

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto de Bocage para responder às questões de 01 a 04:

O Leão e o Porco

O rei dos animais, o rugidor leão,
Com o porco engraçou, não sei por que razão.
Quis empregá-lo bem para tirar-lhe a sorna
(A quem torpe nasceu nenhum enfeite adorna):
Deu-lhe alta dignidade, e rendas competentes,
Poder de despachar os brutos pretendentes,
De reprimir os maus, fazer aos bons justiça,
E assim cuidou vencer-lhe a natural preguiça;
Mas em vão, porque o porco é bom só para assar,
E a sua ocupação dormir, comer, fossar.
Notando-lhe a ignorância, o desmazelo, a incúria,
Soltavam contra ele injúria sobre injúria
Os outros animais, dizendo-lhe com ira:
«Ora o que o berço dá, somente a cova o tira!»
E ele, apenas grunhindo a vilipêndios tais,
Ficava muito enxuto. Atenção nisto, ó pais!
Dos filhos para o gênio olhai com madureza;
Não há poder algum que mude a natureza:
Um porco há-de ser porco, inda que o rei dos bichos
O faça cortesão pelos seus vãos caprichos.

QUESTÃO 01

A mensagem apresentada no texto é que:

- A) Quando alguém recebe uma chance é capaz de mudar e adequar-se a novas situações, basta ter força de vontade;
- B) A natureza de cada um é imutável, pois as pessoas já nascem com os atributos que usarão durante a vida;
- C) É necessário dar chances para que as pessoas desenvolvam seu potencial;
- D) Cada um pode ser o que desejar, basta querer.

QUESTÃO 02

Quanto ao gênero e à tipologia textual, o texto pode ser classificado, respectivamente, como:

- A) Fábula, narrativo;
- B) Poema, descritivo;
- C) Fábula, injuntivo;
- D) Conto, narrativo.

QUESTÃO 03

Pelo contexto, pode-se inferir que as palavras "sorna", "incúria" e "vilipêndios" significam, respectivamente:

- A) Malandragem, cautela, infame;
- B) Astúcia, desmazelo, orgulho;
- C) Proatividade, inércia, ignonímia;
- D) Indolência, negligência, desprezo.

QUESTÃO 04

Analise os aspectos linguísticos do texto, observando as proposições:

- I. "A quem **torpe** nasceu nenhum enfeite adorna)" o termo destacado é um substantivo;
- II. "O rei dos animais, o rugidor leão, ..." as vírgulas foram usadas para separar o aposto;
- III. "Deu-**lhe** alta dignidade, e rendas competentes, ..." o pronome destacado substituiu a palavra "leão";
- IV. As palavras "ignorância", "incúria" e "injúria" são acentuadas pela mesma regra gramatical.

Está(ão) correta(s), apenas:

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

QUESTÃO 05

A regência verbal está em conformidade com a norma culta da língua, na frase:

- A) Os fieis têm obedecido os preceitos cristãos;
- B) Todos anuíram àquela proposta;
- C) O Tribunal Eleitoral avisou aos eleitores da necessidade do recadastramento;
- D) Chegaram cedo no local da prova.

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO**QUESTÃO 06**

Observe a sequência

$$\frac{M^{-1}}{b}; \frac{M^0}{d}; \frac{M^1}{f};$$

Marque a alternativa que corresponde ao 5º termo dessa sequência.

A) $\frac{M^2}{h};$

B) $\frac{M^3}{i};$

C) $\frac{M^3}{j};$

D) $\frac{M^4}{j}.$

QUESTÃO 07

Sobre a proposição: "15 - 4 = 10". Pode-se afirmar que:

- A) A negativa dessa proposição é: "15 - 4 = 11";
- B) A negativa dessa proposição é: "15 - 4 ≠ 10";
- C) A negativa dessa proposição é: "15 - 4 > 11";
- D) A proposição não tem negativa.

QUESTÃO 08

Se $M = (A \cup B) - (A \cap B)$, sendo $A = \{a, b, c, d, e\}$ e $B = \{a, e, i, o, u\}$, então M é:

- A) $M = \{b, c, d\};$
- B) $M = \{b, c, d, e, i, u\};$
- C) $M = \{b, c, d, i, o, u\};$
- D) $M = \{b, c, d, e, i, o, u\}.$

QUESTÃO 09

Livia nasceu em um ano bissexto (o ano ao qual é acrescentado um dia extra,) no dia 1/1/2012 que ocorreu em um domingo. Então no ano de 2017 o dia 1 de janeiro será um dia de:

- A) Domingo;
- B) Segunda-Feira;
- C) Terça-Feira;
- D) Quarta-Feira.

QUESTÃO 10

No estudo do raciocínio lógico existem as disjunções exclusivas. A respeito dessas proposições compostas podemos afirmar que:

- A) É formada pela presença do conectivo "Se...então"
Ex: Se estudar bastante, então te darei um celular;
- B) É formada pela presença do conectivo "e"
Ex: Te darei uma bicicleta e um celular;
- C) É formada pela presença do conectivo "ou."
Ex: Te darei uma bicicleta ou te darei um celular;
- D) É formada pela presença dos dois conectivos "ou".
Ex: Ou te darei uma bicicleta ou te darei um celular.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 11

Atendimento ao público é o ato de servir, ou seja, receber com atenção o público interno e externo. O servidor deve atender da melhor forma possível, ou seja, da forma que gostaria de ser atendido ou ainda melhor. Em relação às boas práticas de atendimento telefônico ao público, marque (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () Identificar o nome do órgão de maneira correta e clara;
- () Fazer sempre uma saudação e diga em seguida o nome do atendente;
- () Falar de maneira clara, mas de forma rápida para conseguir passar todas as informações;
- () Caso a providência solicitada seja demorada, agende com o cliente data e hora para retomar a ligação e receber a resposta à sua consulta.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, V, V, V;
- B) V, F, F, V;
- C) F, F, F, V;
- D) V, V, F, V.

QUESTÃO 12

Os documentos de arquivos podem ser classificados em algumas categorias. De acordo com os conceitos aplicados a cada a classificação, marque a opção correta.

- A) Arquivos intermediários são um conjunto de documentos originários de arquivos permanentes, com uso frequente, que aguardam em depósito de armazenamento permanente sua destinação final;
- B) Arquivos permanentes são um conjunto de documentos preservados em carácter definitivo em função de seu valor para eficácia da ação administrativa, como prova, garantia de direitos ou fonte de pesquisa;
- C) Arquivos correntes são um conjunto de documentos vinculados aos arquivos permanentes para os quais foram produzidos ou recebidos e que, mesmo cessada sua tramitação, se conservam junto aos órgãos produtores em carácter permanente;
- D) Arquivos intermediários são um conjunto de documentos vinculados aos arquivos correntes, aos quais foram produzidos ou recebidos e que, mesmo cessada sua tramitação, se conservam junto aos órgãos produtores em carácter permanente.

QUESTÃO 13

A organização do trabalho acontece a partir da forma como o trabalho é gerenciado, desde o projeto do trabalho até os aspectos da estratégia empresarial, garantindo a segurança do colaborador. Em relação a organização do trabalho, analise os itens a seguir e marque a opção correta:

- I. É importante criar uma rotina de limpeza no local de trabalho, onde cada colaborador faz sua parte na limpeza do ambiente, podendo ser organizado no começo da semana. Isso faz com que o ambiente fique mais agradável e os colaboradores tenham uma semana mais organizada;
- II. A organização do trabalho não influencia na maneira como a equipe trabalha, nem tampouco nos resultados apresentados, a mesma só ajuda a manter o ambiente agradável e também criar rotinas de colaboração e ajuda entre os colaboradores;
- III. É importante criar uma lista de atividades, pois essa é uma das melhores maneiras de fazer com que o trabalho fique organizado, podendo contar com a ajuda de ferramentas eletrônicas, agilizando o desenvolvimento das atividades;
- IV. Alguns benefícios apresentados ao utilizar os métodos de organização do trabalho, são: conforto para desenvolver as atividades, aumenta o nível de motivação no trabalho, reduz o tempo de execução em cada tarefa e também contribui nas tomadas de decisões, fazendo com que estas sejam mais rápidas e precisas.

Estão corretas:

- A) I, apenas;
- B) I, II e IV, apenas;
- C) I, III e IV, apenas;
- D) I, II, III e IV.

QUESTÃO 14

As organizações precisam sempre traçar metas e objetivos para estarem preparadas para os diversos problemas que surgem ao longo do tempo. Com isso foram criadas 4 funções básicas para que as organizações possam funcionar, melhorar e crescer. De acordo com essas funções básicas da administração, marque a opção correta:

- A) Planejamento, consiste em estabelecer as atividades de uma empresa, e compreende diversas fases, como: definição das estruturas organizações, designação de tarefas, elaboração de níveis hierárquicos, distribuição dos recursos e também o gerenciamento de todas as atividades;
- B) Organização, consiste em uma etapa que acontece após o planejamento, esta fase é o momento em que a equipe começa a ser direcionada a atingir os objetivos. Essa função pode englobar os direcionamentos nos níveis institucional, operacional e departamental;
- C) Controle, consiste na fase em que a empresa avalia as oportunidades surgidas e os pontos positivos e negativos, para traçar metas que possam treinar a equipe, melhorar os rendimentos e reduzir as barreiras de crescimento;
- D) Direção, consiste na fase em que as atividades finalmente acontecem, é o momento de direcionar as equipes para atingir as metas e os objetivos. Este direcionamento reflete diretamente nos resultados, essa fase engloba o direcionamento nos níveis operacional, institucional e departamental.

QUESTÃO 15

O PABX funciona da mesma forma que uma central de telefones, mas somente os aparelhos da empresa gestora podem estar conectados ao sistema. Em relação ao sistema PABX, marque a opção correta:

- A) Com o sistema PABX, a empresa passa a ter mais de uma linha central, deixando a carga da tecnologia a sua distribuição em apenas 30 ramais disponíveis;
- B) A utilização desse sistema é feito por meio de duas formas principais, sendo elas, com telefones externos, utilizando uma tecla específica para se comunicar com a linha central da empresa, e chamadas internas, bastando somente teclar o número do ramal desejado, e o PABX vai conectar automaticamente os dois aparelhos sem gerar custos para a organização;
- C) O sistema não permite funções, como: reuniões a distância entre várias equipes, bloqueio de chamadas, portabilidade, tarifação e produtividade;
- D) Hoje em dia existe somente um tipo de PABX, o digital, onde sua principal vantagem é permitir ligações com excelente qualidade de áudio, sem ruídos e com bom volume.

QUESTÃO 16

_____ consiste no cotidiano da administração, envolvendo áreas centrais de planejamento e estruturas técnico-normativas, também orienta, ordena e atualiza o fluxo de tarefas funcionais por meio de Normas, Portarias e Instruções.

A opção que indica o preenchimento correto da lacuna, é:

- A) Planejamento organizacional;
- B) Funções comunicativas;
- C) Comunicação administrativa;
- D) Comunicação empresarial.

QUESTÃO 17

_____ faz parte dos princípios da arquivologia, e fala que os fundos de arquivos não podem ser mutilados, dispersos, destruídos, alienados sem autorização ou sofrer adições indevidas.

A opção que indica o preenchimento correto da lacuna, é:

- A) Cumulatividade;
- B) Unicidade;
- C) Organicidade;
- D) Indivisibilidade.

QUESTÃO 18

Os documentos considerados como "correspondência" são todos cuja espécie possui formato de comunicação escrita, que circulam em entidades públicas e privadas. Em relação a classificação da correspondência, marque V para verdadeiro e F para falso.

- () Correspondência oficial ocorre por meio de uma comunicação formal, veiculada por meio de estruturas formais das instituições mantida pela Administração Pública ou Privada, seja por meio físico ou digital;
- () Correspondência interna é mantida entre as unidades da instituição e outros órgãos da Administração Pública, veiculada fora da estrutura formal da instituição;
- () Correspondência interna é aquela que acontece entre as unidades da instituição;
- () Correspondência externa é mantida entre as unidades da instituição e outros órgãos da Administração Pública, veiculada fora da estrutura formal da instituição.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, F, V, V;
- B) F, V, V, F;
- C) V, V, V, F;
- D) F, F, V, V.

QUESTÃO 19

De acordo com os critérios que regulam a eliminação do documento de arquivo, marque a opção correta.

- A) Documentos cujos os textos estejam reproduzidos da mesma forma em outro documento;
- B) Cópias de documentos antigos, mesmo que não haja o original;
- C) Documentos que cumpram datas específicas;
- D) Documentos que não se tornem obsoletos.

QUESTÃO 20

Organizar é uma das fases das funções administrativas, dentre as etapas presentes nessa fase, marque a opção correta.

- A) Definir padrões de desempenho;
- B) Avaliar a situação atual (interna e externa);
- C) Monitorar o desempenho;
- D) Desenhar a estrutura e alocar pessoas e recursos.

QUESTÃO 21

Planejamento é o processo de estabelecer objetivos, e de criar maneiras eficazes para atingi-los, envolve solução de problemas e tomadas de decisões para o futuro da organização. Em relação aos níveis hierárquicos do planejamento, marque a opção correta:

- A) O planejamento operacional é desenvolvido no nível intermediário, e visa aproximar os níveis estratégico e tático, sendo essa ligação entre os níveis hierárquicos, produz planos bem direcionados às distintas atividades organizacionais;
- B) O planejamento tático é genérico e abrangente, consiste em estruturar e esclarecer as missões, objetivos e negócio da organização. É de responsabilidade da alta administração e abrange as relações entre a empresa e seu ambiente, considerando os fatores internos e externos;
- C) No planejamento operacional cada área da organização deve fazer a sua parte, este planejamento é justamente o desdobramento do plano estratégico em cada unidade ou departamento;
- D) O planejamento estratégico procura estabelecer a melhor direção a ser seguida pela organização como um todo, ou seja, vai definir os objetivos e metas organizacionais amplos e de longo prazo.

QUESTÃO 22

_____ faz parte da classificação de documentos quanto a natureza, e é de reconhecimento restrito e que, por isso, requer medidas especiais de salvaguarda para a sua divulgação e custódia. Estes documentos ainda se subdividem em outras quatro categorias.

A opção que indica o preenchimento correto da lacuna, é:

- A) Documento ostensivo;
- B) Documento sigiloso;
- C) Documento secreto;
- D) Documento ultrassecreto.

QUESTÃO 23

_____ é uma das etapas da organização de arquivos e consiste em analisar objetivamente a real situação dos serviços de arquivo, e fazer seu diagnóstico para formular e propor as alterações e medidas mais indicadas, em cada caso, a serem adotadas no sistema a ser implantado.

A opção que indica o preenchimento correto da lacuna, é:

- A) Análise dos dados coletados;
- B) Análise das informações coletadas;
- C) Levantamento de dados;
- D) Planejamento.

QUESTÃO 24

A comunicação administrativa tem o papel de dar fluência aos processos e procedimentos dentro da organização, podendo ser encontrada em normas, manuais e documentos internos. Em relação aos atributos que compõem a comunicação administrativa, marque a opção correta.

- A) Hierarquizada, apresenta o conjunto de regras, rotinas e diretrizes que devem ser seguidas dentro da organização;
- B) Impessoal, mostra aos colaboradores quais são os seus deveres;
- C) Legislativa, mostra aos colaboradores quais são os seus deveres;
- D) Normativa, vem de cima para baixo e é fundamentada por autoridades.

QUESTÃO 25

Em relação ao material básico necessário da mesa operadora da telefonista, marque a opção correta em que se encontra todos estes matérias.

- A) Lista de telefones atualizados, livro de protocolo, lápis e caneta, relação com os ramais da empresa;
- B) Lápis e caneta, lista de telefones atualizados, livro de protocolo;
- C) Livro de protocolo, lista de telefones atualizados, relação de ramais atualizados;
- D) Lista de telefones atualizados, lápis e caneta, relação com os ramais da empresa, bloco de anotações.