



CÂMARA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE BRAGANÇA PAULISTA
ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

001. PROVA OBJETIVA

ASSISTENTE DE GESTÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS – GESTÃO ADMINISTRATIVA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números **01** e **02**.



(Bob Thaves, *Frank & Ernest*. <https://cultura.estadao.com.br>)

- 01.** A expressão “jogou areia nos meus planos” remete ao sentido de
- (A) distrair.
 - (B) brincar.
 - (C) atrapalhar.
 - (D) machucar.
 - (E) cooperar.
- 02.** Em sua fala, a personagem emprega a conjunção “mas” para
- (A) concluir um pensamento.
 - (B) comparar duas informações.
 - (C) resumir as informações anteriores.
 - (D) opor uma informação a outra.
 - (E) explicar o sentido de uma expressão.
- 03.** De acordo com o texto, a biometria tem sido empregada para
- (A) manter a supremacia dos países desenvolvidos.
 - (B) gerar lucros para as empresas de tecnologia.
 - (C) realizar pesquisas em várias partes do planeta.
 - (D) obter dinheiro e ganhar eleições desonestamente.
 - (E) reprimir ações ilegais de várias naturezas.
- 04.** De acordo com as informações do texto, conclui-se que os dados do Tribunal Superior Eleitoral
- (A) revelam a falta de preocupação com a segurança nos pleitos, flagrada tanto em países emergentes como em países desenvolvidos.
 - (B) confirmam a ideia de que os países emergentes estão usando a tecnologia com o intuito de garantir mais segurança aos pleitos.
 - (C) reiteram a desconfiança que a maioria da população de países emergentes e desenvolvidos tem em relação à tecnologia.
 - (D) reforçam a ideia de que países emergentes ficam vulneráveis a ações criminosas, sendo por isso melhor evitar a tecnologia.
 - (E) mostram que os avanços tecnológicos são bem-vindos na sociedade, mas têm-se disseminado pouco no cotidiano da população.

Leia o texto para responder às questões de números **03** a **06**.

Emergentes à frente

As tecnologias de segurança digital por meio de biometria estão evoluindo para coibir roubos e fraudes, seja nas contas bancárias, seja nas eleições. Isso acontece principalmente em países emergentes, que, nesse quesito, estão à frente de nações desenvolvidas. Grandes democracias, como o Brasil e a Índia, estão utilizando a tecnologia para trazer mais segurança aos pleitos. Por aqui, 67% do eleitorado já cadastrou as impressões digitais para se identificar na hora do voto, segundo dados do Tribunal Superior Eleitoral. Não é por acaso, portanto, que uma pesquisa realizada pela empresa francesa Idemia, que ouviu 2800 pessoas em 11 países, apontou que 89% dos brasileiros utilizaram a biometria digital em algum momento da vida. Trata-se do maior índice do mundo – a proporção cai para 48% nos Estados Unidos. No reconhecimento de voz e íris, a Índia lidera. Os bancos também têm adotado a biometria como mais uma ferramenta de segurança. Isso faz com que as populações emergentes confiem mais nesse tipo de tecnologia.

(Exame, 12.06.2019)

- 05.** Assinale a alternativa que atende à norma-padrão de concordância e pontuação.
- (A) Os países emergentes, estão à frente das nações desenvolvidas, quando o assunto é as tecnologias.
 - (B) Para trazer mais segurança aos pleitos realizados, o Brasil e a Índia, estão utilizando a tecnologia.
 - (C) Na pesquisa da empresa francesa Idemia ouviu-se 2800 pessoas que disseram utilizar a biometria.
 - (D) No Brasil, 89% dos cidadãos utilizaram a biometria digital; na Índia, a voz e a íris são utilizadas.
 - (E) Várias ferramentas de segurança estão sendo utilizado pelos bancos, inclusive, a biometria.

06. Na última frase do texto – **Isso** faz com que as populações emergentes confiem mais nesse tipo de tecnologia. – o pronome destacado refere-se a

- (A) cair a proporção.
- (B) adotar a biometria.
- (C) reconhecer voz e íris.
- (D) cadastrar as digitais.
- (E) evoluir a tecnologia.

07. Leia a tira.



(Fernando Gonsales, Níquel Náusea. *Folha de S.Paulo*, 11.12.2019)

Na tira, os termos “metamorfose” e “decepção” significam, correta e respectivamente:

- (A) transformação; frustração.
- (B) enganação; surpresa.
- (C) amadurecimento; raiva.
- (D) cena; descontentamento.
- (E) mudança; ilusão.

Leia o texto para responder às questões de números 08 e 10.

A distância

Sempre defendi a tese de que foi a preguiça que trouxe a civilização. O que foi a invenção da roda senão o prenúncio da charrete e um triunfo do comodismo? Fomos a primeira espécie a criar um jeito de não ir, mas ser levada. A razão do homínido para deflagar o processo que resultou no controle remoto foi prática, a de atingir uma presa sem arriscar a ser mordido, ou almoçar sem ser almoçado. O primeiro lance do longo processo que terminou com o implante no cérebro foi a pedra arremessada. Depois vieram a lança, o estilingue, o arco e a flecha, a catapulta, as armas de fogo, o foguete intercontinental, o drone – todos os engenhos para evitar chegar perto.

A distância sempre foi um inimigo natural do Homem, ou pelo menos do Homem Preguiçoso. Vencê-la foi o nosso grande desafio intelectual, e agora se abre a possibilidade de subjugar-la só com o intelecto, desprezando os instrumentos que, da pedra à internet, nos ajudaram até aqui. Estamos simbolicamente de volta à savana primeva¹, pensando em como empurrar aquele mamute para dentro do fosso sem precisar ir lá, mas agora o pensamento basta. A vontade se realizará sozinha, sem as mãos, sem mais nada. A preguiça cumpriu sua missão histórica.

(Luis Fernando Veríssimo [org. Adriana Falcão e Isabel Falcão], “A distância”. *Ironias do tempo*, 2018. Adaptado)

¹ primeva: primitiva, dos tempos de outrora

08. De acordo com o ponto de vista do narrador, a preguiça

- (A) ampliou os horizontes humanos, já que inspirou o homem a buscar soluções para mantê-la.
- (B) foi intensamente combatida pelo ser humano que, desde tempos longínquos, gosta do perigo.
- (C) colocou o ser humano em situações de perigo, em especial nos momentos de obter a comida.
- (D) esteve sempre atrelada ao intelecto do homem, marcado pelo medo e pelo desinteresse em agir.
- (E) resultou da vontade do ser humano de viver de forma mais civilizada, ainda que sem comodismo.

09. O homem chegou _____ invenção da roda como forma de fazer triunfar o seu comodismo, já que sua espécie quis criar um jeito de não ir aos lugares, mas de ser levada _____ eles. Assim, coube _____ preguiça _____ deflagração desse processo.

De acordo com a norma-padrão, as lacunas do enunciado devem ser preenchidas, respectivamente, com:

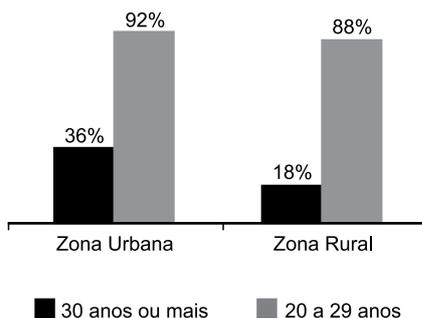
- (A) à ... a ... à ... à
- (B) a ... à ... a ... à
- (C) à ... a ... à ... a
- (D) a ... a ... à ... a
- (E) à ... à ... a ... à

10. Assinale a alternativa em que a regência está em conformidade com a norma-padrão.

- (A) O homem desde sempre ansiou em vencer a distância, e a história mostrou que ele foi capaz nisso.
- (B) O homem desde sempre aspirou por vencer a distância, e a história mostrou que ele esteve apto disso.
- (C) O homem desde sempre pretendeu de vencer a distância, e a história mostrou que ele esteve apto nisso.
- (D) O homem desde sempre aspirou de vencer a distância, e a história mostrou que ele esteve apto para isso.
- (E) O homem desde sempre ansiou por vencer a distância, e a história mostrou que ele foi capaz disso.

11. Uma pessoa estava, inicialmente, localizada em um ponto A. Ela caminhou 16 metros em linha reta e parou, determinando um ponto B. No ponto B, ela girou 90° para a direita, caminhou mais 12 metros, em linha reta, e parou, determinando um ponto C. No ponto C, essa pessoa girou para a direita, o suficiente, e caminhou, em linha reta, até retornar ao ponto A, de origem. Ao todo, nesse trajeto, essa pessoa caminhou
- (A) 46 metros.
 - (B) 47 metros.
 - (C) 48 metros.
 - (D) 49 metros.
 - (E) 50 metros.
12. Considere um total de 450 folhas de papel sulfite, sendo 270 na cor branca, e o restante, na cor amarela. Pretende-se distribuir todas essas folhas em um menor número de envelopes possível, todos eles contendo o mesmo número de folhas, de modo a não existir envelope com folhas de cores diferentes. Após essa divisão, o número de envelopes que conterão folhas na cor branca será igual a
- (A) 1.
 - (B) 2.
 - (C) 3.
 - (D) 4.
 - (E) 5.
13. O total de R\$ 17.640,00 será dividido entre Ana, Raul e Ivo. Raul receberá R\$ 250,00 a mais que a quarta parte do valor que Ana receberá, e Ivo receberá R\$ 600,00 a menos que o triplo do valor que Raul receberá. Nessa divisão, o valor que Ana receberá é
- (A) R\$ 7.745,00.
 - (B) R\$ 7.998,00.
 - (C) R\$ 8.275,00.
 - (D) R\$ 8.540,00.
 - (E) R\$ 8.620,00.

14. No gráfico, são apresentadas informações sobre a proporção de pessoas vacinadas contra determinada doença, no ano anterior, em certo município.



Com base nas informações apresentadas, assinale a alternativa que contém uma afirmação necessariamente verdadeira.

- (A) O número de pessoas com idades de 30 anos ou mais, vacinadas contra a doença em questão, na zona urbana, foi o dobro do número de pessoas do mesmo grupo, na zona rural.
- (B) Nas zonas urbana e rural, mais da metade do número de pessoas com idades de 20 a 29 anos foram vacinadas.
- (C) Considerando-se todas as pessoas com idades de 20 a 29 anos, nesse município, menos da metade delas foram vacinadas contra a doença em questão.
- (D) O número de pessoas com idades de 20 a 29 anos, vacinadas contra a doença em questão, na zona urbana, foi 4% maior que o número de pessoas do mesmo grupo, na zona rural.
- (E) Considerando-se todas as pessoas com idades de 30 anos ou mais, nesse município, mais da metade delas foram vacinadas contra a doença em questão.
15. Em uma secretaria municipal, a razão entre o número de funcionários públicos que prestaram concurso a menos de 5 anos e o número de funcionários públicos que prestaram concurso há 5 anos ou mais é dois nonos. Se, nessa secretaria, a diferença entre os números de concursados há 5 anos ou mais e há menos de 5 anos é de 84 servidores, então trabalham nessa secretaria
- (A) 132 funcionários públicos.
- (B) 135 funcionários públicos.
- (C) 138 funcionários públicos.
- (D) 141 funcionários públicos.
- (E) 154 funcionários públicos.

16. Desconsiderando as inflações, o orçamento público de determinado município, em 2018, foi 10% menor que o orçamento público do ano anterior. Em 2019, o orçamento público do município em questão foi 10% maior que o de 2018. Sabendo-se que, para 2020, o orçamento público desse município foi 10% maior que o de 2019, então é verdade afirmar que, comparados ao de 2017, o orçamento público de 2020 foi maior em:
- (A) 10,0%
 - (B) 9,5%
 - (C) 8,9%
 - (D) 7,6%
 - (E) 6,0%
17. Uma caixa d'água tem capacidade total de 8 000 litros. Quando estava totalmente cheia, ela passou a fornecer água para outra caixa, a uma vazão constante de 60 litros por minuto, e, ao mesmo tempo, a receber água a uma vazão constante de 30 litros por minuto, até ficar com 50% da sua capacidade total, momento em que, automaticamente, parou de receber e de fornecer água. Durante esse processo, o tempo total decorrido foi de 2 horas,
- (A) 13 minutos e 20 segundos.
 - (B) 13 minutos e 35 segundos.
 - (C) 14 minutos e 40 segundos.
 - (D) 14 minutos e 55 segundos.
 - (E) 15 minutos e 36 segundos.
18. Um grupo é composto por 27 pessoas. Sabendo-se que a média das idades das mulheres desse grupo é de 26 anos, a média das idades dos homens é de 28 anos, e que a soma das idades de todas as mulheres é igual à soma das idades de todos os homens, é correto afirmar que o número de homens nesse grupo é
- (A) 12.
 - (B) 13.
 - (C) 14.
 - (D) 15.
 - (E) 16.
19. Vendendo-se todas as unidades de certo produto, ao preço unitário de R\$ 50,00, tem-se um prejuízo de R\$ 720,00, em relação ao custo total desse produto. Vendendo-se cada unidade por R\$ 60,00, tem-se um lucro de R\$ 720,00, em relação ao custo total. Se o comerciante vender cada unidade desse produto com acréscimo de 15% sobre o preço de custo, então ele terá um lucro total de
- (A) R\$ 894,00.
 - (B) R\$ 914,40.
 - (C) R\$ 981,00.
 - (D) R\$ 1.046,18.
 - (E) R\$ 1.188,00.
20. Um reservatório de água tem a parte interna em formato de paralelepípedo reto retangular, altura de 1 metro, base retangular, e capacidade para 5 000 litros de água, o que corresponde a 5 m^3 . Necessita-se construir outro reservatório, no mesmo formato do reservatório descrito, com a mesma altura interna, mas com a área da base medindo oitenta e um centésimos da área daquele reservatório, de modo que a maior aresta da base tenha o quádruplo da medida da menor. Dessa forma, a medida da menor aresta da base do novo reservatório deverá ser de
- (A) 75 m.
 - (B) 80 m.
 - (C) 85 m.
 - (D) 90 cm.
 - (E) 95 cm.

R A S C U N H O

LEGISLAÇÃO

- 21.** De acordo com a Lei Orgânica do Município da Estância de Bragança Paulista, compete, privativamente, à Câmara Municipal, dentre outras, a seguinte atribuição:
- (A) autorizar a concessão ou recebimento de auxílios e subvenções.
 - (B) autorizar referendo ou plebiscito.
 - (C) delimitar o perímetro urbano.
 - (D) legislar sobre assuntos de interesse local.
 - (E) criar secretarias e órgãos da administração municipal.
- 22.** Conforme prescreve a Lei Orgânica do Município de Bragança Paulista, no que diz respeito à Mesa da Câmara Municipal, assinale a alternativa correta.
- (A) A eleição para a sua renovação se dará em sessão ordinária.
 - (B) A Mesa será composta por, no máximo, quatro membros.
 - (C) Qualquer componente da Mesa, quando omissos ou faltoso, poderá ser destituído pelo voto da maioria absoluta de seus membros.
 - (D) O mandato da Mesa será de um ano, permitida a recondução por igual período para o mesmo cargo ou outros.
 - (E) Dentre suas atribuições, está a de devolver à Tesouraria da Prefeitura o saldo de caixa existente na Câmara no final do exercício.
- 23.** É um projeto de lei que depende de um único turno de votação, conforme disposto na Lei Orgânica do Município da Estância de Bragança Paulista, aquele que trata de
- (A) denominação de próprios, vias e logradouros públicos.
 - (B) fixação ou aumento de remuneração dos servidores públicos municipais.
 - (C) organização administrativa.
 - (D) serviços públicos e pessoal da administração.
 - (E) regimento jurídico dos servidores municipais.
- 24.** O Regimento Interno da Câmara Municipal da Estância de Bragança Paulista, no que se refere às sessões, estabelece que
- (A) as sessões da Câmara só poderão ser abertas com a presença da maioria simples de seus membros.
 - (B) durante as sessões da Câmara somente os vereadores poderão permanecer no recinto do plenário, não sendo permitida a presença de qualquer representante da imprensa escrita, mas somente da imprensa falada.
 - (C) se for constatada no decorrer da sessão a ausência do *quorum* mínimo exigido, o Presidente suspenderá os trabalhos pelo espaço de trinta minutos ou até que se complete o número exigido.
 - (D) decorrido o prazo de quinze minutos sem que se alcance o *quorum* necessário, o Presidente encerrará a sessão.
 - (E) tanto as sessões solenes como as secretas terão a duração de quatro horas, podendo ser prorrogadas por tempo determinado pelo Presidente.
- 25.** Conforme previsto no Regimento Interno da Câmara Municipal da Estância de Bragança Paulista, a presidência deverá restituir ao autor as proposições
- (A) que versem sobre pedidos de informações e requerimentos.
 - (B) que delegarem a outro Poder atribuições privativas da Câmara.
 - (C) que se referem à lei ou decretos que sejam regimentais.
 - (D) quando apresentadas no prazo regimental.
 - (E) que versem sobre assuntos de competência exclusiva da Câmara.

26. Um usuário do MS-Windows 10, em sua configuração padrão, baixou um arquivo da internet e salvou na Área de Trabalho para acesso rápido. Em seguida, para verificar o tamanho do arquivo, clicou com o botão _____ do mouse e escolheu a opção _____.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do enunciado.

- (A) secundário ... Propriedades
- (B) primário ... Propriedades
- (C) secundário ... Tamanho
- (D) primário ... Size
- (E) primário ... Tamanho

27. Um usuário realizou as ações a seguir, na ordem indicada, a partir de um documento vazio do MS-Word 2010, em sua configuração padrão.

- 1 - Digitou "Câmara" e um espaço em branco
- 2 - Clicou em Negrito
- 3 - Digitou "Estância" e um espaço em branco
- 4 - Clicou em Itálico
- 5 - Digitou "Bragança Paulista"
- 6 - Clicou em Sublinhado

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o resultado dessa sequência de atividades.

- (A) **Câmara Estância Bragança Paulista**
- (B) Câmara Estância Bragança Paulista
- (C) Câmara Estância **Bragança Paulista**
- (D) **Câmara Estância Bragança Paulista**
- (E) Câmara **Estância Bragança Paulista**

28. A planilha a seguir foi elaborada por meio do MS-Excel 2010, em sua configuração padrão.

	A	B	C
1	8	9	6
2	4	1	7
3	5	2	9
4			

Assinale a alternativa que apresenta o valor que será exibido na célula A4, após esta ser preenchida com a fórmula a seguir.

=MAIOR(A1:C3;5)

- (A) 9
- (B) 8
- (C) 7
- (D) 6
- (E) 5

29. Assinale a alternativa que indica qual é o efeito de animação que está relacionado ao ícone a seguir, retirado da guia animação do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração padrão.



- (A) Surgir.
- (B) Girar.
- (C) Rotação.
- (D) Pulso.
- (E) Aparecer.

30. Considere o seguinte endereço:

<https://www.camara.bragancapaulista.gov.br>

Ao acessar esse endereço, um usuário estará acessando uma página

- (A) sem recurso de criptografia.
- (B) que utiliza criptografia.
- (C) via correio eletrônico.
- (D) com padrão incorreto ao usar www junto com https.
- (E) falsa, pois o navegador mostra isso ao colocar https antes de www.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Sobre os conceitos envolvidos na execução de rotinas administrativas, é correto afirmar que
- (A) hierarquia é o conjunto de processos que acontecem de forma sistemática e que contribuem para a atividade fim da empresa.
 - (B) rotina administrativa é uma ordem baseada na divisão em níveis de poder ou importância, de forma que um nível inferior é sempre subordinado a um nível superior.
 - (C) a função da atividade administrativa é estabelecer regras que permitem que os processos finalísticos sejam realizados sempre da mesma maneira.
 - (D) os regulamentos internos são compostos por processos primários, de apoio e finalísticos.
 - (E) os métodos são as formas pelas quais os processos devem ser realizados para atingir os objetivos propostos.
32. Os tipos de serviços públicos que possuem usuários determinados e sua utilização pode ser mensurada de maneira individual, podendo, desta forma, ser remunerados por meio da cobrança de taxas ou tarifas, são os
- (A) *uti singuli*.
 - (B) *uti universi*.
 - (C) impróprios do Estado.
 - (D) próprios dos Estado.
 - (E) de utilidade pública.
33. O conjunto das operações destinadas ao acondicionamento e ao armazenamento de documentos e arquivos é denominado de
- (A) eliminação.
 - (B) transferência.
 - (C) recolhimento.
 - (D) arquivamento.
 - (E) diagnóstico.
34. A segunda fase básica da gestão de documentos refere-se
- (A) a assegurar, de forma eficiente, a produção e a destinação de documentos e é denominada de avaliação.
 - (B) ao fluxo percorrido pelos documentos, necessário ao cumprimento de sua função administrativa, assim como sua guarda após cessar seu trâmite e é denominada de utilização.
 - (C) à eliminação dos documentos que não tenham valor administrativo fiscal, legal ou para a pesquisa científica e é denominada de destinação.
 - (D) à produção do processamento automatizado de dados e outras técnicas avançadas de gestão da informação e é denominada de produção.
 - (E) a contribuir para o acesso e a preservação dos documentos que mereçam guarda permanente por seus valores histórico e científico e é denominada de avaliação.
35. O tipo de arquivo que guarda documentos de determinado assunto específico, independentemente da forma física que possam apresentar, é o
- (A) setorial.
 - (B) central.
 - (C) especializado.
 - (D) ostensivo.
 - (E) permanente.
36. O protocolo é caracterizado pelo conjunto de operações visando o controle dos documentos que ainda tramitam em um determinado órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos. A atividade de protocolo é típica da fase
- (A) corrente, pois é nesta idade que os documentos tramitam com maior frequência.
 - (B) intermediária, pois é nesta idade que os documentos são distribuídos com maior frequência.
 - (C) permanente, pois é nesta idade que os documentos são classificados com maior frequência.
 - (D) setorial, caracterizada pelo registro e autuação.
 - (E) geral, caracterizada pela expedição e distribuição.
37. Na comunicação interpessoal, o círculo de feedback representa
- (A) a tradução da mensagem pelo emissor.
 - (B) uma condição em que a quantidade de informação excede a capacidade de processamento do indivíduo.
 - (C) a verificação do sucesso na transmissão de uma mensagem, como originalmente pretendida.
 - (D) manipulação da informação pelo emissor, para que ela seja vista de maneira mais favorável pelo receptor.
 - (E) a mídia através da qual a mensagem viaja.
38. Entre as cinco intenções, que representam as decisões de agir de uma determinada maneira durante o conflito, encontra-se a competição, que indica
- (A) a situação em que as partes conflitantes pretendem satisfazer os interesses de todos os envolvidos.
 - (B) o desejo de fugir de um conflito ou tentar suprimi-lo.
 - (C) a disposição de uma das partes em conflito de colocar os interesses do oponente antes dos seus próprios.
 - (D) o desejo da pessoa em satisfazer seus próprios interesses, independentemente do impasse sobre a outra parte do conflito.
 - (E) a situação na qual cada uma das partes de um conflito está disposta a abrir mão de alguma coisa.

39. O processo de transferir autoridade e responsabilidade para posições inferiores na hierarquia é chamado de
- (A) responsabilidade.
 - (B) delegação.
 - (C) autoridade.
 - (D) amplitude administrativa.
 - (E) descentralização.
40. Em uma estrutura formal representada por uma pirâmide que indica a cadeia de níveis hierárquicos sobrepostos, o nível institucional/alta administração é formado por
- (A) artífices.
 - (B) operários.
 - (C) supervisores.
 - (D) diretores.
 - (E) chefes.
41. A teoria do controle da qualidade total tem como pedra fundamental uma definição de qualidade que tem como ponto de partida
- (A) a prosperidade dos funcionários.
 - (B) o estudo de resultados.
 - (C) a implementação de mudanças.
 - (D) o estudo de um processo e o planejamento do seu custo financeiro.
 - (E) o interesse do cliente.
42. A ideia da qualidade pode ser expressa por várias definições, logo, a definição baseada em excelência encontra-se em
- (A) projeto excelente e produto/serviço de acordo com o projeto.
 - (B) o padrão mais elevado de desempenho em qualquer campo de atuação.
 - (C) produtos ou serviços idênticos.
 - (D) ter mais atributos e usar materiais ou serviços raros, que custam mais caro.
 - (E) definição de como os produtos ou serviços devem ser.
43. No atendimento ao cidadão, um comportamento humano que deve ser evitado é o egocentrismo, que se apresenta da seguinte forma:
- (A) o emissor só ouve o que é do seu interesse ou o que coincida com a sua opinião, pois não apresenta empatia econômica, sendo considerado *open minded*.
 - (B) a inibição de uma pessoa em relação a outra pode causar gagueira ou voz baixa, quase inaudível.
 - (C) indiferença às necessidades e aspirações do outro que não pensa ou se apresenta como ele próprio, pois não apresenta empatia cultural, sendo considerado *open minded*.
 - (D) observação de percepção indevida das diferenças socioculturais, socioeconômicas, raciais, religiosas, hierárquicas, entre outras.
 - (E) o atendente não aceita o ponto de vista do outro ou corta a palavra do outro, demonstrando resistência para ouvir.
44. No atendimento presencial é muito importante atentar-se para a comunicação não verbal que está presente nas expressões faciais e corporais. Um gesto que pode ser entendido como posição de defesa para o outro é
- (A) cruzar os braços e as pernas.
 - (B) colocar a mão no queixo.
 - (C) coçar a cabeça ou espreguiçar-se na cadeira.
 - (D) ajeitar papéis que se encontrem sobre a mesa.
 - (E) guardar papéis na gaveta e deixar de responder questões.
45. Uma forma de feedback negativo, no atendimento telefônico ao usuário, que deve ser evitado, é o robotismo expresso por
- (A) atendente tentar livrar-se do usuário.
 - (B) tratamento distante, sem envolvimento.
 - (C) dúvidas ou informações respondidas de forma automática.
 - (D) atendente dirige-se ao usuário com tom de superioridade.
 - (E) atendente informa que nesse sentido a organização é inflexível e autoritária.
46. O tipo de documento oficial que narra ou descreve de forma ordenada, com maior ou menor precisão, aquilo que foi discutido, apresentado, visto ou ouvido é
- (A) o relatório.
 - (B) o ofício.
 - (C) a declaração.
 - (D) o atestado.
 - (E) o requerimento.

47. De acordo com o *Manual de Redação da Presidência da República*, a redação oficial tem como finalidade básica

- (A) incorporar elementos da linguagem cotidiana.
- (B) recorrer a uma sintaxe pouco usual da língua.
- (C) comunicar com objetividade e máxima clareza.
- (D) expressar de forma pessoal os interesses públicos.
- (E) usar linguagem impessoal com preciosismos vocabulares.

48. Leia a estrofe inicial do poema “Petição ao Prefeito”, de Manuel Bandeira.

Governador desta cidade,
Excelentíssimo Prefeito
General Mendes de Moraes,
Ouça o que digo, e tenho que há de
Mover-se-lhe o sensível peito
Dado às coisas municipais!

(Manuel Bandeira, *As cidades e as musas*,
org. Antonio Carlos Secchin, 2008)

Considerando a interlocução definida no texto, um enunciado adequado a uma petição a um Prefeito é:

- (A) Se pede que as demandas do município seja analisada com sua sensibilidade.
- (B) Peço que ouça o que digo, já que seu peito é sensível às demandas municipais.
- (C) Solicita-se ações imediatas que possa atender as demandas do município.
- (D) Solicita-se atenção ao exposto, considerando-se as demandas do município.
- (E) Considerado as demandas do município, solicito especial atenção à elas.

49. Segundo o *Manual de Redação da Presidência da República*, quanto à identificação do expediente, os documentos oficiais

- (A) devem conter informações do documento: número, ano (com quatro dígitos) e siglas usuais do setor que o expede, da menor para a maior hierarquia, separados por barra (/)
- (B) dispensam o nome do documento, já que sua natureza pode ser inferida no momento de leitura por parte do destinatário.
- (C) podem deixar de ser indicados neles o local e a data, uma vez que as informações que constam no corpo do texto compõem o essencial desse tipo de comunicação.
- (D) devem todos ser alinhados de forma justificada, devendo as informações próprias de citações ser redigidas em fonte menor que a do texto principal, alinhadas à direita.
- (E) exigem que todos os termos sejam redigidos por extenso, inclusive numerais, uma vez que a comunicação oficial não admite abreviações de palavras.

50. Leia o texto.

Senhor Secretário de Planejamento e Finanças,

Os relatórios desta pasta, entregues a Vossa Senhoria na reunião dos secretários municipais do mês de outubro, contêm alguns dados que precisam ser revisados, em especial no que diz respeito à contratação de professores para próximo ano, quando novas escolas serão construídas. **A previsão de recursos municipais mostra que algumas secretarias contam com mais verbas que poderiam ser direcionadas a outras, com necessidades mais urgentes. Nesse sentido, a secretaria que acompanho, com entusiasmo e com responsabilidade, poderia ser beneficiada neste momento.**

Atenciosamente,

CJM

Secretário de Educação

De acordo com o *Manual de Redação da Presidência da República*, o trecho final do texto, em destaque, está comprometido quanto

- (A) ao uso da norma-padrão.
- (B) à coesão.
- (C) à clareza.
- (D) à coerência.
- (E) à impessoalidade.

