



28 de março



das 14 às 18 h



4 horas \*

# Caderno de Prova

Técnico Universitário de Execução

**F01****Auxiliar Administrativo****Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.**

\* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

**Instruções**

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição, digiselo e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de 50 questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

**Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.****Atenção!**

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.

O gabarito será divulgado em: <http://udesc.fepese.ufsc.br>



# Conhecimentos Gerais

(25 questões)

## Português

(5 questões)

### Texto

"Meu endereço é MBI 1156. Essa é a placa do motor-home que, há oito anos, é minha casa. Ele tem sala, cozinha, quarto, banheiro, janela com cortina e toalha combinando com lençol – um lar em 8 metros quadrados. O jardim é o mundo, que todo dia me presenteia com uma paisagem nova. A paixão por viagens vem do berço. Minha família sempre passou férias na estrada, acampando pelo caminho." [...]

VIDAL, Luciana. Página da Vida. Mulheres incríveis partilham experiências, desafios e sonhos. *Claudia*. São Paulo: Abril, ano 48, nº 5, p. 230, maio 2009.

1. De acordo com o texto, a autora mora:

- a. ( ) num hotel.
- b. ( ) num resort.
- c. (X) num motor-home.
- d. ( ) numa casa de praia.
- e. ( ) numa casa de campo.

2. De acordo com o texto, o modo de vida da autora lhe permite:

- a. ( ) passar férias em resorts luxuosos.
- b. ( ) ter uma casa igual à das outras pessoas.
- c. ( ) ter um endereço diferente a cada 8 anos.
- d. (X) ter um jardim diferente todos os dias.
- e. ( ) ter um berço para seus filhos.

3. A expressão "vir do berço", significa:

- a. ( ) ter hora.
- b. ( ) ter lugar.
- c. (X) ter origem.
- d. ( ) ter aparência.
- e. ( ) ter onde dormir.

4. Relacione a coluna 1, cujas palavras estão sublinhadas no texto, com a coluna 2.

### Coluna 1

- 1. Meu
- 2. Essa
- 3. que
- 4. sala
- 5. nova

### Coluna 2

- ( ) substantivo comum
- ( ) pronome possessivo
- ( ) adjetivo
- ( ) pronome relativo
- ( ) pronome demonstrativo

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ( ) 1 – 2 – 5 – 4 – 3
- b. ( ) 2 – 1 – 3 – 5 – 4
- c. ( ) 3 – 2 – 1 – 4 – 5
- d. (X) 4 – 1 – 5 – 3 – 2
- e. ( ) 5 – 4 – 1 – 3 – 2

## Concurso Público

5. Assinale as afirmativas corretas com ( C ) e as erradas com ( E ).

- ( ) A forma plural do vocábulo “paixão” é paixões.
- ( ) A forma singular do vocábulo “viagens” é viagen.
- ( ) O oposto (antônimo) do vocábulo “sempre” é nunca.
- ( ) A separação silábica do vocábulo “quadrados” é qua-dra-do-s.
- ( ) O vocábulo “combinando”, sublinhado no texto, pode ser substituído pelo vocábulo harmonizando, sem alteração de sentido.
- ( ) O vocábulo “há”, sublinhado no texto, pode ser substituído pelo vocábulo faz, sem alteração de sentido.
- ( ) Os vocábulos “soar” e “suar” têm o mesmo significado.
- ( ) Os vocábulos “há”, “pé” e “nó” seguem a mesma regra de acentuação gráfica.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. ( ) E – C – E – C – E – E – C – E
- b. (X) C – E – C – E – C – C – E – C
- c. ( ) E – C – E – E – C – E – C – E
- d. ( ) C – C – C – E – E – C – C – C
- e. ( ) E – E – E – C – E – E – E – C

## Matemática

(5 questões)

6. Podemos afirmar corretamente que  $\frac{2}{3}$  é maior que:

- a. ( )  $\frac{4}{5}$
- b. ( )  $\frac{3}{4}$
- c. ( )  $\frac{3}{2}$
- d. (X)  $\frac{1}{2}$
- e. ( ) 1

7. Suponha que em uma olimpíada se decida que o país campeão geral será aquele que somar o maior número de pontos, distribuídos da seguinte maneira:

- 5 pontos por cada medalha de ouro,
- 3 pontos por cada medalha de prata e
- 2 pontos por cada medalha de bronze.

Ao final das olimpíadas cada país ganhou a seguinte quantidade de medalhas:

País	Ouro	Prata	Bronze
A	8	2	1
B	6	10	6
C	9	1	2
D	10	0	0
E	4	8	12

Então, o país campeão geral das olimpíadas é o:

- a. ( ) País A.
- b. (X) País B.
- c. ( ) País C.
- d. ( ) País D.
- e. ( ) País E.

8. Podemos afirmar corretamente que

$$\left(\frac{5}{7} + \frac{3}{2}\right) \cdot \frac{1}{2}$$

é igual a:

- a. (X)  $\frac{31}{28}$
- b. ( )  $\frac{30}{28}$
- c. ( )  $\frac{8}{18}$
- d. ( )  $\frac{30}{14}$
- e. ( ) 1

9. Uma mesa retangular mede 1 m e 20 cm por 80 cm.

A área em m<sup>2</sup> dessa mesa é:

- a. ( ) 0,86 m<sup>2</sup>
- b. ( ) 0,88 m<sup>2</sup>
- c. (X) 0,96 m<sup>2</sup>
- d. ( ) 0,98 m<sup>2</sup>
- e. ( ) 96 m<sup>2</sup>

---

10. João tem R\$ 150,00, e empresta  $\frac{1}{4}$  deste valor para José. Portanto, José recebeu de João:

- a. ( ) R\$35,50
- b. ( ) R\$36,00
- c. (X) R\$37,50
- d. ( ) R\$38,50
- e. ( ) R\$50,00

### **Aspectos Históricos, Geográficos, Políticos, Sociais e Econômicos** (5 questões)

---

11. Leia e complete o texto:

O território catarinense está situado na região ..... do Brasil que é a que tem o clima mais ..... do país. Os outros dois Estados que fazem parte dessa região são o ..... e o .....

Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. ( ) Sudeste ; frio ; Paraná ; São Paulo
- b. (X) Sul ; frio ; Paraná ; Rio Grande do Sul
- c. ( ) Sul; frio ; São Paulo ; Rio Grande do Sul
- d. ( ) Sudeste ; frio ; Paraná ; Rio Grande do Sul
- e. ( ) Sudeste ; quente ; Paraná ; Rio Grande do Sul

12. O período da História do Brasil em que o nosso país estava submetido ao domínio político e econômico de Portugal é denominado:

- a. (X) Colonial.
- b. ( ) Independente.
- c. ( ) República nova.
- d. ( ) Monárquico parlamentarista.
- e. ( ) Monarquia constitucional e absolutista.

---

13. Nos últimos anos do governo militar, políticos de oposição, artistas, jogadores de futebol e milhões de brasileiros participaram do movimento das Diretas Já.

Assinale a alternativa que indica um dos líderes desse movimento.

- a. ( ) João Goulart
- b. ( ) Ernesto Geisel
- c. ( ) Roldinho Gaúcho
- d. ( ) Carlos Mariguella
- e. (X) Tancredo Neves

---

14. Assinale a alternativa que indica a cultura que teve grande influência no processo de formação cultural da região litorânea de Santa Catarina, em especial da Ilha de Santa Catarina.

- a. (X) Açoriana
- b. ( ) Alsaciana
- c. ( ) Pomerana
- d. ( ) Germânica
- e. ( ) Vêneto-Piemontesa

---

15. O fanatismo religioso, expresso pelo messianismo, e inúmeros problemas sociais estão entre as causas de um conflito que ocorreu no início do século XX, na região de fronteira entre os Estados de Santa Catarina e Paraná.

Assinale a alternativa que identifica esse conflito.

- a. ( ) Questão de Palmas
- b. ( ) Revolta dos cabanos
- c. ( ) Guerra dos Canudos
- d. ( ) Guerra dos Muckers
- e. (X) Guerra do Contestado

**Noções de Informática**

(5 questões)

16. Os periféricos de computador listados a seguir podem ser classificados como: dispositivos de entrada e saída; dispositivos exclusivamente de entrada; ou dispositivos exclusivamente de saída.

Assinale a alternativa que cita um periférico de computador que pode ser classificado como dispositivo de entrada e saída.

- a. ( ) scanner
- b. ( ) teclado
- c. (X) modem
- d. ( ) impressora
- e. ( ) câmera de vídeo

---

17. Assinale a alternativa que descreve **corretamente** uma forma de mover um arquivo, exibido em uma janela do Windows Explorer, para um *pen drive* conectado a um computador com sistema operacional Windows XP ou Vista, cujo conteúdo é mostrado em outra janela do Windows Explorer.

- a. ( ) Arrastar o ícone do arquivo para a janela na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, mantendo a tecla **Ctrl** pressionada, e soltar o botão do mouse.
- b. (X) Selecionar o arquivo que será movido, pressionar as teclas **Ctrl** e **X** simultaneamente, clicar na área da outra janela, na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, e pressionar as teclas **Ctrl** e **V** simultaneamente.
- c. ( ) Selecionar o arquivo, pressionar as teclas **Ctrl** e **C** simultaneamente, alternar para a janela que exibe o conteúdo do *pen drive* e pressionar as teclas **Ctrl** e **V** simultaneamente.
- d. ( ) Arrastar o ícone do arquivo para a janela na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, manter a tecla **Alt** pressionada e soltar o botão do mouse.
- e. ( ) Arrastar o ícone do arquivo para a janela na qual é exibido o conteúdo do *pen drive*, manter as teclas **Ctrl** e **Alt** pressionadas e soltar o botão do mouse.

18. Considere os tipos de alinhamento horizontal descritos abaixo, utilizados comumente em editores de texto:

- 1. Distribui as palavras que compõem cada linha do texto de forma a ocupar toda a extensão entre as margens esquerda e direita da página.
- 2. Posiciona cada linha do texto de forma que a distância horizontal entre o texto e as margens esquerda e direita da página seja a mesma.

Assinale a alternativa que identifica **corretamente** os tipos de alinhamento horizontal aos quais se referem as frases acima:

- a. ( ) 1. Centralizado ; 2. Ajustado.
- b. ( ) 1. Ajustado ; 2. Espaçado.
- c. ( ) 1. Espaçado ; 2. Agrupado.
- d. ( ) 1. Agrupado ; 2. Justificado.
- e. (X) 1. Justificado ; 2. Centralizado

---

19. Analise a frase abaixo a respeito do Microsoft Excel.

As colunas de uma planilha são identificadas por ....., enquanto as linhas são identificadas por ..... A área na qual uma coluna e uma linha se cruzam é chamada de .....

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a. ( ) números ; letras ; dado
- b. ( ) números ; letras ; célula
- c. ( ) números ; letras ; campo
- d. (X) letras ; números ; célula
- e. ( ) letras ; números ; campo

**20.** Analise as frases abaixo, nas quais são descritos elementos utilizados por navegadores web.

1. Informações armazenadas no computador do usuário por um navegador Web a pedido de um site da Web.
2. Local no qual são armazenadas páginas visitadas recentemente pelo usuário.
3. Componente de *software* que pode ser adicionado ao navegador Web com o intuito de estender as suas funcionalidades.

Assinale a alternativa que identifica **correta** e sequencialmente, os elementos descritos nas frases.

- a. ( ) 1. Favoritos ; 2. *cache* ; 3. filtro.
- b. ( ) 1. *Feeds* ; 2. histórico ; 3. *driver*.
- c. ( ) 1. *Cookies* ; 2. favoritos ; 3. *driver*.
- d. ( ) 1. Favoritos ; 2. histórico ;  
3. complemento (*plug-in*).
- e. (X) 1. *Cookies* ; 2. *cache* ;  
3. complemento (*plug-in*).

## Legislação

(5 questões)

**21.** Conforme dispõe o Estatuto dos Servidores Públicos Civis de Santa Catarina, é **correto** afirmar que o servidor ocupante de cargo efetivo fará jus a uma licença-prêmio, com remuneração, depois de quanto tempo de serviço público estadual?

- a. ( ) 02 (dois) anos.
- b. ( ) 03 (três) anos.
- c. ( ) 04 (quatro) anos.
- d. (X) 05 (cinco) anos.
- e. ( ) 10 (dez) anos.

**22.** Conforme a Lei nº 6.745/85, o reingresso no serviço público do funcionário em disponibilidade, denomina-se:

- a. ( ) reversão.
- b. ( ) realocação.
- c. ( ) readmissão.
- d. ( ) reintegração.
- e. (X) aproveitamento.

**23.** De acordo com o Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado de Santa Catarina, a remuneração do funcionário que executar trabalho noturno será acrescida de:

- a. ( ) 20% (vinte por cento).
- b. (X) 25% (vinte e cinco por cento).
- c. ( ) 30% (trinta por cento).
- d. ( ) 50% (cinquenta por cento).
- e. ( ) 100% (cem por cento).

**24.** De acordo com o Estatuto dos Servidores Públicos Civis de Santa Catarina, **não** se concederá licença:

- a. ( ) por motivo de doença em pessoa da família.
- b. ( ) ao servidor casado, por mudança compulsória de domicílio do cônjuge ou companheiro.
- c. ( ) para concorrer a cargo eletivo previsto na legislação eleitoral.
- d. ( ) para repouso à gestante, pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias.
- e. (X) para tratamento de interesses particulares, quando o servidor estiver respondendo a processo disciplinar.

**25.** De acordo com a Lei nº 6.745/85, será concedida aposentadoria ao servidor ocupante de cargo de provimento efetivo, obrigatoriamente, quando completar:

- a. (X) 70 (setenta) anos de idade.
- b. ( ) 65 (sessenta e cinco) anos de idade.
- c. ( ) 60 (sessenta) anos de idade.
- d. ( ) 35 (trinta e cinco) anos de contribuição.
- e. ( ) 30 (trinta) anos de contribuição.

# Conhecimentos Específicos

(25 questões)

26. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) Ainda não é possível o uso da telefonia pela internet.
- b. ( ) Ainda não é possível o uso da telefonia pela internet. O Skype funciona através de sistema analógico de telefonia tradicional.
- c. ( ) Atualmente vem crescendo o uso da tecnologia. Futuramente será possível utilizar a telefonia pela internet.
- d. ( ) O Skype, programa mais usado, não se caracteriza como tecnologia para telefonia pela internet..
- e. (X) Atualmente vem crescendo o uso da telefonia pela internet, usando VoIP. Há muitos programas que usam esta tecnologia, podendo-se destacar o Skype.

27. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) Entendem-se por urbanas as redes telefônicas digitais, e por interurbanas, as intermunicipais analógicas.
- b. ( ) Entendem-se por urbanas as redes telefônicas analógicas e por interurbanas, as redes telefônicas digitais.
- c. (X) Entendem-se por urbanas as redes telefônicas situadas dentro dos limites de um município ou do Distrito Federal, e por interurbanas, as intermunicipais dentro dos limites de um Estado ou Território.
- d. ( ) Entendem-se por urbanas as redes telefônicas situadas fora dos limites de um município ou do Distrito Federal, e por interurbanas, as intermunicipais dentro dos limites de um Estado ou Território.
- e. ( ) Entendem-se por interurbanas as redes telefônicas situadas dentro dos limites de um município ou do Distrito Federal, e por urbanas, as intermunicipais dentro dos limites de um Estado ou Território.

28. Entre outros, são elementos que sintetizam o objetivo principal de um código de ética:

- a. ( ) a competência, o sigilo, a subjetividade.
- b. (X) a competência, o sigilo, a integridade e a objetividade.
- c. ( ) a competência, o controle individual, a integridade e a objetividade.
- d. ( ) a competência, o sigilo, a produção do profissional.
- e. ( ) a competência, o sigilo, a produção organizacional.

29. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) Entende-se por Segurança no Trabalho o conjunto de ações voltados para a flexibilização das estruturas organizacionais.
- b. ( ) Entende-se por Segurança no Trabalho o controle efetivo da frequência dos funcionários e o plano de carreira da categoria.
- c. ( ) Entende-se por Segurança no Trabalho o conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes de trabalho, tendo como principal campo de ação o reconhecimento e o controle dos riscos não associados ao ambiente de trabalho e ao processo produtivo.
- d. (X) Entende-se por Segurança no Trabalho o conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes de trabalho, tendo como principal campo de ação o reconhecimento e o controle dos riscos associados ao local de trabalho e ao processo produtivo.
- e. ( ) Entende-se por Segurança no Trabalho o conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes de trabalho, tendo como principal campo de ação o reconhecimento e o controle dos riscos associados ao local de trabalho e não vinculados ao processo produtivo.

**30. Assinale a alternativa correta.**

- a. ( ) O principal objetivo da ergonomia é projetar ou adaptar a estrutura organizacional visando torná-la mais produtiva
- b. ( ) O principal objetivo da ergonomia é tornar os instrumentos de trabalhos compatíveis à situação financeira da organização
- c. ( ) O principal objetivo da ergonomia é torná-la compatível às capacidades e às limitações estruturais da organização.
- d. ( ) O principal objetivo da ergonomia é projetar ou adaptar situações de trabalho de modo a torná-los compatíveis com a estrutura organizacional
- e. (X) O principal objetivo da ergonomia é projetar ou adaptar situações de trabalho de modo a torná-las compatíveis às capacidades e às limitações humanas

---

**31. A chamada "Trilogia JURAN" engloba os processos gerenciais:**

- a. ( ) Controle, Avaliação e Promoção.
- b. ( ) Admissão, Avaliação e Promoção.
- c. (X) Planejamento da Qualidade, Controle da Qualidade e Melhoramento da Qualidade.
- d. ( ) Planejamento e Controle, Marcação Cerrada e Melhoramento da Qualidade.
- e. ( ) Avaliação Institucional, Controle da Qualidade e Melhoramento da Qualidade.

---

**32. As dimensões da qualidade que afetam a satisfação das necessidades das pessoas, entre outras, são:**

- a. ( ) qualidade intrínseca do produto ou serviço; segurança da alta administração.
- b. ( ) menor preço; segurança do cliente e das pessoas da organização.
- c. ( ) menor prazo; segurança do cliente e das pessoas da organização.
- d. ( ) produção individual; segurança do cliente e das pessoas da organização.
- e. (X) qualidade intrínseca do produto ou serviço; segurança do cliente e das pessoas da organização.

**33. Assinale a alternativa correta.**

- a. (X) O planejamento estratégico visa garantir a sobrevivência e a evolução da empresa.
- b. ( ) O planejamento estratégico visa garantir lucros imediatos para a empresa.
- c. ( ) O planejamento estratégico objetiva a manutenção dos paradigmas organizacionais.
- d. ( ) O planejamento estratégico visa garantir os benefícios legais dos funcionários.
- e. ( ) O planejamento estratégico objetiva a manutenção dos paradigmas dos funcionários da organização.

---

**34. Assinale a alternativa correta.**

- a. ( ) Não existem tecnologias da informação (TI) voltadas para o serviço de atendimento ao público.
- b. ( ) Não existe nenhuma relação ente o serviço de atendimento ao público e as novas tecnologias da informação (TI).
- c. ( ) O serviço de atendimento ao público não utiliza as tecnologias da informação (TI) no atendimento.
- d. (X) O serviço de atendimento ao público tem sofrido diversas modificações, sobretudo na última década, com a intensificação do uso das tecnologias da informação (TI) no atendimento.
- e. ( ) Somente no futuro, o serviço de atendimento ao público, poderá utilizar tecnologias da informação (TI) no atendimento.

## Concurso Público

### 35. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) Um serviço de atendimento ao público de qualidade não deve utilizar internet.
  - b. ( ) A internet é irrelevante na construção de um sistema de atendimento ao público.
  - c. (X) A Internet vem ganhando cada vez mais destaque, por ser considerada pelas organizações como uma nova possibilidade de atendimento diferenciado ao consumidor.
  - d. ( ) A Internet poderá prejudicar o sistema de atendimento ao público.
  - e. ( ) A Internet não poderá ser considerada pelas organizações como uma nova possibilidade de atendimento diferenciado ao público.
- 

### 36. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) Diagnosticar o serviço de atendimento ao público para identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes e, ainda, aprimorar a sua qualidade impõe compreender prioritariamente os aspectos legais da organização.
- b. (X) Diagnosticar o serviço de atendimento ao público para identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes e, ainda, aprimorar a sua qualidade impõe compreender a lógica da instituição, a lógica do atendente e a lógica do usuário.
- c. ( ) Diagnosticar o serviço de atendimento ao público para identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes e, ainda, aprimorar a sua qualidade impõe compreender prioritariamente o sistema burocrático da organização
- d. ( ) Diagnosticar o serviço de atendimento ao público para identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes e, ainda, aprimorar a sua qualidade impõe compreender prioritariamente o sistema físico da organização
- e. ( ) Diagnosticar o serviço de atendimento ao público para identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes e, ainda, aprimorar a sua qualidade impõe compreender prioritariamente o sistema hierárquico da organização

### 37. Assinale a alternativa **correta**.

- a. (X) Focar a gestão da equipe na satisfação do usuário significa, essencialmente, compreender e agir segundo as aspirações dos usuários quanto aos serviços e produtos da equipe.
  - b. ( ) Focar a gestão da equipe na satisfação do usuário significa, essencialmente, compreender e agir segundo as aspirações de um determinado indivíduo.
  - c. ( ) Focar a gestão da equipe na satisfação do usuário significa, essencialmente, compreender e agir segundo as aspirações da gerência.
  - d. ( ) Focar a gestão da equipe na satisfação do usuário significa, essencialmente, compreender e agir segundo as aspirações da alta administração.
  - e. ( ) Focar a gestão da equipe na satisfação do usuário significa, essencialmente, compreender a estrutura organizacional da empresa.
- 

### 38. Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) A principal função do atendente é representar seus interesses junto aos clientes, fornecendo algumas informações, esclarecendo algumas dúvidas e solucionando alguns problemas, quando solicitado.
- b. ( ) A principal função do atendente é representar a vontade da alta administração junto aos clientes, fornecendo algumas informações, esclarecendo algumas dúvidas e solucionando alguns problemas, quando solicitado.
- c. ( ) A principal função do atendente é representar seus colegas junto aos clientes, fornecendo algumas informações, esclarecendo algumas dúvidas e solucionando alguns problemas.
- d. ( ) A principal função do atendente é fornecer algumas informações, esclarecer algumas dúvidas e solucionar alguns problemas, quando solicitado.
- e. (X) A principal função do atendente é representar a organização junto aos clientes, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas, solucionando problemas, enfim, dispensar um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao cliente.

**39.** Para realizar um bom atendimento é necessário:

- a. ( ) Aperfeiçoamento contínuo; Atender rapidamente; Não é necessário estabelecer o processo de comunicação: o importante é atender o maior número de pessoas.
- b. (X) Aperfeiçoamento contínuo; Ouvir: não é possível atender sem antes saber o que atender; Perceber: os gestos, as expressões faciais e a postura do cliente são ricos em mensagens, que se percebidas auxiliarão a sua compreensão.
- c. ( ) Aperfeiçoamento contínuo; Atender rapidamente; Perceber: os gestos, as expressões faciais e a postura do cliente são ricos em mensagens, que se percebidas auxiliarão a sua compreensão.
- d. ( ) Aperfeiçoamento contínuo; Atender rapidamente; Não é necessário ouvir o requerente, o fundamental é seguir as normas.
- e. ( ) Perceber: os gestos, as expressões faciais e a postura do cliente são ricos em mensagens; Aperfeiçoamento anual; Ouvir apenas o necessário para não prejudicar a quantidade de atendimento diário.

---

**40.** Com relação à função administrativa **comando**, pode-se afirmar:

- a. (X) Consiste em colocar em funcionamento os serviços definidos pelo planejamento e estabelecidos pela organização. É dirigir o pessoal.
- b. ( ) Consiste em avaliar o funcionamento dos serviços definidos pelo planejamento e estabelecidos pela organização.
- c. ( ) Refere-se às atividades de admissão e dispensa de funcionários.
- d. ( ) Consiste em avaliar o comportamento do funcionamento na organização.
- e. ( ) Consiste em planejar o funcionamento dos serviços diários da organização.

**41.** A função administrativa **coordenação** consiste em:

- a. ( ) executar os serviços planejados.
- b. ( ) planejar e avaliar os serviços da organização.
- c. ( ) determinar o cumprimento das tarefas planejadas.
- d. ( ) avaliar e rever as atividades rotineiras da organização.
- e. (X) trazer harmonia e equilíbrio ao todo. É unificar esforços desconectados e fazê-los homogêneos.

---

**42.** A função administrativa **coordenação** consiste em:

- a. ( ) colocar em funcionamento os serviços definidos, através das chefias imediatas.
- b. ( ) planejar as atividades de finanças da organização.
- c. ( ) planejar para que o funcionamento dos serviços ocorra de acordo com as diretrizes da diretoria da organização.
- d. (X) cuidar para que todas as operações sejam sempre executadas de acordo com o plano adotado, com as ordens dadas e os princípios estabelecidos.
- e. ( ) planejar para que as operações sejam sempre executadas de acordo com o plano adotado, com as ordens dadas e os princípios estabelecidos.

**43.** Assinale a alternativa **correta**.

- a. ( ) As organizações, para demonstrarem a garantia dos padrões de qualidade, utilizam de certificações segundo organismos mundiais, do tipo ISO, do qual o Brasil é país membro e representado pelas Universidades Brasileiras.
- b. ( ) As organizações, para demonstrarem a garantia dos padrões de qualidade, utilizam de certificações segundo organismos mundiais, do tipo ISO, do qual o Brasil é país membro e representado pelos Sindicatos respectivos.
- c. (X) As organizações, para demonstrarem a garantia dos padrões de qualidade, utilizam de certificações segundo organismos mundiais, do tipo ISO, do qual o Brasil é país membro e representado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- d. ( ) As organizações, para demonstrarem a garantia dos padrões de qualidade, utilizam de certificações segundo organismos mundiais, do tipo ISO, do qual o Brasil é país membro e representado pelo Ministério da Educação.
- e. ( ) As organizações, para demonstrarem a garantia dos padrões de qualidade, utilizam de certificações segundo organismos mundiais, do tipo ISO, do qual o Brasil é país membro e representado pelo Congresso Nacional.

---

**44.** Para Moscovici (1986) competências interpessoais são:

- a. ( ) a habilidade de lidar com tecnologias, de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação.
- b. (X) a habilidade de lidar eficazmente com relações, de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação.
- c. ( ) o conhecimento organizacional, visando atender às necessidades de todas as atividades do setor.
- d. ( ) a habilidade de lidar eficazmente com os equipamentos, de forma adequada às necessidades das atividades organizacionais.
- e. ( ) a habilidade de lidar eficazmente com relações, de forma adequada às necessidades da alta administração.

**45.** Em relação à Ética, é correto afirmar:

- 1. Ética é um conjunto de princípios universais e valores orientados e guiadores das relações humanas.
- 2. Ética é a ciência que estuda os juízos morais referentes à conduta humana.
- 3. Ética é a ciência que tem por objeto a finalidade da vida humana e os meios para que isto seja alcançado.
- 4. Ética é o conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- e. (X) São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

---

**46.** Em relação à Ética Profissional, é correto afirmar:

- 1. A ética profissional pode ser conceituada como o conjunto de condutas técnicas e sociais exigidas por uma determinada classe aos membros que a ela são ligados.
- 2. A obediência ao código de conduta identifica o profissional como ético e ele, por seu comportamento, alcança o reconhecimento dos demais membros da própria classe e da sociedade em geral.
- 3. A ética profissional deve fazer parte da pessoa humana, devendo ser constantemente exercida pelo grupo de pessoas que desenvolvem determinado comportamento na produção de bens ou serviços.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. ( ) É correta apenas a afirmativa 1.
- b. ( ) É correta apenas a afirmativa 3.
- c. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- d. ( ) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- e. (X) São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

**47. Assinale a alternativa correta.**

- a. ( X ) Departamentalização é a definição dos critérios para agrupar os indivíduos em unidades para que possam ser administrados.
  - b. ( ) Departamentalização é a definição dos critérios para agrupar as estruturas para que possam ser administradas.
  - c. ( ) Departamentalização é a definição dos critérios para agrupar os equipamentos para que possam ser administrados.
  - d. ( ) Departamentalização é a definição dos critérios para agrupar as tecnologias para que possam ser administradas.
  - e. ( ) Departamentalização é a definição dos critérios para agrupar os processos e as tecnologias.
- 

**48. São tipos de departamentalização:**

- a. ( ) funcional, por período, por processo, por região e por clientes.
  - b. ( X ) funcional, por produto, por processo, por região e por clientes.
  - c. ( ) funcional, por produto, por contingência, por região e por clientes.
  - d. ( ) funcional, por produto, por perfil, por região e por clientes.
  - e. ( ) funcional, temporal, por processo, por região e por clientes.
- 

**49. Os princípios fundamentais da organização formal, entre outros, são:**

- a. ( ) divisão do trabalho; relações externas; hierarquia; distribuição da autoridade e responsabilidade.
- b. ( ) divisão da estrutura; especialização; hierarquia; distribuição da autoridade e responsabilidade.
- c. ( ) divisão do trabalho; especialização; hierarquia; distribuição de custos.
- d. ( X ) divisão do trabalho; especialização; hierarquia; distribuição da autoridade e responsabilidade.
- e. ( ) divisão do trabalho; especialização; hierarquia; distribuição de equipamentos.

**50. Assinale a alternativa correta.**

- a. ( X ) Organização é um conjunto de recursos (humanos, financeiros e materiais), que busca realizar um mesmo objetivo.
- b. ( ) Organização são pessoas que buscam realizações pessoais.
- c. ( ) Organização é um conjunto de recursos financeiros e materiais, visando a realização de um objetivo.
- d. ( ) Organização é um conjunto de recursos, visando a realização de um objetivo.
- e. ( ) Organização é um conjunto de recursos materiais, visando a realização de um objetivo.

**Página  
em Branco.  
(rascunho)**





**FEPESE • Fundação de Estudos e  
Pesquisas Sócio-Econômicos**  
Campus Universitário • UFSC  
88040-900 • Florianópolis • SC  
Fone/Fax: (48) 3953-1000  
<http://www.fepese.ufsc.br>