

# NÍVEL MÉDIO - MANHÃ

## AGENTE ADMINISTRATIVO

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

Nº de Inscrição: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Assinatura

**PROVA 2 – AMARELA**  
**A COR DA CAPA DA SUA PROVA É AMARELA. MARQUE A COR NO**  
**SEU CARTÃO RESPOSTA.**

### INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

1. Confira se, além desta PROVA, você recebeu o seu CARTÃO RESPOSTA destinado à marcação das respostas das questões objetiva.
2. Confira se o seu número de inscrição, nome, data de nascimento e cargo de opção constam no seu CARTÃO RESPOSTA. Caso exista algum erro de impressão, comunique imediatamente ao fiscal de sala, a fim de que este proceda o registro na ata de sala.
3. Somente em caso de urgência peça ao fiscal para ir ao banheiro, sempre acompanhado do fiscal itinerante, **devendo, no percurso, permanecer de máscara** e absolutamente calado, podendo, nesse momento, sofrer revista com detectores de metais. Ao sair da sala, no término da sua prova, **você deverá continuar de máscara e não poderá utilizar o banheiro.**
4. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre os conteúdos da prova. Cabe, única e exclusivamente, a você interpretar e decidir sobre as questões de sua prova.
5. Os **três últimos candidatos deverão permanecer em sala, de máscara**, aguardando até que todos conclua a prova para assinarem a ata de sala e saírem conjuntamente.
6. É obrigatória que você: preencha o cabeçalho desta prova, assine a LISTA DE PRESENÇA e o CARTÃO RESPOSTA, do mesmo modo como está assinado no seu documento de identificação.
7. Você deverá permanecer obrigatoriamente no local de realização da sua prova, por, no mínimo, 01 (uma) hora após o início da prova. Você somente poderá retirar-se da sala levando sua prova, nos últimos 60 (sessenta) minutos do horário determinado para o término da prova. A inobservância desses horários acarretará a eliminação do concurso.
8. A marcação correta de marcar as respostas no CARTÃO RESPOSTA é cobrir totalmente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão, que deverá ser feita somente com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, pois marcação de lápis não será considerada.
9. A marcação **INCORRETA DA COR DA CAPA DA SUA PROVA** no **CARTÃO RESPOSTA** é de sua inteira responsabilidade e **NÃO SERÁ CORRIGIDO.**
10. Em hipótese alguma haverá substituição do CARTÃO RESPOSTA por erro do candidato. A substituição só será autorizada se for constatada falha de impressão.
11. O CARTÃO RESPOSTA é o único documento válido para o processamento de suas respostas.
12. O saco plástico recebido para guarda do material deverá, obrigatoriamente, ser colocado embaixo de sua carteira. O descumprimento dessa medida implicará na sua eliminação, constituindo tentativa de fraude.

Boa Prova!

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia atentamente o texto a seguir para responder às questões de 01 a 10.

### Vamos falar sobre credibilidade e confiança?

Mari Rodrigues

01 Conversando com um amigo, fiquei pensando sobre algumas coisas que  
02 parecem básicas mas não são tanto assim. Quando expressamos nossos  
03 sentimentos, nosso lado mais profundo, fica a impressão de que o outro lado  
04 precisa se interessar em ouvir o que temos a dizer. É a credibilidade que botamos  
05 na pessoa que vai nos ouvir que define o quanto vamos nos abrir na conversa.

06 O que é credibilidade? É a qualidade de ser confiável. E aí entramos no  
07 ponto alto da discussão que quero abrir: só falamos abertamente com quem  
08 temos confiança. Isso nos ajuda a filtrar melhor o que estamos falando e para  
09 quem, e nos freia de falar qualquer coisa a qualquer pessoa,  
10 indiscriminadamente.

11 Como se constrói uma confiança? Há pessoas que só de olhar parecem  
12 confiáveis? O que determina a credibilidade dessa pessoa? São perguntas que  
13 só conseguimos responder dentro dos nossos corações. Cada pessoa tem seu  
14 referencial de confiança e cada pessoa sabe o que espera do outro.

15 Os usos que as pessoas fazem de seu nível de confiança geralmente são  
16 bons. Elas viram grandes amigas e confidentes: o outro sabe que algum segredo  
17 estará bem guardado. Mas há pessoas que manipulam essa confiança e a usam  
18 em proveito próprio, em detrimento da pessoa que confiou nela. Golpistas sabem  
19 muito bem como abusar da confiança dos outros e espero que paguem por isso.

20 E o que a diversidade tem a ver com todo esse papo, Mari? Explico:  
21 desenvolver confiança no meio é bastante difícil. Saímos de um ambiente de  
22 aparente fraternidade para um ambiente tóxico de medo e de desconfiança. E se  
23 não criamos a confiança nas pessoas que são nossas aliadas, é difícil criar uma  
24 rede de apoio consistente para nos fortalecer nesse ambiente.

25 Na semana passada, falei sobre amizade, e amizade também pressupõe  
26 confiança, pois é essa credibilidade que vai fazer com que as pessoas sejam  
27 nossas amigas ou não, e assim, todos ficam mais fortes para enfrentar a  
28 hostilidade dentro e fora do nosso lugar.

Disponível em <https://marirodrigues.blogosfera.uol.com.br/2020/02/29/vamos-falar-sobre-credibilidade-e-confianca/>

Acessado em 1/03/2020

Texto adaptado

01 Uma regra de regência não foi obedecida em

- (A) São perguntas que só conseguimos responder dentro dos nossos corações (linhas 12 e 13).
- (B) Cada pessoa tem seu referencial de confiança e cada pessoa sabe o que espera do outro (linhas 13 e 14).
- (C) Os usos que as pessoas fazem de seu nível de confiança geralmente são bons (linhas 15 e 16).
- (D) Mas há pessoas que manipulam essa confiança e a usam em proveito próprio, em detrimento da pessoa que confiou nela (linhas 17 e 18).
- (E) Saímos de um ambiente de aparente fraternidade para um ambiente tóxico de medo e de desconfiança (linhas 21 e 22).

RASCUNHO

**02** Nos enunciados *Quando expressamos nossos sentimentos, nosso lado mais profundo, fica a impressão de que o outro lado precisa se interessar em ouvir o que temos a dizer* (linhas 2 a 4) e *Elas viram grandes amigas e confidentes: o outro sabe que algum segredo estará bem guardado* (linhas 16 e 17), a palavra **outro** é

- (A) adjetivo.
- (B) pronome.
- (C) adjetivo e pronome, respectivamente.
- (D) pronome e substantivo, respectivamente.
- (E) adjetivo e substantivo, respectivamente.

**03** Em *Mas há pessoas que manipulam essa confiança e a usam em proveito próprio, em detrimento da pessoa que confiou nela* (linhas 17 e 18), foi desobedecida uma regra de

- (A) pontuação.
- (B) regência.
- (C) ortografia.
- (D) acentuação.
- (E) concordância.

**04** Em *Quando expressamos nossos sentimentos, nosso lado mais profundo, fica a impressão de que o outro lado precisa se interessar em ouvir o que temos a dizer* (linhas 2 a 4), a palavra grifada é sinônimo de

- (A) *importante*.
- (B) *íntimo*.
- (C) *difícil*.
- (D) *intenso*.
- (E) *inconsciente*.

**05** No texto **Vamos falar sobre credibilidade e confiança?**, predomina a função

- (A) emotiva.
- (B) apelativa.
- (C) referencial.
- (D) fática.
- (E) metalinguística.

**06** De acordo com o texto, nós

- (A) devemos confiar em todas as pessoas com as quais convivemos.
- (B) nos abrimos apenas com as pessoas nas quais confiamos.
- (C) só expressamos nossos sentimentos a quem tem interesse neles.
- (D) conversamos mais abertamente com quem nos parece previsível.
- (E) jamais nos enganamos ao julgar alguém confiável ou não.

**07** Para a autora,

- (A) dosamos o que dizemos conforme o grau de credibilidade do outro.
- (B) conseguimos facilmente julgar alguém quanto à confiabilidade.
- (C) é comum evitarmos interagir com pessoas em quem não confiamos.
- (D) as pessoas em quem confiamos sempre serão nossos confidentes.
- (E) aqueles que abusam da confiança dos outros sempre são punidos.

**08** Mari Rodrigues acredita que precisamos confiar em pessoas de nosso grupo social para

- (A) sermos capazes de identificar as que querem nos manipular.
- (B) não sentir medo de pessoas que abusem de nossa confiança.
- (C) conquistar a confiança destas em nós.
- (D) enfrentar situações em que nos sentimos ameaçados.
- (E) sabermos conviver com todos os tipos de diversidade.

**09** Ao empregar a primeira pessoa do plural em *Saímos de um ambiente de aparente fraternidade para um ambiente tóxico de medo e de desconfiança* (linhas 21 e 22), a autora do texto se refere

- (A) a si mesma e a seu amigo.
- (B) àqueles que considera confiáveis.
- (C) às pessoas de modo geral.
- (D) aos que não se deixam manipular.
- (E) a quem se abre com facilidade.

**10** Termos foram empregados em sentido conotativo em

- (A) *Conversando com um amigo, fiquei pensando sobre algumas coisas que parecem básicas mas não são tanto assim* (linhas 1 e 2).
- (B) *É a credibilidade que botamos na pessoa que vai nos ouvir que define o quanto vamos nos abrir na conversa* (linhas 4 e 5).
- (C) *Isso nos ajuda a filtrar melhor o que estamos falando e para quem, e nos freia de falar qualquer coisa a qualquer pessoa, indiscriminadamente* (linhas 8 a 10).
- (D) *Cada pessoa tem seu referencial de confiança e cada pessoa sabe o que espera do outro* (linhas 13 e 14).
- (E) *Golpistas sabem muito bem como abusar da confiança dos outros e espero que paguem por isso* (linhas 18 e 19).

## MATEMÁTICA

**11** Thiago foi ao supermercado comprar os insumos para o churrasco de confraternização de sua turma, de acordo com a lista a seguir:

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO
Picanha	Kg	3,0	R\$ 25,00
Linguiça	Kg	2,0	R\$ 8,00
Frango	Kg	2,5	R\$ 9,00
Cerveja	Caixa	3,0	R\$ 27,50
Refrigerante	Garrafa	5,0	R\$ 5,00

Ficou combinado que Thiago pagaria as compras no supermercado e o valor total seria dividido pela quantidade de pessoas que participaram do churrasco. Sabendo-se que doze pessoas, já incluindo Thiago, participariam do churrasco, o valor da cota de cada um era

- (A) R\$ 14,50.
- (B) R\$ 15,00.
- (C) R\$ 17,50.
- (D) R\$ 18,00.
- (E) R\$ 19,50.

**12** O reservatório de um caminhão-tanque estava com  $\frac{1}{4}$  de sua capacidade. Ao chegar na distribuidora, adicionaram neste reservatório 3.500 litros de etanol, fazendo com que o nível de líquido atingisse  $\frac{5}{16}$  de sua capacidade. A capacidade máxima do reservatório, em litros, é de

- (A) 14.000.
- (B) 28.500.
- (C) 33.000.
- (D) 42.500.
- (E) 56.000.

RASCUNHO

**13** Em seu trabalho de conclusão de curso, um aluno estudou o comportamento da maré numa praia do Estado do Pará. Em seus estudos, ele modelou a altura  $h(t)$  da maré (em metros) em função do tempo  $t$  (em horas) ao longo de um dia e obteve o seguinte modelo matemático:

$$h(t) = 0,35 \cdot \cos\left(\frac{t \cdot \pi}{6} - 1,75 \cdot \pi\right) + 0,75.$$

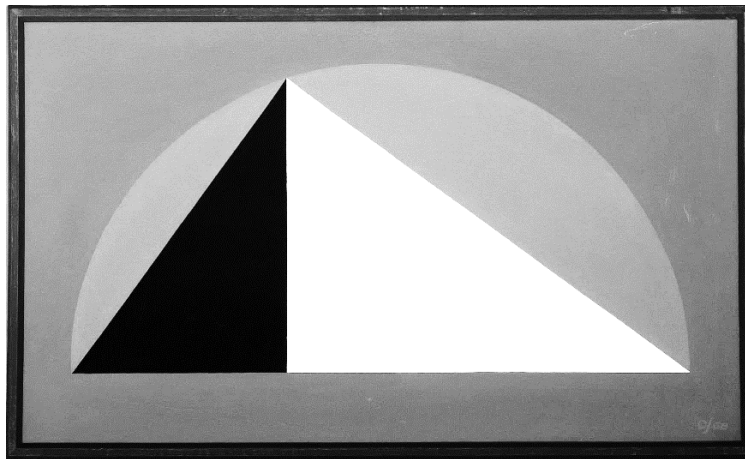
A partir desse modelo, ele concluiu que os níveis máximo e mínimo que a maré atingiu foram, respectivamente,

- (A) 1,1 m e 0,4 m.
- (B) 1,2 m e 0,6 m.
- (C) 1,4 m e 0,8 m.
- (D) 2,1 m e 1,0 m.
- (E) 2,5 m e 1,2 m.

**14** O piso de madeira do salão de um casarão antigo será restaurado e os técnicos indicaram que, do salão retangular de medidas 6 m por 5 m, cerca de 56% do piso deverão ser trocados por novas peças de madeira que possuem o formato de quadrado de lado de 20 cm. Por se tratar de uma restauração, as peças são encomendadas por unidade, ao valor de R\$ 18,50. O valor a ser pago pela encomenda das peças para executar o serviço de restauração é igual a

- (A) R\$ 5.500,50.
- (B) R\$ 6.130,00.
- (C) R\$ 7.770,00.
- (D) R\$ 8.200,00.
- (E) R\$ 9.750,50.

**15** Crockett Johnson foi um artista norte-americano que na década de 60 produziu uma série de quadros inspirados em figuras contidas em livros de matemática. A figura abaixo é uma reprodução da obra *Geometric Mean (Archytas)*, que está disponível no National Museum of American History, na cidade de Washington (Estados Unidos).



Fonte: [https://americanhistory.si.edu/collections/search/object/nmah\\_694664](https://americanhistory.si.edu/collections/search/object/nmah_694664)

Observando atentamente a obra do artista, pode-se identificar a presença das seguintes figuras planas:

- (A) quadrilátero, pentágono e círculo.
- (B) triângulo, retângulo e hexágono.
- (C) semicírculo, quadrado e retângulo.
- (D) retângulo, círculo e heptágono.
- (E) triângulo, semicírculo e quadrilátero.

RASCUNHO

**Texto para questão 16.**

Desde segunda-feira, as máquinas da Prefeitura de Marabá trabalham intensamente no Porto das Canoinhas, no Bairro Amapá, dando início ao aterro para a construção do muro de contenção e cais. O projeto, orçado em R\$ 42.170.000,00, é uma parceria entre Governo Federal e a Prefeitura.

Fonte: <https://maraba.pa.gov.br/sevop-prefeitura-inicia-as-obras-do-cais-no-bairro-amapa/> (adaptado)

**16** Suponha que o valor orçado no projeto de que trata o texto acima tenha sido dividido entre o Governo Federal e a Prefeitura, de forma diretamente proporcional aos números 35 e 15, respectivamente. Nestas condições, o valor que corresponde à parte da Prefeitura é igual a

- (A) R\$ 10.325.500,00.
- (B) R\$ 12.651.000,00.
- (C) R\$ 14.759.500,00
- (D) R\$ 21.420.000,00.
- (E) R\$ 29.519.000,00.

**17** A imprensa divulgou que, em menos de um mês, em um município, o número de casos suspeitos do novo coronavírus passou de 252 para 433. O percentual de aumento de casos suspeitos é de, aproximadamente,

- (A) 72%.
- (B) 61%.
- (C) 58%.
- (D) 43%.
- (E) 37%.

**18** Na aula de matemática, o professor trouxe uma caixa com 30 compartimentos numerados de 1 a 30. O professor pediu que os alunos colocassem bolinhas vermelhas nos compartimentos dos múltiplos de 4, as bolinhas azuis nos compartimentos dos divisores de 24 e bolinhas amarelas nos compartimentos dos múltiplos de 6. Ao finalizar a atividade, a quantidade de compartimentos que continham bolinhas das três cores é igual a

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

**19** Para a campanha de imunização contra a gripe, um posto de saúde recebeu um lote com o equivalente a 2,25 litros de vacina distribuídos em pequenos frascos. Supondo que uma dose da vacina fosse de aproximadamente 0,5 ml e que uma pessoa possa tomar apenas uma dose, com este lote, o número de pessoas que poderiam ser imunizadas é igual a

- (A) 6.250.
- (B) 5.000.
- (C) 4.500.
- (D) 3.150.
- (E) 2.000.

**20** A proprietária de uma confeitaria gasta R\$ 300,00 para produzir uma certa quantidade de bolos, que serão vendidos, cada um, por R\$ 15,00. O número mínimo de bolos que deverão ser vendidos, para que tenha, de lucro, um valor superior ao que foi gasto na produção é igual a

- (A) 19.
- (B) 20.
- (C) 21.
- (D) 22.
- (E) 23.

RASCUNHO

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

**21** A página de apresentação, presente nas plataformas de mídias sociais digitais, destinada a biografia e imagens do usuário é conhecida como

- (A) avatar.
- (B) perfil.
- (C) texto biográfico.
- (D) link inicial.
- (E) imagem de fundo.

**22** O tipo de memória que possui a menor capacidade de armazenamento, mas que possui a maior velocidade em um sistema computacional

- (A) são os registradores.
- (B) são as secundárias.
- (C) é a memória principal.
- (D) são as memórias cache.
- (E) são os barramentos.

**23** São exemplos de mecanismos de armazenamento externos e classificados como dispositivos de armazenamento óptico

- (A) CD-RW e SSD.
- (B) SDRAM e pen-drive.
- (C) SSD e DVD-RW.
- (D) pen-drive e SSD.
- (E) blu-ray DVD e CD-RW.

**24** Por padrão, o Windows 10 ativa automaticamente o recurso economia de bateria quando o nível da bateria de um notebook ou tablet fica abaixo de

- (A) 5%.
- (B) 20%.
- (C) 15%.
- (D) 10%.
- (E) 25%.

**25** Um recurso do Windows que permite ao computador usar um dispositivo USB como mecanismo de expansão de memória é o

- (A) Near Field Communication.
- (B) SmartResponse.
- (C) SuperFetch.
- (D) ReadyBoost.
- (E) EMD.

**26** Sobre a função CONT.SE usada no Microsoft Office Excel 2019 versão para área de trabalho, julgue verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmativas a seguir.

I. Sua sintaxe é =CONT.SE (O que você quer procurar?; Onde você quer procurar?).

II. O ponto de interrogação (?) e o asterisco (\*) podem ser usados em critérios. Um ponto de interrogação determina qualquer caractere simples. Um asterisco determina qualquer sequência de caracteres.

III. Critérios não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Em outras palavras, a cadeia "prova" e a cadeia "PROVA" serão contabilizadas igualmente.

A sequência correta é

- (A) I-F; II-F; III-F.
- (B) I-V; II-V; III-F.
- (C) I-F; II-V; III-V.
- (D) I-V; II-F; III-V.
- (E) I-F; II-V; III-F.

**27** Sobre o editor de slides, Microsoft Office PowerPoint 2019 versão para área de trabalho, julgue verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmativas a seguir.

I. É possível alterar a orientação da página no PowerPoint entre retrato e paisagem.

II. É possível alterar o tamanho dos slides no PowerPoint.

III. É possível fazer o redimensionamento de um slide em uma apresentação enquanto os outros slides permanecem no tamanho padrão.

A sequência correta é

(A) I-F; II-F; III-F.

(B) I-V; II-V; III-F.

(C) I-F; II-V; III-V.

(D) I-V; II-F; III-F.

(E) I-F; II-F; III-V.

**28** Para utilizar o comunicador instantâneo WhatsApp por meio do Google Chrome, é preciso que o computador e o celular estejam conectados à internet. O pareamento é feito através do

(A) código QR lido no navegador de internet por meio do WhatsApp no celular.

(B) link de confirmação recebido no celular por meio de SMS que deve ser digitado no navegador de internet.

(C) código numérico de 5 dígitos recebido no celular por meio de SMS que deve ser confirmado no navegador de internet.

(D) código alfanumérico de 4 dígitos recebido no celular por meio de SMS que deve ser confirmado no navegador de internet.

(E) código de confirmação recebido por e-mail, onde o usuário deve clicar no link enviado para validar o pareamento.

**29** Para realizar pesquisas em mídias sociais, no site Google, deve-se utilizar, antes da palavra que se deseja buscar, o caractere

(A) sinal de adição (+).

(B) sinal de subtração (-).

(C) tralha (#).

(D) arroba (@).

(E) asterisco (\*).

**30** Para poder selecionar a parte da tela que se deseja capturar, no Windows 10, são utilizadas, como teclas de atalho, o comando

(A) tecla do logotipo do Windows + T.

(B) tecla do logotipo do Windows + C.

(C) tecla do logotipo do Windows + Ctrl + Q.

(D) tecla do logotipo do Windows + Shift + S.

(E) tecla do logotipo do Windows + Alt + D.

## **AGENTE ADMINISTRATIVO - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**31** É essencial em uma organização que a comunicação entre duas pessoas funcione de forma eficaz.

Em uma conversa de trabalho a \_\_\_\_\_ do tema, a \_\_\_\_\_ do tema para as partes envolvidas e os \_\_\_\_\_

envolvidos são elementos que influenciam fortemente na probabilidade de distorção no entendimento entre as partes. Os termos que completam corretamente as lacunas do enunciado são, respectivamente,

(A) complexidade, importância e sentimentos.

(B) ordem, simplicidade e poderes.

(C) transmissão, urgência e desejos.

(D) distorção, fluidez e sentimentos.

(E) novidade, constância e comentários.



**32** Organogramas, fluxogramas e cronogramas são recursos gerenciais utilizados pelas organizações para facilitar a compreensão do trabalho a ser executado. Sobre a funcionalidade dessas ferramentas é correto afirmar que

- (A) o organograma tem como principal função demonstrar as etapas do desenvolvimento de uma operação, além de suas entradas e saídas.
- (B) o cronograma tem como principal função apresentar as áreas da organização envolvidas em um projeto.
- (C) o fluxograma tem como principal função apresentar a sequência das operações com suas entradas, seu processamento e sua saída.
- (D) o organograma tem como sua principal função servir como indicador para a progressão funcional do colaborador.
- (E) o fluxograma tem como sua principal função apoiar a organização do raciocínio em discussões de um problema prioritário, apresentando suas causas e consequências.

**33** O cronograma é capaz de apresentar a duração total de um projeto. Para isso, é importante que sejam registradas em ambiente adequado as \_\_\_\_\_, suas \_\_\_\_\_, bem como a \_\_\_\_\_ das atividades.

Os termos que completam corretamente as lacunas do enunciado são, respectivamente,

- (A) atividades do projeto, durações e sequência.
- (B) responsabilidades no projeto, atividades e duração.
- (C) áreas envolvidas no projeto, responsabilidades e identificação.
- (D) ideias sobre o projeto, implicações e sequência.
- (E) motivações do projeto, justificativas e parte responsável pela realização.

**34** O fluxograma é uma ferramenta visual usada nas organizações. Sobre as utilidades do fluxograma, analise as seguintes afirmativas:

- I – Criar um entendimento comum sobre os passos de um processo organizacional.
- II – Identificar fragilidades de um processo organizacional.
- III – Apontar o tempo de execução de um processo organizacional.
- IV – Apresentar os recursos necessários para a execução de um processo organizacional.

Está/Estão correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

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

**35** As administrações públicas precisam contratar para desenvolver seus projetos e suas atividades cotidianas e o fazem, especialmente, através de contratos administrativos. Sobre o contrato administrativo é correto afirmar que

- (A) é dever da administração pública dar publicidade aos contratos administrativos, exceto quando não for de interesse explícito do gestor do contrato.
- (B) é indispensável, para a eficácia de um contrato administrativo, sua publicação resumida e de seus aditamentos na Imprensa Oficial em prazo estipulado por lei.
- (C) tem como elementos essenciais a presença da administração pública, o atendimento de finalidade privada e a submissão a regime jurídico administrativo.
- (D) sempre é precedido de licitação pública para garantir a lisura da contratação.
- (E) pode ser informal, desde que autorizado pelo gestor máximo da esfera administrativa.

**36** São características do contrato administrativo no setor público:

- (A) consensualidade e formalidade.
- (B) onerosidade e prazo indeterminado.
- (C) cumulatividade e gratuidade.
- (D) participação do poder público e informalidade.
- (E) onerosidade e vantagem unilateral para a administração pública.

**37** O atendimento ao público é a prática de realizar o que estiver dentro de seu alcance para satisfazer as necessidades do público interno e externo à organização. Assim, sobre as boas práticas de atendimento ao público analise as afirmativas abaixo:

I – Na recepção ao público, o colaborador deve sempre demonstrar acolhimento antes de iniciar a prestação do serviço.

II – O colaborador não deve demonstrar atitudes calorosas, como sorrisos ou bom humor, de modo a manter a impessoalidade.

III – Atender aos telefonemas sempre deve ter prioridade em relação aos atendimentos presenciais.

IV – Ao receber uma demanda que não faz parte de suas atribuições, o colaborador deve indicar ao atendido o local e o contato apropriado para que resolva sua necessidade.

Estão corretas apenas as afirmativas

(A) I, II e IV.

(B) III e IV.

(C) I e II.

(D) II e III.

(E) I e IV.

**38** No atendimento do público interno à organização, para que não ocorram entendimentos equivocados, é importante estabelecer

(A) um fluxograma e um cronograma para o tratamento das solicitações.

(B) uma lista de demandas prioritárias com base na proximidade afetiva do colaborador com o solicitante.

(C) a função que irá tratar a solicitação, sem declarar especificamente o colaborador responsável por ela.

(D) sigilo para todas as solicitações feitas por solicitantes de nível hierárquico superior.

(E) prioridade para os patrocinadores do setor, uma vez que estes financiam todo o serviço.

**39** De acordo com as normas de redação e correspondência oficial, o corpo de texto adequado a uma comunicação da Prefeitura Municipal de Marabá com um Deputado Federal do Estado do Pará é o seguinte:

(A) Solicitamos a V. Sa. que adote medidas cabíveis para orientar vossa equipe local quanto aos cuidados para evitar a contaminação pelo vírus.

(B) Solicitamos a V. Exa. que apresente vossos documentos para instalação da “Comissão de Moradia”, cuja descrição enviamos anteriormente, via correspondência eletrônica.

(C) Solicitamos a V. Exa. que informe seu endereço eletrônico para fins de comunicações oficiais via internet.

(D) Solicitamos ao Nobre Deputado que envie seus comentários sobre o projeto proposto para avaliação técnica.

(E) Solicitamos ao Caríssimo Deputado a mobilização de vossa equipe para apoiar nos trabalhos de recuperação dos documentos afetados pela falha técnica na *intranet* da Prefeitura de Marabá.

**40** O ofício é uma carta formal destinada a alguma autoridade pública, empresa ou mesmo pessoa física, para solicitar, reivindicar ou comunicar algo. De acordo com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República vigente, são partes do documento no padrão ofício:

(A) identificação do expediente, corpo de texto e finalização.

(B) local e data do documento, assunto e conclusão.

(C) assunto, texto do documento e fecho da comunicação.

(D) identificação do expediente, assunto e corpo de texto.

(E) remetente, destinatário e fecho da comunicação.

RASCUNHO

**41** A tramitação de documentos em organizações, especialmente as públicas, é complexa. Esses documentos frequentemente transitam por uma série de colaboradores da organização, cada qual com a sua responsabilidade de guarda e tratamento temporário destes. A forma adequada de tramitar um documento em uma organização para minimizar extravios e manter controle sobre sua localização na organização é

- (A) dar ciência ao gestor da área sobre os documentos que estão tramitando de modo a gerar um protocolo informacional.
- (B) enviar um memorando para a organização, estabelecendo um número de protocolo, sempre que estiver em posse temporária de um documento importante.
- (C) registrar no setor de recursos humanos ou de pessoal a tarefa que está sendo realizada, com o documento e o prazo.
- (D) registrar o documento em um setor de protocolo central ou local e atualizar esse registro a cada alteração de setor ou colaborador.
- (E) registrar a entrada do documento na organização por meio de um setor de protocolo e, somente após todos os trâmites concluídos, registrar a saída do documento no setor de protocolo.

**42** Um documento é tudo que serve de apoio material para manter e transmitir uma informação. O arquivamento de documentos em uma organização é necessário para apoiá-la a encontrar os documentos com maior rapidez e facilitar sua localização. O agente administrativo também deverá assumir a responsabilidade de arquivar documentos da organização. Desta forma, sobre o correto arquivamento de documentos, analise as afirmativas abaixo:

I – Todos os tipos de documentos, em qualquer formato, deverão ser considerados para arquivamento conforme os critérios estabelecidos pela organização.

II – Antes de arquivar um documento, o agente administrativo deve verificar se ele está pendente de providências ou se deve ser encaminhado para outro setor da organização.

III – Um documento inativo que não será mais utilizado para transmitir informações deve ser incinerado ou triturado adequadamente assim que se identifique esse estado.

IV – O arquivamento deve ser complexo o suficiente para que apenas os colaboradores responsáveis por ele sejam capazes de praticá-lo.

Está/Estão correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

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

**43** Após um determinado tempo de uso, um documento pode tornar-se inativo, mas poderá ser consultado esporadicamente, conforme necessidade da organização. Uma vez que o documento se torne inativo, o assistente administrativo responsável pelos seus cuidados deve agir de modo seguro e responsável. Sobre o tratamento de documentos inativos, avalie as afirmativas abaixo:

I – Os documentos inativos devem ser arquivados junto ao arquivo ativo, no entanto, posicionando-os afastados dos documentos utilizados rotineiramente.

II – Antes de descartar documentos em definitivo, deve-se consultar oficialmente as áreas da organização para verificar se ainda têm utilidade.

III – Deve-se manter documentos em um arquivo morto durante todo o tempo de existência da organização para gerar um registro histórico.

IV – Apenas os documentos financeiros e contábeis da organização devem ser mantidos em um arquivo morto, para eventuais prestações de contas.

Está/Estão correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

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

**44** Segundo a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, aquele que desfigurar ou destruir documentos de valor permanente ou considerados como de interesse público e social ficará sujeito a responsabilidade de natureza

- (A) apenas administrativa.
- (B) apenas penal.
- (C) apenas penal e administrativa.
- (D) apenas civil e administrativa.
- (E) penal, civil e administrativa.

**45** O objetivo da função gestão de pessoas ou dos recursos humanos na administração pública é viabilizar a eficácia da prestação de serviços. O processo da gestão de recursos humanos, que é responsável por promover o aumento das competências do servidor e permitir que este assuma responsabilidades cada vez mais complexas, é chamado de:

- (A) atração.
- (B) retenção.
- (C) administração do desempenho.
- (D) desenvolvimento.
- (E) manutenção.

**46** O almoxarifado deve trabalhar com dados precisos sobre o uso dos materiais na organização para estabelecer as necessidades de aquisição. Um dos dados necessários é a demanda do material por período, em cada setor da organização. A demanda pode ser definida como

- (A) a quantidade consumida ou solicitada do material para uso no período naquele setor.
- (B) o tempo necessário para o ressurgimento do material no setor.
- (C) a quantidade de material destinada a evitar a ruptura de estoques, por causa de aumento do tempo de ressurgimento.
- (D) a quantidade de material solicitada ao setor de almoxarifado para formação de estoques.
- (E) o número de solicitações de material realizadas em um determinado período.

**47** É considerado um objetivo do almoxarifado no setor público

- (A) contribuir para a apuração de custos pela administração pública.
- (B) maximizar as receitas geradas pela administração pública.
- (C) melhorar a qualidade da comunicação nos setores logísticos.
- (D) realizar a contratação de pessoas para atuação no atendimento ao público externo.
- (E) produzir todo o material utilizado no serviço público.

**48** Licitação é um procedimento administrativo pelo qual um ente seleciona a proposta mais vantajosa entre as oferecidas para celebração de contrato administrativo. Sobre o processo licitatório, analise as seguintes afirmativas:

I – Toda contratação pela administração pública deve ser realizada através de um processo licitatório.

II – Todo processo licitatório culmina na celebração de um contrato administrativo.

III – A Lei nº 8666 de 21/06/1993 tem abrangência para todas as esferas da administração pública.

IV – A licitação não será sigilosa, sendo públicos e acessíveis ao público os atos de seu procedimento, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura.

Está/Estão correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

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

**49** Segundo a Lei nº 8.666, de 21/06/1993, as licitações para a execução de obras e para a prestação de serviços obedecerão à seguinte sequência:

- (A) projeto básico, projeto conceitual e execução das obras e serviços.
- (B) projeto inicial, projeto futuro e execução das obras e serviços.
- (C) projeto básico, projeto executivo e execução das obras e serviços.
- (D) projeto conceitual, execução das obras e serviços e encerramento executivo.
- (E) projeto inicial, projeto executivo e projeto completo.

**50** A comunicação é uma necessidade pessoal e social de relação entre as pessoas para transmitir e receber ideias, informações e conhecimento, além dos sentimentos envolvidos no processo. É considerada uma boa prática no processo de comunicação

- (A) utilizar linguagem rebuscada e neologismos no atendimento do público interno à organização.
- (B) realizar atividades paralelas enquanto se atende a uma necessidade de um cliente ao telefone.
- (C) falar com hostilidade aos clientes que não conseguirem expressar adequadamente suas necessidades.
- (D) utilizar softwares ou aplicativos mensageiros para o esclarecimento de questões complexas de modo a agilizar suas resoluções.
- (E) não permitir que diferenças de valores e crenças entre os interlocutores interfiram no processo de comunicação verbal.

RASCUNHO