



PREFEITURA DE SÃO BENTO DO SUL  
ESTADO DE SANTA CATARINA

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 005/2019  
NÍVEL TÉCNICO - MANHÃ

## ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Nome do Candidato \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_



### Composição do Caderno

Língua Portuguesa	01 a 05
Raciocínio Lógico e Matemático	06 a 10
Informática Básica	11 a 12
Conhecimentos Gerais e Atualidades	13 a 15
Conhecimentos Específicos	16 a 30



### Instruções

1. Confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência, comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser preenchida da seguinte maneira: ●
3. O prazo de realização da prova é de 3 (três) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação, não podendo, no entanto, levar o Caderno de Questões e nenhum tipo de anotação de suas respostas.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões somente se aguardar em sala até o término do prazo de realização da prova estabelecido em edital.
5. Os 3 (três) últimos candidatos só poderão retirar-se da sala juntos, após assinatura do Termo de Fechamento do envelope de retorno.
6. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - [www.institutoaocp.org.br](http://www.institutoaocp.org.br), no dia posterior à aplicação da prova.
7. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas incorrerá na eliminação do candidato.



**Fraudar ou tentar fraudar Concursos Públicos é Crime!**

Previsto no art. 311 - A do Código Penal

### Vida útil dos produtos está cada vez mais curta com a obsolescência programada

Por Luiza Ester

Eletrrodomésticos, eletrônicos, eletroeletrônicos e dispositivos digitais são, invariavelmente, descartados depois de algum tempo. Isso ocorre, muitas vezes, pelo desgaste do produto ou pela vontade do consumidor de adquirir novas versões daquele objeto de desejo. O que muitas pessoas não sabem é que esses objetos podem ser feitos pelos próprios fabricantes para não funcionar depois de um tempo programado, caracterizando a obsolescência programada.

O produto acaba se tornando ultrapassado ou não-funcional propositalmente, com o intuito de forçar a compra das suas novas gerações, fazendo aumentar a circulação e o consumo de produtos. Por isso, mais da metade dos aparelhos móveis e domésticos são substituídos em um curto período de tempo.

80% dos brasileiros não buscam assistência técnica e 46% preferem comprar novos aparelhos a consertar os velhos. De acordo com estudo, dentre os aparelhos mais usados pelos brasileiros, o celular é o que tem menor durabilidade, com uma vida útil de, em média, três anos.

[...]

Mas como os fabricantes conseguem diminuir a vida útil dos aparelhos? Segundo o professor Geneflides Silva, 48, mestre em Informática Aplicada, a transformação provém da crescente evolução tecnológica e, conseqüentemente, da busca por inovação. “As pesquisas científicas permitem cada vez mais um conhecimento das propriedades físicas e químicas dos componentes, ocasionando um controle quase que absoluto do comportamento desejado de tais substâncias. Desta forma, este domínio permite aplicar na fabricação e durabilidade dos dispositivos”, afirma.

Adaptado de: <<http://portaldonic.com.br/jornalismo/2017/06/16/vida-util-dos-produtos-esta-cada-vez-mais-curta-com-a-obsoloscencia-programada/>>. Acesso em: 12 jul. 2019.

- 1. De acordo com o texto,**
  - (A) os materiais eletrônicos têm vida útil, em média, de três anos.
  - (B) todas as pessoas sabem que o tempo de vida dos aparelhos eletrônicos é programado, mas cada vez mais o consumo aumenta.
  - (C) os fabricantes conseguem controlar o tempo de vida útil dos aparelhos eletrônicos, o que gera estratégia de venda.
  - (D) com o tempo, certos produtos eletrônicos são descartados por se tornarem esteticamente obsoletos e saírem de moda.
- 2. No trecho do texto: “Eletrrodomésticos, eletrônicos, eletroeletrônicos e dispositivos digitais são, invariavelmente, descartados depois de algum tempo.”, o termo “invariavelmente”, nesse caso, pode ser substituído, sem prejuízo semântico, por**
  - (A) constantemente.
  - (B) alternadamente.
  - (C) aleatoriamente.
  - (D) distintamente.
- 3. Assinale a alternativa em que o “o” em destaque tem função de pronome.**
  - (A) “[...] fazendo aumentar a circulação e o consumo de produtos.”
  - (B) “O que muitas pessoas não sabem é que esses objetos podem ser feitos pelos próprios fabricantes [...]”
  - (C) “O produto acaba se tornando ultrapassado ou não-funcional propositalmente [...]”
  - (D) “Segundo o professor Geneflides Silva, 48, mestre em Informática Aplicada [...]”
- 4. Assinale a alternativa em que todas as palavras recebem acentuação pela mesma regra.**
  - (A) Eletrrodomésticos, eletroeletrônicos, químicas.
  - (B) Químicas, período, útil.
  - (C) Próprios, substituídos, eletrônicos.
  - (D) Útil, provém, três.
- 5. Em redações oficiais, os pronomes de tratamento apresentam particularidades. O pronome “Vossa Excelência”, de acordo com o exigido, deve ser empregado ao se dirigir à seguinte autoridade:**
  - (A) Reitor de Universidade.
  - (B) Diretor de Escola.
  - (C) Papa.
  - (D) Presidente da República.

## Raciocínio Lógico e Matemático

6. De acordo com o censo do IBGE, a população de São Bento do Sul em 2010 era de aproximadamente 74.801 habitantes e a população estimada para 2018 era de aproximadamente 83.576 habitantes. Segundo esses dados, qual foi a porcentagem de aumento aproximado da população de 2010 a 2018?

- (A) 9,6%.
- (B) 10,8%.
- (C) 11,7%.
- (D) 15,1%.

7. Um hotel, em São Bento do Sul, em um fim de semana, disponibilizou para seus 120 hóspedes três opções de passeios em horários diferentes caso o hóspede desejasse ir a mais de um, sendo elas: Morro da Igreja, museu da Oxford e Praça Getúlio Vargas. Sabe-se que:

- 10 hóspedes foram aos 3 passeios;
- 17 hóspedes foram ao museu e à praça;
- 15 hóspedes foram ao morro da igreja e ao museu;
- 9 hóspedes foram apenas ao morro da igreja e à praça;
- 25 hóspedes foram apenas à praça;
- 51 hóspedes foram ao morro da igreja;
- 42 hóspedes foram ao museu.

Assim, é correto afirmar que **NÃO** foram a nenhum dos três passeios

- (A) 19 hóspedes.
- (B) 17 hóspedes.
- (C) 15 hóspedes.
- (D) 9 hóspedes.

8. Considere duas sequências: uma formada pelos múltiplos de 9, iniciada pelo número 108, e outra sequência formada pelos múltiplos de 15, iniciada pelo número 105. Qual será o primeiro termo comum entre essas duas sequências?

- (A) 115
- (B) 120
- (C) 125
- (D) 135

9. Um prédio possui 75 metros de altura. Sabendo que cada andar mede  $\frac{1}{20}$  da altura do prédio, então qual é a altura de cada andar?

- (A) 3,75 metros.
- (B) 3,5 metros.
- (C) 2,75 metros.
- (D) 2,5 metros.

10. Qual das seguintes proposições é verdadeira?

- (A)  $\frac{1}{2} = 0,5$  e  $5+3=7$
- (B)  $\frac{1}{2} = 0,5$  ou  $5+3=7$
- (C)  $5-3 = 1$  e  $5+4 = 10$
- (D)  $5-3 = 1$  ou  $5+4 = 10$

## Informática Básica

11. No processador de texto Word, do pacote Microsoft Office versão 2016, idioma PT-BR, é possível selecionar todo o conteúdo do documento utilizando qual atalho?

(Obs.: o caractere + foi utilizado apenas para interpretação).

- (A) Ctrl + S
- (B) Shift + A
- (C) Shift + J
- (D) Ctrl + T

12. Qual das seguintes alternativas está relacionada com a segurança da informação?

- (A) Scrum.
- (B) Firmware.
- (C) Firewall.
- (D) MySQL.

## Conhecimentos Gerais e Atualidades

- 13.** Os primeiros colonizadores do município de São Bento do Sul enfrentaram grandes dificuldades para se estabelecerem, em virtude das condições naturais do ambiente: mata virgem composta por uma floresta densa e animais selvagens. Os primeiros habitantes do município originaram-se de países como
- (A) Bavária, Rússia, Estados Unidos, Itália, Polônia, Áustria e Espanha.
  - (B) Áustria, Tchecoslováquia, Polônia, Bavária, Prússia, Saxônia e Brasil.
  - (C) Inglaterra, França, Noruega, Prússia, Itália, Áustria e México.
  - (D) Tchecoslováquia, Rússia, Brasil, Estados Unidos, Alemanha, Bulgária e Bélgica.
- 14.** São Bento do Sul é um dos municípios de Santa Catarina beneficiados pelo Programa Lar Legal. Criado em 2018 pelo Tribunal de Justiça e desenvolvido em parceria com o Governo Estadual, o Ministério Público, a Assembleia Legislativa e as prefeituras, esse programa tem o objetivo de
- (A) promover a reforma agrária em municípios catarinenses com mais de 100 mil habitantes.
  - (B) urbanizar as áreas de produção agrícola, no sentido de modernizar os municípios catarinenses.
  - (C) criar parques industriais e tecnológicos regionais com competitividade em nível internacional.
  - (D) legalizar áreas urbanas ocupadas por famílias em situação de vulnerabilidade social.
- 15.** Segundo o Art. 17 da Lei Orgânica do Município de São Bento do Sul, compete à Câmara Municipal tratar de questões voltadas ao Município, como
- (A) autorizar aquisição, venda, aluguel ou penhora de bens imóveis.
  - (B) elaborar o Estatuto dos servidores municipais e estaduais.
  - (C) instituir os tributos, sua forma de arrecadação e como aplicar suas rendas.
  - (D) designar cargos comissionados diretamente vinculados às atividades urbanísticas.

## Conhecimentos Específicos

- 16.** João é o gestor da empresa ComeTudo S.A do ramo alimentício. Como um bom gestor, há sempre uma preocupação com a imagem da empresa, pois, se a imagem está em crise, é muito provável que o seu faturamento também esteja, podendo ocorrer até o fechamento do restaurante. A fim de que isso não aconteça, é utilizada a comunicação corporativa de uma forma constante, desenvolvendo várias atividades para que a empresa tenha sempre uma imagem positiva. Sabendo disso, considere as seguintes atividades corporativas desenvolvidas nas empresas:
1. **Propaganda corporativa:** esse tipo de atividade é uma parceira do Marketing e pode ser utilizada para divulgar nos meios de comunicação informações de interesses da empresa.
  2. **Comunicação de risco:** esse tipo de atividade é uma parceira de todas as áreas da empresa, sendo utilizada para criar leis junto ao governo federal, a fim de minimizar os impactos operacionais da empresa.
  3. **Comunicação em situações de crise:** esse tipo de atividade é uma parceira do jurídico e outras áreas envolvidas na empresa. Quando a empresa já está em crise, esse tipo de comunicação desenvolve estudos e planos para que a empresa possa se comunicar de uma forma correta e rápida.
  4. **Responsabilidade Social:** esse tipo de atividade é uma parceira da qualidade de vida. Além da empresa ter suas obrigações legais, ela pode desenvolver e divulgar projetos para o público, assim irá gerar uma reputação favorável.
- Em relação a essas atividades, assinale a alternativa correta.
- (A) 1 e 2 são atividades corporativas.
  - (B) 3 e 4 são atividades corporativas.
  - (C) 1, 3 e 4 são atividades corporativas.
  - (D) 2, 3 e 4 são atividades corporativas.

**17. Telma, que é assistente administrativa de uma microempresa no ramo de calçados, leu em uma revista especializada em varejo que as constantes inovações tecnológicas, mudanças de perfis profissionais e a entrada frequente de novos empreendimentos no mercado obrigam as empresas a realizar frequentes mudanças. Pensando nisso, a assistente procurou aprofundar mais o seu conhecimento sobre o assunto e diagnosticou que**

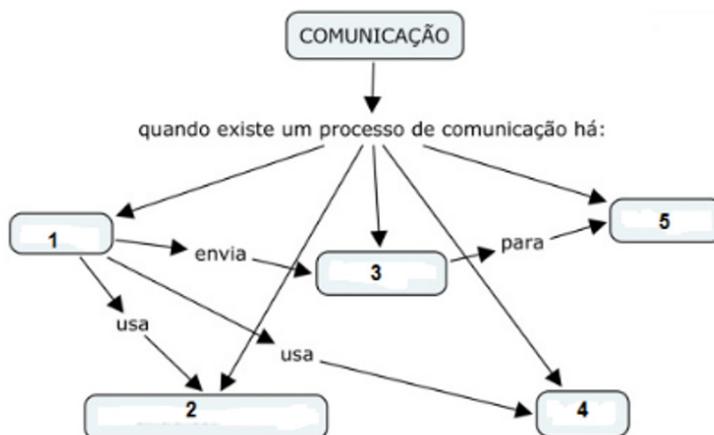
- (A) para a inovação dar certo, é essencial que se tenha uma boa gestão e que também esteja alinhada com a estratégia de negócios da empresa.
- (B) o setor de Marketing deve verificar os canais de comunicação, pois essa é uma análise a ser feita antes de aplicar a inovação.
- (C) a implantação de uma inovação deve ser priorizada e aplicada sem se preocupar com a cultura da empresa.
- (D) para concretizar as metas da inovação, o gestor deve fazer com que os funcionários cedam em relação aos objetivos da organização. É o ganha-perde, a empresa ganha e os funcionários perdem benefícios e liberdade de escolha.

**18. Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s). São princípios da gestão da qualidade total:**

- I. o cliente como prioridade absoluta.
- II. todas as pessoas serem responsáveis pela qualidade.
- III. educação e capacitação das pessoas.

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas I e II.
- (C) Apenas II e III.
- (D) I, II e III.

**19. O processo de comunicação é fundamental para que a empresa tenha continuidade de suas atividades e demais ações junto aos colaboradores e seu público externo. Considere a seguinte imagem sobre o processo de comunicação:**



**Diante do exposto, assinale a alternativa com elementos que preencham os espaços numéricos da imagem, respectivamente.**

- (A) Emissor; código; mensagem; ruído; receptor.
- (B) Mensagem; emissão; comunicação; receptor; canal.
- (C) Emissor; canal de comunicação; mensagem; código; receptor.
- (D) Mensagem; código; canal de comunicação; receptor; ruído.

**20.** É o meio pelo qual se escolhe enviar a mensagem para o receptor. Esse meio de comunicação pode ser representado de diversas formas (oral, escrito, visual). Basicamente, diz respeito ao caminho pelo qual as mensagens podem trafegar. Qual é o elemento da comunicação descrito no enunciado?

- (A) Canal.
- (B) Ruído.
- (C) Emissor.
- (D) Código.

**21.** Preencha as lacunas e assinale a alternativa correta.

A estrutura organizacional se refere ao modo como o trabalho é distribuído, agrupado e coordenado. A estrutura dependerá dos objetivos da organização. Entre os elementos que compõem a estrutura organizacional, está a \_\_\_\_\_ que se refere ao número de funcionários que um gestor consegue dirigir com eficiência e a \_\_\_\_\_ que se refere à linha única de autoridade, que vai do mais alto ao mais baixo escalão na hierarquia de uma empresa.

- (A) formalização / cadeia de comando
- (B) centralização / descentralização
- (C) centralização / cadeia de comando
- (D) amplitude de controle / cadeia de comando

**22.** Danilo foi contratado para trabalhar de assistente administrativo em uma empresa que apresenta cinco características, sendo elas: veloz, focada, flexível, amigável e divertida. A empresa ofertou para o assistente muito mais do que treinamentos e qualificações e fez com que Danilo tivesse a melhor orientação possível sobre o seu trabalho e assuntos diversos do mercado de trabalho. Considerando o exposto, o assistente faz parte

- (A) de uma empresa que tem uma estrutura matricial.
- (B) de uma empresa que pratica uma educação corporativa.
- (C) de uma empresa que tem uma característica de competição.
- (D) de uma empresa que tem uma característica de reatividade.

**23.** Analise as assertivas a respeito da Ética profissional e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Uma empresa que pratica a ética atrai e retém funcionários e, até mesmo, os fornecedores.
- II. Uma empresa pode ser ética mesmo se a alta administração não transmite e pratica uma cultura organizacional se baseando nas premissas éticas.
- III. Uma empresa ética é aquela que pratica as regras impostas pela maioria e na qual há uma preocupação com as demandas da população. Sua atuação e conduta estão relacionadas à responsabilidade social e ambiental.

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas I e III.
- (D) I, II e III.

**24.** A administração financeira está relacionada com as finanças da empresa. Com base no exposto, assinale a alternativa que apresenta a função do planejamento financeiro dentro do ambiente empresarial.

- (A) O planejamento financeiro tem o foco no mercado, identifica os clientes em potencial e, principalmente, deve servir de base para o desenvolvimento de produtos.
- (B) No planejamento financeiro, é possível ao administrador financeiro selecionar, com maior margem de segurança, os ativos mais rentáveis e condizentes com os negócios da empresa, de forma a estabelecer uma rentabilidade mais satisfatória sobre os investimentos.
- (C) O planejamento financeiro tem o foco em desenvolver produtos em larga escala que podem ser facilmente encontrados a preços baixos.
- (D) O planejamento financeiro tem o foco em identificar investimentos a curto prazo, gerindo permanentemente o capital de giro.

**25. Um assistente administrativo ficou encarregado de realizar um planejamento para melhorias do setor em que trabalha. Para desenvolver a função do planejamento, o que o assistente NÃO deve fazer?**

- (A) Organizar os recursos, selecionar quais equipamentos serão utilizados e obter mais informações a respeito dessas melhorias.
- (B) Eleger mais pessoas para participar das atividades que irão ocorrer no decorrer desse processo, já definindo qual pessoa será responsável por coordenar as atividades do processo.
- (C) Estabelecer a forma de controlar a sua execução, ao mesmo tempo em que são definidos os objetivos do planejamento.
- (D) Verificar se os objetivos foram atingidos e se são necessários ajustes no processo.

**26. Um dos mais importantes mecanismos propulsores da transformação logística foi a ampla adoção do**

- (A) TQM – Gerenciamento da Qualidade Total.
- (B) PSP – Plano Simples de Produção.
- (C) ES – Estoque e Suprimento.
- (D) OS – Operações de Suprimento.

**27. O trabalho em equipe passou a ser um elemento muito importante dentro da organização. A partir do exposto, considere a seguinte situação: Alice é uma assistente administrativa e se comunica a distância com os demais membros da equipe através de e-mail, chat rooms, audioconferências e websites. Considerando os tipos de equipes, a situação dessa assistente representa**

- (A) equipes forças-tarefa.
- (B) equipes autogerenciadas.
- (C) equipes funcionais cruzadas.
- (D) equipes virtuais.

**28. Cada conflito é um conflito. Além das diferentes características, existem diferentes níveis de gravidade, pois um conflito pode ser diferente e mais perceptível que o outro. Assinale a alternativa que apresenta um tipo de conflito e a sua característica.**

- (A) Conflito experienciado: é conhecido como conflito aberto em que pelo menos uma das pessoas irá manifestar o seu comportamento.
- (B) Conflito manifestado: é quando uma pessoa pode sentir raiva, porém será de uma forma oculta, sendo que a outra pessoa não conseguirá identificar esse sentimento.
- (C) Conflito percebido: é conhecido como conflito latente, ou seja, ambas as partes conseguem perceber e compreender que seus objetivos são diferentes e que existe uma oportunidade para interferência.
- (D) Conflito de formalidades: é quando os gestores criam o conflito para que os funcionários consigam identificar o problema, assim a comunicação se torna mais informal.

**29. Foi solicitado a um assistente administrativo para realizar a organização e o controle de dados do pessoal da empresa. Nesse caso, o assistente terá de utilizar**

- (A) o Clusters, que são os Sistemas de Informações Funcionais (SIG), realizando somente um relatório de rotina.
- (B) o SIRH, mais conhecido como Sistema de Informações de Recursos Humanos. Esse procedimento não precisa ser informatizado, podendo ser informal como o livro de ponto.
- (C) o SAD – Sistema de Apoio à Decisão –, o qual é baseado em gráficos, sendo encaminhado diretamente para a alta gerência, assim nenhuma outra pessoa terá mais acesso aos dados.
- (D) o sistema ERP que corresponde, em português, a Planejamento dos Recursos Empresariais, resolvendo problemas de estrutura do setor, ao possibilitar que o usuário não tenha acesso a muitas informações.

**30.** A formalização e a centralização são exemplos de dimensões do desenho organizacional. A partir dessas dimensões, pode-se diferenciar o modelo mecanicista e o modelo orgânico de desenho organizacional. Diante do exposto, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- ( ) No modelo mecanicista, há centralização das decisões.
- ( ) No modelo orgânico, tem-se o formato piramidal.
- ( ) A departamentalização faz parte do modelo mecanicista.
- ( ) No modelo orgânico, existe uma baixa formalização nas comunicações.

- (A) V – V – V – V.
- (B) F – F – V – V.
- (C) V – F – V – V.
- (D) F – F – F – F.

