos, no meu grupo, ter um bom rendimento, trabalhando e preservando a lisura do processo. Terminamos primeiro que os outros grupos, não nos cansamos, ficamos satisfeitos com o resultado e ainda fomos ajudar colegas de outro grupo, onde também implantamos nossa metodologia, que foi bem aceita porque esse outro grupo já era sabedor do nosso rendimento.

Internet: <www.plugbr.net/um-exemplo-de-trabalho-em-equipe> (com adaptações).

Considerando o relato acima apresentado, julgue os próximos itens, acerca do trabalho em equipe.

97 O exemplo ilustra como o trabalho em equipe requer uma divisão clara das atividades e atribuições dos membros.

98 A equipe que terminou primeiro conseguiu demonstrar sua superioridade perante os outros, pois demonstrou que a liderança é fundamental para o alcance de propósitos coletivos.

99 A satisfação dos membros com a equipe, como foi ilustrado no exemplo, é um dos critérios de efetividade de equipes.

100 Na situação descrita no texto, os membros do grupo que terminou primeiro a tarefa apresentaram um comportamento receptivo dentro do grupo.

RASCUNHO

