



GOVERNO DO MUNICÍPIO DE ORTIGUEIRA  
ESTADO DO PARANÁ

REF. EDITAL Nº 001/2012 - CONCURSO PÚBLICO

# AGENTE ADMINISTRATIVO

## INSTRUÇÕES

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 51 (cinquenta e uma) questões numeradas sequencialmente, sendo que 50 (cinquenta) compõem a prova objetiva, e 01 (uma) questão discursiva, conforme composição a seguir:

QUANTIDADE DE QUESTÕES	MATÉRIA
01 a 10	Língua Portuguesa
11 a 20	Raciocínio Lógico e Matemático
21 a 30	Informática
31 a 50	Conhecimentos Específicos
51	Discursiva

- Você receberá, também, a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas das questões da prova objetiva e a Versão Definitiva para transcrever a resposta da Prova Discursiva.

## ATENÇÃO

- É proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.
- Após autorização, verifique se o Caderno de Questões está completo, sem falhas de impressão e se a numeração está correta. Confira também se sua prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso haja qualquer divergência, comunique o fato ao fiscal imediatamente.
- Confira seu nome completo, o número de seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Caso encontre alguma divergência, comunique o fato ao fiscal para as devidas providências.
- Você deverá transcrever as respostas das questões objetivas para a Folha de Respostas definitiva, que será o único documento válido para a correção das provas. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato.
- Para realização da prova o candidato deverá utilizar caneta esferográfica, com tinta de cor azul ou preta.
- Leia atentamente cada questão da prova e assinale, na Folha de Respostas, a opção que a responda corretamente. Exemplo correto da marcação da Folha de Respostas:
- A Folha de Respostas e a Versão Definitiva da Prova Discursiva não poderão ser dobradas, amassadas, rasuradas ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados às respostas.
- Na correção da Folha de Respostas, será atribuída nota 0 (zero) às questões não assinaladas, que contiverem mais de uma alternativa assinalada, emenda ou rasura, ainda que legível.
- Você dispõe de 4h (quatro horas) para fazer a prova, incluindo a marcação da Folha de Respostas e a Versão Definitiva da Prova Discursiva. Faça-a com tranquilidade, mas controle seu tempo.
- Você somente poderá deixar definitivamente a sala de prova após 60 (sessenta) minutos de seu início. Caso queira levar o caderno de questões, só poderá levá-lo após 4h (quatro horas) decorridas do início da prova, devendo, obrigatoriamente, devolver ao fiscal a Folha de Respostas assinada e a Versão Definitiva da Prova Discursiva. As provas estarão disponibilizadas no site da AOCPC ([www.aocpc.com.br](http://www.aocpc.com.br)), a partir da divulgação do Gabarito Oficial. O candidato poderá anotar o gabarito no verso da capa da prova e levar consigo.
- Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos e após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura do termo de fechamento.
- Durante a prova, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação.
- Será eliminado do concurso público o candidato que, durante a realização das provas, for surpreendido utilizando aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessório de chapelaria tais como chapéu, boné, gorro etc.
- Incorrerá, também, na eliminação do candidato, caso qualquer equipamento eletrônico venha a emitir ruídos, mesmo que devidamente acondicionado no envelope de guarda de pertences, durante a realização das provas.
- Os objetos de uso pessoal, incluindo telefones celulares, deverão ser desligados e mantidos dessa forma até o término da prova e entrega da Folha de Respostas ao fiscal.
- Qualquer tentativa de fraude, se descoberta, implicará em imediata denúncia à autoridade competente, que tomará as medidas cabíveis, inclusive com prisão em flagrante dos envolvidos.

-----(destaque aqui)-----



**FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO**

QUESTÃO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
RESP.																										
QUESTÃO	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
RESP.																										

# LÍNGUA PORTUGUESA

**Pelo menos dois usuários de drogas são internados à força por dia em SP**

**Número pode ser maior, porque nem sempre o Ministério Público - responsável pela compilação dos dados - é notificado da internação**

Enquanto se discute, na esfera judicial, se a internação compulsória de viciados em crack é válida ou não, pelo menos 5.103 dependentes desta e de outras drogas foram internados de forma involuntária em São Paulo nos últimos oito anos. Na média, são quase dois por dia. Levantamento inédito obtido pelo Estado revela que, ao contar outras doenças psiquiátricas, esse número pula para 32.719 casos.

A maior parte dos pacientes involuntários apresenta diagnóstico de psicose, esquizofrenia e dependência química provocada por álcool e drogas - doenças diretamente associadas, segundo especialistas, e somam mais de 20 mil casos. Na lista, há relatos de transtornos causados por crack, cocaína, heroína e maconha entre usuários de até 60 anos, incluindo adolescentes. Os dados são do Ministério Público Estadual, que deve ser notificado quando a internação involuntária ocorre mediante aprovação da família, em um prazo máximo de 72 horas. A regra vale para qualquer diagnóstico, que tem relação, ou não, com o uso de álcool e drogas.

Apesar de polêmica, a medida é considerada legal em todo o País desde abril de 2001, a partir da publicação da Lei 10.216, que permite que parentes de sangue optem pelo tratamento mesmo sem consentimento do paciente. A legalidade da internação, no entanto, depende da apresentação de um laudo médico, assinado por um psiquiatra. A exigência médica - aliada à regra que proíbe que o tratamento involuntário seja solicitado por maridos e mulheres - promove, segundo representantes do Ministério Público, uma subnotificação, especialmente entre pacientes com alto poder aquisitivo, que podem pagar clínicas particulares.

Responsável pelo controle dos dados, o promotor de Justiça Mário Coimbra afirma que um número muito maior de pessoas passa ou já passou por internações contra vontade na capital e em outras cidades do Estado. "Isso ocorre porque as clínicas clandestinas que afirmam tratar dependentes químicos proliferam-se no Estado. Elas não fazem a notificação obrigatória quando recebem um paciente internado de forma involuntária porque são irregulares, não têm estrutura física ou médica e, muitas vezes, nem tratamento oferecem", diz Coimbra, que coordena o Centro de Apoio Operacional (CAO) Cível e de Tutela Coletiva da Saúde Pública. O promotor defende a criação de uma legislação específica que regule o trabalho dessas instituições, a fim de evitar que familiares se iludam com propagandas enganosas e pacientes sejam maltratados durante a internação. "Temos de promover uma ampla discussão sobre o tema, que determine novas condições de fiscalização. O Ministério Público não tem como atuar sozinho", destacou Coimbra.

Adaptado de <http://www.estadao.com.br/noticias/cidades,pelo-menos-dois-usuarios-de-drogas-sao-internados-a-forca-por-dia-em-sp,825535,0.htm>, 21 de jan. de 2012.

## QUESTÃO 01

**De acordo com o texto, é correto afirmar que**

- (A) a quantidade de internações involuntárias em São Paulo é muito maior do que as notificações legais, pois

há muitas clínicas irregulares que não fazem a notificação obrigatória.

- (B) a internação involuntária de dependentes químicos ou portadores de doenças psiquiátricas sempre foi legal no Brasil, desde que haja o consentimento de um dos familiares.
- (C) a internação involuntária deve ser notificada ao Ministério Público Federal em um prazo mínimo de 72 horas, e restringe-se aos casos de internações relacionadas à dependência de álcool e drogas.
- (D) as internações involuntárias notificadas decorrentes de transtornos psíquicos ocorrem somente entre jovens e adolescentes, sendo os últimos a grande maioria.
- (E) para que a internação de dependentes químicos ou portadores de doenças psiquiátricas seja legal basta a solicitação por parte de um familiar que apresente laços consanguíneos.

## QUESTÃO 02

**“Enquanto se discute, na esfera judicial, se a internação compulsória de viciados em crack é válida ou não...”**

**O termo destacado no fragmento acima é empregado como**

- (A) conjunção coordenativa.
- (B) pronome apassivador.
- (C) palavra expletiva.
- (D) índice de indeterminação do sujeito.
- (E) conjunção integrante.

## QUESTÃO 03

**Assinale a alternativa que apresenta o par correto quanto à grafia e acentuação.**

- (A) Válido – vâlidade.
- (B) Público – públicidade.
- (C) Psiquiátria – psiquiátrico.
- (D) Heróico – herói.
- (E) Família – familiar.

## QUESTÃO 04

**“A regra vale para qualquer diagnóstico, que tem relação, ou não, com o uso de álcool e drogas.”**

**A expressão destacada, no fragmento acima, funciona como**

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

## QUESTÃO 05

**“...Responsável pelo controle dos dados, o promotor de Justiça Mário Coimbra afirma que um número muito maior de pessoas passa ou já passou por internações contra vontade na capital e em outras cidades do Estado.”**

**A expressão destacada, no fragmento acima, expressa**

- (A) contraste.
- (B) explicação.
- (C) alternância.
- (D) conclusão.
- (E) adição.

**QUESTÃO 06**

“Levantamento inédito obtido pelo Estado revela que, ao contar outras doenças psiquiátricas, esse número pula para 32.719 casos.” A relação lógico-semântica estabelecida pela oração destacada no período acima é a de

- (A) causa.
- (B) consequência.
- (C) tempo.
- (D) conclusão.
- (E) concessão.

**QUESTÃO 07**

**Assinale a alternativa correta quanto à colocação pronominal.**

- (A) Há dependentes químicos que se recuperam por meio de tratamentos terapêuticos.
- (B) Se vive melhor quando são respeitados os limites do próprio corpo.
- (C) Ninguém preocupa-se com os efeitos das drogas, quando eles não são conhecidos.
- (D) É preferível que encontrem-se nos estudos do que percam-se nas drogas.
- (E) Mal calou-se, e já ouviu a resposta imediata ao comentário realizado.

**QUESTÃO 08**

“O Ministério Público não tem como atuar sozinho”, destacou Coimbra”

**Assinale abaixo a alternativa que apresenta corretamente o tempo composto correspondente ao verbo destacado**

- (A) teria destacado.
- (B) tinha destacado.
- (C) terá destacado.
- (D) tem destacado.
- (E) tenha destacado.

**QUESTÃO 09**

**Assinale a alternativa que apresenta o uso correto da crase.**

- (A) As lideranças políticas mantiveram-se aliadas às coligações de esquerda.
- (B) Tiveram atitudes tardias em relação à fiscalizar as ocorrências policiais.
- (C) Foram obrigados à despedir-se de seus eleitores.
- (D) Chegaram à exigir seus direitos, mas não foram atendidos.
- (E) Foram obrigados a aliar-se à inúmeras coligações para manter o poder.

**QUESTÃO 10**

“Isso ocorre porque as clínicas clandestinas que afirmam tratar dependentes químicos proliferam-se no Estado.” No texto, o termo destacado refere-se ao fato de

- (A) a legalidade da internação depender da apresentação de um laudo médico, assinado por um psiquiatra.
- (B) o número de pessoas que passam ou já passaram por internações contra vontade, na capital e em outras cidades do Estado, ser muito maior que os registrados.
- (C) as clínicas particulares terem se proliferado e não fazerem a notificação obrigatória quando recebem um paciente internado de forma involuntária.
- (D) as pessoas apresentarem diagnóstico de psicose, esquizofrenia e dependência química provocada por álcool e drogas.
- (E) as pessoas permitirem que parentes de sangue optem pelo tratamento, mesmo sem o devido consentimento do paciente.

## RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

**QUESTÃO 11**

Analise as assertivas abaixo, adotando como universo o conjunto dos números reais, e assinale a alternativa correta.

- I. Para todo  $x$  tem-se que  $x > 12$
- II. Se  $x > 15$ , então  $x > 25$
- III.  $22 > 17$  ou  $22 = 17$

- (A) I, II e III são verdadeiras.
- (B) I, II e III são falsas.
- (C) Apenas III é verdadeira.
- (D) Apenas I e II são verdadeiras.
- (E) Apenas I é verdadeira.

**QUESTÃO 12**

Sejam p: “A folha é verde” e q: “O rio é de água doce”, então a proposição  $p \wedge q$  corresponde à proposição

- (A) A folha é verde e o rio é de água doce.
- (B) A folha é verde ou o rio é de água doce.
- (C) A folha é verde, portanto o rio é de água doce.
- (D) A folha é verde e o rio não é de água doce.
- (E) A folha não é verde e o rio é de água doce.

**QUESTÃO 13**

**A representação simbólica da sentença: “Marcelo será pai OU Marcelo não será pai” é**

- (A)  $p \vee p$
- (B)  $p \vee \neg p$
- (C)  $p \wedge p$
- (D)  $p \wedge \neg p$
- (E)  $\neg p \wedge p$

**QUESTÃO 14**

Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Se  $A \cap B = \emptyset$ , A tem 6 elementos e B tem 5 elementos, então  $A \cup B$  tem 11 elementos.
- II. Se A tem 3 elementos e B tem 2 elementos, então  $A \cap B$  tem 2 elementos.
- III. Se A tem 4 elementos e B tem 3 elementos, então  $A \cup B$  tem 7 elementos.

- (A) I, II e III são falsas.
- (B) I, II e III são verdadeiras.
- (C) Apenas I e III são verdadeiras.
- (D) Apenas I é verdadeira.
- (E) Apenas III é falsa.

**QUESTÃO 15**

**Obter  $[0, 11] \cap ]2, 15[$**

- (A)  $]2, 15]$
- (B)  $]2, 11]$
- (C)  $[0, 15[$
- (D)  $]0, 11]$
- (E)  $]11, 15[$

**QUESTÃO 16**

Todos os dias, Juliana lê um pouco. Hoje ela leu do início da página 29 até o fim da página 75. Quantas páginas ela leu hoje?

- (A) 46.
- (B) 36.
- (C) 48.
- (D) 45.
- (E) 47.

**QUESTÃO 17**

Num grupo de 30 pessoas, 16 gostam de assistir novelas e 20 de assistir futebol. O número de pessoas desse grupo que gosta de assistir novela e futebol é de

- (A) no mínimo 6.
- (B) no máximo 6.
- (C) exatamente 16.
- (D) no mínimo 16.
- (E) exatamente 6.

**QUESTÃO 18**

Em relação ao intervalo  $A = [-5, 2[$ , assinale a alternativa INCORRETA.

- (A)  $-5 \in A$
- (B)  $0 \in A$
- (C) Os únicos reais que pertencem a A são: -5, -4, -3, -2, -1, 0, 1
- (D)  $\{-5, -4, -3, -2, -1, 0, 1\} \subset A$
- (E) Os únicos inteiros que pertencem a A são: -5, -4, -3, -2, -1, 0, 1

**QUESTÃO 19**

Numa sala de aula havia 32 alunos. Apenas três dos quinze meninos eram loiros. Das meninas, doze não eram loiras. Quantos alunos loiros havia no total?

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

**QUESTÃO 20**

Num concurso público foram recomendados dois livros para os candidatos lerem, 65% dos candidatos leram o livro A, e 70% leram o livro B. Sabendo-se que nenhum dos candidatos deixou de ler pelo menos um dos livros, o percentual de candidatos que leram os dois livros é de

- (A) 15%
- (B) 20%
- (C) 25%
- (D) 30%
- (E) 35%

## INFORMÁTICA

**QUESTÃO 21**

Com relação a dispositivos de entrada e saída marque "E" para dispositivos de entrada e "S" para dispositivos de saída, e assinale a alternativa com a sequência correta.

- ( ) Teclado sem fio
- ( ) Mouse
- ( ) Scanner
- ( ) Impressora
- ( ) Touchpad
- ( ) Monitor

- (A) E - S - E - E - E - S.
- (B) S - E - S - E - E - S.
- (C) E - E - S - S - S - S.
- (D) E - E - E - S - E - S.
- (E) S - E - E - S - E - S.

**QUESTÃO 22**

Utilizando o Microsoft Word 2003, instalado em um sistema operacional Windows XP profissional, instalação padrão português Brasil. Para executar as funções "Abrir", "Salvar", "Selecionar tudo", "Substituir" quais os conjuntos de teclas (atalhos) o usuário pode utilizar, respectivamente? (Obs: O caracter "+" serve apenas para interpretação).

- (A) Ctrl+A, Ctrl+B, Ctrl+T, Ctrl+U
- (B) Ctrl+W, Ctrl+X, Ctrl+Q, Ctrl+P
- (C) Ctrl+O, Ctrl+S, Ctrl+A, Ctrl+B
- (D) Ctrl+L, Ctrl+T, Ctrl+S, Ctrl+Y
- (E) Ctrl+F, Ctrl+H, Ctrl+D, Ctrl+A

**QUESTÃO 23**

Utilizando o menu executar do windows XP, qual comando pode ser utilizado pelo usuário para ter acesso à calculadora do windows?

- (A) mscalc
- (B) calc
- (C) calcula
- (D) mscalculadora
- (E) mscalc

**QUESTÃO 24**

Qual das alternativas abaixo apresenta apenas protocolos que estão relacionados com envio ou recebimento de e-mails?

- (A) POP3, IMAP, SMTP
- (B) HTTPS, FILE, FTP
- (C) MAILTO, IMAP, XML
- (D) POP, HTTP, HTML
- (E) SMTP, DNS, XLS

**QUESTÃO 25**

Utilizando o BrOffice Calc instalado em um sistema operacional Windows XP profissional instalação padrão português Brasil, qual das alternativas abaixo apresenta apenas funções que pertencem à categoria de funções lógicas?

- (A) MÉDIA, SOMA, MOD
- (B) MODO, MODA, MED
- (C) MULT, SE, E
- (D) E, SE, OU
- (E) ABS, MED, MOD

**QUESTÃO 26**

Assinale a alternativa correta. O protocolo SMTP é responsável por

- (A) transferência de arquivos na internet.
- (B) acessar um determinado arquivo em um diretório.
- (C) envio de e-mail através da internet.
- (D) recebimento de e-mails.
- (E) remover e-mails de SPAM.

**QUESTÃO 27**

Qual das alternativas abaixo apresenta um tipo de memória não volátil, na qual os dados nela contidos são gravados pelo fabricante uma única vez?

- (A) RAM
- (B) DRAM
- (C) Cache
- (D) EPROM
- (E) SRAM

**QUESTÃO 28**

Utilizando o navegador de internet Mozilla Firefox versão 3.0 ou superior, instalado em um sistema operacional Windows XP profissional, instalação padrão português Brasil. Acessando o menu ferramenta em seguida opções, o usuário tem acesso ao menu de opções do navegador para fazer os ajustes de sua preferência, nesta janela qual dos menus o usuário deve acessar para alterar o tamanho da fonte do navegador?

- (A) Geral
- (B) Segurança
- (C) Estilo
- (D) Conteúdo
- (E) Aplicativos

**QUESTÃO 29**

Com relação a processador (CPU), qual das alternativas abaixo NÃO é uma função do processador?

- (A) Realizar operações de cálculo.
- (B) Executar instruções de um programa.
- (C) Exibir interface amigável para o usuário.
- (D) Realizar comparações.
- (E) Processar informações.

**QUESTÃO 30**

Utilizando o navegador de internet Internet Explorer, instalado em um sistema operacional Windows XP profissional instalação padrão português Brasil. Qual conjunto de teclas pode ser utilizado para adicionar uma página aos favoritos ? (Obs: o caracter “+” serve apenas para interpretação).

- (A) Ctrl+F
- (B) Ctrl+S
- (C) Ctrl+R
- (D) Ctrl+Q
- (E) Ctrl+D

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**QUESTÃO 31**

A matriz de decisão ou matriz G.U.T, a avaliação dos processos, o Masp e a votação múltipla ou NGT, na qualidade são consideradas ferramentas

- (A) de geração de ideias.
- (B) para análise e tomada de decisão.
- (C) de análise das causas.
- (D) básicas para a qualidade.
- (E) de obtenção e coleta de dados.

**QUESTÃO 32**

A respeito de conceito de serviço público, assinale a alternativa correta.

- (A) É todo aquele prestado pela administração ou por seus delegados, sob normas e controle do Estado, extensível a toda a coletividade e fruídos de forma direta ou indireta.
- (B) É uma atividade prestada pela Administração, que se vale do seu regime próprio de direito administrativo e jurídico, com vistas ao atingimento de uma necessidade coletiva que pode ser fruída *uti singuli* ou *uti universali* pelos administradores.
- (C) É toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer às necessidades coletivas/individuais, sob regime jurídico total ou público.

(D) É uma atividade administrativa de satisfação concreta de necessidades individuais e transindividuais, materiais ou imateriais, vinculadas diretamente a um direito fundamental, destinada a pessoas indeterminadas e executadas sob regime de direito público.

(E) Entende-se por serviço público a atividade prestada pelo Estado ou por quem lhe faça as vezes, submetido a regimes de Direito Público e de Direito Privado, que tenha o objetivo de oferecer utilidades e proporcionar comodidade aos administrados, em conformidade com os valores coletivos alojados no ordenamento jurídico.

**QUESTÃO 33**

A visão moderna de empresa não mais reconhece em sua atividade objetivos exclusivamente econômicos. A justificativa maior para a existência das organizações é que certas metas, ambicionadas por cada um pessoalmente, apenas podem ser alcançadas mediante a atuação convergente de certo número de participantes, ou seja, na medida em que nossa vida exige o oferecimento de bens e/ou serviços, cada vez mais indispensáveis, cria-se a convicção de que, cada vez menos, uma pessoa isolada pode cumprir aquelas metas comuns. Assim, conforme a organização se estrutura para atingir objetivos específicos, ela se caracteriza por condições importantes.

Em relação a tais condições importantes, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. A existência de divisão de trabalho, de poder e de responsabilidade intencionalmente estabelecidas, com vistas a atingir objetivos específicos.
- II. A presença de um ou mais centros de poder que controlam os esforços da organização e os canalizam para os objetivos definidos, mas que também continuamente examinam o desempenho de sua estrutura para “reconstruí-la” onde for necessário, com vistas a maximizar sua eficiência.
- III. A flexibilidade de que a organização é dotada no que se refere a seus quadros de integrantes, podendo transferi-los e promovê-los, substituí-los, demiti-los ou designá-los para novas tarefas.
- IV. A utilização da administração, aplicação da inteligência humana no gerenciamento da atividade produtiva, na busca permanente de maximizar os resultados do trabalho do homem e de minimizar o seu desgaste, isto é, incrementar modificações comportamentais e estruturais, que terão sequência ao longo dos tempos, pelas situações novas que vão surgindo.

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

**QUESTÃO 34**

Quais são os critérios utilizados para definir o regime dos contratos administrativos?

- (A) Regime, finalidade e objeto.
- (B) Competência, características e regime.
- (C) Finalidade, formalização e forma (concessão, serviço etc.).
- (D) Objeto, competência e formalização.
- (E) Regime, forma (concessão, serviço etc.) e finalidade.

**QUESTÃO 35**

Preencha as lacunas abaixo e, em seguida, assinale a alternativa correta.

Ao ato de trabalhar com e por intermédio de outras pessoas para realizar os objetivos das organizações, bem como de seus membros é denominado \_\_\_\_\_, sendo sua \_\_\_\_\_ o encargo ou tarefa a ser executada, sua \_\_\_\_\_ poder agir por outros e, entre outras, sua \_\_\_\_\_ a obtenção de resultados eficazes por meio de outras pessoas pelo processo de delegação.

- (A) administração / obrigação / autoridade / atividade
- (B) administração / atividade / obrigação / autoridade
- (C) administração / autoridade / atividade / obrigação
- (D) organização / atividade / autoridade / obrigação
- (E) organização / obrigação / atividade / autoridade

**QUESTÃO 36**

Em linhas gerais, para a geração de novas possibilidades de negócios que podem proporcionar a sobrevivência da empresa, nova visão dos empregos, fim dos cargos, novo papel da direção da empresa e fim da designação “empregado” para “colaborador” da empresa, são condições importantes hodiernamente para o/a(s)

- (A) administração e organização das empresas.
- (B) relações humanas e interpessoais dentro das organizações.
- (C) empresa moderna.
- (D) atendimento ao público.
- (E) empresa humana.

**QUESTÃO 37**

Segundo alguns autores, toda relação interpessoal é sempre de natureza gestáltica.

Em relação ao texto acima, e quanto à(s) interpretação (ões) correta(s) do termo gestáltica, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. Qualquer mudança em uma determinada área acarreta automaticamente modificação nas demais áreas envolvidas.
- II. Forma ou configuração, cuja teoria estuda a percepção e a sensação do movimento, os processos psicológicos envolvidos diante de um estímulo e como este é percebido pelo sujeito.
- III. Processo de recomeçar tudo novamente, reconstruindo a empresa e revisando sua maneira de fazer negócios.
- IV. Doutrina que tem por base a afirmação de que a percepção se realiza sobre o todo e não como apreensão cumulativa das partes que o compõem.

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

- (D) Apenas IV.
- (E) I, II, III e IV.

**QUESTÃO 38**

O regime jurídico do serviço público é de direito jurídico em razão do conceito desse tipo de atividade, pois não seria admissível um serviço público totalmente sujeito ao regime de direito privado, já que essa situação o descaracterizaria como tal. Nesse caso, o que pode ser diferente aqui é o regime do executor do serviço, pois, se é o próprio Estado que presta o serviço, submete-se totalmente ao regime jurídico-administrativo, com as prerrogativas e as sujeições que lhe são inerentes e, ocorrendo a prestação do serviço por particular mediante a concessão ou permissão, a natureza jurídica do prestador é de direito privado, mas ele se submete a várias regras de direito público que lhe são fixadas por imposição da própria concessão ou permissão.

De qual elemento de definição do serviço público trata o texto acima?

- (A) Elemento material.
- (B) Elemento formal.
- (C) Elemento subjetivo.
- (D) Elemento de constituição.
- (E) Elemento jurídico.

**QUESTÃO 39**

Consoante o Manual de Redação da Presidência da República, “a redação oficial não é, portanto, necessariamente árida e infensa à evolução da língua. É que sua finalidade básica – comunicar com impessoalidade e máxima clareza – impõe certos parâmetros ao uso que se faz da língua, de maneira diversa daquele da literatura, do texto jornalístico, da correspondência particular, etc.”.

Em relação ao texto acima, analise as assertivas e assinale a(s) alternativa(s) que pode(m) substituir corretamente o termo infensa ali transcrito.

- I. Adversa.
- II. Informal.
- III. Específica.
- IV. Inimiga.

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

**QUESTÃO 40**

Informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma abaixo sobre atendimento ao público e depois assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

- ( ) O atendimento ao público envolve a racionalização dos serviços de uma empresa ou instituição em relação, por exemplo, seus métodos de trabalho, às suas instalações e aos edifícios.
- ( ) A humildade deve ser uma das caracterizações do perfil de quem trabalha com atendimento ao público.
- ( ) A prática da paciência, a busca de novas ideias e conhecer realmente os produtos e serviços da empresa são características que o profissional de atendimento deve ter em mente quando pensa no relacionamento com o cliente.
- ( ) O equilíbrio entre prestatividade e agilidade nem sempre é a melhor opção.

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

**QUESTÃO 41**

“No mundo do trabalho, o sucesso depende em grande medida da capacidade dos indivíduos em cooperar uns com os outros”.

O conteúdo da frase acima está diretamente vinculado ao/a(s)

- (A) relações humanas.
- (B) atendimento ao público.
- (C) empresa moderna.
- (D) relações interpessoais.
- (E) organização do ambiente de trabalho.

**QUESTÃO 42**

Qual é o agente motivador de que mais se fala, modernamente, em administração empresarial?

- (A) Participação.
- (B) Sustentabilidade.
- (C) Clima organizacional.
- (D) Empatia.
- (E) Equidade.

**QUESTÃO 43**

Em relação à organização, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. A organização é um processo que acontece como uma forma de planejamento. É um fim em si mesma.
- II. Os conceitos básicos de organização são a análise, a identificação e a definição do trabalho a ser feito para realizar os objetivos da empresa.
- III. Ao se organizar, deve-se primeiro concordar quanto ao trabalho a ser feito. Isso é conhecido em termos organizacionais como *unidade de propósito*.
- IV. A estrutura ou o arcabouço organizacional é que garantirá o trabalho de equipe eficaz em

termos de relações de subordinação – a cadeia de comando e o fluxo de informações.

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

**QUESTÃO 44**

Assinale a alternativa que NÃO apresenta corretamente o texto que trata dos princípios dos serviços públicos.

- (A) A modicidade significa a cobrança da menor tarifa possível, em face dos custos necessários para a disponibilização do serviço público.
- (B) Igualdade nos serviços públicos significa que eles devem ser prestados, nas mesmas condições, para todos, sem discriminação, salvo no caso dos deficientes que precisam de condições especiais para acesso ou fruição dos serviços.
- (C) Os serviços públicos podem ser onerosos ou gratuitos, sendo que a Constituição Federal assegura que aqueles que têm de ser prestados gratuitamente são os concernentes à saúde e a educação.
- (D) Continuidade, qualidade e eficiência, modicidade e igualdade, adequação do serviço, transparência e participação do usuário são princípios que regem os serviços públicos.
- (E) O princípio da universalidade estabelece que o Estado não pode recusar-se a prestar o serviço que lhe compita por força do quanto previsto e disciplinado no ordenamento jurídico. Caso deixe de prestá-lo, o agente poderá ser responsabilizado pelo comportamento.

**QUESTÃO 45**

É a situação de direito ou de fato que determina ou autoriza a realização do ato administrativo. A causa do ato administrativo é o nexo de pertinência entre o motivo e o conteúdo do ato.

Motivo, nesse caso, é

- (A) imprescindível, para avaliação da razoabilidade, conhecer a perfeição do ato, pois fica para o agente público a faculdade discricionária ou não de praticá-lo.
- (B) a subordinação ao direito, que deve dar conta dos seus atos, pois se sujeita à revisão jurisdicional.
- (C) o pressuposto fático que determina a prática do ato administrativo.
- (D) o elemento subjetivo do ato administrativo, que surge no intelecto do agente público.
- (E) a somatória dos aspectos fático, legal e psicológico de situações jurídicas concernentes a pessoas, coisas ou atividades sujeitas à ação do poder público.

**QUESTÃO 46**

O ambiente de trabalho é composto por um conjunto de fatores interdependentes, que atuam direta ou indiretamente na qualidade de vida das pessoas e nos resultados do próprio trabalho. As características de um ambiente de trabalho refletem de maneira expressiva as qualidades dos trabalhadores. Um local de trabalho deve ser sadio e agradável, além de proporcionar o máximo de proteção ao funcionário. Neste sentido, as condições climáticas, os níveis de ruído e a iluminação são muito importantes para um nível adequado de conforto, saúde, satisfação e segurança no trabalho. Para que tais condições ocorram, um dos aspectos a ser avaliado no ambiente de trabalho é a ergonomia. A organização do trabalho, visando cumprir as determinações legais sobre esse aspecto, deve levar em consideração, no mínimo, alguns itens.

Em relação a tais itens, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. O modo operatório e o conteúdo das tarefas.
- II. As normas de produção e o ritmo de trabalho.
- III. A exigência de tempo e o espaço existente no ambiente físico.
- IV. A determinação do conteúdo de tempo e a qualidade dos equipamentos disponibilizados.

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

**QUESTÃO 47**

Humanização das empresas é o mesmo que gestão

- (A) da qualidade.  
(B) participativa.  
(C) de competências  
(D) comportamental.  
(E) estratégica.

**QUESTÃO 48**

Assinale a alternativa que NÃO apresenta os fatores que influenciam na interação das relações humanas.

- (A) A acomodação e a percepção.  
(B) A competição e a interação.  
(C) A percepção e o conflito.  
(D) A assimilação e a competição.  
(E) O conflito e a acomodação.

**QUESTÃO 49**

Na gestão da qualidade, qual é a técnica (ou ferramenta) que, quando aplicada em todas as áreas funcionais da organização, podem identificar as funções da administração e, na qual, também se observa seu ambiente interno e suas correlações externas, como clientes, bancos e acionistas, comunidade, entre outras?

- (A) PDCA/Masp.  
(B) 5 W's e 2 H's.  
(C) Brainwriting.  
(D) NGT (Nominal Group Technique).

- (E) Diagrama de afinidade.

**QUESTÃO 50**

Sobre a classificação dos serviços públicos, relacione as colunas e depois assinale a alternativa com a sequência correta.

- A. Indispensáveis.  
B. Úteis.
- ( ) Serviços de fiscalização.  
( ) Empresa pública.  
( ) Fundação governamental.  
( ) Saúde pública.

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

## PROVA DISCURSIVA – VERSÃO RASCUNHO

1. A Prova Discursiva será avaliada considerando-se os seguintes aspectos:
  - a) o atendimento ao tema proposto na questão;
  - b) a clareza de argumentação/senso crítico;
  - c) a seletividade de informação;
  - d) a criatividade/originalidade;
  - e) a utilização da norma padrão da Língua Portuguesa;
2. O candidato terá sua Prova Discursiva avaliada com nota 0 (zero) em caso de
  - a) não atender ao conteúdo avaliado e ao tema proposto, manuscruver em letra ilegível ou de grafar por outro meio que não determinado pelo Edital 01/2011.
  - b) apresentar acentuada desestruturação na organização textual ou atentar contra o pudor;
  - c) redigir seu texto a lápis ou à tinta em cor diferente de azul ou preta;
  - d) não apresentar a questão redigida na VERSÃO DEFINITIVA ou entregar em branco;
  - e) apresentar identificação, em local indevido, de qualquer natureza (nome parcial, nome completo, outro nome qualquer, número(s), letra(s), sinais, desenhos ou códigos);
  - f) apresentar sua resposta com extensão inferior a 10 (dez) linhas.
3. Será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado ou que ultrapassar a extensão máxima de 15 (quinze) linhas para a elaboração da sua resposta.

### QUESTÃO 51

Sintetize cinco dos princípios específicos dos serviços públicos.

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

5 \_\_\_\_\_

6 \_\_\_\_\_

7 \_\_\_\_\_

8 \_\_\_\_\_

9 \_\_\_\_\_

10 \_\_\_\_\_

11 \_\_\_\_\_

12 \_\_\_\_\_

13 \_\_\_\_\_

14 \_\_\_\_\_

15 \_\_\_\_\_



