

Código

201

ASSISTENTE
ADMINISTRATIVO

Data e horário da prova: Domingo, 6/4/2014, às 14 horas

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um **caderno de questões** das **provas objetiva e de redação** contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta, e 1 (um) tema para a redação;
 - um **cartão de respostas** ótico personalizado; e
 - uma **folha de respostas de redação**.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e as codificações do **cartão de respostas** ótico e da **folha de respostas da prova de redação** estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

A melodia de seu cântico.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer as **provas objetiva e de redação**, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico e o preenchimento da **folha de respostas da prova de redação**.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início das provas.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início das provas, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova de redação** e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** e a **folha de respostas da prova de redação** devidamente assinados.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA AS PROVAS OBJETIVA E DE REDAÇÃO

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas da prova objetiva** e na **folha de respostas da prova de redação**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova de redação** não podem ser dobrados, amassados, rasurados ou manchados e nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: 

Realização

 iades

QUESTÃO 26 _____

Considerando a legislação vigente, é correto afirmar que fazem parte da administração indireta as (os)

- (A) fundações públicas e privadas e as autarquias.
- (B) autarquias e as fundações públicas, apenas.
- (C) ministérios, as autarquias e as empresas públicas, apenas.
- (D) ministérios, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas e as sociedades de economia mista.
- (E) autarquias e as empresas públicas.

QUESTÃO 27 _____

A respeito de ato administrativo, assinale a alternativa correta.

- (A) A coercibilidade e a imperatividade não permeiam os atos negociais.
- (B) Em razão da natureza adstrita à formação do ato administrativo complexo, caso a parte interessada venha a impugná-lo judicialmente, será necessário apenas expressar uma das manifestações utilizadas para a sua formação.
- (C) Tendo em vista os atos administrativos serem autoexecutáveis, ou seja, poderem ser executados sem prévia autorização judicial, restará obstada a possibilidade de demanda judiciária, visando à sua respectiva anulação.
- (D) Pelo simples fato de o ato nulo nascer com um vício insanável, quando assim for declarado, produzirá efeitos *ex nunc*, restando desfeitos todos os efeitos por ele produzidos no passado, no presente ou que viriam a produzir no futuro.
- (E) Todos os atos administrativos podem ser revogados.

QUESTÃO 28

Assinale a alternativa que apresenta um dos atributos do ato administrativo.

- (A) A competência.
- (B) A tipicidade.
- (C) A finalidade.
- (D) A forma.
- (E) O objetivo.

QUESTÃO 29

Acerca das normas que disciplinam o contrato administrativo, dispostas na Lei nº 8.666/1993, assinale a alternativa correta.

- (A) Diante da indisponibilidade da coisa pública, não há qualquer possibilidade de o ente público comprar determinado bem mediante contrato verbal, sobretudo em razão da necessária publicidade dos atos administrativos.
- (B) Ao ente contratante é assegurado o direito de intervir na execução do contrato e ocupar provisoriamente bens móveis, imóveis, pessoal e demais serviços vinculados ao objeto do contrato.
- (C) Antes que a Administração Pública proceda com o recebimento provisório e definitivo do objeto licitado, o contratado nada poderá fazer.
- (D) O contrato administrativo apresenta apenas características próprias de direito privado.
- (E) Por sempre haver a necessidade de os contratantes estarem em pé de igualdade, o princípio da supremacia do interesse público não se aplica aos contratos administrativos.

QUESTÃO 30

A respeito dos contratos administrativos e das denominadas cláusulas exorbitantes, assinale a alternativa correta.

- (A) Ainda que haja interesse público, não será possível a rescisão unilateral do contrato, por estar subjacente o empenho de determinada quantia de dinheiro para satisfazer a obrigação assumida pela Administração Pública.
- (B) A aplicação de penalidade direta ao contratado pelo órgão contratante é vedada.
- (C) O contrato administrativo poderá ser alterado unilateralmente pela Administração Pública.
- (D) Os contratos administrativos, para serem formados, precedem a oitiva análise das ponderações feitas pelo particular que será contratado.
- (E) No momento da contratação administrativa, é obrigatória a exigência de garantia do contratado.

QUESTÃO 31

Um atendimento ao público marcado pela excelência exige algumas iniciativas e atividades estratégicas para o aprimoramento da qualidade, para evitar falhas e para garantir, também, que as pessoas tenham a percepção da qualidade do serviço. Considerando essas informações,

assinale a alternativa correta acerca da qualidade no atendimento ao público.

- (A) Deve-se ter presteza em resolver os problemas dos clientes, ainda que a informação de resolução não seja repassada a eles.
- (B) É importante repassar para o cliente uma explicação sobre um problema ocorrido, ainda que a argumentação seja pouco esclarecedora.
- (C) Quando o problema não puder ser resolvido de imediato, é preferível não comunicar ao cliente.
- (D) Se um produto adquirido puder apresentar problemas futuros, é uma boa conduta alertar os clientes sobre isso e a respeito das maneiras de evitar que os problemas aconteçam.
- (E) O comprometimento da equipe, necessário para uma boa prestação de serviços, não é impactado pela instituição de recompensas ao serviço.

QUESTÃO 32

Com relação ao relacionamento de grupos em organizações, assinale a alternativa correta.

- (A) Cada profissional deve priorizar a empatia pelo usuário do serviço, pois a empatia dentro da equipe não afeta a produtividade.
- (B) É importante reduzir os canais de comunicação entre os membros dos grupos, para que haja maior produtividade.
- (C) É mais proveitoso que cada setor planeje as ações para o serviço dentro de sua área, pois a reunião em equipes dificultaria a tomada de decisões.
- (D) Para melhorar o relacionamento do grupo, pode-se realizar um rodízio das tarefas entre os membros.
- (E) Apesar das diferenças individuais, as pessoas terão comportamentos idênticos diante de uma mesma situação em equipe.

QUESTÃO 33

O arquivamento consiste na guarda de documentos em sua correta localização. Considerando que os documentos podem ser classificados conforme o gênero e a natureza do assunto, assinale a alternativa que apresenta a classificação do documento segundo a natureza do respectivo assunto.

- (A) Sonoro.
- (B) Cartográfico.
- (C) Escrito.
- (D) Sigiloso.
- (E) Informático.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa que conceitua a relação entre a produção de uma unidade produtora por um determinado período de tempo.

- (A) Eficiência.
- (B) Competitividade.
- (C) Produtividade.
- (D) Eficácia.
- (E) Efetividade.

QUESTÃO 35

De acordo com o disposto na Lei nº 8.666/1993, é correto afirmar que a modalidade de licitação entre quaisquer interessados para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, mediante a instituição de prêmios ou remuneração aos vencedores, é denominada

- (A) pregão.
- (B) concurso.
- (C) leilão.
- (D) concorrência.
- (E) competição.

QUESTÃO 36



Em relação ao *software* Word, é correto afirmar que o botão destacado

- (A) serve para copiar a formatação de um texto ou gráfico para ser aplicado a outro texto ou gráfico que se deseja formatar.
- (B) permite recortar uma seleção de texto e colocá-la na área de transferência.
- (C) serve para colorir o plano de fundo atrás do texto ou parágrafo selecionado.
- (D) é empregado para alterar a cor do texto.
- (E) limpa toda a formatação do texto selecionado.

QUESTÃO 37

Em relação ao uso e à conservação de equipamentos de escritório, assinale a alternativa correta.

- (A) Os gastos com a manutenção preventiva de equipamentos podem evitar diversos gastos relativos à sua manutenção corretiva.
- (B) Todos os equipamentos de trabalho devem permanecer sempre ligados, independentemente de estarem ou não em uso pelos trabalhadores, já que, em algum momento, será necessário utilizá-los.
- (C) A economia de energia, no ambiente de trabalho, só é necessária para as empresas que passam por alguma crise financeira, caso contrário, essa não será uma preocupação da organização.
- (D) A conservação de equipamentos de escritório não é capaz de prevenir a ocorrência de acidentes no ambiente de trabalho.
- (E) A capacitação dos funcionários para a utilização de determinado equipamento da empresa pode gerar um gasto elevado para a organização, portanto, deve ser sempre evitado.

QUESTÃO 38

Em relação ao tema patrimônio, assinale a alternativa que apresenta um exemplo de obrigação.

- (A) Dividendos a receber.
- (B) Caixa.
- (C) Financiamento.
- (D) Empréstimo a coligadas.
- (E) Obras de arte.

QUESTÃO 39

Em relação ao tema hierarquia e autoridade, assinale a alternativa correta.

- (A) Por meio da análise do cargo ocupado por uma pessoa dentro de uma organização, não será possível saber a importância dela e nem o nível hierárquico que ocupa.
- (B) Pelo princípio da hierarquia, cada cargo inferior deve estar sob o controle e a supervisão de um posto superior.
- (C) Em uma organização centralizada, a autoridade é mais delegada e distribuída para os níveis mais baixos de hierarquia, não se concentrando no nível mais elevado dela.
- (D) Quanto menor a amplitude de controle, maior será o número de subordinados que cada órgão ou cargo pode ter.
- (E) À medida que a organização cresce e se torna mais complexa, conseqüentemente, os indivíduos passam a ter menos superiores hierárquicos.

QUESTÃO 40

A integração é uma das maneiras existentes para realizar a coordenação entre as partes da organização. Considerando os esquemas de integração mais empregados, assinale a alternativa que indica aquele que representa a solução para os problemas de integração entre unidades de uma organização que devem reportar-se ao mesmo superior.

- (A) Hierarquia administrativa.
- (B) Departamentalização.
- (C) Assessoria.
- (D) Forças-tarefas.
- (E) Comissões.

QUESTÃO 41

Quanto às fases do processo decisório, assinale a alternativa que apresenta a técnica de análise de solução de problemas que mais se relaciona com a fase de definição e diagnóstico do problema.

- (A) Árvore de decisões.
- (B) Princípio de Pareto.
- (C) Análise do ponto de equilíbrio.
- (D) Análise do campo de forças.
- (E) *Brainstorming*.

QUESTÃO 42 _____

Em relação ao planejamento da ação empresarial, assinale a alternativa que apresenta uma característica do planejamento tático.

- (A) É o planejamento de médio prazo que tem por escopo abranger cada departamento da empresa separadamente.
- (B) O nível hierárquico mais elevado da organização será responsável pela elaboração desse planejamento.
- (C) O objetivo desse planejamento é abranger a empresa em sua totalidade.
- (D) O planejamento tático também é conhecido como planejamento estratégico.
- (E) É o planejamento definido para cada tarefa ou atividade específica da empresa.

QUESTÃO 43 _____

Durante o processo decisório, podem ser tomadas decisões programáveis e decisões não programáveis. Acerca desse tema, assinale a alternativa que apresenta uma característica das decisões programáveis.

- (A) São tomadas em situações inesperadas que ainda não foram vivenciadas pela organização.
- (B) São geralmente tomadas no nível intermediário ou estratégico da organização.
- (C) São tomadas com base em situações previamente estabelecidas.
- (D) Demandam mais empenho para definir e diagnosticar o problema do que as decisões não programáveis.
- (E) São tomadas dentro de julgamentos improvisados.

QUESTÃO 44 _____

Quanto ao tema cidadania, assinale a alternativa correta.

- (A) O conceito de cidadania não se relaciona em nada com os direitos fundamentais.
- (B) Para os doutrinadores desse tema, é unânime a ideia de que o conceito de cidadania restringe-se apenas ao conceito de soberania popular.
- (C) A cidadania não pode ser vinculada à proteção ao direito do consumidor.
- (D) A cidadania garante ao cidadão o exercício dos seus direitos civis e sociais.
- (E) Devido à menor importância do tema cidadania, a Constituição Federal de 1988 sequer faz referência a ele em seus artigos.

QUESTÃO 45 _____

Acerca da gestão de projetos, assinale a alternativa correta.

- (A) Os projetos têm como característica intrínseca serem constantes e não singulares.
- (B) Assim como as operações de uma organização, os projetos não têm data estipulada para a respectiva conclusão.
- (C) Os projetos somente servem para ser implementados no nível operacional da organização.

- (D) Os projetos sempre são criados para terem curta duração, senão perdem a essência.
- (E) Os projetos caracterizam-se por serem únicos. Assim, a criação e desenvolvimento de um produto pode ser citado como exemplo de projeto.

QUESTÃO 46 _____

Em relação ao tema licitação e contratos, assinale a alternativa correta.

- (A) A licitação não visa garantir a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.
- (B) Nas licitações, rege o princípio da igualdade entre os licitantes. Devido a isso, não é permitida pela lei nenhuma forma de distinção entre os licitantes.
- (C) É dispensável a licitação no caso de contratação de serviços técnicos, de natureza singular, com profissional de notória especialização.
- (D) A legislação não veda a existência de contrato com prazo de vigência indeterminado.
- (E) Nos contratos administrativos previstos na Lei nº 8.666/1993, pode-se citar como exemplos de cláusulas necessárias a sua existência as que estabeleçam: o objeto e seus elementos característicos; o regime de execução ou a forma de fornecimento; e, o preço e as condições de pagamento.

QUESTÃO 47 _____

Com o objetivo de coibir o roubo a caixas eletrônicos, há um dispositivo que mancha as cédulas de rosa, em caso de ataques a esses equipamentos. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) O correntista que sacar uma nota manchada deve procurar o gerente da agência onde sacou o dinheiro e apresentar o extrato bancário para comprovação da origem dessa nota.
- (B) O beneficiário do Bolsa Família que não tem conta bancária, se sacar uma nota manchada em caixa eletrônico, deve registrar boletim de ocorrência e dirigir-se a qualquer agência bancária para efetuar a troca.
- (C) O aposentado que não tem conta em banco e sacar uma nota manchada pode procurar qualquer agência do banco onde sacou o dinheiro e será feita a troca por outra nota legal.
- (D) Não há problemas em receber nota manchada de rosa no comércio, pois a nota será substituída por outra nas agências bancárias, em qualquer situação.
- (E) O cidadão que receber, sem perceber, uma nota manchada deverá procurar uma agência bancária, que fará a análise se a mancha é consequência de dispositivo antifurto e, em caso negativo, o cliente poderá fazer a troca imediatamente.

QUESTÃO 48 _____

Em relação ao tema cidadania, assinale a alternativa que indica um exemplo de direito do cidadão.

- (A) Falta de acesso à justiça.
- (B) Proibição à liberdade de expressão.
- (C) Restrição à expressão da atividade intelectual.
- (D) Direito ao voto.
- (E) Violação à honra e à imagem das pessoas.

QUESTÃO 49 _____

O patrimônio de uma empresa é formado por bens, direitos e obrigações. Em relação ao tema patrimônio, assinale a alternativa correta.

- (A) Os bens constituem o passivo.
- (B) O patrimônio bruto é um dos componentes do passivo.
- (C) Os recursos de terceiros são um dos elementos do ativo.
- (D) O capital investido constitui o passivo.
- (E) Os direitos compõem o ativo.

QUESTÃO 50 _____

Considerando as operações bancárias, assinale a alternativa correta no que se refere às contas bancárias.

- (A) Menores de 18 anos de idade não podem ser titulares de contas bancárias.
- (B) Os bancos têm a liberdade de transferir o dinheiro depositado em qualquer tipo de conta para qualquer modalidade de investimento, mesmo sem autorização do cliente.
- (C) A conta-salário é movimentável por cheques.
- (D) Em nenhuma hipótese, o banco pode ter a iniciativa própria de encerrar uma conta bancária; ele somente encerra as contas bancárias quando há solicitação por escrito do cliente.
- (E) As contas de depósito à vista caracterizam-se pelo fato de o dinheiro do depositante ficar à sua disposição para ser sacado a qualquer momento.

Área livre