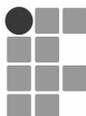


Leia com atenção estas instruções gerais antes de realizar as provas.

- 1 Confira se este caderno de prova corresponde ao cargo/área (cabecalho desta página) para o qual você se candidatou.
- 2 Confira os dados impressos no cartão de respostas. Quaisquer problemas deverão ser comunicados ao fiscal de sala, para registro em ata.
- 3 Assine APENAS o cartão de respostas da prova objetiva.
- 4 Verifique se este caderno de prova contém 40 questões. Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- 5 Cada questão da prova constitui-se de cinco alternativas, identificadas pelas letras A, B, C, D e E, das quais apenas uma será a resposta correta.
- 6 Preencha primeiramente o rascunho do cartão de respostas, que se encontra no verso desta folha; em seguida, passe-o a limpo, com caneta esferográfica azul ou preta. Qualquer outra cor de tinta não será aceita pela leitora ótica.
- 7 Preencha o cartão de respostas da prova objetiva completando totalmente a pequena bolha, ao lado dos números, que corresponde à resposta correta.
- 8 Serão consideradas incorretas questões para as quais o candidato tenha preenchido mais de uma bolha no cartão de respostas, bem como questões cuja bolha apresente rasuras no cartão de respostas.
- 9 Você poderá levar consigo a prova objetiva.
- 10 O cartão de respostas não será substituído em hipótese alguma; portanto, evite rasuras.
- 11 Em sala, a comunicação entre os candidatos não será permitida, sob qualquer forma ou alegação.
- 12 Não será permitido o uso de calculadoras, dicionários, telefones celulares, *pen drive* ou de qualquer outro recurso didático, elétrico ou eletrônico, nem o uso de qualquer acessório que cubra as orelhas do candidato.
- 13 As provas objetivas terão duração de quatro horas (das 14h e 30 min às 18:30h), incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas. A duração será de cinco horas (14h e 30min às 19:30h) apenas para os candidatos que tiveram a sua solicitação deferida.
- 14 O candidato somente poderá entregar a prova e sair da sala após 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos de seu início.
- 15 Os (3) três últimos candidatos somente poderão se retirar da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após a assinatura da ata de sala.
- 16 Ao concluir a prova, entregue ao fiscal de sala o cartão de respostas.



Instituto Federal
de Santa Catarina

CONCURSO PÚBLICO FEDERAL
EDITAL 16/2019

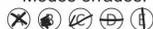
INSTRUÇÕES:

- 1 - Confira todos os seus dados e assine no campo indicado.
Em caso de divergência, comunique-se com o fiscal.
- 2 - Não amasse, não dobre e não suje esta folha.
Utilize somente caneta esferográfica tinta azul ou preta.
- 3 - Assinale no cartão resposta o número correspondente a proposição correta ou à soma das proposições corretas.
- 4 - Faça marcas sólidas nas bolhas.

Modo correto de

preencher as bolhas: ●

Modos errados:



Para uso do Fiscal

FALTANTE: Sim

Controle Interno

IMPRESSÃO DIGITAL

POLEGAR DIREITO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RESPOSTAS DAS QUESTÕES

Questões de 1 a 15

1	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
2	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
3	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
4	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
5	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
6	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
7	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
8	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
9	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
10	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
11	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
12	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
13	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
14	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
15	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)

Questões de 16 a 30

16	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
17	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
18	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
19	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
20	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
21	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
22	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
23	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
24	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
25	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
26	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
27	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
28	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
29	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
30	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)

Questões de 31 a 40

31	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
32	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
33	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
34	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
35	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
36	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
37	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
38	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
39	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
40	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)

ATENÇÃO: O preenchimento incorreto pode acarretar falha na leitura, anulando a questão.

As questões 1, 2 e 3 se referem ao seguinte texto:

IFSC abre seleção para professores temporários em 14 cidades

Estão abertas, até 5 de junho, as inscrições para 42 vagas de professores temporários no IFSC. Há oportunidades para os câmpus Caçador, Canoinhas, Criciúma, Florianópolis, Florianópolis-Continente, Gaspar, Itajaí, Jaraguá do Sul-Centro, Jaraguá do Sul-Rau, Joinville, Lages, Palhoça, São Carlos, São José, São Miguel do Oeste e Tubarão, além do Centro de Referência em Formação e Educação a Distância (Cerfead), que fica em Florianópolis.

Os candidatos devem ter a formação de nível superior exigida para a área de interesse, conforme descrito no Edital nº 33/2018. A remuneração varia de R\$ 2.465,31, para cargos de 20 horas semanais e formação em nível de graduação, a R\$ 6.244,68, para cargos de 40 horas semanais e formação em nível de doutorado - já incluídos R\$ 458,00 de auxílio-alimentação.

As inscrições devem ser feitas exclusivamente on-line, pelo link informado no edital. Atendendo à legislação federal, o edital prevê reserva de vagas para pessoas com deficiência e pessoas autodeclaradas pretas e pardas. A taxa de inscrição para participar da seleção é de R\$ 32,45, paga por Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme instruções do edital.

O processo seletivo envolve prova escrita, avaliação curricular e entrevista presencial. Após todas as etapas, o resultado final com os selecionados deve ser divulgado em 9 de julho.

Por: Coordenadoria de Jornalismo

Disponível em: https://www.ifsc.edu.br/conteudo-aberto/-/asset_publisher/1UWKZAKiOauK/content/id/1601918/ifsc-abre-sele%C3%A7%C3%A3o-para-professores-tempor%C3%A1rios-em-14-cidades. Acesso em 6 jun. 2019.

Questão 1

Considerando o fragmento: “*Há* oportunidades para os câmpus Caçador, Canoinhas [...]”; a semântica do verbo *haver*; e as possibilidades de substituição; assinale a alternativa em que ocorre desvio na norma padrão do português:

- (A) Existiram 42 vagas no Edital.
- (B) Haverá oportunidades para professores temporários.
- (C) Existirão oportunidades de contratação temporária.
- (D) Houveram oportunidades para diversos câmpus no Edital.
- (E) Hão de contratar 42 professores temporários após a seleção.



Questão 2

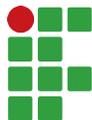
Assinale a alternativa que apresenta uma oração subordinada adverbial:

- (A) A taxa de inscrição para participar da seleção é de R\$ 32,45, paga por Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme instruções do edital.
- (B) O processo seletivo envolve prova escrita, avaliação curricular e entrevista presencial.
- (C) As inscrições devem ser feitas exclusivamente on-line, pelo link informado no edital.
- (D) Há oportunidades para os câmpus Caçador, Canoinhas, Criciúma, Florianópolis, Florianópolis-Continente, Gaspar, Itajaí, Jaraguá do Sul-Centro, Jaraguá do Sul-Rau, Joinville, Lages, Palhoça, São Carlos, São José, São Miguel do Oeste e Tubarão, além do Centro de Referência em Formação e Educação a Distância (Cerfead), que fica em Florianópolis.
- (E) A remuneração varia de R\$ 2.465,31, para cargos de 20 horas semanais e formação em nível de graduação, a R\$ 6.244,68, para cargos de 40 horas semanais e formação em nível de doutorado - já incluídos R\$ 458,00 de auxílio-alimentação.

Questão 3

Considerando o trecho: “Atendendo à legislação federal, o edital prevê reserva de vagas para pessoas com deficiência e pessoas autodeclaradas pretas e pardas”, assinale a alternativa em que há **INCORRETA** substituição de elementos:

- (A) Atendendo à legislação federal, o edital prevê reserva de vagas às pessoas com deficiência e às pessoas autodeclaradas pretas e pardas.
- (B) Atendendo à regimento federal, o edital prevê reserva de vagas para pessoas com deficiência e pessoas autodeclaradas pretas e pardas.
- (C) Em conformidade com a legislação federal, o edital prevê reserva de vagas para pessoas com deficiência e pessoas autodeclaradas pretas e pardas.
- (D) Atendendo à legislação federal, o edital prevê reserva de vagas àquelas pessoas com deficiência e àquelas pessoas autodeclaradas pretas e pardas.
- (E) Em cumprimento à legislação federal, o edital prevê reserva de vagas às pessoas com deficiência e pessoas autodeclaradas pretas e pardas.



Questão 4

Leia o texto a seguir:

Segundo o Manual de Redação da Presidência da República (3ª edição, 2018), “É o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de serviço, sobre questões de pessoal e outros atos de sua competência. Tal como os atos legislativos, ... contém parte preliminar, parte normativa e parte final, dessa forma, as considerações do subitem “19.1 Forma e estrutura” são válidas. Porém ... não possui fecho e, além disso, ... **relativas às questões** de pessoal não contêm ementa.” (p. 147).

Marque (V) para as afirmativas verdadeiras a seguir e (F), para as falsas, conforme o texto 2.

- () O texto 2 refere-se à definição de um documento oficial chamado *portaria*. Assim, as lacunas podem ser preenchidas com as palavras *a(s) portaria(s)*.
- () O texto refere-se à definição de um documento oficial chamado *decreto*. Assim, as lacunas podem ser preenchidas com as palavras *o(s) decreto(s)*.
- () No trecho em negrito: “**relativas às questões**”, temos “às” craseado, pois vem antes de palavra feminina e porque “relativo” é um adjetivo que pede a preposição “a”, cuja função é intermediar a relação entre este nome e seu complemento.
- () A palavra sublinhada no texto “contêm” está acentuada com o acento circunflexo, pois seu sujeito *pessoal* está no singular.
- () Na oração: “É o instrumento pelo qual Ministros ou outras autoridades expedem instruções sobre a organização e o funcionamento de serviço, sobre questões de pessoal e outros atos de sua competência” a vírgula é empregada, pois antecede uma preposição.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) F, V, F, V, V
- (B) F, V, V, F, V
- (C) V, F, V, F, F
- (D) V, F, V, V, F
- (E) V, F, V, F, V



Questão 5

Determinadas palavras são frequentes na redação oficial. Conforme as regras do Acordo Ortográfico que entrou em vigor em 2009, assinale a opção **CORRETA** que contém apenas palavras grafadas conforme o Acordo.

- I. abaixo-assinado, Advocacia-Geral da União, antihigiênico, capitão de mar e guerra, capitão-tenente, vice-coordenador.
- II. contra-almirante, co-obrigação, coocupante, decreto-lei, diretor-adjunto, diretor-executivo, diretor-geral, sócio-gerente.
- III. diretor-presidente, editor-assistente, editor-chefe, ex-diretor, general de brigada, general de exército, segundo-secretário.
- IV. matéria-prima, ouvidor-geral, papel-moeda, pós-graduação, pós-operatório, pré-escolar, pré-natal, pré-vestibular; Secretaria-Geral.
- V. primeira-dama, primeiro-ministro, primeiro-secretário, pró-ativo, Procurador-Geral, relator-geral, salário-família, Secretaria-Executiva, tenente-coronel.

Assinale a alternativa **CORRETA**:

- (A) As afirmações I, II, III e V estão corretas.
- (B) As afirmações II, III, IV e V estão corretas.
- (C) As afirmações II, III e IV estão corretas.
- (D) As afirmações I, II e IV estão corretas.
- (E) As afirmações III, IV e V estão corretas.

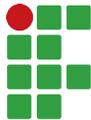
Questão 6

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional 2015-2019 do IFSC avalie as afirmativas:

- I. A missão do IFSC é promover a inclusão e formar cidadãos, por meio da educação profissional, científica e tecnológica, gerando, difundindo e aplicando conhecimento e inovação, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e cultural.
- II. A inovação é um valor da Instituição previsto no PDI 2015-2019.
- III. A visão do IFSC é ser uma instituição de excelência na educação básica, fundamentada na gestão participativa e na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.
- IV. A ética, a equidade e a sustentabilidade são valores previsto no PDI 2015-2019.

Assinale a opção **CORRETA**:

- (A) As afirmações I e IV estão corretas.
- (B) Apenas a afirmação I está correta.
- (C) As afirmações II e III estão corretas.
- (D) As afirmações I, III e IV estão corretas.
- (E) As afirmações II, III e IV estão corretas.



Questão 7

O Plano Nacional de Educação (PNE) (lei 13.005/2014) determina diretrizes, metas e estratégias para a política educacional no período de 2014 a 2024. Nesse plano foram definidas 20 metas, dentre elas, a meta número 11 que está diretamente ligada aos Institutos Federais: *Triplicar as matrículas da educação profissional técnica de nível médio, assegurando a qualidade da oferta e pelo menos 50% (cinquenta por cento) da expansão no segmento público*. Para atingir essa meta foram definidas 14 estratégias. Analise as afirmativas abaixo:

- I. expandir as matrículas de educação profissional técnica de nível médio na Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, levando em consideração a responsabilidade dos Institutos na ordenação territorial, sua vinculação com arranjos produtivos, sociais e culturais locais e regionais, bem como a interiorização da educação profissional;
- II. expandir a oferta de financiamento estudantil à educação profissional técnica de nível médio oferecida em instituições privadas de educação superior;
- III. reduzir as desigualdades étnico-raciais e regionais no acesso e permanência na educação profissional técnica de nível médio, inclusive mediante a adoção de políticas afirmativas, na forma da lei;
- IV. fomentar a expansão da oferta de educação profissional técnica de nível médio nas redes públicas estaduais de ensino
- V. ampliar a oferta de matrículas gratuitas de educação profissional técnica de nível médio pelas entidades privadas de formação profissional vinculadas ao sistema sindical e entidades sem fins lucrativos de atendimento à pessoa com deficiência, com atuação exclusiva na modalidade;

Assinale a opção **CORRETA**:

- (A) As afirmações II, III e V são estratégias previstas para a Meta 11 do PNE.
- (B) As afirmações I, III, IV e V são estratégias previstas para a Meta 11 do PNE.
- (C) As afirmações II, III e IV são estratégias previstas para a Meta 11 do PNE.
- (D) As afirmações I, III e V são estratégias previstas para a Meta 11 do PNE.
- (E) As afirmações I, II, III, IV e V são estratégias previstas para a Meta 11 do PNE.

Questão 8

Domínio é uma forma de organizar os dispositivos de uma rede. Ele recebe um nome e por isso é chamado de Nome de Domínio. Eles ajudam a organizar as redes locais e são imprescindíveis para a Internet. Sobre Nomes de Domínios e DNS (*Domain Name System*) é correto afirmar que:

- I. Sem o DNS, precisaríamos usar números para localizar computadores onde encontram-se os conteúdos que desejamos acessar dentro de uma rede local ou Internet.
- II. O domínio criado para rede local estará visível inclusive para Internet.
- III. Em relação a grupo de trabalho, o agrupamento por Nomes de Domínios permite um gerenciamento mais abrangente, pois podem ser usados também na Internet.
- IV. Servem para agrupar os dispositivos de rede sob o mesmo nome, com a finalidade de organizá-los e administrá-los em conjunto.
- V. Para criar Nomes de domínios que possam ser acessados na Internet é preciso ter, pelo menos, dois endereços dinâmicos, contratados de alguma empresa de telecomunicações.

Escolha a alternativa abaixo que contém TODAS as sentenças **CORRETAS**:

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

Questão 9

O sistema de arquivos do Linux é tão robusto e flexível que possibilita ao usuário criar e manter arquivos em diferentes partições, diferentes discos, diferentes dispositivos e até em computadores remotos. Leia as sentenças abaixo e em seguida escolha uma alternativa correta.

- I. Tem suporte a inúmeros dispositivos que dentre outros estão: discos IDE, SCSI, CD-ROM, Pen-drives, Jaz-Drivers, Memória Flash.
- II. ext2 é um sistema de arquivos que acrescenta o recurso de *journaling* ao sistema de arquivos ext2.
- III. No Linux cada partição pode ser representada por uma letra (ex.: C:)
- IV. Tem suporte para sistemas de arquivos EXT2, RaiserFS, FAT, FAT32, NTFS, EXT3.

Sobre o sistema de arquivos do Linux, assinale a alternativa que contém TODAS as afirmativas **CORRETAS**.

- (A) II e III
- (B) I e IV
- (C) I, II, III, IV
- (D) I e III
- (E) I, III, e IV

Questão 10

O Anexo-I, Quadro-I da NR-7 apresenta as Abreviaturas, Método Analítico Recomendado, Condições de Amostragem, Interpretação, Vigência e Recomendação. Leia atentamente e marque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F), para as falsas.

- () Índice Biológico Mínimo Permitido (IBMP) é o valor mínimo do indicador biológico para o qual se supõe que a maioria das pessoas ocupacionalmente expostas não corre risco de dano à saúde. A ultrapassagem deste valor significa exposição excessiva.
- () Um dos métodos analíticos recomendado é a cromatografia em fase gasosa.
- () Em relação à Interpretação, o indicador biológico é capaz de indicar uma exposição ambiental acima do limite de tolerância, mas possui, isoladamente, significado clínico ou toxicológico próprio, ou seja, não indica doença, nem está associado a um efeito ou disfunção de qualquer sistema biológico.
- () Para a realização de exame laboratorial do Agente Químico “Anilina” o material biológico a ser coletado é a urina e sangue.
- () Momento de amostragem “não crítico”: pode ser feita em qualquer dia e horário, desde que o trabalhador esteja em trabalho contínuo nas últimas 4 (quatro) semanas sem afastamento maior que 4 (quatro) dias.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) V, V, F, V, F
- (B) F, F, V, F, F
- (C) F, V, F, V, V
- (D) F, V, V, F, F
- (E) V, F, V, F, F

Questão 11

Segundo a Norma Regulamentadora 6, de Equipamento e Proteção Individual (EPI), analise as afirmações:

- I. Entende-se como Equipamento Conjugado de Proteção Individual, todo aquele composto por vários dispositivos, que o fabricante tenha associado contra um ou mais riscos que possam ocorrer simultaneamente e que sejam suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho.
- II. Compete ao Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT, ouvida a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA e trabalhadores usuários, recomendar ao empregador o EPI adequado ao risco existente em determinada atividade.
- III. Sempre que julgar necessário o órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho, poderá requisitar amostras de EPI, identificadas com o nome do fabricante e o número de referência, além de outros requisitos.
- IV. O equipamento de proteção individual, de fabricação nacional ou importado, só poderá ser posto à venda ou utilizado com a indicação do Certificado de Aprovação - CA, expedido pelo órgão nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego.
- V. Todo EPI deverá apresentar em caracteres indelévels e bem visíveis, o nome comercial da empresa fabricante, o lote de fabricação e o número do CA, ou, no caso de EPI importado, o nome do importador, o lote de fabricação e o número do CA.

Assinale a opção **CORRETA**:

- (A) As afirmações II, III e V estão corretas.
- (B) As afirmações II, III, IV e V estão corretas.
- (C) As afirmações II, III e IV estão corretas.
- (D) As afirmações I, II e IV estão corretas.
- (E) As afirmações I, II, III, IV e V estão corretas.

Questão 12

Segundo a Constituição Federal de 1988, o ensino será ministrado com base nos seguintes princípios, **EXCETO**:

- (A) erradicação do analfabetismo.
- (B) garantia de padrão de qualidade.
- (C) gestão democrática do ensino público, na forma da lei.
- (D) igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.
- (E) pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas, e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino.

Questão 13

Leia o texto que segue:

“Atualmente, percebemos, não só no Brasil como em todo mundo, uma mudança no perfil dos profissionais que atuam na área de serviços. No passado, as habilidades técnicas eram mais valorizadas que o aspecto interpessoal. O quadro mudou. Os processos de seleção já reconhecem que a competência emocional é tão importante quanto a competência técnica na hora de contratar.”

Moscovici, F. Razão e Emoção: A Inteligência Emocional em Questão, 2ª Ed., p.77, 1997.

Sobre o tema “competência interpessoal”, analise as afirmações apresentadas a seguir:

- I. Por muito tempo, atendimento ao público foi uma atividade subvalorizada e menosprezada. As pessoas que eram selecionadas para essa atividade possuíam baixo grau de escolaridade. Os tempos mudaram, as empresas que entendem que o atendimento ao cliente é fundamental para o sucesso do seu negócio, investem na contratação de pessoas com melhores níveis de escolaridade e capacidade cognitiva. Diante de uma reclamação de um cliente, é preciso ter a habilidade de, logo de início, frear a argumentação do cliente apresentando as qualidades do serviço prestado e mostrando que a empresa atendeu todas as exigências que estavam ao seu alcance.
- II. No caso do cliente que reclama, o atendente tem que saber ouvir em primeiro lugar. No momento em que se ouve, está permitindo ao cliente extravasar a sua emoção agressiva, negativa.
- III. A competência interpessoal é fundamental na prestação de serviços, pois esse profissional tem que lidar com as emoções do cliente, que são reveladas em termos de exigências, expectativas e, ao mesmo tempo, tem que lidar com suas próprias emoções.
- IV. A prestação de serviços é uma atividade interpessoal, primordialmente. É fundamentalmente empatia. O cliente foi atendido, o serviço foi prestado de acordo com as especificações, mas este cliente pode querer algo mais: uma expectativa não revelada anteriormente não satisfeita, mas ele esperava que também fosse. O prestador de serviço que tem desenvolvida a sua competência interpessoal vai perceber que seu cliente não está 100% satisfeito e vai tomar a iniciativa de perguntar o que está faltando ou o que poderia fazer para a satisfação total.
- V. O prestador de serviços não precisa somente de um treinamento básico de comunicação, de efetuação do serviço. A competência técnica é fundamental, mas, principalmente, ele precisa desenvolver a sua competência interpessoal/emocional. Ele tem que perceber as nuances das respostas e as necessidades do cliente e tomar a iniciativa de perguntar.

Assinale a opção **CORRETA**:

- (A) As afirmações III, IV e V estão corretas.
- (B) As afirmações I, III, IV e V estão corretas.
- (C) As afirmações II, III, IV e V estão corretas.
- (D) As afirmações II, III e V estão corretas.
- (E) As afirmações II, III e IV estão corretas.

Questão 14

Com relação ao tema “relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho”, marque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F), para as falsas.

- () Pesquisas apontam fatores positivos e negativos que interferem no relacionamento interpessoal nas organizações. Sendo liderança democrática, diálogo, respeito, responsabilidade, assertividade, empatia, bom humor, os indicadores positivos e como fatores negativos, pode-se citar: inveja, falta de diálogo, falta de respeito, liderança autoritária, diferenças salariais, e a competitividade.
- () Competência interpessoal é uma habilidade inata, porém pode ser desenvolvida através de psicoterapia ou sessões de *coaching*.
- () Algumas organizações vêm investindo na melhoria das condições de trabalho e da qualidade de vida e bem-estar de seus membros, e o relacionamento interpessoal é um dos indicadores que contribui relativamente a esse resultado.
- () Pessoas com baixo grau de autoconhecimento têm dificuldades de identificar quais atitudes suas podem ter iniciado um conflito com um colega de trabalho.
- () É preciso que a pessoa aprenda a como interagir de maneira a compartilhar informações, confrontar diferenças e cooperar com os seus pares. Na empresa moderna é nítida a preocupação e importância dos grupos para o alcance de melhores resultados. Essa interação deve acontecer em todos os setores da empresa, pois os resultados alcançados pelo grupo dependerão da participação individual.
- () Competência interpessoal não é um dom ou atributo inato da personalidade, e sim uma capacidade decorrente de treinamento por meio de técnicas próprias em programas especiais, envolvendo conteúdos intelectuais, emocionais e atitudinais.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) V, V, V, V, V, F
- (B) V, V, V, V, F, F
- (C) V, F, F, V, V, V
- (D) F, F, V, V, F, V
- (E) V, F, V, V, V, V



Questão 15

Para efeito do cumprimento do disposto no Plano Nacional de Educação (PNE), as instituições devem incluir em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI):

A esse respeito, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- (A) O planejamento e as atividades institucionais de extensão.
- (B) A concepção de extensão, que se ajuste aos princípios estabelecidos nas diretrizes para a extensão na educação superior brasileira, a ser aplicado na formulação dos projetos pedagógicos dos cursos superiores, quando necessários.
- (C) A previsão e as estratégias de financiamento das atividades de extensão.
- (D) As estratégias de creditação curricular e de participação dos estudantes nas atividades de extensão.
- (E) A política de implantação do processo autoavaliativo da extensão, as estratégias e os indicadores que serão utilizados para o cumprimento.

Questão 16

Associe os tipos de atividades de extensão regulamentadas pela Resolução 61/2016 do Conselho Superior do IFSC com a respectiva proposta de definição:

- | | |
|--------------|---|
| () Curso | (1) Intervenção pontual, sem continuidade e que preferencialmente integra outra atividade. |
| () Produto | (2) Formação inicial e continuada de trabalhadores, para elevação da escolaridade. |
| () Projeto | (3) Iniciativas processuais, coerentes e contínuas que, articuladas, visam ao cumprimento de objeto único em prazo determinado. |
| () Evento | (4) É a atividade que se caracteriza por ser decorrente do fazer extensionista, sempre resultado de uma outra atividade de extensão com registro institucional. |
| () Programa | (5) Conjunto integrado de outras atividades de extensão, de caráter contínuo, regular, multidisciplinar. |
| | (6) Atividade pedagógica de caráter teórico e prático, de oferta não periódica com objetivos, carga horária, ementa, cronograma e critérios de avaliação definidos em formulário próprio. |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo, excetuando uma das propostas de definição, é:

- (A) 6, 4, 3, 1, 5
- (B) 5, 3, 6, 1, 5
- (C) 6, 4, 3, 1, 2
- (D) 2, 3, 4, 1, 5
- (E) 5, 3, 6, 4, 2



Questão 17

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) na NR-05 é responsável por identificar os riscos do processo de trabalho, e elaborar o mapa de riscos, com a participação do maior número de trabalhadores, com assessoria do SESMT, onde houver. São adotadas cores para identificar os tipos de riscos, além do formato dos círculos.

Assinale a opção que apresenta a correspondência entre os riscos **CORRETOS** com as respectivas cores que os representam.

- (A) Poeiras-Vermelho, Eletricidade-Amarelo, Pressões-Marrom, Parasitas-Verde.
- (B) Neblina-Vermelho, Animais Peçonhentos-Vermelho, Bacilos-Amarelo, Umidade-Azul.
- (C) Ruído-Verde, Fungos-Marron, Ergonômico-Amarelo, Exposição ao Benzeno-Vermelho.
- (D) Umidade-Azul, Radiações Não Ionizantes-Vermelho, Fungos-Verde, Ruído-Amarelo.
- (E) Ruído-Verde, Fungos-Azul, Ergonômico-Amarelo, Exposição ao Benzeno-Vermelho.

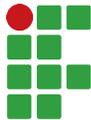
Questão 18

De acordo com a Lei 8.112 de 1990, analise as afirmações:

- () É proibido ao servidor, proceder de forma desidiosa.
- () É vedado ao servidor representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.
- () O servidor pode manter sob sua chefia imediata, em cargo ou função de confiança, cônjuge, companheiro ou parente até o segundo grau civil.
- () O servidor deve cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.
- () A ofensa física, em serviço, a servidor ou a particular, salvo em legítima defesa própria ou de outrem é um caso passível de suspensão.
- () A demissão será aplicada ao servidor público que utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) V, F, V, F, F, V
- (B) F, V, V, F, V, F
- (C) F, V, F, V, V, F
- (D) F, F, V, V, F, V
- (E) V, F, F, V, F, V



Questão 19

Analise as assertivas abaixo:

- I – De acordo com a Constituição Federal do Brasil de 1988, as atividades de pesquisa, de extensão e de estímulo e fomento à inovação realizadas por universidades e/ou por instituições de educação profissional e tecnológica poderão receber apoio financeiro do Poder Público.
- II - O plano nacional de educação (PNE), previsto na Lei de Diretrizes e Bases, tem duração quinquenal com o objetivo de articular o sistema nacional de educação em regime de colaboração e definir diretrizes, objetivos, metas executadas por meio de ações integradas dos poderes públicos das diferentes esferas federativas que conduzam a erradicação do analfabetismo, universalização do atendimento educacional especializado, melhoria da qualidade do ensino, formação para o trabalho, promoção humanística, científica e tecnológica do País e o estabelecimento de meta de aplicação de recursos públicos em educação como proporção do produto interno bruto.
- III – Uma das metas do PNE é elevar a taxa de alfabetização da população com 15 (quinze) anos ou mais para 93,5% (noventa e três inteiros e cinco décimos por cento) até 2015 e, até o final da vigência do plano, erradicar o analfabetismo absoluto e reduzir em 50% (cinquenta por cento) a taxa de analfabetismo funcional.
- IV – Outra meta do PNE é oferecer, no mínimo, 10% (dez por cento) das matrículas de educação de jovens e adultos, nos ensinos fundamental e médio, preferencialmente na forma integrada à educação profissional no turno noturno.
- V – De acordo com a Lei nº 12.711/2012, as instituições federais de educação superior vinculadas ao Ministério da Educação reservarão, em cada concurso seletivo para ingresso nos cursos de graduação, por curso e turno, no mínimo 25% (vinte e cinco por cento) de suas vagas para estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas. Metade dessas vagas serão preenchidas, por curso e turno, por autodeclarados pretos, pardos e indígenas e por pessoas com deficiência, nos termos da legislação, em proporção ao total de vagas no mínimo igual à proporção respectiva de pretos, pardos, indígenas e pessoas com deficiência na população da unidade da Federação onde está instalada a instituição, segundo o último censo do IBGE.

Assinale a alternativa que apresenta a opção **CORRETA**:

- (A) As assertivas II, IV e V são falsas.
(B) Apenas as assertivas I e V são verdadeiras.
(C) As assertivas I, IV e V são verdadeiras.
(D) Todas as assertivas são verdadeiras.
(E) Todas as assertivas são falsas.

Questão 20

Considerando a legislação educacional brasileira, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- (A) A Constituição Federal de 1988 estabelece que é proibido qualquer trabalho a menores de dezesseis anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir dos quatorze anos.
- (B) Para os fins do Decreto nº 9.057/2017, considera-se educação a distância a oferta educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino, aprendizagem e avaliação ocorra com a utilização da rede mundial de computadores, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis e desenvolva atividades educativas por estudantes da educação superior e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos, até o limite de 20%.
- (C) De acordo com o Decreto nº 5.840/2006, o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional à Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA) abrangerá os cursos e programas de educação profissional para formação inicial e continuada de trabalhadores e para educação profissional técnica de nível médio.
- (D) De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) da Educação, o ensino médio, atendida a formação geral do educando, poderá prepará-lo para o exercício de profissões técnicas, desenvolvido nas formas articulada com o ensino médio – integrado ou concomitante – ou subsequente, em cursos destinados a quem já tenha concluído o ensino médio.
- (E) O Estatuto da Criança e do Adolescente estabelece que a formação técnico-profissional obedecerá aos princípios de garantia de acesso e frequência obrigatória ao ensino regular, atividade compatível com o desenvolvimento do adolescente e horário especial para o exercício das atividades.

Questão 21

“No caso da redação oficial, quem comunica é sempre o serviço público (este/esta ou aquele/aquela Ministério, Secretaria, Departamento, Divisão, Serviço, Seção); o que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica; e o destinatário dessa comunicação é o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.” (BRASIL, 2018, p. 27) Este trecho foi retirado de uma publicação emitida pela Casa Civil da Presidência da República, a qual estipula as regras de todas os escritos oficiais do país.

Essa publicação se trata da:

- (A) Manual de Redação Oficial da Presidência da República
- (B) Guia de Redação Oficial
- (C) Lei de Diretrizes da Redação Oficial da Presidência
- (D) Parâmetros de Redação Oficial do Brasil
- (E) Gramática de Produção de Textos Oficial do Brasil



Questão 22

Os documentos oficiais podem apresentar algumas variações entre si e essas variações ajudam a identificar esses documentos. Em relação a elas, avalie o acerto das afirmações adiante e marque com **(V)** as verdadeiras e com **(F)** as falsas.

- () O Ofício Circular é caracterizado quando um órgão envia o mesmo expediente para mais de um órgão receptor.
- () O Ofício Conjunto é caracterizado quando um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para um único órgão receptor.
- () O Ofício Conjunto Circular é caracterizado quando um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para mais de um órgão receptor.
- () A exposição de motivos é o expediente que tem como destinatário o Presidente da República, o Vice-Presidente da República; o Presidente da Câmara; ou o Presidente do Senado.
- () A exposição de motivos é o expediente que tem como finalidade propor alguma medida; submeter projeto de ato normativo à sua consideração; ou informá-lo de determinado assunto.

Marque a opção que contenha a sequência **CORRETA**, de cima para baixo:

- (A) F, V, V, F, F
- (B) F, F, V, F, F
- (C) F, V, V, F, V
- (D) V, F, V, F, F
- (E) V, V, V, F, V

Questão 23

Qual elemento do Balanço Patrimonial representa o Capital de Giro da empresa?

Assinale a alternativa **CORRETA**:

- (A) Capital social
- (B) Imobilizado
- (C) Passivo circulante
- (D) Ativo circulante
- (E) Ativo total

Questão 24

Considerando as classificações de estoque, analise as afirmações abaixo:

- I. A classificação via PEPS – Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair, é uma forma de classificar o estoque considerando o registro de saída de acordo com a ordem de entrada, saindo primeiro o que entrou primeiro, ou seja, o valor contabilizado da saída é de acordo com o valor da primeira entrada.
- II. A classificação via UEPS – Último a Entrar, Último a Sair, é a forma de classificar o estoque considerando o registro de saída de acordo com a ordem de entrada, saindo primeiro o último que entrou, ou seja, o valor contabilizado da saída é de acordo com o valor da última entrada.
- III. A classificação via Custo Médio é a forma de classificar o estoque, considerando a média entre os registros de entrada, ou seja, o valor contabilizado da saída é de acordo com a média dos valores de entrada.
- IV. Na legislação brasileira são aceitas as três formas de classificação para a apuração do valor do estoque.
- V. Na legislação brasileira são aceitas as classificações via PEPS e Custo Médio para apuração do valor do estoque.

Assinale a alternativa que apresenta todas as afirmações **CORRETAS**.

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

Questão 25

O Fluxo de Caixa é um instrumento de gestão financeira muito útil para o empresário. Dentre as características desta ferramenta, apresentadas abaixo, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Permite o acompanhamento entre os valores projetados e os valores reais.
- (B) Projeta as entradas e saídas de recursos financeiros.
- (C) Permite identificar a necessidade de captação de recursos (empréstimo), para manter a operação da empresa.
- (D) Projeta o saldo final, considerando os resultados sequenciais e integrados dos períodos (diário, semanal ou mensal).
- (E) Permite ao empresário visualizar o valor investido na empresa.



Questão 26

Com relação aos conceitos básicos que envolvem a administração de pessoas, numere corretamente a coluna da direita de acordo com a esquerda:

- | | |
|---|-------------------------|
| (1) Processo de comparação entre uma prática que deu certo em outro local, visando implantá-la na empresa. Embora não seja específica da administração de pessoas, pode ser utilizado para a implantação de uma nova política de pessoal. | () Absenteísmo |
| (2) Rotatividade do quadro de pessoal das empresas. | () Presenteísmo |
| (3) Fenômeno ocasionado pela ausência frequente dos colaboradores ao local de trabalho. | () <i>Turnover</i> |
| (4) Fenômeno caracterizado pela diminuição da produtividade do colaborador pela falta de concentração e dedicação necessária, devido ao mesmo estar preocupado com questões alheias ao trabalho. | () <i>Downsizing</i> |
| (5) Processo de diminuição da empresa, seja nos processos, custos ou no quadro de pessoal. | () <i>Benchmarking</i> |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo, é:

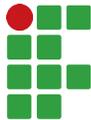
- (A) 4, 1, 3, 2, 5
- (B) 4, 3, 2, 5, 1
- (C) 3, 4, 2, 1, 5
- (D) 3, 4, 2, 5, 1
- (E) 5, 3, 4, 1, 2

Questão 27

Sabe-se que existem diversas características que definem um líder das demais pessoas. Os líderes podem adotar estilos de liderança distintos, de acordo com as circunstâncias em que se encontram. Estes estilos de liderança consistem nas atitudes de um líder para com seus seguidores. Eles dizem respeito às estratégias utilizadas para motivar, organizar e interagir com os seus liderados. Pensando desta maneira, diversos autores destacam 3 (três) formas costumeiramente utilizadas pelos líderes para com seus seguidores em situações variadas.

Dentre elas, o estilo de liderança *laissez-faire*. Sobre a forma *laissez-faire* é **CORRETO** afirmar?

- (A) No estilo de liderança *laissez-faire* o enfoque são as relações humanas e não a produção. Os seguidores participam do processo de tomada de decisão.
- (B) No estilo *laissez-faire* o líder que se assume desta maneira tem comportamento rígido pela tradição e não costuma ouvir seus seguidores.
- (C) Os líderes *laissez-faire* são conhecidos como rédea solta. São permissivos e deixam os seguidores fazerem o que querem. Esta liberdade oferecida às pessoas pode passar a impressão de que a liderança não existe.
- (D) O líder que assume o estilo *laissez-faire* não costuma ouvir seus seguidores. As suas decisões são centralizadas, preocupando-se essencialmente com a tarefa.
- (E) Na liderança *laissez-faire* os objetivos estratégicos são definidos em conjunto, com a participação do líder e dos seus seguidores de maneira democrática.



Questão 28

Sabe-se que as teorias mais conhecidas sobre motivação são as relacionadas as necessidades humanas. Dentre elas, destaca-se, a teoria de A. Maslow sobre as necessidades humanas. Sobre a teoria de Maslow é correto afirmar que:

- I. Uma necessidade satisfeita não é motivadora do comportamento. Apenas as necessidades não satisfeitas é que influenciam o comportamento, dirigindo-o para objetivos individuais.
- II. A teoria de Maslow propõe que os fatores de satisfação do ser humano dividem-se em cinco níveis dispostos em forma de pirâmide. A base da pirâmide compreende as necessidades de nível baixo, que são as necessidades fisiológicas e de segurança; o topo da pirâmide é constituído pelas necessidades de nível alto, representantes da busca pela individualização do ser, são as necessidades sociais, de estima e de auto realização.
- III. Distingue dois tipos de necessidades: primárias e secundárias. As necessidades primárias são compostas por fisiológicas e de segurança. Já as secundárias são caracterizadas por afetivo sociais
- IV. Para Maslow o indivíduo nasce com certa bagagem de necessidades fisiológicas, que são necessidades inatas ou hereditárias. E que de início, seu comportamento é exclusivamente voltado para a satisfação destas necessidades.
- V. Para Maslow, as necessidades humanas não estão organizadas hierarquicamente e a busca de satisfazê-las é que nos motiva a tomar alguma direção.

Assinale a opção **CORRETA**:

- (A) As afirmações I, II, III estão corretas.
- (B) As afirmações I, II, III e IV estão corretas.
- (C) As afirmações II, III, IV e V estão corretas.
- (D) As afirmações I, II e IV estão corretas.
- (E) As afirmações II, III e V estão corretas.



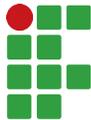
Questão 29

A todo momento, seja no âmbito laboral, acadêmico, social ou em família, temos que conviver e lidar com outras pessoas. A maioria de nossas ações para com os outros e vice-versa são atos de comunicação, sejam verbais ou não. Segundo Chiavenato a comunicação é o processo de transmitir a informação e compreensão de uma pessoa para outra. Se não houver esta compreensão, não ocorre a comunicação. Se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida pela outra pessoa, a comunicação não se efetivou. Com relação a comunicação, marque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F), para as falsas.

- () O Processo de Comunicação funciona como um sistema aberto em que ocorre certa quantidade de ruído. Este ruído seria uma perturbação indesejável que não tende a deturpar, distorcer e alterar de maneira imprevisível a mensagem transmitida.
- () O transmissor é o equipamento situado entre o canal e o destino, que decodifica a mensagem para os destinos
- () A comunicação é feita por um processo composto de 5 (cinco) elementos: emissor, transmissor, canal, receptor e destinatário.
- () Entende-se por ruído de comunicação qualquer fonte de erro, distúrbio ou deformação da fidelidade da comunicação de uma mensagem, seja sonora, visual ou escrita.
- () O receptor opera as mensagens emitidas pela fonte no sentido de codificá-las, isto é transformado-as em formas adequadas ao canal.
- () No processo de comunicação o destinatário é a pessoa, coisa ou processo para qual a mensagem é enviada.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) V, F, V, F, F, V
- (B) F, V, V, F, V, F
- (C) F, V, F, V, V, F
- (D) F, V, V, V, F, V
- (E) F, F, V, V, F, V



Questão 30

De acordo com a lei 9. 784 de 1999, o administrado possui direitos e deveres perante a administração, assim, nas assertivas abaixo, se elas se referirem a um direito marque (1), se forem relativas a um dever marque (2)

- () ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas;
- () não agir de modo temerário;
- () proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- () formular alegações e apresentar documentos antes da decisão, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

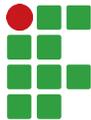
Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) 1, 2, 2, 2
- (B) 1, 2, 2, 1
- (C) 1, 1, 2, 1
- (D) 2, 1, 2, 2
- (E) 2, 2, 1, 1

Questão 31

A lei 8.666 de 1993, que institui normas para licitações e contratos da administração pública, estabelece alguns prazos mínimos até o recebimento das propostas ou da realização do evento no seu artigo 21. Assim, os referidos prazos para (I) concurso, (II) concorrência, quando o contrato a ser celebrado contemplar o regime de empreitada integral ou quando a licitação for do tipo "melhor técnica" ou "técnica e preço", (III) tomada de preços, quando a licitação for do tipo "melhor técnica" ou "técnica e preço", e (IV) leilão são **respectivamente**:

- (A) 30 dias, 30 dias, 45 dias, 45 dias
- (B) 45 dias, 30 dias, 30 dias, 30 dias
- (C) 60 dias, 45 dias, 30 dias, 30 dias
- (D) 45 dias, 45 dias, 30 dias, 15 dias
- (E) 30 dias, 45 dias, 30 dias, 15 dias



Questão 32

Com relação às afirmações a respeito do decreto 5.450 de 31 de maio de 2005, que regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, assinale (V) para as afirmações verdadeiras e (F) para as falsas.

- () Os participantes de licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, têm direito público subjetivo à fiel observância do procedimento, podendo qualquer interessado acompanhar o seu desenvolvimento em tempo real, por meio da internet.
- () A licitação na modalidade de pregão é condicionada aos princípios básicos da legalidade, moralidade, igualdade, publicidade, eficiência, probidade administrativa, vinculação ao instrumento convocatório e do julgamento objetivo, não ficando, no entanto vinculada aos princípios de impessoalidade e proporcionalidade devido a sua modalidade eletrônica.
- () A licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, não se aplica às contratações de obras de engenharia, bem como às locações imobiliárias e alienações em geral.
- () Dentre as atribuições previstas no regimento ou estatuto do órgão ou da entidade competente estão: indicar o provedor do sistema, determinar a abertura do processo licitatório e decidir os recursos contra atos do pregoeiro quando este mantiver sua decisão.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) F, F, F, V
- (B) V, F, V, V
- (C) V, V, F, F
- (D) F, V, F, V
- (E) V, F, F, F

Questão 33

A Administração de Materiais é segmentada e em muitos casos compreendida através de quais áreas?

- (A) Gestão de fluxos, gestão de armazéns e gestão de inventário
- (B) Gestão de compras, gestão de estoques e gestão dos centros de distribuição
- (C) Gestão de almoxarifado, gestão de inventário e gestão econômica
- (D) Gestão de estoques, gestão financeira e gestão contábil
- (E) Gestão contábil, gestão de almoxarifado e gestão de inventário



Questão 34

Com relação ao método de classificação ABC (também conhecido como curva ABC), dentro do contexto da Administração de Materiais marque (V) para as afirmativas verdadeiras e (F), para as falsas.

- () Trata-se de um método que auxilia a gestão de estoques no tocante aos produtos que possuem, por exemplo, maior ou menor giro de estoque e também relacionados ao custo de aquisição.
- () É um método que foi inicialmente utilizado pelo economista David Ricardo na Inglaterra em estudos sobre renda e riqueza no século XIX.
- () Possui uma representação em forma de matriz inversa.
- () Possui como uma de suas regras essenciais a curva 80-20.
- () Sua origem advém das teorias econômicas de Vilfredo Pareto na regra de segmentação 70-30.
- () Busca organizar itens em classes, sendo: classe A, para os itens mais importantes; classe B, para os itens intermediários e classe C, para os itens de menor importância.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) F, V, V, V, F, V
- (B) V, F, V, F, V, F
- (C) F, V, F, V, V, V
- (D) V, F, F, V, F, V
- (E) V, F, V, F, V, V

Questão 35

"A tarefa da Administração passou a ser a de interpretar os objetivos propostos pela organização e transformá-los em ação organizacional por meio de planejamento, organização, direção e controle de todos os esforços realizados em todas as áreas e em todos os níveis da organização, a fim de alcançar tais objetivos da maneira mais adequada à situação e garantir a competitividade em um mundo de negócios altamente concorrencial e complexo" (CHIAVENATO, 2003, p.11). A função administrativa responsável pela definição de objetivos, orientada pelo ambiente externo, pela missão do negócio e pela análise do diagnóstico do ambiente externo e interno da empresa é corretamente chamada de:

- (A) Planejamento
- (B) Controle
- (C) Direção
- (D) Organização
- (E) Coordenação



Questão 36

Observe as definições das funções da Administração listadas a seguir:

- I. Comparar o planejado com o executado para medir a efetividade alcançada em relação ao planejado e identificar a necessidade de modificar o que foi planejado, alterando objetivos, estratégias e ações;
- II. Estabelecer mecanismos de treinamento, capacitação, motivação e comunicação; além de coordenar pessoas para a execução dos processos de trabalho definidos pela organização;
- III. Criação de objetivos a serem alcançados no futuro, ou seja, os resultados esperados e a definição de estratégias a serem adotadas para se alcançarem os objetivos;
- IV. Fazer a divisão do trabalho entre as pessoas; definir níveis de autoridade e de responsabilidade de forma a possibilitar a realização do trabalho.

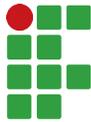
Agora, indique a sequência **CORRETA** (de cima para baixo) das definições apresentadas:

- (A) Organização, Controle, Direção, Planejamento.
- (B) Planejamento, Organização, Direção, Controle.
- (C) Controle, Direção, Planejamento, Organização.
- (D) Direção, Planejamento, Organização, Controle.
- (E) Direção, Organização, Planejamento, Controle.

Questão 37

Um dos gêneros textuais que compõem as correspondências oficiais é o memorando, cuja finalidade é:

- (A) estabelecer comunicação eminentemente interna entre unidades administrativas de um mesmo órgão, as quais devem ter mesma hierarquia.
- (B) estabelecer comunicação eminentemente interna entre unidades administrativas de um mesmo órgão, as quais podem ter ou não a mesma hierarquia.
- (C) estabelecer comunicação oficial exclusivamente entre Ministros de Estado.
- (D) estabelecer comunicação exclusivamente externa entre unidades administrativas de um mesmo órgão, as quais devem ter mesma hierarquia.
- (E) estabelecer comunicação exclusivamente externa entre unidades administrativas de um mesmo órgão, as quais podem ter ou não a mesma hierarquia.



Questão 38

Leia o texto seguinte.

 **INSTITUTO FEDERAL**
Santa Catarina

Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA

_____ do(a) Reitor(a) N° 3465, de 20 de junho de 2021

O Reitor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Nomear em caráter efetivo JOÃO JOSÉ JOAQUIM DA SILVA, habilitado em concurso público, posição 1, instituído pelo Edital n° 10/2020, publicado no Diário Oficial n° 171, Seção 1, de 10 de janeiro de 2021, homologado através do Edital n° 30/2020, publicado no Diário Oficial n° 250, Seção 1, de 30 de janeiro de 2021, no cargo de ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO, Nível de Classificação D, Nível de Capacitação I e Padrão de Vencimento 1, em regime de 40 Horas Semanais, com lotação no IFSC, Reitoria, código de vaga 812935, vago por POSSE EM OUTRO CARGO INACUMULAVEL conforme _____ n° 2062, publicada no D.O.U de 10//02/2021.

V. Maga Reitor JOSÉ JOAQUIM JOÃO DE SOUZA
Autenticado Digitalmente

Publicação no DOU n° 245, seção 2, pg. 33, de 22/06/2021.

Baseando-se nos propósitos do texto lido, assinale a única alternativa que contenha o nome do gênero textual que poderia completar **CORRETAMENTE** as lacunas (_____) contidas no documento.

- (A) ata
- (B) requerimento
- (C) portaria
- (D) ofício
- (E) convocação

Questão 39

Um aluno do IFSC foi selecionado para seu primeiro emprego, como assistente administrativo em um escritório, onde terá que realizar atendimento ao público externo e interno, e está com dúvidas sobre como se portar no ambiente de trabalho, uso de e-mail, atendimento presencial e ao telefone. Receoso de decepcionar seu futuro chefe, ele foi conversar com um servidor do IFSC para pedir dicas. Considerando o contexto, avalie as afirmações abaixo sobre quais seriam boas dicas de atendimento ao público, marque **(V)** para as afirmativas verdadeiras e **(F)**, para as falsas:

- () Não utilizar mensagens religiosas, provérbios, citações e frases motivacionais na assinatura de e-mail, pois nem todos compartilham da mesma opinião, e o e-mail é institucional, não pessoal.
- () Interromper a pessoa e apresentar a solução antes dela terminar de falar, para agilizar o atendimento e poder atender mais pessoas.
- () Retornar a ligação quando não puder resolver o problema naquele instante ou não tiver todas as informações necessárias ao atendimento naquele momento.
- () Sempre utilizar o campo “Assunto” ao enviar um e-mail, para que o receptor possa identificar com mais facilidade do que se trata.
- () Evitar atender o telefone com expressões coloquiais e optar por um atendimento personalizado citando o nome da empresa e o seu.
- () Atender a solicitação da pessoa o mais rápido possível, ainda que não tenha certeza que aquela é a informação correta, para não deixá-la esperando.

Considerando as afirmações, indique quais você utilizaria para orientar alguém sobre o uso do e-mail, assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo:

- (A) V, F, V, V, V, F
- (B) V, F, F, F, V, F
- (C) F, V, F, V, F, V
- (D) F, F, V, V, F, V
- (E) V, V, V, F, F, V



Questão 40

Em relação à qualidade no atendimento, marque (**V**) para as afirmativas verdadeiras e (**F**) para as falsas.

- () Os cidadãos devem receber tratamento personalizado, adaptado às suas necessidades.
- () A forma como a pessoa é atendida pode influenciar na sua decisão, positiva ou negativamente.
- () O conhecimento da instituição é suficiente para garantir ao cidadão um bom atendimento.
- () Ser cortês e empático é suficiente para garantir um bom atendimento ao cidadão.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

- (A) V, F, F, V
- (B) F, F, V, V
- (C) F, V, V, F
- (D) V, V, F, F
- (E) V, F, V, F