

FUNDAÇÃO FACELI

M01 - AGENTE ADMINISTRATIVO

Turno: MANHÃ

Tipo de Prova
3

Sr. Candidato, para ter a sua prova corrigida é obrigatório a marcação do tipo de prova no cartão de respostas. Caso não marque o tipo de prova, o cartão de respostas não será lido e estará automaticamente eliminado do Concurso Público.

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

“Não há nada como o sonho para criar o futuro.” (Victor Hugo)

ATENÇÃO

Este caderno contém cinquenta questões de múltipla escolha, cada uma com cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E), e o tema da redação.

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do cartão de respostas.

Duração da prova: 4 HORAS

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu caderno de questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Sr. Candidato, ao terminar a prova é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o cartão de respostas e a folha da discursiva assinado. Não se esqueça dos seus pertences.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o cartão de respostas, devendo assinar a capa de sala.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder as questões de 1 a 7.

DISTÂNCIA TEM CURA

Em quase trinta anos atendendo doentes em cadeias, jamais ouvi um desaforo, uma palavra áspera, uma reivindicação mal-educada. Às vezes, fica difícil acreditar que pessoas tão respeitadas com o médico tenham cometido os crimes que constam de seus prontuários. Profissão caprichosa a medicina, capaz de criar empatia mútua entre dois estranhos em questão de minutos.

A tendência natural é a de nos aproximarmos de pessoas da mesma classe social, com gostos, ideias, posições políticas e estilos de vida semelhantes aos nossos. Embora esse formato de convivência nos traga conforto, não abre espaço para o contraditório nem dá acesso a modos de pensar e de viver radicalmente diferentes. Impossível imaginar como eu chegaria aos 73 anos se não fosse a experiência nos presídios, mas sei que saberia menos medicina e desconheceria aspectos da alma humana aos quais só tive acesso porque me dispus a chegar perto daqueles que a sociedade tranca atrás de grades.

O fascínio infantil pelo mundo marginal que me conduziu ao Carandiru ainda persiste. Não faço esse trabalho voluntário que me toma um período da semana há tantos anos por motivações religiosas ou engajamento ideológico de qualquer natureza — sou avesso a religiões e ideologias —, mas porque posso dispor desse tempo e manter aceso o interesse pela complexidade das interações humanas, sem o qual viver perde o encanto.

(VARELLA, Drauzio. *Prisioneiras*. São Paulo: Companhia das Letras, 2017, ed. Ebook.)

Questão 1

A principal característica de gêneros textuais como este é:

- (A) informar o leitor sobre uma determinada situação.
- (B) expor a opinião do autor acerca do tema.
- (C) apresentar, de forma resumida, um determinado tema.
- (D) descrever, caracterizando, um determinado fenômeno social.
- (E) envolver o leitor, indicando procedimentos a serem observados.

Questão 2

“Embora esse formato de convivência nos traga conforto [...]” 2º§

É CORRETO afirmar que a frase acima:

- (A) exprime uma relação semântica conclusiva.
- (B) expressa uma relação de condicionalidade.
- (C) constitui-se de um argumento com valor consecutivo.
- (D) pode ter o conectivo embora substituído por ainda que.
- (E) modifica um termo de sentido amplo e genérico.

Questão 3

Releia esta passagem:

“[...] não abre espaço para o contraditório [...]” 2º§

A expressão acima sublinhada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido da frase, por:

- (A) a congruência.
- (B) a coesão.
- (C) a sinergia.
- (D) o aviltamento.
- (E) a coalizão.

Questão 4

É CORRETO afirmar sobre a estrutura das seguintes palavras empregadas no texto:

- (A) faço – apresenta vogal temática de verbo de terceira conjugação – i –.
- (B) médico – não se vê a desinência de gênero da palavra.
- (C) ouvi – apresenta vogal temática de verbo de primeira conjugação – a –.
- (D) aproximarmos – não se vê a desinência de número da palavra.
- (E) chegaria – chega (radical + vogal temática); – ria (desinência modo-temporal).

Questão 5

“[...] jamais ouvi um desaforo [...]” 1º§

O termo destacado exerce a seguinte função sintática:

- (A) sujeito.
- (B) objeto direto.
- (C) objeto indireto.
- (D) complemento nominal.
- (E) predicativo.

Questão 6

“[...] sou avesso a religiões e ideologias —, mas porque posso dispor desse tempo [...]” 3º§

A vírgula nessa frase introduz oração:

- (A) coordenada aditiva.
- (B) coordenada adversativa.
- (C) subordinada adverbial.
- (D) subordinada substantiva.
- (E) principal.

Questão 7

“[...] há tantos anos [...]” 3º§

A única variação CORRETA para essa frase é:

- (A) parecem haver tantos anos.
- (B) devem haver tantos anos.
- (C) faz tantos anos.
- (D) fazem tantos anos.
- (E) devem fazer tantos anos.

Questão 8

Marque a frase em DESACORDO com a norma culta quanto ao emprego do pronome de tratamento.

- (A) Sua Excelência, o Ministro de Minas e Energia, fará um pronunciamento hoje.
- (B) Sua Magnificência, o reitor da universidade, recebeu o embaixador.
- (C) Vossa Santidade, o Papa Francisco, ofereceu orações pela paz.
- (D) Vossa Excelência fará vossa consideração a respeito do resultado das eleições.
- (E) Vossa Senhoria apresentará seu projeto na reunião com os diretores.

Questão 9

“Onde” e “Aonde” são palavras que indicam lugar, entretanto são usadas em situações diferentes. Das alternativas abaixo, a INCORRETA é:

- (A) Onde querem chegar com esses argumentos?
- (B) O local onde moro fica na região leste da cidade.
- (C) Aonde devo dirigir-me para efetuar o pagamento?
- (D) Onde você vai trabalhar se for selecionado?
- (E) Não sei onde começar a organizar.

Questão 10

Conforme o Manual de Redação da Presidência da República, a redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. A impessoalidade, a objetividade e a correção estão entre seus atributos. Assinale a alternativa que apresenta frase de acordo com essas características.

- (A) Temos o prazer de informá-los que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (B) Venho informar-lhes sobre a realização de sessão virtual do Plenário, que será realizada pela Câmara dos Deputados, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10h, para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (C) Informo-os que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas, e entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (D) Informo-lhes de que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas, e entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (E) A Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 11

Uma sala de aula possui 30 alunos. A média das notas dos alunos da turma em matemática é igual a 8. Um aluno novo chega à turma e decide que irá ajudar a elevar a média geral. Dessa forma, qual deve ser a nota do aluno para que a média suba para 8,05?

- (A) 10
- (B) 9,55
- (C) 9,25
- (D) 8,45
- (E) 8,25

Questão 12

Luiza possui fichas enumeradas de 20 a 40. Escolhendo uma das fichas ao acaso, qual é a probabilidade de Luiza retirar uma ficha com numeração par ou múltipla de 5?

- (A) $\frac{8}{16}$
- (B) $\frac{9}{21}$
- (C) $\frac{9}{16}$
- (D) $\frac{8}{21}$
- (E) $\frac{13}{21}$

Questão 13

Para comprar três presentes do tipo A mais quatro presentes do tipo B gasta-se R\$ 78,00. Sabendo que o preço de A é igual a $\frac{5}{6}$ do preço de B, que valor seria gasto caso se comprasse dois presentes do tipo A e um presente do tipo B?

- (A) R\$ 32,00
- (B) R\$ 34,00
- (C) R\$ 30,00
- (D) R\$ 27,00
- (E) R\$ 27,50

Questão 14

Conjuntos são uma ideia que permeia vários campos da matemática desde seus primórdios. Considere $A = \{x \mid x \text{ é um número par natural maior ou igual a } 5\}$ e $B = \{y \mid y \text{ é um número ímpar natural menor ou igual a } 10\}$, podemos afirmar que $A \cap B = C$.

Qual é a descrição mais CORRETA para o conjunto C?

- (A) $C = \{z \mid z \text{ é um número par natural maior do que } 5\}$
- (B) $C = \{z \mid z \text{ é um número ímpar natural maior do que } 5\}$
- (C) $C = \{z \mid z \text{ é um número par natural menor ou igual a } 10\}$
- (D) $C = \{ \}$
- (E) $C = \{0\}$

Questão 15

Um cilindro possui diâmetro de sua base equivalente a um terço de n , onde n representa a raiz cúbica de 27. Considerando π como 3,1 e a altura do cilindro 10 cm, qual é o valor do volume desse sólido geométrico em cm^3 ?

- (A) 7,35 cm^3
- (B) 6,34 cm^3
- (C) 7,75 cm^3
- (D) 4,34 cm^3
- (E) 2,35 cm^3

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Questão 16

Em conformidade com a Lei 13.709 de 2018, que define normas gerais de proteção de dados pessoais, é INCORRETO afirmar que a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamento:

- (A) o respeito à privacidade.
- (B) a autodeterminação informativa.
- (C) a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.
- (D) a inviolabilidade da intimidade, da honra, salvo da imagem para fins comerciais.
- (E) o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação.

Questão 17

Análise as assertivas e responda.

- I – Intelectual.
- II – Artística.
- III – Científica.
- IV – De comunicação.

Em consonância com a Constituição Federal de 1988, em que pese os direitos e garantias fundamentais, é CORRETO afirmar que, das assertivas dispostas, será livre, independente de censura ou licença, a expressão da atividade:

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

Questão 18

Análise as assertivas e responda.

- I – Cidadania.
 - II – Dignidade da pessoa humana.
 - III – Valores sociais do trabalho e da livre iniciativa.
 - IV – Direitos e garantias fundamentais.
- À luz da Constituição Federal de 1988, Carta Magna, a República Federativa do Brasil é formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal. Nesse sentido, das assertivas dispostas, é CORRETO afirmar ser fundamento da República Federativa do Brasil:

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

Questão 19

Os princípios são pilares norteadores das ações tomadas por aqueles que os seguem, buscando alcançar seus objetivos. Nesse sentido, à luz da Constituição Federal de 1988, é CORRETO afirmar ser um dos princípios básicos da administração pública:

- (A) Impessoalidade.
- (B) Competência.
- (C) Tipicidade.
- (D) Motivo.
- (E) Objeto.

Questão 20

Análise as assertivas e responda.

- I – Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário.
- II – Fundo de garantia do tempo de serviço.
- III – Piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho.
- IV – Irredutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo.

Em que pese os direitos sociais, previstos pela Constituição Federal, é CORRETO afirmar que, das assertivas dispostas, são garantidos aos trabalhadores urbanos e rurais:

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

Questão 21

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709 de 2018, é CORRETO afirmar que dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, para fins da referida lei, será considerado dado:

- (A) pessoal.
- (B) anonimizado.
- (C) titular.
- (D) pessoal sensível.
- (E) operador

Questão 22

Em qualquer estrutura inicial, é fato, ser de extrema relevância, a indicação de seus objetivos, possibilitando melhor visualização do caminho a ser seguido. Nesse sentido, em consonância com a Constituição Federal de 1988, é CORRETO afirmar ser um dos objetivos Fundamentais da República Federativa do Brasil:

- (A) igualdade entre Estados.
- (B) solução pacífica dos conflitos.
- (C) defesa da paz.
- (D) não-intervenção.
- (E) erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais.

Questão 23

Em que pese os direitos e deveres individuais e coletivos, a Constituição Federal de 1988, define que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Nesse contexto, em conformidade com a Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição.
- (B) Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.
- (C) Ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante.
- (D) É livre a manifestação do pensamento, resguardado o anonimato.
- (E) É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.

Questão 24

Em consonância com o disposto pela Constituição Federal de 1988, ao se referir a prevalência dos direitos humanos e a independência nacional, é CORRETO afirmar que estamos fazendo alusão a:

- (A) fundamento e princípio, respectivamente, da República Federativa do Brasil.
- (B) princípios em que a República Federativa do Brasil irá reger-se em suas relações internacionais.
- (C) garantias fundamentais da República Federativa do Brasil.
- (D) elementos do ato da República Federativa do Brasil.
- (E) direito social e princípio fundamental, respectivamente.

Questão 25

No Brasil a associação profissional ou sindical será livre, à luz da Constituição Federal de 1988. Nesse sentido, sobre tal associação, é INCORRETO afirmar:

- (A) Ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas.
- (B) Ninguém será obrigado a filiar-se ou a manter-se filiado a sindicato.
- (C) É facultativo a participação dos sindicatos nas negociações coletivas de trabalho.
- (D) O aposentado filiado tem direito a votar e ser votado nas organizações sindicais.
- (E) Ao sindicato, cabe a defesa dos direitos e interesses coletivos da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas.

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 26

O comando touch, no sistema operacional Linux, permite que o usuário:

- (A) localize um arquivo.
- (B) execute tarefas que exigem permissões root ou administrativas.
- (C) obtenha uma resposta da quantidade de espaço de disco usado no seu sistema.
- (D) visualize as primeiras linhas de um arquivo de texto.
- (E) crie arquivos em branco através de uma linha de comando.

Questão 27

Assinale a alternativa que corresponda a um exemplo de software livre.

- (A) Microsoft Windows.
- (B) Mac OS.
- (C) Mozilla Firefox.
- (D) Adobe Photoshop.
- (E) WinZip.

Questão 28

“O(A) _____ tem como função transmitir informação ao utilizador através da imagem, estimulando assim a nossa visão. Ou seja, ele possibilita ao usuário a visualização dos resultados e ações executadas na máquina. Eles são classificados de acordo com a tecnologia de amostragem de vídeo utilizada na formação de imagem.”

Preencha a lacuna acima CORRETAMENTE.

- (A) Impressora.
- (B) Placa de vídeo.
- (C) Webcam.
- (D) Monitor.
- (E) Scanner.

Questão 29

A imagem abaixo representa um ícone do programa MS-Word.



Em qual guia do programa mencionado é possível localizá-lo?

- (A) Revisão.
- (B) Correspondências.
- (C) Referências.
- (D) Exibir.
- (E) Ajuda.

Questão 30

Considera-se um gerenciador de banco de dados o:

- (A) Sublime Text.
- (B) Oracle.
- (C) Codeblocks.
- (D) IDLE.
- (E) PyCharm.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

A gestão de contas a pagar e receber é uma das mais importantes das rotinas do setor financeiro, pois todas as movimentações financeiras realizadas em uma empresa precisam ser controladas, devidamente documentadas e registradas. Para gerenciar de maneira eficiente as contas a receber, o setor financeiro deve cadastrar alguns tipos de contas. Assinale a alternativa que se refere ao tipo de conta descrita abaixo.

São aquelas onde são estimados seus prazos e valores a receber, com base nos dados históricos e metas da empresa.

- (A) Contas Previstas.
- (B) Contas Recebidas.
- (C) Contas Provisionadas.
- (D) Contas Patrimoniais.
- (E) Contas de Razão.

Questão 32

A Estrutura organizacional é um instrumento administrativo resultante da identificação, análise, ordenação e agrupamento das atividades e dos recursos das organizações, incluindo o estabelecimento dos níveis de alçada e dos processos decisórios, contribuindo para o alcance dos objetivos estabelecidos pelos planejamentos organizacionais. Assinale a alternativa que se refere ao tipo de estrutura organizacional que combina os dois tipos de departamentalização: a departamentalização por função e a departamentalização por produto.

- (A) Estrutura Matricial.
- (B) Estrutura em Rede.
- (C) Estrutura Linha-Staff.
- (D) Estrutura Divisional.
- (E) Estrutura Funcional.

Questão 33

Com relação às fases de uma Licitação Pública, a Lei 14.133 determina que a fase de julgamento deve ocorrer:

- (A) após a fase de habilitação.
- (B) durante a fase de propostas e lances.
- (C) após a fase recursal.
- (D) assim que ocorrer a homologação.
- (E) antes da fase de habilitação.

Questão 34

Classificam-se como custos variáveis de um negócio aqueles que variam proporcionalmente de acordo com o nível de produção ou atividades. Seus valores dependem diretamente do volume produzido ou volume de vendas efetivado em um determinado período. Como exemplo de custo variável, pode-se citar:

- (A) internet da sede da empresa.
- (B) salários da administração.
- (C) matéria-prima e embalagens.
- (D) aluguel da sede da empresa.
- (E) limpeza e conservação da empresa.

Questão 35

A emissão de nota fiscal tem como finalidade permitir que o governo tenha controle das transações comerciais que acontecem no nosso país. Geralmente, os microempreendedores individuais utilizam o seguinte tipo de nota fiscal, por ser um documento usado por não contribuintes do ICMS:

- (A) NFC-e (Nota Fiscal ao Consumidor Eletrônica).
- (B) Módulo Fiscal Eletrônico (MF-e).
- (C) Nota Fiscal Complementar.
- (D) MDF-e – Manifesto de Documentos Fiscais Eletrônicos.
- (E) Nota Fiscal Avulsa (NFAe).

Questão 36

A contratação de um frete envolve questões que vão além do preço cobrado pelo serviço. É igualmente importante a definição de quem arca com os custos e as responsabilidades. Quando se determina um frete FOB, implica, entre outras, na seguinte característica:

- (A) Pode-se traduzir como Custo, Seguro e Frete.
- (B) A responsabilidade do transporte fica ao encargo do comprador depois que o fornecedor disponibilizou a mercadoria.
- (C) É chamado de frete pago na origem.
- (D) Significa que as responsabilidades do transporte, inclusive os riscos, são do fornecedor do produto.
- (E) Os custos operacionais estão inclusos no valor da mercadoria e por isso, na maioria das vezes, não são discriminados na nota fiscal.

Questão 37

O arquivamento de nomes obedece a certas regras, que são chamadas de regras de alfabetação. Nesse sentido assinale a alternativa no qual o arquivamento não está CORRETO:

- (A) Pedro de Almeida => Almeida, Pedro de.
- (B) J. Vieira => Vieira, J.
- (C) Ricardo d' Andrade => Andrade, Ricardo d'.
- (D) Luciano Santo Cristo => Santo Cristo, Luciano.
- (E) Antônio Almeida Filho => Filho, Antônio Almeida.

Questão 38

As organizações desenvolvem diversas atividades de acordo com as suas atribuições e consequentemente diversos documentos que refletem essas atividades. Um documento que é classificado de acordo com sua espécie, significa que:

- (A) É a configuração física de um suporte de acordo com a sua natureza e o modo como foi confeccionado.
- (B) É a configuração que assume um documento de acordo com o sistema de signos utilizado na comunicação de seu conteúdo.
- (C) É a configuração que assume um documento de acordo com a disposição e a natureza das informações nesse contidas.
- (D) É a configuração que assume um documento de acordo com a atividade que a gerou.
- (E) É a configuração que assume um documento com o tempo e periodização de uso.

Questão 39

O Método de Negociação baseado em Princípios foi elaborado como uma alternativa à barganha posicional, ou seja, consiste em decidir as questões a partir de seus méritos, e não por intermédio de um processo de regateio, centrado no que cada lado se diz disposto a fazer e a não fazer. Nos processos de negociação orientada por princípio há quatro elementos que definem procedimentos, a saber:

- (A) empatia; simpatia; apatia; respeito.
- (B) tempo; espaço; personagens; enredo.
- (C) motivação; recompensa; prejuízo; recuperação.
- (D) planejamento; controle; ação; liderança.
- (E) pessoas; interesses; opções; critérios.

Questão 40

As abreviaturas representam parte da palavra, enquanto as siglas são formadas pelas iniciais de expressões ou de locuções substantivas. Assinale a alternativa no qual a abreviatura indicada não está CORRETA:

- (A) Páginas => Págs.
- (B) Belo Horizonte => BH.
- (C) Santo Amaro => S. Amaro.
- (D) Brasília => BSB.
- (E) Limitada => Ltda.

Questão 41

Na Estatística, as medidas descritivas indicam os valores em torno dos quais ocorre a maior concentração do fenômeno qualitativo em estudo. Nesse sentido, assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas do texto abaixo:

Quando se deseja comparar a variabilidade de duas ou mais distribuições, mesmo quando elas se referem a diferentes fenômenos e são expressas em unidades de medida distintas, isto é, para comparar a variação _____ com _____, usa-se a razão entre o desvio padrão e a média, chamada de _____.

- (A) dos quartis; a média; coeficiente de variação de Pearson.
- (B) do coeficiente de Pearson; o desvio padrão; amplitude interquartilica.
- (C) do desvio padrão; a variância; coeficiente de variação de Pearson.
- (D) da variância; a média; amplitude interquartilica.
- (E) do desvio padrão; a média; coeficiente de variação de Pearson.

Questão 42

No que diz respeito às autarquias públicas, marque (V) se as afirmações abaixo forem VERDADEIRAS, e (F) se forem FALSAS, e em seguida assinale a alternativa com a sequência CORRETA.

- () As autarquias podem ser federais, estaduais, distritais e municipais, interestaduais ou intermunicipais, sendo facultada a associação de unidades federativas para a criação de autarquias.
- () As Agências Reguladoras possuem natureza jurídica de autarquias de regime especial; são pessoas jurídicas de Direito Público com capacidade administrativa, aplicando-se a elas todas as regras das autarquias.
- () A título de exemplo, citamos as seguintes autarquias: Banco Central do Brasil e o Instituto Nacional do Seguro Social.

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

Questão 43

Entre as transferências bancárias que se pode realizar entre duas, o Documento de Ordem de Crédito apresenta, dentre outras, a seguinte característica:

- (A) limite de até R\$ 4.999,99.
- (B) poder ser realizado até às 17:00hs.
- (C) não é permitido agendamento.
- (D) a transferência ocorre em até duas horas.
- (E) tem a taxa fixa de 0,1% do valor da transferência.

Questão 44

Correspondência Oficial é a comunicação que se estabelece oficialmente entre expedidor e receptor que representem, ou pelo menos um deles, algum órgão da Administração Pública. Entre os atributos da redação oficial, está a coesão e coerência, que se dá quando:

- (A) ao redigir um texto consegue-se transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras.
- (B) ao ler um texto verifica-se que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros.
- (C) é percebido o objetivo de um texto, que é ir diretamente ao assunto que se deseja abordar, sem voltas e sem redundâncias.
- (D) a mensagem do texto é imperativa, ainda que seja com certa formalidade de tratamento.
- (E) a administração pública proceda de modo a não privilegiar ou prejudicar ninguém.

Questão 45

A descentralização e a desconcentração na Administração Pública são ações que objetivam agilizar a prestação dos serviços. Que tipo de descentralização da Administração Pública se dá por colaboração, ou seja, em que a transferência de serviços se dá por contrato ou ato unilateral?

- (A) Outorga.
- (B) Delegação.
- (C) Funcional.
- (D) Técnica.
- (E) Serviços.

Questão 46

Indicadores são formas de representação quantificável de características de produtos e processos, utilizados para acompanhar e melhorar os resultados ao longo do tempo. Indicadores de Produtividade medem:

- (A) a capacidade de resposta de um processo por meio da relação entre as saídas produzidas por unidade de tempo.
- (B) o quanto a organização se encontra na direção da consecução de sua visão.
- (C) a proporção de recursos consumidos com relação às saídas dos processos.
- (D) a medida de satisfação dos clientes em relação às características do produto/serviço.
- (E) as consequências dos produtos/serviços.

Questão 47

Uma ferramenta comum na gestão de estoques é a classificação ABC dos materiais. Essa metodologia classifica os materiais pelo(a):

- (A) periculosidade.
- (B) valor de consumo.
- (C) perecibilidade.
- (D) dificuldade de aquisição.
- (E) aplicação.

Questão 48

Assinale a alternativa que se refere ao tipo de pasta de para armazenamento de arquivos descrito abaixo:

São pastas que apresentam várias divisórias, de modo que os documentos podem ser separados de acordo com o assunto, ordem alfabética ou qualquer outro critério adotado pela instituição. São bastante utilizadas nos arquivos pessoais, mas podem ser encontradas também em arquivos institucionais.

- (A) Pasta em L.
- (B) Pastas Suspensa.
- (C) Pastas A-Z.
- (D) Pasta Sanfonada.
- (E) Caixa Box.

Questão 49

A comunicação clara é fator importante para o sucesso do trabalho em equipe e, em particular, de uma boa análise e melhoria de processos. Nesse sentido, os membros de uma equipe-modelo devem ser:

- (A) sucintos.
- (B) prolixos.
- (C) minuciosos.
- (D) redundantes.
- (E) técnicos.

Questão 50

Sobre a rotina de pessoal, julgue se as afirmações abaixo são verdadeiras e em seguida assinale a alternativa correta:

- I. O exame médico na admissão é indispensável e deve ser feito por conta do empregador. Por meio dele é que se verifica a capacidade física ou outra específica, dependendo da atividade e do ambiente onde o empregado exercerá as suas funções.
- II. Na CTPS do trabalhador, além da página do contrato de trabalho, você também deve efetuar o registro do contrato de experiência na página de anotações gerais. O contrato de experiência pode ser feito de 3 formas: $30 + 60 = 90$ dias; $45 + 45 = 90$ dias; $30 + 30 = 60$ dias. A opção da forma de contrato de experiência fica a critério da empresa, que deverá lhe informar, no ato da admissão, qual a forma escolhida.
- III. O Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) constitui-se em um documento histórico-laboral do trabalhador que reúne, entre outras informações, dados administrativos, registros ambientais e resultados de monitoração biológica, durante todo o período em que este exerceu suas atividades.

- (A) As afirmações I, II e III são verdadeiras.
- (B) Somente as afirmações I e II são verdadeiras.
- (C) Somente as afirmações I e III são verdadeiras.
- (D) Somente as afirmações II e III são verdadeiras.
- (E) As afirmações I, II e III não são verdadeiras.

DISCURSIVA

Texto I

Dez horas da manhã. Agência do INSS. Um senhor se aproxima do balcão de atendimento. O servidor público que o atende poderia dispensá-lo rapidamente e atender o próximo usuário a fila. Bastaria lhe dizer: “aqui não encostamos ninguém...” ou algo parecido. Mas, não há porque dispensar esse senhor. Ele está pedindo algo a que tem direito, porém expressa a demanda em sua linguagem, utilizando o vocabulário que conhece. Basta sensibilidade e boa vontade para interpretar o que ele está pedindo. Situações semelhantes a essa acontecem todos os dias em vários pontos de atendimento de órgãos públicos no país. Você deve estar pensando: “lidar com pessoas é difícil...”. Sim, é muito difícil lidar com pessoas. É difícil lidar com as pessoas que você atende... e é difícil lidar com você também... Sabe por quê? Porque você e as pessoas que procuram o serviço público, enfim, todos nós... queremos ser reconhecidos e respeitados em nossa individualidade. E você demonstra esse respeito e reconhecimento quando dá atenção às pessoas e procura entender as suas demandas. Isso é fundamental para oferecer um bom atendimento ao cidadão. No nosso dia-a-dia, não temos dificuldades para identificar quando recebemos um bom ou mau atendimento. Pode ser em um restaurante, na farmácia, supermercado, banco ou qualquer instituição pública. Entretanto, quando refletimos sobre as causas que nos levaram a fazer uma avaliação positiva ou negativa do atendimento recebido, costumamos enumerar fatores que nem sempre dizem respeito exatamente ao serviço desejado ou produto adquirido. Quando falamos em “bom atendimento”, normalmente pensamos em atendimento cortês e gentil, e imaginamos um funcionário bem educado, com um grande sorriso. Cortesias básicas, como sorrir ou dizer “Às suas ordens”, “Por favor”, “Muito obrigado”, são indispensáveis, sim, no contato com o usuário, mas, por si só, não garantem o bom atendimento.

https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo_1.pdf

Texto II



http://www.sindmetalsf.org.br/sind_noticias_detalhe.asp?menu=comunicacao&submenu=noticias&id=1112

Texto III

[...] Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação [...]

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Após a leitura dos textos acima, com base nos seus conhecimentos da norma culta da Língua Portuguesa, redija um texto dissertativo- argumentativo sobre o tema: **A responsabilidade do servidor público para o bom atendimento ao cidadão.** Dê um título para sua redação.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30