



CONCURSO PÚBLICO

Nível Médio
TARDE

PROVAS OBJETIVAS

CARGO **11**:

TÉCNICO DE DESENVOLVIMENTO E FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA

ESPECIALIDADE:

AGENTE ADMINISTRATIVO

CADERNO L

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se o tipo de caderno — caderno L — e se os dados identificadores de seu cargo coincidem 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 a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos dados identificadores de seu cargo ou do tipo de caderno, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Todos os grandes homens são modestos.
- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 5 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- 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 a seguir 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**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nos itens que avaliam conhecimentos 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.
- Sempre que utilizadas, as siglas subsequentes devem ser interpretadas com a significação associada a cada uma delas, da seguinte forma: CDC = Código de Defesa do Consumidor; CF = Constituição Federal de 1988; DF = Distrito Federal; SEAPA/DF = Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento do Distrito Federal; STF = Supremo Tribunal Federal.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 9

A história da fórmula $FC_{máx} = 220 - idade$

Toda pessoa habituada a praticar algum tipo de atividade física certamente já ouviu falar na fórmula 220-idade, muito usada para calcular a frequência cardíaca máxima ($FC_{máx}$) e depois estabelecer porcentagens a serem respeitadas para obter benefícios, seja melhorar a condição física, seja emagrecer. Além disso, diversos exames físicos também a utilizam para realizar cálculos a respeito da porcentagem máxima de frequência cardíaca atingida nos testes.

A fisiologia do exercício utiliza a fórmula desde o final da década de 30 do século XX, e ela é frequentemente citada em livros técnicos, revistas e outras publicações. Nunca, porém, explica-se o estudo original que chegou a essa equação.

Apesar de amplamente aceita, a fórmula em apreço vem sendo questionada há mais de duas décadas por diversos fisiologistas, por apresentar uma margem de erro grande ao estimar a $FC_{máx}$. Em geral, os estudos verificaram um erro que varia de 7 a 11 batimentos por minuto, para cima ou para baixo.

Uma leitura mais aprofundada acerca da história dessa fórmula mostra que o cálculo não foi construído a partir de estudo específico, mas por meio de observações baseadas em levantamentos e anotações científicas não publicados.

Um pesquisador chamado Karvonen teria sido o inventor da fórmula 220-idade, mas ele mesmo, ao ser contatado por uma publicação científica, declarou que nunca havia concluído qualquer estudo a respeito. Indicou outro pesquisador que havia sido o mentor desse cálculo, doutor Astrand.

Este também foi procurado para prestar esclarecimentos e, da mesma forma, afirmou que não havia publicado nenhum dado que tivesse apresentado essa fórmula. Doutor Astrand comentou que, em seus estudos, a fórmula 220-idade chegava a valores próximos de outras equações para a mesma finalidade. O erro destas, no entanto, também seria consideravelmente alto (mais ou menos 10 batimentos por minuto).

Portanto, devido à pouca clareza a respeito da origem dessa fórmula e à sua precisão duvidosa, não deveríamos adotá-la como ponto de partida para determinar faixas de treinamento cardiorrespiratório.

Renato Dutra. Internet: <veja.abril.uol.com.br>16/7/2009 (com adaptações).

Com base nas ideias do texto, julgue os itens a seguir.

- 1 A fórmula 220-idade, mencionada inúmeras vezes em periódicos e livros técnicos, faz parte do rol dos trabalhos científicos.
- 2 Quem deseja emagrecer e, ao se exercitar, orienta-se pela frequência cardíaca máxima obtida por meio da aplicação da fórmula 220-idade está usando uma referência passível de contestação como base.
- 3 Uma vez que a ineficácia da fórmula 220-idade já foi comprovada, pesquisadores do assunto preferem esquivar-se da responsabilidade de tê-la como objeto de sua autoria.
- 4 A variação de dez batimentos cardíacos a mais ou a menos por minuto, ao se analisar a precisão do resultado da aplicação da fórmula 220-idade, está fora dos padrões desejados.

Os itens seguintes apresentam reescrituras de trechos do texto. Julgue-os quanto à correção gramatical, à adequação vocabular e à manutenção das ideias originais.

- 5 Conquanto seja conhecido e utilizado em larga escala na fisiologia do exercício, o método de aferição da frequência cardíaca máxima é controverso no que toca à sua autoria.
- 6 Através da fórmula 220-idade, calculam-se percentuais de frequência cardíaca e são estabelecidos faixas de treinamento cardiorrespiratório.
- 7 O estudo que deu origem à fórmula apresentada é conhecido em detalhes por estudiosos da área.
- 8 Ao ser apontado como autor da fórmula, o estudioso Karvonen não ratificou a informação; do contrário, afirmou jamais ter concluído qualquer estudo relativo a matéria.
- 9 A fórmula 220-idade não deveria ser usada como base para a determinação de faixas de treinamento cardiorrespiratório, porquanto a clareza de sua origem e sua exatidão carecem de fidedignidade.

Texto para os itens de 10 a 20

1 Por qualquer ângulo que se analise a questão da
qualidade da educação no Brasil, só vamos encontrar
indicadores positivos quando se trata da pós-graduação.

4 O sucesso atingido na formação de mestres e
doutores em número crescente explica a produção crescente
de conhecimento acadêmico, que nos coloca, atualmente,
7 entre os 13 países principais na produção de artigos
publicados em revistas de elevado prestígio internacional.

No que se refere ao ensino de graduação, temos
10 sérios problemas estruturais, com um declínio preocupante
de atividades práticas durante o curso. No entanto, forte
programa de iniciação científica supre parte das deficiências
13 e tem levado à formação de graduados de excelente nível em
quase todas as áreas do conhecimento.

É no campo do ensino básico que os indicadores
16 apontam para uma situação crítica. Em relação a aspectos
qualitativos, os resultados do Programa Internacional de
Avaliação de Alunos (PISA) mostram que ocupamos a 48.^a
19 posição em leitura e a 52.^a em ciências, entre os 56 países
avaliados.

Os dados do Índice de Desenvolvimento da
22 Educação Básica (IDEB) indicam que o desempenho dos
alunos, em 2007, em provas de português e de matemática
foi inferior ao obtido em 1995. No que se refere a aspectos
25 quantitativos, chama a atenção o fato de que apenas 37% dos
alunos que ingressam no ensino fundamental chegam ao final
do ensino médio.

28 Apenas esses dados já são suficientes para deixar
claro o que percebemos nas conversas cotidianas ou nas
visitas às escolas públicas. Reverter esse quadro constitui o
31 maior desafio para a educação brasileira. Certamente, tal
reversão é possível, mas exigirá uma atuação continuada em
vários setores, o que inclui infraestrutura física, infraestrutura
34 laboratorial, melhoria salarial dos profissionais envolvidos
com educação e, o que me parece mais importante nesse
momento, estímulos para que os nossos melhores jovens
37 vejam na atividade docente uma possibilidade de realização
profissional, como já o foi no passado.

Wanderley de Souza. *Necessário estímulo à formação de professores*. In:
Jornal do Brasil, 10/7/2009. Internet: <jornaldaciencia.org.br> (com adaptações).

Julgue os itens que se seguem de acordo com as ideias do texto.

10 A qualidade da educação no Brasil tem aumentado em todos os níveis, do básico à pós-graduação.

11 A divulgação de produção científica em periódicos renomados serve como parâmetro para a avaliação da qualidade da educação brasileira.

12 O maior desafio para a educação brasileira é criar estímulos para a formação de professores.

13 Infere-se do texto que as visitas às escolas públicas revelam a necessidade de melhorias em sua infraestrutura física.

14 No Brasil, o magistério nunca foi uma profissão de prestígio.

Julgue os itens seguintes no que se refere às estruturas linguísticas do texto.

15 A substituição da expressão “ao ensino de graduação” (l.9) por **a graduação** não implica alteração semântica nem sintática do texto.

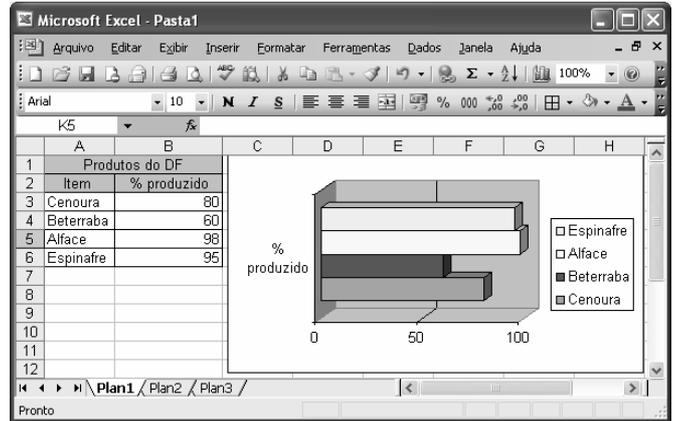
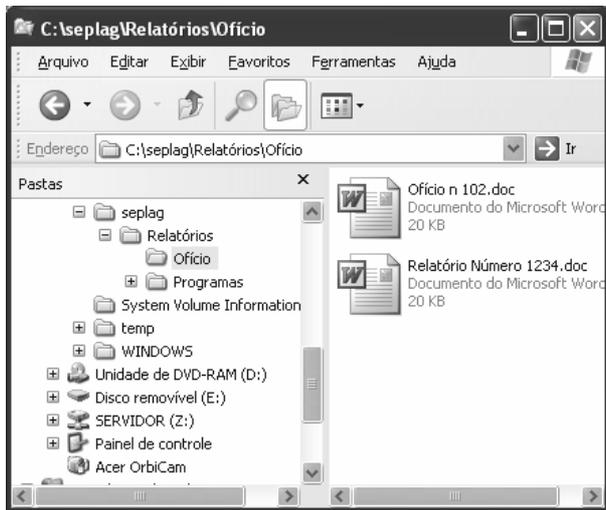
16 Nas linhas 22 e 38, o vocábulo “o” pertence à mesma categoria gramatical e exerce a mesma função sintática nos respectivos períodos em que ocorre.

17 Colocado na ordem direta, o período situado entre as linhas 24 e 27 seria assim reescrito: **O fato de que apenas 37% dos alunos que ingressam no ensino fundamental chegam ao final do ensino médio chama a atenção, no que se refere a aspectos quantitativos.**

18 Na linha 28, a forma verbal “são” pode ser substituída por **é**, sem que isso acarrete prejuízo sintático para o texto.

19 A expressão “tal reversão” (l.31-32) constitui elemento coesivo que retoma informação do período precedente.

20 Apesar de apresentar, nos dois primeiros parágrafos, o uso de primeira pessoa do plural, o texto é caracterizado pela impessoalidade.



Considerando a figura acima, que apresenta uma janela do Windows Explorer, do Windows XP, julgue os itens a seguir a respeito dos sistemas operacionais Windows e Linux.

21 Caso os arquivos mostrados na janela acima sejam transferidos para um computador com o Linux, não será possível editá-los, porque não há compatibilidade entre arquivos do Word e o sistema Linux.

22 Para fazer o *backup* dos arquivos da pasta  *seplag*, é suficiente arrastar o ícone associado a essa pasta para a Desktop do Windows.

23 Ao se clicar o ícone  *Painel de controle*, é possível acessar a central de segurança do Windows, que permite gerenciar configurações de segurança para o *firewall*.

24 Ao se clicar com o botão direito do *mouse* sobre a pasta  *Relatórios*, é possível acionar o bloqueador do antivírus que inibe *spywares*.

25 Considerando que o computador esteja conectado à Internet, ao se digitar `www.cespe.unb.br` no campo  `C:\seplag\Relatórios\Ofício` e, a seguir, pressionar a tecla , será exibida a página *web* do CESPE no lado direito da janela mostrada do Windows Explorer.

Considerando a figura acima, que apresenta uma planilha em edição no Excel 2003, julgue os itens que se seguem.

26 O gráfico mostrado na planilha pode ter sido criado por meio da ferramenta , seguindo-se as orientações do assistente de gráfico.

27 É possível imprimir apenas o gráfico mostrado na planilha, realizando o seguinte procedimento: selecionar o gráfico; clicar a opção *Imprimir* do *menu* **Arquivo**; e, na janela disponibilizada, clicar *OK*.

28 Ao se clicar a ferramenta , é possível fazer *upload* do arquivo que contém a planilha em edição para sítio a ser especificado.

29 Tanto o gráfico como a planilha em edição podem ser salvos em arquivos com extensão HTML, o que permite a sua publicação em página da Internet.

30 Para evitar a contaminação do computador em uso por vírus de macro, é suficiente desabilitar a opção *Macro* do *menu* **Dados**.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

O cultivo orgânico e natural de espécies vegetais de importância alimentar, econômica e social tem aumentado, nos últimos anos, no Brasil e no mundo, gerando melhoria da qualidade dos alimentos e na preservação do meio ambiente. Acerca da produção de alimentos orgânicos, julgue os itens subsequentes.

- 31** O cultivo orgânico do tomateiro no Brasil já é feito de forma a produzir frutos de melhor qualidade sanitária e com produtividade equivalente à do cultivo tradicional, em razão do domínio de tecnologia necessária a isso e especialmente do uso de variedades resistentes a doenças e pragas.
- 32** A citricultura brasileira ocupa o primeiro lugar no ranque mundial de produção e exportação de suco concentrado. Atualmente, a laranja orgânica apresenta alta produtividade e excelente qualidade sanitária, em virtude da existência de variedades resistentes às principais pragas.
- 33** O cultivo orgânico de cereais e leguminosas como milho, feijão e soja em larga escala para abastecimento dos grandes centros consumidores, tanto no Brasil quanto no mundo, torna-se impraticável, pois é grande a quantidade de insumos utilizados nessas lavouras, especialmente adubos solúveis em água e defensivos agrícolas.
- 34** Os agricultores que cultivam de maneira orgânica a batata têm produzido tubérculos de excelente qualidade, mas com menor produtividade do que o cultivo tradicional, em razão da alta demanda de nutrientes nessa lavoura e do intenso ataque de doenças e pragas nos cultivos.

O uso de adubos químicos na água na irrigação (fertirrigação) é uma técnica de uso relativamente recente na agricultura e com resultados bastante satisfatórios em termos de produção dos alimentos. A respeito do uso da fertirrigação na agricultura, julgue os itens a seguir.

- 35** O uso da fertirrigação requer a instalação de um sistema de irrigação por gotejamento ou por aspersão, em que o adubo dissolvido em água é aplicado dentro da tubulação; é necessário, nesse caso, controlar o pH da água.
- 36** A fertirrigação pode ser aplicada no cultivo de qualquer cultura de interesse agrícola e comercial, com reflexos positivos em termos de aumento na produtividade, melhoria na qualidade dos alimentos e aumento da longevidade das lavouras.
- 37** No preparo de uma solução de fertilizantes que envolva mais de um tipo de fonte de nutrientes, deve-se verificar se os nutrientes são compatíveis, a fim de evitar problemas de entupimentos das tubulações e emissores.

Com base no Regimento Interno da Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento do Distrito Federal (SEAPA/DF) — Decreto n.º 29.094/2008 —, julgue os itens seguintes.

- 38** Ao Hospital de Grandes Animais, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Gerência de Defesa Sanitária Animal, compete, entre outros, dirigir a inspeção e fiscalização nos aspectos industrial e sanitário dos produtos de origem animal.
- 39** À Diretoria de Defesa e Vigilância Sanitária, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada à Subsecretaria de Defesa e Vigilância Sanitária (SDS), compete, entre outros, mapear e monitorar as ocorrências zoossanitárias e fitossanitárias no DF.
- 40** À Gerência de Defesa Sanitária Vegetal, unidade orgânica de direção, diretamente subordinada à Diretoria de Defesa e Vigilância Sanitária, compete, entre outros, controlar e fiscalizar a entrada e o trânsito de vegetais e(ou) de suas partes no DF.

Acerca do Código de Defesa do Consumidor (CDC), julgue os itens que se seguem.

- 41** Considere que certo consumidor tenha sofrido danos materiais e morais em razão de acidente de consumo em que tenha sido constatada a culpa concorrente entre o fabricante e a pessoa jurídica que colocou o produto defeituoso no mercado. Nessa hipótese, em razão da existência de mais de um autor da ofensa, todos devem responder pela reparação dos danos carreados ao consumidor.
- 42** Caso alguém sofra infecção intestinal em razão da ingestão de produto alimentício adquirido em um supermercado, este deve responder pelos danos causados ao indivíduo, na hipótese de impossibilidade de se identificar o fabricante do referido produto.
- 43** Desde que prévia e devidamente convencionada entre as partes, são admissíveis cláusulas contratuais que atenuem a obrigação dos fornecedores de indenizar danos causados aos consumidores por vícios em produtos ou serviços.
- 44** Considera-se abusiva e, portanto, vedada pelo CDC a conduta do fornecedor no sentido de entregar ao consumidor produtos que não tenham sido previamente solicitados.

Julgue os itens subsequentes, considerando o disposto na Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF).

45 A garantia da prestação de assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recurso é um dos objetivos prioritários do DF.

46 São de competência privativa do DF o estabelecimento e a implantação de política de educação para a segurança do trânsito.

Acerca do regime jurídico adotado para os servidores do governo do DF, julgue os itens a seguir.

47 A licença para o trato de assuntos particulares poderá ser concedida aos servidores ocupantes de cargo efetivo, que não estejam em estágio probatório, pelo prazo de até três anos consecutivos e, por ser sem remuneração, não poderá ser interrompida.

48 Para cálculo do teto salarial do servidor, incluem-se a gratificação pela prestação de serviço extraordinário, as vantagens pessoais nominalmente identificadas e as vantagens relativas à natureza ou ao local de trabalho, entre outras.

49 O servidor do DF pode ser cedido para o exercício de cargo em comissão nos gabinetes parlamentares dos deputados distritais da Câmara Legislativa do DF. Cada deputado pode contar, em seu gabinete parlamentar, com até cinco servidores requisitados da administração direta ou indireta.

50 Prevalece a irredutibilidade do vencimento dos servidores de cargo efetivo, acrescidas as vantagens de caráter permanente.

51 A demissão e a exoneração são penalidades disciplinares possíveis de serem aplicadas ao servidor do DF.

A respeito dos princípios básicos da administração pública e das modalidades de poderes administrativos, julgue os itens de **52** a **54**.

52 Embora a moralidade administrativa não encontre menção expressa no texto da Constituição Federal de 1988, é correto afirmar, com base no direito positivo brasileiro, que o princípio da moralidade se confunde com o da legalidade administrativa.

53 De uma forma geral, os princípios constitucionais da administração pública correspondem a formulações normativas gerais que servem de orientação para a interpretação dos administradores, razão pela qual os tribunais brasileiros adotam o entendimento prevalecente de que um princípio pode ser invocado para sustentar a ilegalidade de um ato administrativo, mas jamais para fundamentar a inconstitucionalidade de decisões administrativas.

54 O poder disciplinar da administração pública pode ser corretamente exemplificado na hipótese em que o governador do DF, no âmbito de suas competências constitucionais e legais, aplica punição a servidor público distrital com relação a conduta administrativa específica.

Com referência à conformação jurídica dos atos administrativos no direito brasileiro, julgue os itens a seguir.

55 Todo ato administrativo pode ser compreendido como um ato da administração pública, mas nem todo ato da administração pública pode ser classificado como ato administrativo.

56 O motivo é elemento exclusivo de atos administrativos de natureza vinculada.

57 O objeto é o elemento do ato administrativo que pode ser conceituado como o resultado que a administração busca para a sua prática institucional.

58 A revogação pode ser definida como o ato administrativo, de natureza discricionária, pelo qual a administração pública, por motivos de oportunidade e conveniência, extingue determinado ato válido, com preservação dos efeitos já produzidos por esse ato no momento anterior à revogação.

Acerca dos institutos jurídicos aplicáveis às licitações e contratos administrativos de que tratam a Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações, julgue os próximos itens.

59 É possível a dispensa de licitação para a hipótese em que a administração pública do DF celebre contratos de prestação de serviços com organização social devidamente qualificada no âmbito distrital.

60 O leilão é aplicável nos casos de venda de bens móveis inservíveis para a administração ou de produtos legalmente apreendidos ou penhorados, ou para a alienação de determinados bens imóveis, a quem oferecer o maior lance, igual ou superior ao valor da avaliação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Com relação à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 61** Atender bem significa manter o foco na necessidade específica de determinado cliente, sem distrair-se com outras demandas que possam ser apresentadas.
- 62** O bom atendimento decorre de treinamento. Por isso, a personalidade de um indivíduo não interfere em sua capacidade de atender ao público.
- 63** Clareza de propósito, senso de contribuição e disposição para servir são atributos de um bom atendimento.
- 64** Colegas são colegas. Clientes são clientes. O cliente é mais importante, razão da existência da organização, e é para o cliente, portanto, que o profissional deve dedicar a sua capacidade de atendimento.
- 65** O espírito de atendimento exprime a essência do antigo conceito grego de ágape, que significa um espírito de amor e preocupação incondicionais pelos outros.
- 66** O atendimento não gera variabilidade pois deve ser sempre igual para todos.
- 67** Capacidade de entendimento e preferências subjetivas interferem no processo de atendimento.

A comunicação e o relacionamento interpessoal são variáveis intervenientes na organização, tanto internamente quanto externamente. A esse respeito, julgue os próximos itens.

- 68** Saber ouvir exige quase sempre um esforço reeducativo, pois o ser humano é mais condicionado a falar e somente ouvir o que julga ser do seu interesse.
- 69** Comunicação interpessoal é um processo de interação recíproca entre duas ou mais pessoas, cuja relação poderá influenciar no comportamento, na motivação e no estado emocional do emissor ou do receptor.
- 70** O desenvolvimento das relações interpessoais somente pode ocorrer em situações favoráveis e nunca em situações de conflito.
- 71** A apresentação pessoal não tem nenhuma relação com a comunicação interpessoal, pois refere-se a estilo individual, preferências ou gostos.
- 72** Tempo, espaço, roupa e aparência compõem um código não verbal que interfere na imagem da organização.
- 73** Deve-se adotar uma postura distante do interlocutor, o que gera imparcialidade no relacionamento e evita problemas futuros.

Com relação ao trabalho em equipe, julgue os itens seguintes.

- 74** Equipe e grupo são sinônimos, já que atuam em uma mesma organização.
- 75** As relações interpessoais no trabalho são tão ou mais importantes que a qualificação individual para as tarefas.
- 76** A opinião pública a respeito de uma organização é responsabilidade apenas da alta direção, capaz de determinar as mudanças necessárias.
- 77** A afetividade é algo inerente às relações pessoais e deve ser evitada em um ambiente profissional.
- 78** Ao se tentar interagir com uma pessoa de comportamento difícil, é importante levar em conta a perspectiva dessa pessoa.

Nossa forma de pensar, de sentir e de ser é o resultado de muitos fatores e circunstâncias que influenciaram a nossa vida e deixaram sua marca na formação da nossa personalidade. Nós somos o resultado da nossa própria história. Nossas atitudes são parte e consequência da nossa personalidade. Elas determinam o conteúdo e a forma do nosso discurso, a qualidade de nossas ações e, em grande medida, muitos dos resultados que obtemos.

Emiliano Gómez. *Liderança ética, um desafio do nosso tempo.* (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando aspectos que ele suscita, julgue os itens a seguir.

- 79** As vivências familiares, a educação e os meios social, econômico e cultural não influenciam as atitudes das pessoas adultas, já que, utilizando o bom senso, estas podem optar pelas decisões corretas.
- 80** Está nas mãos de cada pessoa a possibilidade de identificar quais são as atitudes que a impedem de progredir ou de se relacionar positivamente com outras pessoas, para rejeitá-las e adotar atitudes diferentes.
- 81** A conduta profissional de uma pessoa incide na sua qualidade de vida privada.
- 82** A conduta pessoal não incide na organização, já que sempre deve-se separar vida pessoal da profissional.
- 83** Entre outros aspectos, uma liderança deve ser pautada por honestidade, responsabilidade, tenacidade, humildade, profissionalismo e compromisso.
- 84** As atitudes de uma pessoa são dignas de crédito quando ela é capaz de aparentar determinada imagem pessoal que convença as outras pessoas.
- 85** Conhecimentos, habilidades e atitudes formam um tripé que determina a conduta profissional.

Eu odeio ter de ligar para o meu cartão de crédito, para o meu provedor de serviços telefônicos, para o meu provedor de celular e para a grande maioria das empresas que têm mais de 3.000 funcionários, mas não têm como contratar uma única telefonista. São empresas que dizem prezar o “relacionamento” com o cliente e começam com uma gravação que, sem um bom dia sequer, vai logo ditando ordens e instruções. Se você é um cliente com conta atrasada, digite 1. Se você é empresa jurídica, digite 2. Se você é um novo cliente, digite 5. E se não for nenhuma das alternativas acima, dane-se.

Stephen Kanitz. Internet: <www.kanitz.com/veja> (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 86** A tecnologia, se bem usada, sempre será uma aliada poderosa no atendimento a clientes.
- 87** Expressões impessoais ajudam a neutralizar a insatisfação do cliente.
- 88** Um atendente não deve utilizar expressões dúbias, e, sim, exprimir certezas.
- 89** Reclamações favorecem o processo de atendimento, na medida em que atuam na melhoria contínua.
- 90** Um atendente não deve colocar-se no lugar do cliente. Cada um tem o seu papel, que deve ser preservado, pois isso garante uma correta prestação de serviços.

Julgue os próximos itens, que abordam noções gerais relativas a arquivo corrente, arquivamento, classificação e protocolo.

- 91** Arquivamento é o nome dado ao conjunto de operações realizadas com base na avaliação e atinentes ao encaminhamento de documentos para guarda permanente, descarte ou eliminação.
- 92** A administração de documentos em fase corrente gerados pelos órgãos do governo do DF é de responsabilidade do Arquivo Público, para onde tais documentos devem ser transferidos assim que são protocolados.
- 93** Denomina-se protocolo o instrumento de recuperação de informações organizado segundo critérios temáticos, cronológicos ou por nomes de pessoas ou lugares, reunindo a descrição individualizada dos documentos gerados ou recebidos pelo órgão.

Acerca dos procedimentos administrativos relativos a documentos, julgue os itens a seguir.

- 94** As rotinas correspondentes à classificação devem incluir as seguintes operações: recebimento do documento; estudo, que é a leitura de cada documento a fim de identificar em que assunto deverá ser classificado; localização do assunto no código de classificação; codificação, que é a anotação do código correspondente ao assunto na primeira folha do documento.
- 95** Um documento pode ser arquivado após a classificação e a tramitação. Para isso, é necessário, primeiro, fazer uma inspeção para verificar se esse documento realmente está destinado ao arquivamento, que consiste na guarda do documento no local devido (pasta, caixa etc.), de acordo com a classificação dada. Pastas, caixas e similares devem ser identificados de modo claramente visível.

De acordo com os princípios arquivísticos, julgue os itens a seguir.

- 96** No que se refere aos arquivos, a classificação tanto pode significar a organização de documentos de acordo com um plano de classificação ou quadro de arranjo como a atribuição de graus de sigilo a documentos ou às informações neles contidas.
- 97** Denomina-se transferência a passagem dos documentos dos arquivos correntes para os intermediários. A frequência de uso é um dos elementos considerados para a definição dessa passagem.
- 98** Cabe ao serviço de protocolo separar a correspondência ostensiva da correspondência sigilosa. Uma vez aberta e registrada, a correspondência sigilosa deve ser diretamente encaminhada ao respectivo destinatário.
- 99** No processo de avaliação de documentos, são atribuídos valores aos conjuntos documentais, de acordo com o seu conteúdo, com as informações neles contidas e com sua espécie documental.
- 100** Considera-se correspondência interna aquela trocada entre órgãos de uma mesma instituição, tais como memorandos, despachos e circulares.

A pesquisa de mercado e a busca pela melhor oferta são práticas normalmente utilizadas por muitas pessoas no dia-a-dia. Embora sejam facultativas na iniciativa privada, essas práticas merecem atenção nos âmbitos jurídico, administrativo e financeiro, quando associadas aos agentes públicos. Nesse contexto, a defesa do interesse coletivo e da coisa pública encontra nos procedimentos licitatórios um instrumento de controle e publicidade. A respeito desse assunto, julgue os itens a seguir.

- 101** A Constituição Federal de 1988 estabelece competência à União para legislar a respeito das normas gerais de licitações e contratos, em todas as modalidades, para a administração pública direta e indireta, excluindo-se as agências reguladoras e fundações mantidas pelo poder público, que gozam de autonomia administrativa.
- 102** Convite é uma modalidade de procedimento licitatório efetuada mediante convocação específica a pessoas determinadas, cuja idoneidade e habilitação é presumida, e que, em função da estreiteza do prazo de chamamento, exige um mínimo de publicidade, sem que isso prejudique o princípio da isonomia e a possibilidade de participação de outras partes interessadas.
- 103** Caso haja viabilidade de competição, excetuadas as situações previstas na Lei n.º 8.666/1993 como passíveis de dispensa de licitação, toda e qualquer contratação pelo poder público deve ser precedida de procedimento licitatório.
- 104** Na modalidade de registro de preço, qualquer cidadão pode impugnar o preço constante do registro, desde que se comprove a incompatibilidade desse com o praticado pelo mercado.

Desde a edição da Lei Complementar n.º 101/2000, as finanças públicas brasileiras estão regidas por regras que buscam sedimentar princípios de governança, transparência e sustentabilidade. Com relação a conceitos de administração financeira e ao ordenamento jurídico em vigor, julgue os itens a seguir.

- 105** A exigência de ação fiscalizadora do Estado, por meio de seus tribunais de contas, atende ao princípio da transparência e configura competência exclusiva e principal ação de controle do Poder Executivo sobre seus órgãos e entidades.
- 106** A Lei de Diretrizes Orçamentárias estima receita e fixa despesas da administração pública pelo período de um ano, indicando as fontes de receita e a classificação funcional da despesa.
- 107** Com o advento da Lei de Responsabilidade Fiscal, ficaram estabelecidas condições mais rigorosas para a realização de operações de antecipação de receita orçamentária, assim como a obrigatoriedade de sua liquidação até o final do mesmo exercício financeiro.

Uma das principais práticas de gestão contemporânea está relacionada ao mapeamento de conhecimentos, habilidades e atitudes demonstrados pelos profissionais em seu cotidiano. Esse conjunto de comportamentos e características, usualmente chamados de competências, tem sido visto como o núcleo dos subsistemas de recursos humanos. A esse respeito, julgue os próximos itens.

- 108** A força motriz da capacitação profissional é o autodesenvolvimento e, nas organizações modernas, a responsabilidade pela gestão das competências já não recai sobre a área de recursos humanos, mas, unicamente, sobre o indivíduo e seu chefe.
- 109** O uso da avaliação de desempenho associada à gestão por competências pode render às organizações um quadro bastante claro para a definição de políticas e de diretrizes a serem implementadas.
- 110** Na abordagem de gestão por competências, o planejamento estratégico e a definição das competências essenciais da organização devem anteceder a definição de perfis de competências profissionais (funções e postos de trabalho) desejados. Esses, por sua vez, definem as bases dos processos de recrutamento e seleção, políticas de sucessão, desenvolvimento profissional e mobilidade, entre outros.

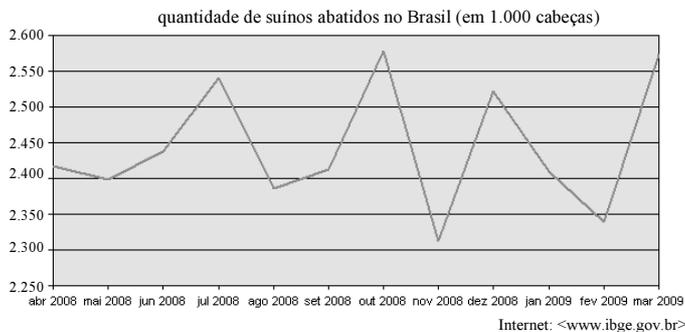
O presidente Luiz Inácio Lula da Silva sancionou, no dia 25/6/2009, a MP n.º 458, que estabelece regras para a regularização fundiária de 67,4 milhões de hectares de terras públicas na Amazônia. O quadro a seguir mostra o que ficou estabelecido pela MP da regularização fundiária.

área	providência
superior a 2,5 mil ha	será retomada pelo governo
superior a 1,5 mil ha e até 2,5 mil ha	será vendida pelo preço de mercado
superior a 400 ha e até 1,5 mil ha	será vendida por preço a ser definido com base na tabela do INCRA, com 20 anos para pagar e mais 3 anos de carência
superior a 100 ha e até 400 ha	será vendida a preço simbólico, com 20 anos para pagar e 3 anos de carência
até 100 ha	será doada

Globo Rural, jul./2009, p. 16 (com adaptações).

Julgue os itens subsequentes com relação aos dados da tabela.

- 111** Terras com áreas de 22 km² serão retomadas pelo governo.
- 112** Considerando que um alqueire paulista corresponda a 24.200 m², é correto afirmar que toda área de até 40 alqueires paulista será doada.



Com relação ao gráfico acima, que mostra as quantidades de suínos abatidos mensalmente no Brasil, no período de abril/2008 a março/2009, julgue o item a seguir.

113 No período de julho a outubro de 2008, foram abatidos menos de 9.800.000 suínos.

José faleceu e sua herança, em dinheiro, foi dividida entre suas três filhas Ana, Bianca e Carla, da seguinte forma: Carla recebeu 20% a mais que Ana; Bianca recebeu um terço do valor recebido por Carla; Ana recebeu R\$ 15.000,00 a mais que Bianca.

Diante dessa situação hipotética, julgue os itens que se seguem.

114 Ana recebeu menos que o dobro da quantia recebida por Bianca.

115 Carla recebeu a maior quantia e sua parte correspondeu a mais de 35% da herança.

Acerca de análise combinatória, julgue o item a seguir.

116 Considere que um fazendeiro, que possua 15 vacas, 10 touros e 7 bezerros, diante da necessidade de vender esses animais em lotes contendo cada um 1 vaca, 3 touros e 2 bezerros, ele poderá formar esses lotes de 37.800 maneiras diferentes.

Trabalhando durante 18 dias, 7 horas por dia, um grupo de 25 arquivistas, igualmente eficientes, consegue arquivar 750 documentos. Nesse caso,

117 mantidas as mesmas condições, se o trabalho for feito por apenas 15 desses arquivistas, os 750 documentos serão arquivados em 30 dias.

118 se o trabalho for feito por 20 desses arquivistas, durante 30 dias, então, para arquivar 900 documentos, será necessário que cada arquivista trabalhe mais de 6 horas por dia.

O estádio Mané Garrincha será a grande estrela da capital federal na Copa de 2014. A ideia é que, após as reformas, receba não apenas os jogos da primeira fase, mas outros jogos importantes do torneio. A capacidade atual do estádio é de 45 mil torcedores, que deverá aumentar para 70 mil, tornando-se o segundo maior estádio brasileiro, atrás somente do Maracanã. Desse total de lugares, cerca de 10 mil serão destinados a convidados, autoridades e imprensa.

Programada para ser iniciada em abril de 2010 e finalizada em dezembro de 2012, a reforma prevê a retirada da pista de atletismo e da geral, dando lugar a uma arquibancada, além da cobertura para proteger a totalidade dos torcedores. O custo da obra está orçado em aproximadamente R\$ 520 milhões. Uma coincidência curiosa: o estádio Mané Garrincha fará 40 anos em 2014.

Internet: <www.copa2014.turismo.gov.br > (com adaptações).

Com base no texto acima, julgue os itens subsequentes.

119 Considerando que em 2014 o estádio Mané Garrincha esteja nas condições pretendidas, é correto concluir que hoje a capacidade desse estádio representa menos de 60% de sua capacidade em 2014.

120 Suponha que a reforma se dê da seguinte maneira: começando em 2010 e terminando em 2014, a cada ano a quantidade de lugares seja aumentada em 20% em relação ao ano anterior. Nesse caso, o estádio Mané Garrincha teria, em 2014, mais que os 70 mil lugares pretendidos.

RASCUNHO