

Prova Escrita Objetiva – Nível Médio completo

AGENTE CENSITÁRIO OPERACIONAL (ACO) Tipo 1 – BRANCA



SUA PROVA

Além deste caderno de provas, contendo sessenta questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:

- uma folha de respostas das questões objetivas



TEMPO

- **4 horas** é o período disponível para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva
- **2 horas e 30 minutos** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de provas
- **30 minutos** antes do término do período de prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de provas**



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala



INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade, e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s)
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de provas. Caso tenha recebido caderno de cargo, cor ou tipo diferente do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca da folha de respostas em caso de erro
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de provas
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas

Boa sorte!

Língua Portuguesa

1

Um pensamento anônimo diz o seguinte: “O jovem comete o erro de achar que a educação pode substituir a experiência; o velho, que a experiência pode substituir a educação”.

A opção correta sobre a estrutura desse pensamento é:

- (A) a juventude é apresentada como superior à velhice;
- (B) “experiência” e “educação” são empregadas como sinônimos;
- (C) “jovem” e “velho” são termos de valores opostos;
- (D) o termo “educação” se refere a boas maneiras;
- (E) a experiência é vista como superior à educação.

2

Um grande empresário moderno declarou: “O mundo está progredindo e os recursos tornam-se mais abundantes. Prefiro entrar em uma mercearia hoje a ir ao banquete de um rei à cem anos”.

A modificação necessária para que esse texto fique correto é:

- (A) “está progredindo” deve ser substituído por “progrediu”;
- (B) “tornam-se” deve ser substituído por “ficaram”;
- (C) “a ir” deve ser substituído por “do que ir”;
- (D) “de um rei” deve ser substituído por “real”;
- (E) “à cem anos” deve ser substituído por “há cem anos”.

3

“O mundo está progredindo e os recursos tornam-se mais abundantes. Prefiro entrar em uma mercearia hoje a ir ao banquete de um rei à cem anos”.

Essa frase traz a seguinte mensagem:

- (A) os tempos atuais são de crise econômica;
- (B) o mundo sofre contínuas mudanças;
- (C) o progresso nem sempre traz felicidade;
- (D) os tempos antigos são superiores aos modernos;
- (E) a produção agrícola atual é de grande abundância.

4

“Há pessoas que fazem as coisas acontecerem; há pessoas que observam as coisas acontecerem; há pessoas que comentam as coisas que acontecem”.

Esse pensamento é formulado com uma forma de oração chamada reduzida (sublinhada); se substituíssemos essa oração por uma forma desenvolvida, a opção correta seria:

- (A) com que as coisas aconteçam;
- (B) que as coisas acontecem;
- (C) para que as coisas aconteçam;
- (D) o acontecimento das coisas;
- (E) que as coisas acontecessem.

5

Em todas as frases abaixo há adjetivos destacados; o adjetivo que representa a opinião do autor da frase é:

- (A) O homem é o único animal que ri;
- (B) As grandes obras podem não ser obras grandes;
- (C) Os dias atuais passam mais rapidamente;
- (D) As provas extensas trazem muito cansaço;
- (E) Nuvens cinzentas anunciam chuva.

6

A frase “Foi observada a criação de uma nova empresa” está escrita na voz passiva com o verbo ser; se transformássemos essa frase para a voz ativa, a forma correta seria:

- (A) Observou-se a criação de uma nova empresa;
- (B) Observa-se a criação de uma nova empresa;
- (C) Criou-se uma nova empresa;
- (D) A criação de uma nova empresa foi observada;
- (E) Observaram a criação de uma nova empresa.

7

Cada uma das frases abaixo foi reescrita de outro modo, conservando-se o sentido original; a frase em que a modificação traz alteração de sentido é:

- (A) O ministro foi chamado ao telefone / O ministro deu um telefonema;
- (B) O cloro é utilizado para limpar a piscina / O cloro é utilizado na limpeza da piscina;
- (C) O vinho foi bebido rapidamente / Bebeu-se o vinho com rapidez;
- (D) Heitor é admirado por todos os colegas / Todos os colegas admiram Heitor;
- (E) Depois das chuvas surgem as inundações / As chuvas provocam inundações.

8

A frase em que o emprego do gerúndio mostra adequação é:

- (A) Entrou na sala, sentando-se na primeira fila;
- (B) Nasceu em Curitiba, sendo filho de imigrantes;
- (C) Repreendeu a torcida, condenando as ofensas;
- (D) Desceu as escadas, chegando rapidamente ao térreo;
- (E) Saiu da festa, pegando um táxi na porta.

9

A frase em que o emprego do acento grave (crase) é justificado por razão diferente dos demais é:

- (A) Fui à casa dele na semana passada;
- (B) Nunca mais fui à França;
- (C) Entregue a encomenda à professora;
- (D) Não sei à qual te referes;
- (E) Dei esse livro à Rosângela.

10

Todas as frases abaixo sofreram a mesma alteração; a opção em que a mudança da frase traz um erro de conjugação verbal é:

- (A) Queremos as informações corretas / Se vocês quiserem, eu também quereirei;
- (B) Trago o automóvel hoje / Se você trouxer, eu também trarei;
- (C) Vejo a corrida daqui / Se você vir, eu também verei;
- (D) Faço minhas obrigações sempre / Se você fizer, eu também farei;
- (E) Não sei onde ele mora / Se você não souber, eu também não saberei.

11

A frase abaixo em que o conectivo como mostra valor de causa é:

- (A) A prova não saiu como ele desejava;
- (B) O autor passou a ser visto como um gênio;
- (C) Como se ferira no acidente, andava devagar;
- (D) Espero que tudo corra como planejado;
- (E) Agiu como bandido.

12

“Mesmo sendo ricos, não quiseram que seus filhos estudassem nos Estados Unidos”.

Mantendo-se o sentido original, a frase sublinhada pode ser adequadamente substituída por:

- (A) Ainda que sejam ricos;
- (B) Porque são ricos;
- (C) Já que são ricos;
- (D) Embora fossem ricos;
- (E) Por serem ricos.

13

“Uma noite destas, vindo da cidade para o Engenho Novo, encontrei no trem da Central um rapaz aqui do bairro, que eu conheço de vista e de chapéu”.

Esse segmento dá início ao romance *Dom Casmurro*, um dos mais famosos da literatura brasileira.

A opção em que a afirmativa está correta é:

- (A) em lugar de “destas” deveria estar “dessas”;
- (B) “vindo” deveria ser substituído por “quando vinha”;
- (C) em lugar de “para o” deveria estar “ao”;
- (D) o termo “no trem da Central” poderia estar entre vírgulas;
- (E) o pronome “eu” deveria ser omitido no texto.

14

“Uma noite destas, vindo da cidade para o Engenho Novo, encontrei no trem da Central um rapaz aqui do bairro, que eu conheço de vista e de chapéu”.

Um texto, em sua escritura, omite uma série de palavras; a opção em que o emprego de palavras ou informações omitidas (entre parênteses) estaria perfeitamente adequado ao texto é:

- (A) Uma noite destas (noites);
- (B) vindo (do centro) da cidade;
- (C) (eu) encontrei;
- (D) no trem da (Estrada de Ferro) Central (do Brasil);
- (E) aqui do bairro (do Engenho Novo).

15

Um pequeno adorno doméstico traz estas palavras: “Uma casa com cachorro é um lar feliz”.

Deduz-se dessa frase que:

- (A) uma casa sem cachorro é um lar infeliz;
- (B) a causa da felicidade de um lar é a presença de um cão;
- (C) os cães são os melhores amigos do homem;
- (D) um cachorro traz felicidade aos casais sem filhos;
- (E) seria conveniente que todos tivéssemos cachorros.

Raciocínio Lógico Quantitativo

16

Um caminhão pesado leva cinco horas e meia para fazer o percurso entre as cidades A e B. De carro, leva-se apenas a terça parte desse tempo.

O tempo de percurso de carro para ir da cidade A até a cidade B é de:

- (A) 1h45min;
- (B) 1h50min;
- (C) 1h55min;
- (D) 2h05min;
- (E) 2h10min.

17

Um imóvel comercial é composto por uma sala retangular, medindo 3m de largura e 6m de comprimento, e um banheiro, medindo 1,5m de largura e 2m de comprimento.

A área total do imóvel, em metros quadrados, é:

- (A) 12,5;
- (B) 16,5;
- (C) 18;
- (D) 21;
- (E) 36.

18

José recebeu uma herança em dinheiro. Desse valor, a quinta parte foi utilizada para o pagamento do advogado e de impostos, e a terça parte do restante foi utilizada para o pagamento de dívidas.

A fração do total que restou foi:

- (A) $3/5$;
- (B) $7/10$;
- (C) $7/15$;
- (D) $8/15$;
- (E) $8/10$.

19

Um pintor de paredes pinta uma parede retangular com 3m de altura e 4m de comprimento em 18 minutos.

Com a mesma eficiência, esse pintor pintará uma parede retangular com 4m de altura e 5m de comprimento em:

- (A) 20 minutos;
- (B) 24 minutos;
- (C) 25 minutos;
- (D) 28 minutos;
- (E) 30 minutos.

20

Em certo município brasileiro o censo do ano de 2000 verificou que sua população tinha aumentado 15% na última década, e o censo de 2010 verificou que a população desse município tinha diminuído 10% na década anterior.

Nessas duas décadas analisadas pelos dois censos, a população desse município aumentou:

- (A) 3,5%;
- (B) 4,0%;
- (C) 4,5%;
- (D) 5,0%;
- (E) 5,5%.

21

Três amigos disputaram a Corrida de São Silvestre, em São Paulo. Os três completaram a prova. O primeiro a chegar foi Miguel, com o tempo de 1h45min. Pedro levou um terço a mais do que o tempo de Miguel e um quinto a menos do que o tempo de Aquiles.

O tempo que Aquiles levou para completar a prova foi de:

- (A) 2h20min;
- (B) 2h30min;
- (C) 2h48min;
- (D) 2h55min;
- (E) 3h20min.

22

Considere a afirmação:

“A criança tomou vacina e não chorou.”

A negação lógica dessa afirmação é:

- (A) A criança tomou vacina e chorou;
- (B) A criança não tomou vacina e não chorou;
- (C) A criança não tomou vacina e chorou;
- (D) A criança tomou vacina ou chorou;
- (E) A criança não tomou vacina ou chorou.

23

Considere como verdadeira a proposição:

“Solange é loura e Mônica é morena”.

Considere agora as proposições:

- I. Solange não é loura ou Mônica é morena.
- II. Se Solange é loura, então Mônica não é morena.
- III. Se Mônica não é morena, então Solange é loura.

Dessas três proposições, são verdadeiras:

- (A) apenas a proposição I;
- (B) apenas as proposições I e III;
- (C) apenas as proposições II e III;
- (D) todas as três;
- (E) nenhuma das três.

24

Álvaro, Bento, Cláudio e Danilo estão, nessa ordem, em uma fila que possui, ao todo, 50 pessoas. Sabe-se que

- . há o mesmo número de pessoas antes de Álvaro e depois de Danilo;
- . há 10 pessoas entre Álvaro e Bento;
- . há 7 pessoas entre Bento e Cláudio;
- . há 13 pessoas entre Cláudio e Danilo.

A posição de Cláudio na fila é:

- (A) 26ª;
- (B) 27ª;
- (C) 28ª;
- (D) 29ª;
- (E) 30ª.

25

Xavier, Yolanda e Zorba são três amigos e cada um possui uma certa quantia em reais, somando ao todo 200 reais. Se Xavier der 20 reais para Yolanda, ela ficará com o dobro da quantia de Xavier e Zorba ficará com a mesma quantia de Xavier.

É correto afirmar que:

- (A) inicialmente, Xavier tinha 60 reais;
- (B) inicialmente, Yolanda tinha 70 reais;
- (C) inicialmente, Zorba tinha 70 reais;
- (D) ao final, Xavier e Yolanda ficaram ao todo com 180 reais;
- (E) ao final, Zorba e Xavier ficaram ao todo com 100 reais.

Ética no Serviço Público**26**

De acordo com o Código de Ética do servidor público do IBGE, salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade.

Nesse contexto, o mencionado diploma ético estabelece que:

- (A) os dados individuais de pessoas físicas ou jurídicas coletados pelo IBGE são públicos e devem estar disponíveis no sítio eletrônico do Instituto;
- (B) toda pessoa tem direito à verdade e o servidor do IBGE não pode falseá-la, salvo quando a informação for contrária aos interesses da Administração Pública;
- (C) toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público e deve ser objeto de publicidade no sítio eletrônico do IBGE;
- (D) leis, regulamentos e medidas que regem a operação dos sistemas estatístico e cartográfico no Instituto devem ser de conhecimento público;
- (E) todo requerimento de informação feito ao IBGE por órgãos públicos ou empresas privadas deve ser atendido no prazo de 5 (cinco) dias, mediante publicação no sítio eletrônico do Instituto.

27

No capítulo sobre a Comissão de Ética do IBGE, o Código de Ética do Instituto dispõe que, para fins de apuração do comprometimento ético, entende-se por servidor público todo aquele que, por força de:

- (A) contrato ou de qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, desde que ligado diretamente a qualquer órgão estatal, excluídos aqueles que prestam serviços sem retribuição financeira;
- (B) lei, preste serviços de natureza permanente, ainda que sem retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal, excluídos aqueles contratados para serviços temporários;
- (C) lei, contrato ou de qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal;
- (D) qualquer ato jurídico legal, excluídos os de origem contratual, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal;
- (E) qualquer ato jurídico legal, excluídos os de origem contratual, preste serviços de natureza permanente, mediante retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal.

28

Veja as condutas abaixo praticadas por servidor do IBGE:

- I. exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;
- II. ser assíduo e frequente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema, vedado o direito de greve;
- III. apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função.

Consoante dispõe o Código de Ética do servidor público do IBGE, das condutas antes descritas, a alternativa que contém exemplo(s) de dever(es) fundamental(is) do servidor do IBGE é(ão):

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

29

Renato, Agente Censitário Operacional do IBGE, no exercício de suas funções, valeu-se do cargo para lograr proveito pessoal, em detrimento da dignidade da função pública. Após regular processo administrativo disciplinar, Renato sofreu a pena disciplinar de demissão.

Consoante dispõe a Lei nº 8.112/90, tal demissão do agora ex-servidor o incompatibiliza para:

- (A) filiação partidária, pelo prazo de 3 (três) anos;
- (B) exercício de seus direitos políticos, pelo prazo de 2 (dois) anos;
- (C) contratar com a administração pública, pelo prazo de 1 (um) ano;
- (D) participar de gerência ou administração de sociedade privada, pelo prazo de 4 (quatro) anos;
- (E) nova investidura em cargo público federal, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

30

Mariana, ocupante do cargo de Coordenador Censitário Subárea do IBGE, que nunca sofreu qualquer sanção disciplinar, no exercício das funções, opôs resistência injustificada ao andamento de documento e processo.

De acordo com a Lei nº 8.112/90, observadas as formalidades legais, Mariana será sancionada com a penalidade disciplinar da:

- (A) repreensão, que será aplicada verbalmente;
- (B) advertência, que será aplicada por escrito;
- (C) censura, que será aplicada verbalmente;
- (D) demissão, que será aplicada mediante publicação no diário oficial;
- (E) suspensão, que será aplicada mediante publicação no diário oficial.

Noções de Administração

31

A visão da organização como um sistema aberto deriva da Teoria de Sistemas, importante marco no pensamento administrativo. Nessa abordagem, a organização é vista como um sistema composto por subsistemas interdependentes, em contínua interação com o ambiente. Na abordagem dos sistemas abertos, também o indivíduo é visto como um sistema aberto, em interação com os demais e com o ambiente que o cerca. O indivíduo executa um determinado papel, administrando suas expectativas quanto aos papéis dos demais indivíduos e ajustando-se aos novos papéis que lhe são atribuídos.

Esse conceito de ser humano é conhecido, em Administração, como homem:

- (A) funcional;
- (B) administrativo;
- (C) social;
- (D) organizacional;
- (E) racional-intuitivo.

32

Um candidato foi aprovado em um concurso público e assumiu o cargo de analista financeiro — um cargo de nível operacional.

Em um cargo desse nível, o funcionário necessitará, preponderantemente, para seu bom desempenho, de habilidades relativas à:

- (A) capacidade de se relacionar, comunicar e compreender as atitudes e motivações das pessoas e liderar grupos;
- (B) visão da organização como um todo, trabalhando ideias e conceitos, teorias e abstrações;
- (C) capacidade de usar técnicas e conhecimentos especializados relativos à sua área de atuação;
- (D) compreensão da organização como um conjunto de funções integradas e interdependentes;
- (E) capacidade de conseguir esforços coordenados dos membros de sua equipe para alcance dos objetivos e metas.

33

Um papel “é um conjunto de expectativas de comportamento de um gerente” (Daft, 2010, p. 21). No desempenho de suas funções, os administradores exercem papéis diversos, agrupados em três categorias, segundo a tipologia proposta por Mintzberg. Uma categoria de papéis refere-se às atividades relativas à manutenção e desenvolvimento de uma rede de informações.

São papéis dessa categoria:

- (A) líder; ligação;
- (B) negociador; líder;
- (C) disseminador; empreendedor;
- (D) monitor; disseminador;
- (E) empreendedor; ligação.

34

O diretor da área de marketing de uma empresa afirmou que é responsável pela avaliação da satisfação dos clientes e pela definição da estratégia comercial da empresa.

Ao realizar essas atribuições, o gerente exerce, respectivamente, as seguintes funções administrativas:

- (A) controle; planejamento;
- (B) direção; planejamento;
- (C) planejamento; organização;
- (D) organização; direção;
- (E) controle; direção.

35

Em uma pesquisa sobre motivação no trabalho realizada em uma organização, a funcionária Ana declarou: “o que me motiva no trabalho é mostrar que posso dar conta de atribuições complexas; gosto de metas desafiadoras”.

De acordo com a teoria de motivação de McClelland (teoria das três necessidades), Ana apresenta, como necessidade predominante:

- (A) poder;
- (B) hedonismo;
- (C) controle;
- (D) afiliação;
- (E) realização.

36

Ao retornar de férias, o funcionário de um órgão público encontrou 400 novas mensagens em sua caixa de correio eletrônico, contendo comunicações internas, informações de órgãos de controle, além dos e-mails do seu chefe, dos membros de sua equipe e de outros clientes internos. Poucos dias depois, seu chefe perguntou-lhe por que não havia respondido a uma determinada mensagem, que continha informações sobre um novo e importante projeto.

A barreira à comunicação que melhor explica o que pode ter havido é:

- (A) filtragem;
- (B) canal inadequado;
- (C) percepção seletiva;
- (D) *feedback* inadequado;
- (E) sobrecarga de informações.

37

Um gerente recebeu os resultados de uma pesquisa sobre percepções e expectativas no trabalho realizada junto a sua equipe. Os resultados mostraram que: a equipe está desmotivada; a equipe percebe que o trabalho não requer o uso de habilidades variadas; a equipe considera que tem autonomia para realizar o trabalho. O gerente gostaria de realizar mudanças nos cargos que permitam estimular a motivação dos membros da equipe.

Para tal, na situação descrita, seria adequado adotar:

- (A) abertura de canais de *feedback*;
- (B) combinação de tarefas;
- (C) formação de unidades naturais de trabalho;
- (D) expansão vertical dos cargos;
- (E) remuneração variável.

38

O processo de organização é pautado por alguns princípios ou elementos básicos, como preconizado por autores como Fayol e Urwick, entre outros.

O grau em que as tarefas são divididas e padronizadas para que possam ser aprendidas e realizadas de forma relativamente rápida e eficiente é conhecido como:

- (A) delegação;
- (B) especialização do trabalho;
- (C) coordenação;
- (D) formalização;
- (E) amplitude de controle.

39

Uma das variáveis estruturais dos grupos é o *status*, ou seja, a posição social definida ou atribuída aos membros do grupo. Diferenças de *status* entre os membros de um grupo derivam de diferentes fontes e têm efeitos importantes sobre o funcionamento dos grupos.

Entre esses efeitos, pode-se destacar que:

- (A) as diferenças de *status* promovem a diversidade de ideias e a criatividade;
- (B) o *status* que deriva da *expertise* técnica dos membros do grupo anula o poder formal do chefe;
- (C) o *status* que deriva das características pessoais dos membros do grupo tende a ser percebido como injusto;
- (D) membros do grupo com maior *status* são mais propensos à folga social;
- (E) membros do grupo com maior *status* tendem a apresentar mais resistência à pressão por conformidade.

40

Nas organizações contemporâneas, o trabalho em equipe vem sendo amplamente adotado em substituição às hierarquias rígidas que separam a decisão da execução do trabalho. Em contextos adequados, as equipes eficazes geram sinergias positivas que melhoram o desempenho da organização – cabendo aos gestores a avaliação da adequação e dos custos e benefícios da adoção da prática. Nas equipes eficazes, alguns fatores estão presentes.

Entre eles, destaca-se:

- (A) reduzida diversidade dos membros;
- (B) propósito comum;
- (C) liderança orientada à tarefa;
- (D) tarefas independentes;
- (E) forte pensamento de grupo (*groupthink*).

41

Em uma organização, o gerente A, responsável pelo setor de recrutamento e seleção, pediu demissão. O funcionário B, antes subordinado a A, passou a responder pelo setor interinamente. Como a saída do gerente A da organização foi abrupta e não houve tempo de preparar a sucessão, o diretor optou por não promover o funcionário B ao cargo de gerente. Assim, embora B precisasse prestar contas ao diretor sobre os resultados do setor, não podia decidir ou autorizar a alocação de recursos do setor, nem recompensar ou punir o desempenho dos demais funcionários.

Na situação descrita houve:

- (A) delegação de autoridade e de responsabilidade;
- (B) atribuição de responsabilidade e descentralização de autoridade;
- (C) centralização de decisões e atribuição de autoridade de linha;
- (D) atribuição de responsabilidade, mas não de autoridade;
- (E) descentralização de decisões e delegação de autoridade.

42

Na organização XYZ, o gerente A promoveu o subordinado B para um cargo de coordenação. B não queria o novo cargo, pois a nova posição exigirá que ele trabalhe em uma outra unidade da organização, que fica muito longe de sua casa. B pediu ao gerente A para não assumir a função, mas A desconsiderou o pedido.

O poder exercido por A sobre B foi do tipo:

- (A) formal; coercitivo;
- (B) formal; de competência;
- (C) pessoal; de recompensa;
- (D) pessoal; legítimo;
- (E) formal; referente.

43

Uma agência de atendimento de um órgão público enfrentava frequentes reclamações quanto à qualidade dos serviços prestados. Uma pesquisa identificou que a principal insatisfação dos cidadãos que procuravam a agência devia-se à demora na fila para atendimento. A agência adotava sistema de fila única, que, devido ao reduzido número de funcionários, era quase sempre muito longa. O gerente da agência decidiu voltar ao sistema antigo, de filas múltiplas.

É uma vantagem do sistema de filas múltiplas, entre outras:

- (A) garantir a percepção de justiça no atendimento, uma vez que todos serão atendidos de acordo com a ordem de chegada;
- (B) permitir que os clientes fiquem livres para se distrair, melhorando a percepção da espera;
- (C) permitir que o serviço seja diferenciado, separando-se clientes com pequenas demandas dos demais;
- (D) reduzir a ansiedade da espera, pois cada fila tem seu próprio ritmo de atendimento;
- (E) aumentar a privacidade no atendimento.

44

O cliente avalia a qualidade de um serviço comparando os serviços prestados com suas expectativas.

Entre as principais dimensões que os clientes utilizam para julgar a qualidade dos serviços, encontram-se:

- (A) segurança e aspectos tangíveis;
- (B) preço e promoção;
- (C) necessidades pessoais e confiabilidade;
- (D) comunicação “boca a boca” e atendimento;
- (E) experiência anterior e cortesia.

45

O arquivo com predominância de documentos decorrentes do exercício das atividades-fim de uma instituição ou unidade administrativa é conhecido como arquivo:

- (A) permanente;
- (B) administrativo;
- (C) corrente;
- (D) técnico;
- (E) temporário.

Noções de Informática

46

Considere as seguintes regras para a composição de senhas de 4 caracteres:

- I. Dois dígitos numéricos + duas letras maiúsculas;
- II. Quatro letras minúsculas;
- III. Quatro dígitos numéricos;
- IV. Três letras minúsculas + um dígito numérico;
- V. Uma letra minúscula + três dígitos numéricos.

A regra que permite a criação de senhas mais fortes é:

- (A) I;
- (B) II;
- (C) III;
- (D) IV;
- (E) V.

47

Tito criou uma nova pasta de trabalho no Excel e imediatamente:

- digitou o número 1 na célula A1
- digitou a fórmula =A1+1 na célula A2
- copiou a célula A2 com Ctrl+c
- colou o conteúdo copiado na célula A3 com Ctrl+v
- colou o conteúdo copiado na região A4:A10 com Ctrl+v

Ao término dessas operações, os valores exibidos nas células de A1 até A10 eram, respectivamente:

- (A) 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- (B) 1 1 1 2 3 4 5 6 7 8
- (C) 1 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- (D) 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- (E) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

48

Na guia *Página Inicial* do MS Word 2010, o ícone para o recurso que determina a exibição, ou não, das marcas de parágrafos e outros símbolos de formatação ocultos é:



Para responder às três questões a seguir, considere um documento sendo editado no MS Word, cujo conteúdo é o texto exibido abaixo.

Durante o período imperial, o único órgão com atividades exclusivamente estatísticas era a Diretoria Geral de Estatística, criada em 1871. Com o advento da República, o governo sentiu necessidade de ampliar essas atividades, principalmente depois da implantação do registro civil de nascimentos, casamentos e óbitos.

Com o passar do tempo, o órgão responsável pelas estatísticas no Brasil mudou de nome e de funções algumas vezes até 1934, quando foi extinto o Departamento Nacional de Estatística, cujas atribuições passaram aos ministérios competentes.

49

Para responder a esta pergunta, considere o documento descrito anteriormente.






Supondo-se que o cursor do Word esteja posicionado entre os caracteres 8 e 7, na terceira linha, a digitação da tecla **End** causaria o deslocamento desse cursor para:

- (A) entre o número 7 e o número 1 na terceira linha;
- (B) entre o número 1 e o ponto na terceira linha;
- (C) o fim da terceira linha;
- (D) o fim do primeiro parágrafo;
- (E) o fim do texto.

50

Para responder a esta pergunta, considere o documento descrito anteriormente.

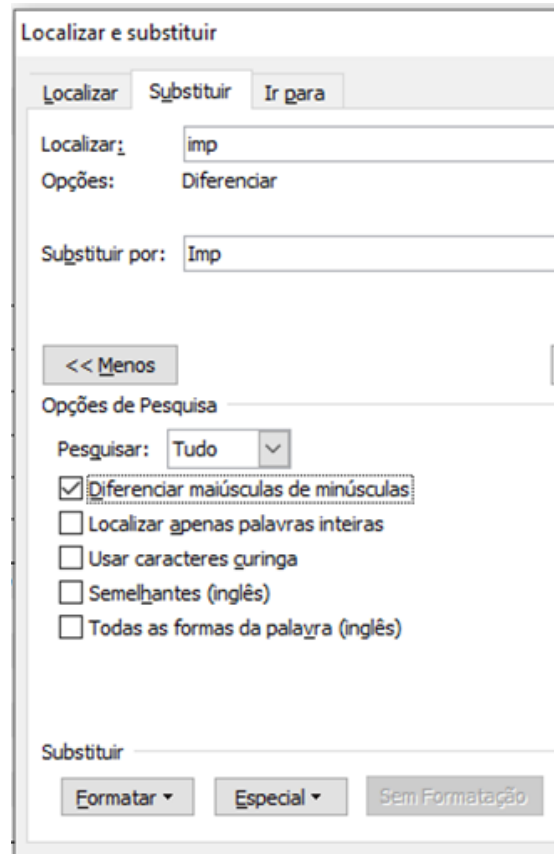
No MS Word, o espaço que aparece no texto entre o primeiro e o segundo parágrafos pode ser estabelecido, na guia *Página Inicial*, a partir do ícone:

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

51

Para responder a esta pergunta, considere o documento descrito anteriormente.

Tito decidiu grafar o termo “imperial”, na primeira linha do texto, com letra maiúscula, e para tanto usou o comando *Substituir* da guia *Página Inicial* do Word como apresentado na imagem do formulário a seguir.



Sabendo-se que Tito acionou o botão *Substituir Tudo*, é correto concluir que o número de substituições realizadas ao longo do texto foi:

- (A) zero;
- (B) uma;
- (C) duas;
- (D) três;
- (E) quatro.

52

Nas *Configurações* do Windows 10, a tela de configuração dos recursos sob o título *Rede e Internet* oferece entradas para o gerenciamento de aspectos diversos, EXCETO:

- (A) E-mail;
- (B) Ethernet;
- (C) Proxy;
- (D) VPN;
- (E) Wi-Fi.

53

Considere uma planilha Excel, na qual a célula A3 está formatada como "Texto", e as demais células como "Geral". Na célula A1 e A2, respectivamente, foram digitados os valores 2 e 3. Na célula A3 foi digitado o texto a seguir.

=A1+A2

Após a conclusão dessas operações, o valor exibido na célula A3 é:

- (A) 0
- (B) 5
- (C) #NOME?
- (D) #VALOR!
- (E) =A1+A2

54

Analise as afirmativas a seguir a respeito do recurso *Filtro* do MS Excel, cujo ícone é exibido a seguir.



- I. Pode ser aplicado simultaneamente em qualquer número de colunas da planilha.
- II. A lista de valores pode ser ordenada pela cor de preenchimento das respectivas células.
- III. Aplica-se somente para valores numéricos.

Está correto somente o que se afirma em:

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

55

No MS Excel, quando a fórmula

= $\$B2*B3$

é copiada (com Ctrl+c) da sua célula original e colada (com Ctrl+v) numa célula localizada duas colunas à direita e quatro linhas abaixo, o conteúdo exibido na célula de destino é:

- (A) = $B2*B3$
- (B) = $\$B2*B3$
- (C) = $\$B2*B7$
- (D) = $\$B6*D7$
- (E) = $\$D6*D7$

56

A descrição de uma impressora a laser de pequeno porte num site de produtos para informática indica que a resolução máxima de impressão é 1.220 x 1.200.

Tipicamente, a unidade nesse caso é:

- (A) pontos por centímetro;
- (B) pontos por metro;
- (C) pontos por polegada;
- (D) pontos verticais e horizontais numa página padrão A4;
- (E) pontos verticais e horizontais numa página padrão A5.

57

As versões do MS Windows 10 oferecem vários aplicativos, sob o título *Acessórios do Windows*, que auxiliam no dia a dia da operação de um computador.

O título que NÃO corresponde a um desses aplicativos é:

- (A) Bloco de Notas;
- (B) Chrome;
- (C) Ferramenta de Captura;
- (D) Paint;
- (E) Windows Media Player.

58

É interessante monitorar, de tempos em tempos, a ocupação de um drive, seja disco rígido ou pen-drive. O Windows oferece um recurso que exibe o espaço disponível e o espaço ocupado de um drive.

Para obter essas informações por meio do *Explorador de Arquivos* do Windows, basta clicar com o botão direito do mouse sobre o nome do drive e, no menu exibido, escolher a opção:

- (A) Examinar;
- (B) Expandir;
- (C) Imprimir;
- (D) Propriedades;
- (E) Relatórios.

59

E-mails não solicitados, geralmente enviados para um grande número de pessoas, são rotulados pelo termo:

- (A) Cookies;
- (B) Junk;
- (C) Malware;
- (D) Phishing;
- (E) Spam.

60

Os programas de transferência de arquivos usualmente utilizam um protocolo padrão para essa tarefa, conhecido pela sigla:

- (A) FTP;
- (B) HTTP;
- (C) POP;
- (D) SMTP;
- (E) VPN.

Realização

