

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO - 08/2011

Cód. 08 – Analista Administrativo I

1. Sobre Procedimento podemos afirmar que:

- é entendido como uma cadeia de ações, sucessão encadeada e organizada de atos e formalidades, diferentes entre si mas relacionados, tendentes à obtenção de um resultado, concretizada numa decisão final.
- exige o cumprimento de certas regras e princípios formalizando as ações.
- permite um acréscimo do controle administrativo.
- deixou de ser um mero antecedente da decisão administrativa, passando a ser a sustentação, o que a molda e o que a condiciona, através de uma sequência de atos e formalidades públicas, que permitem explicar, evidenciar e informar as decisões.
- é concebido sob uma ideia de racionalização e eficiência administrativas.

São afirmações corretas:

- A) apenas quatro.
- B) apenas três.
- C) apenas duas.
- D) todas.

2. Preencha a lacuna inicial das afirmações com as palavras AUMENTAR ou REDUZIR.

- A elaboração de Procedimentos, além de melhorar a qualidade, controlar processos e facilitar a consistência de integridade de um produto ou resultado final, alcança os objetivos de:

- 1 - _____ o consumo de materiais utilizados pelos funcionários..
- 2 - _____ o desperdício.
- 3 - _____ a produtividade.
- 4 - _____ a utilização inadequada dos recursos (equipamentos, materiais e mão-de-obra),

Identifique a afirmação que deve iniciar com a palavra AUMENTAR para ficar correta.

- A) 1.
- B) 2.
- C) 3.
- D) 4.

3. De forma geral, um sistema de normas e procedimentos deve estar voltado para determinados objetivos. No contexto das afirmações abaixo não se inclui o objetivo de:

- A) Servir especialmente como instrumento de avaliação de desempenho dos funcionários, para efeito de promoção na carreira.
- B) Promover uniformidade no entendimento, harmonia de desempenho e unidade de ação.
- C) Estabelecer bases adequadas para o controle das atividades e um nível de referência para a análise e o ajustamento das diretrizes, da organização e dos procedimentos aprovados.
- D) Preservar a experiência da organização, evitando a repetição de erros e o esforço desnecessário na solução de problemas anteriormente resolvidos.

4. A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade representa a obtenção de uma poderosa ferramenta que possibilita a otimização de diversos processos dentro da organização. Além destes ganhos, fica evidenciada também a preocupação com a melhoria contínua dos produtos e serviços fornecidos. Toda instituição ou empresa almeja enquadrar-se no Sistema de Gestão de Qualidade normatizada pela ABNT. Um Procedimento documentado deve ser elaborado em conformidade com as respectivas diretrizes, conforme constam, dentre outras, as seguintes:
- Estrutura e formato: Convém que a estrutura e o formato dos procedimentos documentados (cópia impressa ou mídia eletrônica) sejam definidos pela organização das seguintes maneiras: texto, fluxogramas, tabelas, uma combinação destes, ou qualquer outro método adequado às necessidades da organização.
 - Título: Deve identificar claramente o procedimento documentado.
 - Propósito: o propósito do procedimento documentado deve ser definido.
 - Escopo: Deve ser descrito o escopo do procedimento documentado, incluindo as áreas a serem cobertas.
 - Responsabilidade e autoridade: Devem ser identificadas as responsabilidades e autoridade das pessoas e/ou funções na organização, assim como suas inter-relações associadas com os processos e atividades descritas no procedimento. Podem ser apresentados, na forma de fluxogramas e em texto descritivo, constando o respectivo nível na hierarquia funcional e salário mensal a que faz jus.

São diretrizes corretas e pertinentes:

- A) todas as citadas.
 - B) apenas três das citadas.
 - C) apenas quatro das citadas.
 - D) apenas duas das citadas.
5. Na descrição de atividades de um procedimento o nível de detalhamento pode variar dependendo da complexidade das atividades, dos métodos utilizados e dos níveis de habilidades e treinamento de pessoal necessário para que as atividades sejam realizadas. Independentemente do nível de detalhamento, convém que, dentre outros, os seguintes aspectos sejam respeitados.
- 1 - definição das necessidades da organização, seus clientes e fornecedores.
 - 2 - definição do que precisa ser feito, por quem ou qual função na organização, porque, quando, onde e como.
 - 3 - definição dos recursos necessários para a realização das atividades (em termos de pessoal, treinamento, equipamentos e materiais).
 - 4 - definição da documentação apropriada relacionada às atividades requeridas.
 - 5 - inclusão de apêndices que contenham informações de apoio ao procedimento documentado podem ser incluídos, tais como, tabelas, gráficos, fluxogramas e formulários.
 - 6 - indicação de evidências da análise crítica, da aprovação, do status e da data de revisão do procedimento.
 - 7 - identificação das alterações constando a natureza da modificação no próprio documento ou em anexos apropriados.

Atem ao enunciado os itens:

- A) 2, 4, 5 e 6, apenas.
 - B) 3, 4 e 6, apenas.
 - C) 4, 5, 6 e 7, apenas.
 - D) 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7.
6. Analise as afirmações sobre os Registros de um Procedimento.
- 1 - Os registros relacionados às atividades no procedimento documentado devem ser definidos em seção própria do procedimento ou em outras seções relacionadas.
 - 2 - Os formulários a serem usados para esses registros devem ser identificados.
 - 3 - Deve-se definir o método necessário para completar, arquivar e manter os registros.

Estão corretas as afirmações:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 2 e 3, apenas.

7. Para a escolha do redator ou redatores, o responsável pela “oficialização” do procedimento (aquele que vai aprová-lo) analisa, entre os integrantes do grupo que pratica ou vai praticar o procedimento, aqueles que reúnem condições para redigir um bom procedimento. Algumas qualidades destas pessoas são relevantes como:
- o conhecimento do assunto;
 - o sucesso na prática do procedimento informal já existente;
 - uma certa referência entre os membros do grupo;
 - facilidade de expressão;
 - discernimento para descobrir o que precisa e o que não precisa ser escrito;
 - conhecimentos suficientes da nossa língua.
 - o bom porte físico.

São itens pertinentes:

- A) apenas quatro.
- B) apenas seis.
- C) apenas três.
- D) todos.

8. O redator deve seguir algumas recomendações, exceto:

- A) Fazer uso do estilo pessoal, empregando pronomes de primeira pessoa, como eu, nós, meu, nosso.
- B) Não separar as rotinas em POs menores se isto tornar os procedimentos mais difíceis de serem entendidos.
- C) Usar o modo imperativo nas instruções para transmitir a ideia de que você está dizendo a alguém como fazer alguma coisa.
- D) Fazer referência a todos os formulários, folhas de registros e outros documentos usados no procedimento pelo seu nome e número.

9. É incorreto afirmar que dentre as práticas de elaboração de normas e procedimentos inclui-se:

- A) construir frases na ordem direta preferindo frases curtas e, se possível, afirmativas para facilitar o entendimento.
- B) usar preferencialmente o verbo no presente do indicativo. No caso da descrição de etapas de um processo, usar o infinitivo (numerar, mexer, usar), colocando-o no início da frase.
- C) usar gírias e estrangeirismo desnecessário.
- D) priorizar instruções de segurança.

10. Um Procedimento Operacional deve:

- 1 - ser redigido em linguagem científica avançada usando o máximo de siglas e de termos específicos.
- 2 - começar cada seção com os pontos em sequência: itens para os detalhes necessários, em seguida aos pontos importantes, subitens para outros detalhes, etc.
- 3 - ter listadas as tarefas e/ou procedimentos secundários na ordem de sua execução.

São recomendações adequadas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.

11. O redator precisa zelar pela elaboração correta de um procedimento, sendo o imprescindível:

- A) Empregar o verbo no futuro: deverá entregar... poderá fazer...
- B) Exagerar no uso de maiúsculas, negritos, sublinhas para chamar a atenção do leitor.
- C) Fazer uso abundante de abreviaturas e siglas sem explicitar os respectivos significados.
- D) Usar linguagem condizente com a cultura da organização.

12. Na elaboração de Procedimentos recomenda-se a seguinte sequência de passos, exceto:

- A) O rascunho deve ser apreciado e submetido ao exame e sugestões por elementos de grupos distintos daqueles que praticam ou praticarão o que foi escrito.
- B) O aprovador deve incentivar as sugestões nessa fase inicial e as revisões serão incentivadas numa fase mais madura da vida do procedimento, como forma de validar o esforço despendido.
- C) Depois de colhidas as sugestões, o grupo redator as examina, adotando-as ou não e dando uma resposta ao apresentador da sugestão e o segundo rascunho é então submetido à aprovação do responsável.
- D) Após a aprovação o documento é numerado e publicado dentro do sistema de divulgação adotado pela organização.

13. O formato de um procedimento deve apresentar, dentre outras, as seguintes características:

- Índice: embora de uso facultativo, facilita o entendimento e a leitura da norma.
- Objetivo: dispõe a respeito do propósito do conteúdo da norma e deve indicar a finalidade da norma de modo preciso.
- Aplicação: determina as áreas envolvidas com a execução e acompanhamento do processo focado.
- Responsabilidades: Define atribuições e autoridade para cada uma das áreas envolvidas.
- Definições: padroniza a terminologia básica a ser adotada na norma e que deverá ser difundida entre os usuários.
- Conteúdo: estabelece regras e procedimentos a serem seguidos na operacionalização do processo;
- Anexos: Fluxogramas e modelos de todos os documentos e formulários a serem utilizados no processo.

São pertinentes:

- A) apenas cinco dos itens citados.
- B) todos os itens citados.
- C) apenas quatro dos itens citados.
- D) apenas três dos itens citados.

14. Seguem-se algumas sugestões para a elaboração de Procedimentos.

- 1 - Deve existir um esboço normativo interno, ainda que extremamente simples, para que os procedimentos não fiquem muito diferentes entre os diversos departamentos da organização.
- 2 - O procedimento pode ser escrito por uma ou mais pessoas, refletindo o consenso destes redatores.
- 3 - O primeiro rascunho pode sofrer logo uma revisão por parte de uma pessoa diferente, que examinará a propriedade da linguagem usada, inclusive a parte gramatical condição que vai gerar um rascunho claro, correto e didático, facilitando sua leitura e entendimento.

Constituem sugestões corretas:

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1 e 2, apenas.

15. Um Procedimento Operacional (PO) deve ser redigido sempre que houver a necessidade de descrever a maneira apropriada de realizar uma tarefa ou série de tarefas que sejam necessárias para atingir um objetivo desejado. Analise as afirmações sobre a elaboração de um Procedimento Operacional (PO).

- 1 - Não é necessário que o redator do rascunho seja especialista em redação.
- 2 - Os revisores devem ser pessoas capacitadas para analisar os rascunhos, fornecer seus comentários e aprovação ou reprovação.
- 3 - O conteúdo do PO deve conter informações pertinentes sobre o que trata o procedimento, por que é necessário quando e onde ele será usado e quem deve segui-lo.

Estão corretas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 1, 2 e 3.
- D) 2 e 3, apenas.

16. A estrutura de um PO deve atender os seguintes requisitos:

- Utilizar sempre que possível os mesmos termos técnicos que já foram definidos anteriormente.
- Numerar cada ação, respeitando sua sequência de execução.
- Numerar os itens (primários, secundários, terciários e quaternários) com algarismos arábicos, colocando a numeração junto à margem esquerda.
- Não usar ponto, parênteses ou hífen após a numeração e dar um espaçamento correspondente a duas letras antes da primeira letra seguinte.
- Definir itens, evitando o emprego de "etc.". Seu significado deve ser sempre explicado (Ex.: ouro, prata e outros metais preciosos).

Estão corretas as afirmações:

- A) todas.
- B) apenas duas.
- C) apenas quatro.
- D) apenas três.

17. Na citação de legislação em um Procedimento há necessidade de se observar a sistematização das leis que é complexa. Analise as afirmações.

- 1 - Artigo é a unidade básica para apresentação, divisão ou agrupamento de assuntos num texto normativo.
- 2 - No tocante à numeração, até o artigo nono adota-se a numeração ordinal (art. 9º). A partir do de número 10, emprega-se o algarismo arábico correspondente, seguido de ponto-final (art. 10.).
- 3 - Os artigos são designados pela abreviatura "Art." sem traço antes do início do texto.
- 4 - Os textos dos artigos são iniciados com letra maiúscula e encerrados com ponto-final, exceto quando tiverem incisos, caso em que são encerrados por dois-pontos.
- 5 - Os artigos podem desdobrar-se, por sua vez, em *parágrafos* e *incisos*; e estes, em *alíneas*.

São afirmações corretas:

- A) 1, 4 e 5, apenas.
- B) 2, 3 e 4, apenas.
- C) 1, 2, 3, 4 e 5.
- D) 1, 2, 3 e 4, apenas.

18. A formatação de um Procedimento Operacional (PO) está correto quando

- A) Uma subseção é numerada sem haver outra subseção no capítulo.
- B) Os anexos são numerados ao invés do uso de letras (Anexo A, B, C,...).
- C) Os itens de uma enumeração são numerados ao invés de virem antecedidos por um traço ou de uma letra minúscula seguida de parênteses.
- D) Os parágrafos não são numerados.

19. Estabeleça a relação entre as colunas (termos e suas definições).

1 - Fluxograma	a- é uma prática administrativa ou organizacional, aplicada de forma sistemática e conhecida, procedendo-se às atividades conforme os usos e costumes já internalizados pelos empregados e/ou funcionários.
2 - Rotina	b- é o conjunto de regras ou procedimentos escritos e formais para a execução e avaliação das atividades necessárias ao alcance de objetivos específicos e gerais, propostos pela instituição ou empresa, por intermédio dos seus dirigentes.
3 - Norma	c- é um gráfico elaborado de forma sistemática e racional para facilitar a análise dos dados, informações e sistemas, com alto grau de detalhamento, colocando em evidência os fatores que intervêm num processo qualquer.

A relação correta é:

- A) 1b – 3c – 2a.
- B) 1a – 1b – 3c.
- C) 1c – 2a – 3b.
- D) 1c – 2b – 3a.

20. Após o mapeamento dos Procedimentos Operacionais, deverão ser identificados os Fluxos de Trabalho críticos e a utilização dos fluxogramas na gestão dos Processos Internos auxilia na Gestão de Riscos.

- 1 - A identificação e posterior representação dos fluxos críticos são ferramentas valiosas para a correta execução e supervisão de Procedimentos complexos favorecendo a otimização do trabalho.
- 2 - Cada fluxo identificado deverá ser analisado sob os seguintes aspectos: 1) funções e procedimentos envolvidos no fluxo. 2) identificação dos possíveis gargalos. 3) definição das funções e procedimentos que são realmente necessários para a realização completa do fluxo.
- 3 - Identificando o colaborador diretamente responsável pela falha na execução do Procedimento o mesmo deverá ser afastado e posteriormente demitido.

São afirmações corretas:

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.

21. Analise as afirmações sobre fluxogramas.

- O fluxograma horizontal apresenta duas variações: horizontal descritivo mais apropriado ao levantamento de informações e o fluxograma horizontal de colunas, mais usado na etapa de análise das informações.
- O fluxograma vertical tem como vantagens a rapidez de preenchimento por ser um formulário padronizado e a capacidade de manter clareza na apresentação e facilidade de leitura.

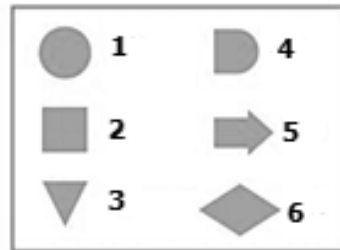
Podemos concluir que:

- A) ambas as afirmações estão incorretas.
- B) apenas a primeira afirmação está correta.
- C) apenas a segunda afirmação está correta.
- D) ambas as afirmações estão corretas.

As questões 22, 23 e 24 se referem aos símbolos universais utilizados em fluxograma.

22. Identifique os símbolos preenchendo os parênteses com os respectivos números.

- () espera
- () ponto de decisão
- () armazenagem
- () operação
- () movimentação
- () inspeção



O preenchimento correto é

- A) 3 – 6 – 5 – 1 – 2 – 4.
- B) 4 – 6 – 1 – 3 – 5 – 2.
- C) 4 – 6 – 3 – 1 – 5 – 2.
- D) 5 – 6 – 2 – 3 – 4 – 1.

23. Os símbolos de fluxograma utilizados para produção são:

- () transporte
- () armazenamento
- () inspeção
- () início ou fim
- () espera



O preenchimento correto é:

- A) 2 – 4 – 5 – 3 – 1.
- B) 2 – 5 – 4 – 1 – 3.
- C) 1 – 3 – 2 – 5 – 4.
- D) 5 – 4 – 2 – 3 – 2.

24. Os símbolos utilizados para serviços em fluxograma são:

- () ação ou operação
- () arquivo
- () setas
- () decisão
- () início
- () documento



A sequência correta do preenchimento é:

- A) 2 – 3 – 6 – 1 – 5 – 4.
- B) 4 – 2 – 6 – 5 – 1 – 3.
- C) 3 – 2 – 6 – 5 – 4 – 1.
- D) 2 – 3 – 6 – 5 – 1 – 4.

25. O objetivo principal de um relatório é comunicar a realização de um trabalho por escrito. O relatório executivo é empregado frequentemente nas instituições ou empresas quando são comunicadas determinadas atividades ou apresentadas conclusões e/ou soluções. Um relatório deve ter como características, exceto:
- A) destacar o estilo pessoal com o uso de verbos na primeira pessoa.
 - B) ser claro e objetivo.
 - C) apresentar um vocabulário apropriado para o público a quem se destina.
 - D) adequar o "tom" da linguagem à finalidade a que se destina o relatório.

26. As partes do relatório devem receber uma formatação uniforme que facilite a sua leitura e que possibilite mencionar qualquer uma de suas partes. Faça a correspondência sobre a formatação de um relatório numerando os parênteses.

- 1 - Digitado em letras maiúsculas e alinhadas à esquerda.
- 2 - Digitado em letras minúsculas e alinhadas à esquerda.

- () Título Geral do Capítulo.
- () Título secundário.
- () Subtítulo.

O preenchimento correto é:

- A) 1 – 1 – 2.
- B) 1 – 2 – 2.
- C) 1 – 1 – 1.
- D) 1 – 2 – 1.

27. O desenvolvimento do relatório é composto por explicações, justificativas sendo permitido o uso de tabelas e figuras com a finalidade de apresentar os dados obtidos. Sobre o uso de tabelas em relatórios podemos afirmar.

- as tabelas devem ter um número e um título.
- O título deve ser informativo e deve descrever especificamente o conteúdo da tabela.
- A fluência da informação numa tabela é de esquerda para direita e de cima para baixo.
- Os valores numéricos apresentados numa coluna devem ficar alinhados com a mesma casa decimal (casa das unidades uma em baixo da outra, o mesmo para a casa dos décimos, centésimos, etc.).
- Um zero deve preceder a vírgula de fração decimal se o número é menos que um (por exemplo, 0,123).
- Se os números forem muito grandes ou muito pequenos, todas as entradas numa coluna podem ser multiplicadas por uma potência apropriada de dez.

São orientações citadas, estão corretas:

- A) apenas cinco
- B) todas
- C) apenas quatro.
- D) apenas três.

28. De maneira mais eficiente que uma tabela, um gráfico serve para informar ao leitor de forma rápida a relação entre um parâmetro experimental (variável independente) e um valor calculado ou obtido experimentalmente (variável dependente). Sobre o uso de figuras e/ou gráficos num relatório podemos afirmar.

- 1 - A melhor legenda é aquela que junto com o gráfico forma um conjunto auto-explicativo, isto é, sem ler o texto o leitor consegue saber como uma determinada variável influencia o comportamento de outra numa determinada condição experimental.
- 2 - Além dos gráficos os relatórios podem conter fotografias, esquemas ou desenhos. Todas estas ilustrações, inclusive os gráficos, são chamadas de figuras e todas elas possuem uma numeração e uma legenda (Fig.1 (legenda), Fig.2 (legenda), etc.).
- 3 - Para facilitar a leitura, sempre que possível, coloca-se a figura logo após a sua citação no texto, desse modo o leitor pode ler com fluência o relatório sem ter que parar a leitura para ficar procurando a referida figura.

Estão corretas as afirmações:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.

29. O formulário é uma ferramenta que compõe um Procedimento e o ideal é que ele seja auto-explicativo. Não sendo possível esta opção, deve-se elaborar uma instrução para seu preenchimento que contenha, dentre outros, os seguintes tópicos:

- Finalidade :informar os objetivos do formulário.
- Emitente: relacionar qual(is) unidade(s) emite(m) o formulário.
- Prazo de emissão: estabelecer a periodicidade (semanal, diário).
- Processo de emissão: manuscrito, datilográfico, eletrônico.
- Número de vias/destino: indicar o nº de vias e a quem elas se destinam.
- Modo de preenchimento: relacionar todos os campos do formulário e na frente de cada um explicar como ele deverá ser preenchido.
- Preço:valor a ser recolhido referente ao seu preenchimento.

São pertinentes:

- A) apenas cinco tópicos.
- B) apenas seis tópicos.
- C) apenas quatro tópicos.
- D) todos os tópicos.

30. Analise as afirmações.

- 1 - Com o advento do computador, em vez de diminuir a relação do homem com a palavra escrita, provocou o efeito contrário: o aumento do uso.
- 2 - O Serviço Público, parte desse mundo contemporâneo e globalizado, empresta à escrita lugar de destaque pelo seu papel divulgador da informação dentro de um padrão culto e vocabulário próprio.
- 3 - A comunicação oficial bem como os documentos oficiais devem apresentar-se, em sua redação e forma, com tendência moderna à objetividade e à transparência.

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 1, 2 e 3.
- D) 2 e 3, apenas.

31. Toda correspondência utilizada no âmbito de uma entidade, seja pública ou privada deve seguir padrões corretos de elaboração, normas concebidas para a eficiência da comunicação. Nessas circunstâncias é extremamente importante:

- 1 - levar em consideração tanto a quem se fala (o destinatário) quanto o que se diz que determinará o modo de compreensão da mensagem.
- 2 - garantir a padronização do layout e dos textos dos atos oficiais que contribuem para comunicar com impessoalidade e clareza.
- 3 - zelar pela concisão do texto e a correta diagramação do documento que possibilitam a rápida compreensão do conteúdo da mensagem pelo leitor.
- 4 - buscar maneiras mais eficientes de produzir textos, a forma mais agradável de dizer a mensagem para evitar a construção apática, as fórmulas desgastadas, a estrutura débil.

Estão corretas:

- A) 2 e 3, apenas.
- B) 2, 3 e 4, apenas.
- C) 1, 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2, 3 e 4.

32. Analise as afirmações sobre redação e comunicação empresarial e assinale a que está incorreta.

- A) O uso de frases longas na voz passiva e com o emprego de vírgulas tornam os textos mais racionais e esclarecedores.
- B) Sendo a linguagem escrita mais artificial e menos espontânea do que a linguagem falada o redator deve prevenir-se evitando fazer rodeios, "falar" difícil, ou ser prolixo.
- C) Uma escrita com erros grosseiros impõe reação negativa à mensagem, depõe contra o emissor, reduz o seu "status" e expõe debilidade cultural.
- D) Grandes efeitos retóricos e escrúpulos exagerados de gramaticidade podem atribuir superficialidade ou empáfia ao texto que são verdadeiras armadilhas à boa comunicação.

33. Constitui orientação incorreta para uma boa redação.

- A) use substantivos fortes e verbos expressivos.
- B) use argumentos com abundância de gírias e jargões para atrair a atenção do leitor.
- C) organize bem suas ideias antes de redigir.
- D) expresse objetivamente o assunto pensado.

34. Identifique a alternativa incorreta.

Numa empresa faz-se rotineiramente o uso de comunicação escrita, interna e externamente, que deve respeitar o manual de redação expedido pela Presidência da República. Os documentos no padrão Ofício devem obedecer à seguinte forma de diagramação:

- A) A fonte deve ser do tipo *Times New Roman* de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé.
- B) Para símbolos não existentes na fonte *Times New Roman* poder-se-á utilizar as fontes *Symbole* *Wingdings*.
- C) Os ofícios, memorandos e anexos destes poderão ser impressos em ambas as faces do papel. Neste caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares ("*margem espelho*").
- D) É obrigatório constar o número da página a partir da primeira página.

35. Sobre a configuração de página para documentos no padrão Ofício podemos afirmar.

- 1 - o início de cada parágrafo do texto deve ter _____ de distância da margem esquerda.
- 2 - o campo destinado à margem lateral esquerda terá, no mínimo, _____ de largura.
- 3 - o campo destinado à margem lateral direita terá _____.

Completam corretamente os claros:

- A) 2, 50 cm / 2,50 cm / 1,75 cm
- B) 2, 50 cm / 3,00 cm / 1,50 cm
- C) 3,00 cm / 3,00 cm / 1,25 cm
- D) 2, 50 cm / 2, 50 cm / 1,50 cm

36. É incorreto afirmar que os documentos no padrão Ofício:

- A) devem ser impressos em papel de tamanho *carta*, ou seja, 21,59 x 27,94 cm.
- B) não deve apresentar abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento.
- C) a impressão dos textos deve ser feita na cor preta em papel branco.
- D) a impressão colorida deve ser usada apenas para gráficos e ilustrações.

37. A boa comunicação interna numa empresa é importante porque muitas informações são produzidas e causam impacto na vida dos funcionários, mas nem sempre geram mudanças de atitudes ou ainda causam confusão porque foram divulgadas de forma inadequada. A Comunicação Interna é responsável por fazer circular as informações, de forma verticalmente, ou seja, da direção para os níveis subordinados; e horizontalmente, entre os empregados de mesmo nível de subordinação. As falhas mais comuns são, exceto:

- A) dificuldade de personalizar as mensagens para os diferentes níveis de funcionários.
- B) falta de envolvimento e participação das pessoas
- C) mensagens consistentes.
- D) excesso de informação na mensagem.

38. Analise as características para identificar o tipo de comunicação a que se referem.

- Trata-se de uma forma de comunicação eminentemente interna.
- É a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes.
- Pode ter caráter meramente administrativo, ou ser empregado para a exposição de projetos, ideias, diretrizes, e outras, a serem adotados por determinado setor da instituição.
- É útil pela agilidade, pois sua tramitação em qualquer órgão deve pautar-se pela rapidez e pela simplicidade de procedimentos burocráticos.
- Para evitar desnecessário aumento do número de comunicações, os despachos devem ser dados no próprio documento e, no caso de falta de espaço, em folha de continuação.
- Esse procedimento permite formar uma espécie de processo simplificado, assegurando maior transparência à tomada de decisões, e permitindo que se historicize o andamento da matéria tratada.

São características de:

- A) Parecer.
- B) Memorando.
- C) Atestado.
- D) Requerimento.

39. Analise as afirmações sobre as características gerais dos documentos oficiais.

- 1 - A concordância relativa às formas de tratamento constitui aspecto importante a ser ressaltado.
- 2 - É impróprio o uso de Doutor como forma de tratamento, visto que é um título acadêmico devendo-se evitar seu uso indiscriminado.
- 3 - Deve-se, também, observar o emprego adequado dos pronomes em consonância com a área de atuação da autoridade (civil, militar etc.) e a posição hierárquica do cargo que ocupa ou da função que exerce.

São itens corretos:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.

40. As alternativas a seguir apresentam algumas formas de tratamento utilizadas nas comunicações oficiais, com os respectivos vocativos e destinatários. Identifique a que está incorreta.

	Cargo ou função	Forma de tratamento	Vocativo	Destinatário
A)	Delegado	Vossa Excelência	Senhor Delegado	Ao Senhor
B)	Prefeito Municipal	Vossa Excelência	Senhor Prefeito	A Sua Excelência o Senhor
C)	Vice-Governador de Estado	Vossa Excelência	Senhor Vice-Governador	A Sua Excelência o Senhor
D)	Chefe de Gabinete	Vossa Senhoria	Senhor Chefe de Gabinete	Ao Senhor