



COMISSÃO PERMANENTE DE CONCURSOS



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CACIMBA DE DENTRO - PB

NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO

CARGO:

Recepcionista

EXAME GRAFOTÉCNICO:

(Transcreva a frase abaixo no local indicado na sua Folha de Respostas)

“Aquele que aqui demora quando vai embora chora de emoção”

INSTRUÇÕES:

- 01** Verifique se este caderno de provas contém **40 (quarenta)** questões de múltipla escolha, sendo Português de **01 a 15**, Informática de **16 a 25** e Conhecimentos Específicos de **26 a 40**.
- 02** Observe se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Caso existam, comunique imediatamente ao Fiscal de Sala.
- 03** Verifique se os dados existentes na Folha de Respostas conferem com os dados do Cartão de Inscrição.
- 04** Esta Prova tem duração de **4 (quatro)** horas. Não é permitida a saída do candidato antes de esgotado o tempo mínimo de **2 (duas)** horas.
- 05** É vetado, durante a prova, o intercâmbio ou empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos, bem como o uso de celulares, calculadoras e/ou qualquer outro tipo de equipamento eletrônico. A fraude, ou tentativa, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que eliminam o candidato.
- 06** **Assine**, ao sair da sala, a **Lista de Presença** e entregue o seu Caderno de Prova e a Folha de Respostas, devidamente assinados, ao Fiscal de Sala. O Candidato poderá destacar o gabarito rascunho da última folha da prova, e levá-lo para sua conferência.



PMCD 2021 - RECEPCIONISTA



PORTUGUÊS

Leia o Texto 01 e responda da 1ª a 10ª questão.

Texto 01 – O contrário do Amor

1 O contrário de bonito é feio, de rico é pobre, de preto é branco, isso se aprende antes de entrar
2 na escola. Se você fizer uma enquete entre as crianças, ouvirá também que o contrário do amor é o
3 ódio. Elas estão erradas. Faça uma enquete entre adultos e descubra a resposta certa: o contrário do
4 amor não é o ódio, é a indiferença.

5 O que seria preferível, que a pessoa que você ama passasse a lhe odiar, ou que lhe fosse
6 totalmente indiferente? Que perdesse o sono imaginando maneiras de fazer você se dar mal ou que
7 dormisse feito um anjo a noite inteira, esquecido por completo da sua existência? O ódio é também
8 uma maneira de se estar com alguém. Já a indiferença não aceita declarações ou reclamações: seu
9 nome não consta mais do cadastro.

10 Para odiar alguém, precisamos reconhecer que esse alguém existe e que nos provoca sensações,
11 por piores que sejam. Para odiar alguém, precisamos de um coração, ainda que frio, e raciocínio,
12 ainda que doente. Para odiar alguém gastamos energia, neurônios e tempo. Odiar nos dá fios
13 brancos no cabelo, rugas pela face e angústia no peito. Para odiar, necessitamos do objeto do ódio,
14 necessitamos dele nem que seja para dedicar-lhe nosso rancor, nossa ira, nossa pouca sabedoria
15 para entendê-lo e pouco humor para aturá-lo. O ódio, se tivesse uma cor, seria vermelho, tal qual a
16 cor do amor.

17 Já para sermos indiferentes a alguém, precisamos do quê? De coisa alguma. A pessoa em questão
18 pode saltar de bungee-jumping, assistir aula de fraque, ganhar um Oscar ou uma prisão perpétua,
19 estamos nem aí. Não julgamos seus atos, não observamos seus modos, não testemunhamos sua
20 existência. Ela não nos exige olhos, boca, coração, cérebro: nosso corpo ignora sua presença, e
21 muito menos se dá conta de sua ausência. Não temos o número do telefone das pessoas para quem
22 não ligamos. A indiferença, se tivesse uma cor, seria cor da água, cor do ar, cor de nada. [...]

Fonte: MEDEIROS, Martha. Disponível em: <https://www.pensador.com/textos_de_martha_medeiros>
Acesso em 02/junho/2021.

1ª QUESTÃO

Sobre o primeiro parágrafo do texto é CORRETO afirmar a presença de

- I- exemplos de palavras que se opõem semanticamente, logo no início.
- II- uma situação comunicativa hipotética, indicada pelo uso da partícula "se", no segundo período.
- III- uma exposição imperativa com o objetivo de provocar no leitor uma postura ativa.

É CORRETO o que se afirma em

- a) I, apenas.
- b) I e II, apenas.
- c) II e III, apenas.
- d) I, II e III.
- e) II, apenas.

2ª QUESTÃO

Da leitura do texto, constata-se que a autora

- a) insinua que as pessoas amam por interesse.
- b) expõe uma visão contrária sobre um conceito único.
- c) descreve características de um personagem do texto que provoca sensações.
- d) destaca o modo de amar das pessoas.
- e) apresenta uma posição sobre a temática do amor e seus contrapontos.

3ª QUESTÃO

É CORRETO afirmar que a linguagem utilizada no texto demonstra

- a) abuso da linguagem coloquial, deixando o texto pobre.
- b) a fragilidade de domínio da autora sobre a língua culta.
- c) registros de traços da oralidade que prejudicam o entendimento do texto.
- d) o cuidado com a norma padrão, comum à produção de uma crônica.
- e) a imprecisão vocabular da autora no desenvolvimento do texto.

**4ª QUESTÃO**

A leitura do texto “O contrário do amor” provoca

- I- a produção de sentidos por parte do leitor, por tratar-se de um discurso argumentativo.
- II- uma reflexão crítica por exigir a capacidade de interpretação do leitor.
- III- uma atividade de interação na interlocução com o discurso da autora.

É CORRETO o que se afirma em

- a) I e II, apenas.
- b) I, II e III.
- c) II e III, apenas.
- d) I e III, apenas.
- e) III, apenas.

5ª QUESTÃO

No enunciado “Para odiar alguém, precisamos de um coração, ainda que frio, e raciocínio, ainda que doente.” (linhas 11 e 12), é CORRETO afirmar que se apresentam

- I- argumentos indicando razões válidas para legitimar o que foi exposto.
- II- provas concretas que podem contestar o que foi dito.
- III- justificativas que ratificam o dizer da autora.

É CORRETO o que se afirma em

- a) II, apenas.
- b) I, II e III.
- c) I e III, apenas.
- d) III, apenas.
- e) II e III, apenas.

6ª QUESTÃO

No enunciado “Não julgamos seus atos, não observamos seus modos, não testemunhamos sua existência.” (linhas 19 e 20), é CORRETO afirmar que

- I- o termo “não” indica dúvida no posicionamento da autora.
- II- o advérbio “não” vem repetido para realçar seu valor semântico na declaração.
- III- o advérbio “não” foi usado para indicar a negação que se dá a ação verbal.

É CORRETO o que se afirma apenas em

- a) I.
- b) I e III.
- c) II e III.
- d) II.
- e) III.

7ª QUESTÃO

Do enunciado “Para odiar alguém, precisamos reconhecer que esse alguém existe [...]” (linha 10), é CORRETO afirmar que o pronome demonstrativo “esse”

- I- exerce a função de conector coesivo, pois faz referência a termo que foi dito anteriormente.
- II- faz referência a uma ideia anteriormente expressa, daí tratar-se de um caso de catáfora.
- III- não tem valor coesivo em sua conexão gramatical.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) I.
- b) I e II.
- c) II.
- d) III.
- e) II e III.

8ª QUESTÃO

Do enunciado “Para odiar alguém gastamos energia, neurônios e tempo.” (linha 12), é CORRETO afirmar que “energia, neurônios e tempo”

- () são da mesma categoria morfológica e exercem a mesma função sintática.
- () pertencem a classes gramaticais diferentes e assumem funções sintáticas diferentes.
- () são da mesma cadeia semântica e exercem funções sintáticas idênticas.

Analise as proposições acima e coloque (V) para verdadeiro e (F) para falso.

A sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses é

- a) F, V, F.
- b) V, F, F.
- c) V, V, F.
- d) F, V, V.
- e) V, F, V.

9ª QUESTÃO

No enunciado “Ela não nos exige olhos, boca, coração, cérebro: [...]” (linha 20), é CORRETO afirmar que

- I- o pronome oblíquo “nos” foi usado como próclise por exigência do termo “não”.
- II- “Ela” é um termo referencial que exerce a função sintática de sujeito.
- III- “olhos, boca, coração, cérebro” exercem função morfológica e sintática diferentes.

É CORRETO o que se afirma em

- a) II, apenas.
- b) I e III, apenas.
- c) I, II e III.
- d) I e II, apenas.
- e) III, apenas.

10ª QUESTÃO

Do enunciado “A indiferença, se tivesse uma cor, seria cor da água, cor do ar, cor de nada [...]” (linha 22), é CORRETO afirmar que apresenta uma

- I- afirmação hipotética, determinada pelo condicionante “se” e flexão verbal do pretérito imperfeito do subjuntivo, referendada pela forma verbal do futuro do pretérito do indicativo.
- II- construção afirmativa, indicada pelo presente do indicativo, seguido pela forma verbal do imperfeito do indicativo.
- III- é uma produção linguística exclamativa com valor preditivo.

É CORRETO o que se afirma apenas em

- a) I.
- b) I e II.
- c) I e III.
- d) II.
- e) III.

Leia o Texto 02 e responda da 11ª a 15ª questão.

Texto 02 – O que é inovar na educação?

- 1 É uma enganação acreditar que o ensino digital é uma inovação. O alerta é de Paulo Blikstein,
- 2 diretor do TLTL (Transformative Learning Technologies Lab) da Universidade Columbia, EUA,
- 3 o qual acredita que a educação brasileira está sendo conduzida de forma equivocada,
- 4 principalmente neste ano de Pandemia.
- 5 Professor, escritor e pesquisador em novas tecnologias para a educação, Blikstein destaca que
- 6 na primeira metade do século 20 vendeu-se a ideia de uma grande inovação: o livro didático. O
- 7 discurso dizia que ele permitia ao aluno estudar no próprio ritmo e não no ritmo da sala de aula,
- 8 da aula expositiva, que libertaria os alunos das amarras da opressão da sala de aula. E o que
- 9 aconteceu? O livro didático foi absorvido pela aula tradicional e pelo sistema escolar e virou mais
- 10 uma ferramenta de ensino. Na opinião dele, a modalidade remota pode ser uma nova forma de
- 11 fazer a mesma coisa e, muitas vezes, pior [...].

11ª QUESTÃO

Segundo o pesquisador Paulo Blikstein, é CORRETO afirmar que

- a) o ensino remoto consiste numa modalidade de trabalho pedagógico.
- b) a educação brasileira precisa pensar em projetos de longo prazo.
- c) o ensino híbrido e metodologias ativas são modismos de pouca eficácia.
- d) metodologias inovadoras se esgotam rapidamente e atrapalham a educação.
- e) o trabalho pedagógico inovador requer uso exclusivo de novas ferramentas.

12ª QUESTÃO

No primeiro parágrafo, o enunciado “diretor do TLTL (Transformative Learning Technologies Lab) da Universidade Columbia, EUA” funciona sintaticamente como

- a) adjunto adnominal, porque é atributo do interlocutor.
- b) vocativo, tendo em vista interpelar o interlocutor.
- c) aposto explicativo, pois se refere a um termo da oração para identificá-lo.
- d) complemento nominal, tendo em vista que complementa um nome.
- e) predicativo do sujeito, porque atribui características ao sujeito.

13ª QUESTÃO

No enunciado “O discurso dizia que ele permitia ao aluno estudar no próprio ritmo” é CORRETO afirmar que há uma

- I- ambiguidade, tendo em vista haver duplicidade de sentidos.
- II- construção linguística em sentido conotativo.
- III- produção sintática formada por período composto.

É CORRETO o que se afirma apenas em

- a) I e II.
- b) III.
- c) I e III.
- d) II.
- e) I.

14ª QUESTÃO

Sobre o enunciado “O livro didático foi absorvido pela aula tradicional e pelo sistema escolar [...]” (linha 9) é CORRETO afirmar que

- I- “O livro didático” exerce função sintática de sujeito composto.
- II- A expressão “foi absorvido” é classificada morfologicamente como forma passiva.
- III- “pela aula tradicional e pelo sistema escolar” ocupam a mesma função sintática.

É CORRETO o que se afirma apenas em

- a) III.
- b) I e II.
- c) I.
- d) II.
- e) II e III.

15ª QUESTÃO

Em “a modalidade remota pode ser uma nova forma de fazer a mesma coisa e, muitas vezes, pior.” (linha 10-11), é CORRETO afirmar que

- I- o termo “remota” é um atributo que qualifica o núcleo do sujeito.
- II- “pode ser uma nova forma [...]” é um enunciado hipotético referendado pela forma verbal.
- III- “muitas vezes” é um operador conversacional para introduzir mudança de tópico.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) III.
- b) I e III.
- c) I.
- d) II.
- e) I e II.



INFORMÁTICA

16ª QUESTÃO

O hardware de um computador corresponde aos seus componentes físicos. A seguir, escolha qual das afirmativas é VERDADEIRA a respeito desses componentes.

- a) O hardware é composto dos programas ou aplicativos utilizados pelo usuário na execução de tarefas com o computador.
- b) Os registradores e a memória cache L1 (em inglês, *Level 1* - Nível 1) são memórias voláteis do tipo SRAM (em inglês, *static random-access memory*).
- c) São exemplos de dispositivos de hardware: disco rígido, placa-mãe e sistema operacional Windows 10.
- d) A CPU (em inglês, *Central Processing Unit*) é responsável, exclusivamente, pelo processamento gráfico em um computador.
- e) O barramento PCI (*Peripheral Component Interconnect*) Express é responsável pela comunicação entre o computador e periféricos lentos, a exemplo de pendrive, impressora e teclado.

17ª QUESTÃO

Uma Planilha Eletrônica é um aplicativo que auxilia o usuário na realização de cálculos aplicados a diversas áreas. Em relação à Planilha Eletrônica Microsoft Excel 2016, considere o conjunto de dados $A = [8, 5, 6, 9, 12, 1, 11]$, cujos elementos ocupam as células A1, B1, C1, D1, E1, F1 e G1, respectivamente, e assinale a alternativa CORRETA.

- a) A função MÉDIA(A1:E1) retornará o valor 8.
- b) A função MÉDIASE(A1:G1;">7") retornará o valor 11.
- c) A função SOMA(A1:G1) retornará o valor 51.
- d) A função DECABIN(G1) retornará o valor 1001.
- e) A função DECAHEX(C1) retornará o valor A.

18ª QUESTÃO

O Microsoft Office Word 2016 representa uma ferramenta bastante útil para o dia a dia dos usuários de computador. Sobre as afirmações a seguir, relativas a esse aplicativo, assinale a alternativa que apresenta apenas as afirmações CORRETAS.

- I- Salva automaticamente no formato de arquivo .docx.
- II- Ao selecionar a opção "Controlar Alterações", são marcadas apenas as exclusões no texto.
- III- Só permite a criação de um novo documento em branco.
- IV- A ferramenta Equação permite inserir fórmulas matemáticas aos documentos.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) III e IV.
- b) I, II e III.
- c) II e III.
- d) I, II e IV.
- e) I e IV.

19ª QUESTÃO

Com o uso cada vez mais abrangente das redes de computadores, torna-se fundamental a busca por mecanismos que permitam garantir a segurança nessas redes. Diante desse cenário, assinale a alternativa CORRETA.

- a) As VPN (em inglês, *Virtual Private Network*) não utilizam protocolos de criptografia e não fornecem a confidencialidade, autenticação e integridade necessárias para garantir a privacidade das comunicações requeridas.
- b) O protocolo de rede HTTP (em inglês, *Hyper Text Transfer Protocol*) possui uma camada de proteção. Isso significa que os sites que utilizam esse protocolo são de acesso seguro.
- c) Um *firewall* é um recurso exclusivamente de hardware, responsável por filtrar toda a informação que chega a uma rede, para garantir sua segurança. O Windows Defender é um *firewall* disponível no Windows 10.
- d) A Varredura em redes é um ataque que consiste em efetuar buscas minuciosas em redes, com o objetivo de identificar computadores ativos e coletar informações sobre esses, tais como: serviços disponibilizados e programas instalados.
- e) Ataque DDoS (em inglês, *Distributed Denial of Service*) serve para categorizar ataques voltados ao roubo de informações e dados, a fim de danificar o sistema ou sequestrar os dados.

20ª QUESTÃO

O software representa os programas que são executados em um sistema computacional. Considere as afirmativas a seguir sobre software.

- I- O sistema operacional Windows 10 é um exemplo de Software Aplicativo.
- II- Um programa em código de máquina consiste de uma sequência de números binários que correspondem às instruções a serem executadas pelo processador.
- III- São exemplos de softwares básicos: Linux, Android e PowerPoint.
- IV- Um compilador é um programa que traduz um programa descrito em uma linguagem de alto nível para um programa equivalente em código de máquina para um processador.

Estão CORRETAS apenas as afirmativas:

- a) II e III.
- b) I e II.
- c) II e IV.
- d) II, III e IV.
- e) I e III.

21ª QUESTÃO

Um sistema de banco de dados é utilizado em muitas empresas para o armazenamento e gerenciamento de dados. Sobre esse tipo de software, assinale a alternativa CORRETA.

- a) São exemplos dos tipos de dados que podem ser armazenados em um software de banco de dados: dados textuais, dados numéricos, dados binários, data e hora.
- b) Um banco de dados relacional não utiliza o formato de estrutura de tabela, linha e coluna utilizado pelos bancos de dados não relacionais.
- c) Dentre as vantagens dos bancos de dados relacionais, tem-se: a escalabilidade e o suporte para texto não estruturado. São exemplos de bancos de dados relacionais: SQL e DynamoDB.
- d) Os sistemas de bancos de dados não relacionais suportam a relação de várias tabelas entre si, com os conceitos de chave primária e externa. São exemplos de bancos de dados não relacionais: MongoDB e Oracle.
- e) O sistema de gerenciamento de banco de dados MySQL não suporta um ambiente multiusuário, não permitindo, portanto, que vários usuários acessem e trabalhem nos dados simultaneamente.

22ª QUESTÃO

Em redes de computadores existem dois modelos importantes em sua arquitetura de redes: OSI (em inglês, *Open Systems Interconnection*) e o modelo TCP/IP (em inglês, *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*). Dadas as afirmações a seguir, sobre redes de computadores, assinale a alternativa CORRETA.

- a) No Modelo de referência *OSI*, a camada física é responsável pela estruturação de hardware, ou seja, a transmissão de bits por um canal de comunicação. Essa transmissão deve garantir que, quando um lado enviar um bit 1, o outro lado deve receber um bit 0, e não o bit 1.
- b) A arquitetura TCP/IP corresponde a um conjunto de protocolos de comunicação entre computadores em rede, que se caracteriza pela definição de um modelo padrão de camadas para implementação na arquitetura de rede.
- c) O modelo de referência OSI (RM-OSI) define a arquitetura de uma rede, pois especifica com exatidão os serviços e protocolos de cada camada de rede.
- d) De forma diferente do que é operacionalizado na camada de rede do modelo *OSI*, na arquitetura TCP/IP a camada de internet não tem como base os protocolos IP (*Internet Protocol*) e ICMP (*Internet Control Message Protocol*).
- e) No Modelo de referência TCP/IP, a camada física não consegue especificar as características do meio de transmissão, da natureza dos sinais e da taxa de dados.

23ª QUESTÃO

O sistema operacional é responsável por fazer a interface entre o usuário e o hardware. Dadas as afirmações a seguir, sobre sistema operacional, assinale a alternativa CORRETA.

- a) *Kernel* é o núcleo do sistema operacional, representa a camada mais alta de interface com o Hardware, sendo responsável por gerenciar parte dos recursos do sistema computacional.
- b) O Sistema Operacional Linux não pode ser instalado como Servidor.
- c) São funções de um sistema operacional: gerenciamento de memória, gerenciamento de processos e gerenciamento de dispositivos de entrada e saída.
- d) O sistema operacional permite que todos os programas e todos os componentes do computador funcionem de forma harmônica, porém não consegue evitar que dois programas acessem simultaneamente a mesma área da memória.
- e) O Sistema operacional *Macintosh Operating System* (Mac OS) utiliza o núcleo Linux.

24ª QUESTÃO

Navegadores web são programas que permitem ao usuário localizar, acessar e exibir páginas da web. Sobre esses navegadores, assinale a alternativa CORRETA.

- a) Firefox é um navegador da Microsoft para PC Windows.
- b) Uma URL (*Uniform Resource Locator*) é, basicamente, o endereço virtual de uma página ou website, o qual deve ser sempre estático.
- c) Um navegador web obtém informações da web e as transfere usando o Protocolo SMTP (do inglês, *Simple Mail Transfer Protocol*), que define como textos, imagens e vídeos são transmitidos na web.
- d) Os navegadores web são usados principalmente para exibir e acessar sites na Internet, bem como outros conteúdos criados em linguagens como *Hypertext Markup Language* (HTML) e *Extensible Markup Language* (XML).
- e) Safari é um navegador produzido para Android e incluído como o browser padrão para o sistema operacional Mac OS X.

25ª QUESTÃO

Considere as afirmativas a seguir que abordam a *cloud computing*, conhecida também como computação em nuvem.

- I- A computação em nuvem é a entrega de serviços de computação - incluindo servidores, armazenamento, bancos de dados, rede, software, análise e inteligência - pela Internet (“a nuvem”) para oferecer inovação de forma mais rápida, com recursos flexíveis e economia de escalabilidade.
- II- Com relação à segurança, o uso de computação em nuvem não oferece nenhum risco para as empresas.
- III- A maioria dos serviços de computação em nuvem é fornecida por autoatendimento e sob demanda. Portanto, até mesmo grandes quantidades de recursos de computação podem ser provisionados em minutos, normalmente com apenas alguns cliques do mouse, dando às empresas muita flexibilidade e aliviando a pressão do planejamento de capacidade.
- IV- IaaS (em inglês, *Infrastructure as a Service*) fornece aos usuários a capacidade de provisionar processamento, armazenamento e conectividade de rede sob demanda.

Estão CORRETAS apenas as afirmativas:

- a) I, II e IV.
- b) II e III.
- c) I, II e III.
- d) II, III e IV.
- e) I, III e IV.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26ª QUESTÃO

O processo de comunicação ocorre no ambiente organizacional e precisa ser eficiente e eficaz para atingir seu objetivo de transmissão correta da informação. Mas, normalmente, existem obstáculos, como, por exemplo, as barreiras do processo de comunicação, que fazem com que a mensagem original sofra distorções.

Assim, analise as afirmações abaixo em relação ao tema “barreiras do processo de comunicação.”

- I- As barreiras pessoais são as interferências decorrentes das limitações, das emoções e dos valores de cada pessoa.
- II- As barreiras semânticas são as limitações decorrentes dos símbolos, por meio dos quais a comunicação é feita.
- III- Existe apenas um tipo de barreira à comunicação humana, que são as barreiras físicas.
- IV- As barreiras físicas referem-se aos sentimentos pessoais.

Estão CORRETAS apenas as afirmações que se apresentam na alternativa:

- a) II e III.
- b) II, III e IV.
- c) I e II.
- d) III e IV.
- e) I, III e IV.

27ª QUESTÃO

O processo de comunicação pode sofrer bloqueios que aparecem entre os emissores e os receptores. Para melhorar a comunicação organizacional, deve-se analisar e compreender o que as pessoas estão tentando comunicar.

Associe as duas colunas, relacionando algumas das técnicas para alcançar uma comunicação organizacional eficaz à sua definição.

1. Acompanhamento	() A forma de se comunicar depende do que se conhece do destinatário.
2. Retroação	() É necessário que se tenha certeza de que a mensagem foi compreendida.
3. Empatia	() É relevante que o destinatário possa utilizar um canal para retroagir.

A sequência CORRETA dessa associação é:

- a) 1, 2 e 3.
- b) 3, 1 e 2.
- c) 2, 1 e 3.
- d) 1, 3 e 2.
- e) 3, 2 e 1.

28ª QUESTÃO

O *marketing* pessoal está relacionado a como as pessoas atribuem valor à sua imagem. É o conjunto de comportamentos e atitudes que vai demonstrar uma competitividade e valorização do colaborador.

Analise as proposições e coloque (V) para verdadeiro e (F) para falso em relação ao tema, técnicas e aplicabilidade do *marketing* pessoal.

- () O *marketing* pessoal implica estar vestido de acordo com o momento e com as exigências da profissão.
- () Trabalhar e ampliar a sua rede de relacionamentos é uma dica fundamental para o *marketing* pessoal.
- () O *networking* é a mais eficiente forma de buscar novas oportunidades no mercado de trabalho.
- () O caráter e a conduta ética do profissional são tão importantes quanto as suas habilidades e competências profissionais.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) F, F, V, V.
- b) F, F, F, F.
- c) V, V, V, V.
- d) V, F, V, F.
- e) V, F, F, V.

**29ª QUESTÃO**

De acordo com o tema “ambiente organizacional,” leia atentamente o texto.

É necessário, cada vez mais, compreender que o mundo está em constante evolução e que as organizações, públicas ou privadas, devem acompanhar esse ritmo como forma de sustentabilidade. As entidades precisam perceber que operam em um mercado e são impactadas pelos fatores do ambiente externo. Assim, as empresas que utilizam os _____ desconsideram o ambiente externo em que estão inseridas.

Assinale a alternativa que completa CORRETAMENTE a lacuna:

- a) sistemas abertos
- b) sistemas fechados
- c) produtos ou serviços
- d) clientes
- e) colaboradores

30ª QUESTÃO

A relevância da comunicação é caracterizada pelo seu nível de necessidade. O imperativo da comunicação é natural dos seres humanos e, para que se concretize, é utilizada a linguagem que demonstra a capacidade que o ser humano tem de se comunicar, bem como todo e qualquer sistema de códigos que pode ser usado como meio de comunicação entre indivíduos. Desta forma, a língua é o código mais utilizado para estabelecer a comunicação.

Associe as duas colunas, relacionando os tipos de variação linguística à sua definição.

1. Variações Diafásicas (Estilo)	() Ocorrem de acordo com o contexto ou a situação em que decorre o processo comunicativo.
2. Variações Diacrônicas (Históricas)	() Acontecem de acordo com as diferentes épocas vividas pelos falantes.
3. Variações Diastráticas (Sociais)	() Ocorrem de acordo com os hábitos e a cultura de diferentes grupos sociais.
4. Variações Diatópicas (Regionais)	() Ocorrem de acordo com o local onde vivem os falantes, promovendo diferentes estruturas linguísticas.

A sequência CORRETA dessa associação é:

- a) 3, 4, 1, 2.
- b) 1, 2, 4, 3.
- c) 2, 4, 3, 1.
- d) 1, 3, 4, 2.
- e) 4, 2, 3, 1.

31ª QUESTÃO

Segundo Chiavenato (2012), quando consideradas em um todo integrado, as funções administrativas formam o processo administrativo. Quando consideradas isoladamente, o planejamento, a organização, a direção e o controle constituem funções administrativas. [Fonte: CHIAVENATO, Idalberto. Administração geral e pública. 3. ed. Barueri, SP: Monole, 2012.]

Análise as proposições e coloque (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas, tendo como parâmetro o tema “funções administrativas.”

- () Objetivos são os resultados específicos ou metas que se deseja alcançar. O controle é uma colocação ordenada daquilo que é necessário para atingir os objetivos.
- () A função administrativa de organizar remete obrigatoriamente à criação da estrutura organizacional, a qual pode ser definida pelas relações de subordinação, envolvendo linhas de autoridade, responsabilidade pelas decisões, número de níveis hierárquicos e extensão do controle administrativo.
- () A direção é a função administrativa que diz respeito ao relacionamento interpessoal do administrador com seus subordinados. Para que o planejamento e a organização possam ser eficazes, eles precisam ser complementados pela orientação e pelo suporte às pessoas, através de uma apropriada comunicação, liderança e motivação, isto é, traços distintivos que um administrador deve ter para dirigir pessoas com eficiência.
- () A essência do planejamento reside na verificação, se a atividade está ou não alcançando os objetivos ou resultados almejados. Desse modo, o planejamento consiste essencialmente em um processo que guia a atividade exercida para um fim preliminarmente determinado.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) V, V, F, V.
- b) V, F, V, F.
- c) V, V, F, F.
- d) F, F, V, V.
- e) F, V, V, F.

**32ª QUESTÃO**

A arquivologia pode ser compreendida como um conjunto de princípios, conceitos e técnicas a ser verificado na produção, organização, guarda, preservação e uso de documentos em arquivos.

Associe a correspondência dos princípios arquivísticos às suas respectivas características:

- I- Princípio da Proveniência
- II- Princípio da Organicidade
- III- Princípio da Unicidade
- IV- Princípio da Cumulatividade

- () As relações administrativas se refletem nos conjuntos documentais. Diz respeito à qualidade segundo a qual os arquivos refletem a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/acumuladora em suas relações internas e externas.
- () Estabelece a identidade do documento, relativamente a seu produtor. Segundo este princípio, os arquivos devem ser organizados em razão da competência e das atividades da instituição ou pessoa legitimamente responsável pela produção, acumulação ou guarda dos documentos.
- () De acordo com esse princípio, o arquivo nada mais é que uma formação progressiva, natural e orgânica.
- () Apesar da forma, gênero, tipo ou suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos.

A sequência CORRETA dessa associação é:

- a) I, III, II e IV.
- b) III, II, IV e I.
- c) II, I, IV e III.
- d) IV, I, III e II.
- e) II, IV, I e III.

33 QUESTÃO

Prevista no Art. 37 da Constituição Federal de 1988, a moralidade é percebida no comportamento do bom servidor público.

Analise as proposições e coloque (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas, tendo como parâmetro o tema “postura e ética profissional.”

- () Algumas obras, apesar de observar as regras de licitação e direito financeiro, podem ser imorais, por não representarem o interesse público ou serem realizadas em um contexto em que a vontade popular aponta para outra direção.
- () A moral administrativa corresponde àquele tipo de conduta que os administrados esperam da Administração Pública para a consecução de fins de interesse coletivo, segundo uma comunidade moral de valores, expressos através de standards, modelos ou pautas de conduta.
- () A positividade da moralidade como princípio constitucional assegura ao intérprete mecanismo para obrigar juridicamente a Administração não apenas a seguir uma conduta legal, mas também ética, tendo em vista a ideia de que nem tudo que é formalmente legal é necessariamente ético.
- () Segundo a teoria do órgão, os atos e provimentos administrativos são imputáveis ao agente que os pratica, e não ao órgão ou entidade administrativa em nome do qual ele age.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) V, V, V, F.
- b) F, V, F, F.
- c) V, F, V, V.
- d) F, F, V, V.
- e) V, V, F, F.

**34ª QUESTÃO**

A comunicação influencia e é, simultaneamente, influenciada pela cultura, quer seja ela nacional, quer seja organizacional.

Analise as proposições e coloque (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas, tendo como parâmetro o tema “cultura organizacional.”

- () Cultura organizacional é o padrão compartilhado de crenças, suposições e expectativas do público fora da organização, que acaba influenciando na maneira dos membros perceber a organização, suas normas, papéis, valores e ambiente. Então, a cultura originada do exterior para o interior, mesmo que oposta à dos membros, disponibiliza formas de pensamento, sentimento e reação que guiam a tomada de decisão e as ações.
- () A cultura de uma organização pode ter sido desenvolvida por seu fundador, moldando um modo particular de ser, com características próprias que a distinguem das demais e que são transmitidas aos novos membros como a forma correta de agir e pensar, determinando o que deve ser cumprido e o que deve ser proibido. A cultura exerce, portanto, uma forma de controle sobre o comportamento individual e representa a identidade da organização.
- () Os artefatos correspondem ao nível mais superficial e perceptível. São os aspectos visíveis, tais como organograma, arquitetura física, políticas e diretrizes, documentos públicos, rituais de integração, padrões de comportamento e vestuário das pessoas.
- () Os ritos de passagem encorajam e revivem sentimentos comuns que agregam as pessoas, mantendo-as em um sistema social. Como exemplos, pode-se citar festas de aniversário da organização, comemorações em datas festivas como Natal, Páscoa, Dia dos Pais e das Mães e encontros das sextas-feiras após o trabalho.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) V, V, F, V.
- b) V, F, F, V.
- c) F, F, V, V.
- d) F, V, V, F.
- e) V, V, F, F.

35ª QUESTÃO

Assinale a única opção que contempla CORRETAMENTE tópicos do processo de comunicação:

- a) A comunicação externa tem por objetivo criar um canal de diálogo entre a sociedade e a empresa, de modo que seus atos e suas expectativas estejam amplamente divulgados e sejam conhecidos e reconhecidos. Razão pela qual esse tipo de comunicação está frequentemente na pauta das áreas de *marketing* das grandes organizações.
- b) A comunicação interna é composta de práticas que têm como objetivo garantir que o processo comunicacional com o público interno se realize, seja esse público composto de funcionários, colaboradores, acionistas e até interlocutores alheios à organização.
- c) A comunicação é um processo, ou seja, uma atividade contínua, sequencial, que se desenvolve em determinado período de tempo. Para que esse processo se concretize são necessários, no mínimo, dois elementos: um emissor e uma mensagem.
- d) *Endomarketing* refere-se ao grupo de estratégias de *marketing* voltadas para o público interno. Cabe à essa iniciativa divulgar missão e visão da organização, bem como apresentar uma imagem adequada e enaltecer publicamente os resultados.
- e) Dizemos que a linguagem possui função emotiva quando ela está focada no referente, isto é, no seu assunto. Nesse caso, a linguagem se caracteriza pelo simples fato de alguém informar algo a outro alguém.

36ª QUESTÃO

Administrar estrategicamente a qualidade deve ser compreendido como um processo constante de interação da organização com o ambiente, cujo resultado é uma acentuada vantagem competitiva, proporcionando à comunidade a aquisição de produtos e serviços isentos de falhas. Nas opções a seguir, são apresentados alguns elementos de qualidade e seus conceitos básicos, das quais apenas uma é CORRETA. Assinale-a.

- a) A principal dificuldade cultural da implantação de programas de gestão de qualidade no setor público é a mudança contínua de administradores e de programas políticos, quebrando a constância de propósitos.
- b) A análise ambiental é realizada através de uma avaliação da conjuntura ecológica, possibilitando o conhecimento atual das políticas sustentáveis da organização e do meio em que ela atua.
- c) A definição dos princípios e diretrizes dentro de um enfoque de qualidade são os primeiros passos para a organização que pretende adotar a gestão estratégica da qualidade. A partir da definição desses princípios e diretrizes, a organização parte para a formulação de sua missão institucional que nada mais é que os caminhos que lhe propiciarão o cumprimento dos princípios e diretrizes.
- d) Na organização que administra a qualidade estrategicamente, recursos humanos qualificados, a médio prazo, tornam-se um problema na medida em que forçam a organização a se desenvolver através das suas demandas por melhores oportunidades.
- e) A análise ambiental externa deve se ocupar do fornecimento de informações a respeito do meio ambiente e da própria organização, no que atine a recursos humanos, financeiros, planejamento, tecnologia etc., possibilitando identificar seus pontos fortes e fracos e suas potencialidades.

**37ª QUESTÃO**

Não raro, as leis vigentes refletem sentidos morais consensuais, contudo nem todos esses sentidos morais estão codificados no ordenamento jurídico. Nesse sentido, muitas pessoas acreditam que se não estiverem desrespeitando a lei, elas estão agindo de maneira ética, mas a ética muitas vezes vai além da lei. Sobre postura e ética profissional, assinale a única opção CORRETA.

- a) A ética tem caráter restritamente social, só se aplicando aos atos pessoais que afetem os outros ou que lhe proporcionam consequências, expressando relações de força e formando os núcleos das ideologias.
- b) Para conhecer a ética de uma organização é necessário antes de tudo saber como desenvolvem suas ideologias políticas e econômicas, porque toda ideologia comporta uma ética particular.
- c) Moral não deve ser confundida com ética, pois enquanto o estudo da moral é teórico, equivalendo a uma generalidade abstrata e formal, a ética tem uma base histórica.
- d) A ética estuda a moral e a moralidade, analisando as escolhas que os agentes fazem em situações concretas e constatando se as alternativas estão de acordo com os padrões sociais.
- e) A moral, como disciplina teórica, sempre definiu seu objeto de estudo como sendo a ética, o dever de fazer, a qualificação do bem e do mal, a melhor forma de agir coletivamente.

38ª QUESTÃO

De acordo com os tipos de problemas identificados, a avaliação de desempenho pode ajudar no desenvolvimento de uma política de recursos humanos apropriada às necessidades da organização.

No tocante à gestão da imagem e das relações interpessoais no contexto profissional, assinale (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas.

- () A avaliação do desempenho possibilita condições de mensuração do potencial humano no sentido de determinar sua plena aplicação.
- () A avaliação do desempenho dimensiona os recursos humanos como uma importante vantagem competitiva da organização e cuja produtividade poder ser aperfeiçoada.
- () A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática da performance individual e prevê ação corretiva sobre variações, erros ou desvios, sob pena de revogação de promoções ou devolução de recompensa financeira direta ou indireta.
- () A avaliação de desempenho fomenta oportunidades de crescimento e condições de efetiva participação a todos os membros da organização, levando em consideração os objetivos organizacionais e individuais.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) V, V, V, F.
- b) F, V, V, F.
- c) V, F, F, F.
- d) F, F, V, V.
- e) V, V, F, V.

39ª QUESTÃO

Nas opções abaixo são apresentadas algumas noções básicas sobre gerenciamento do tempo, assinale (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas.

- () Às vezes, o problema não é tanto o servidor descobrir como organizar suas tarefas da melhor forma possível, mas reservar um tempo razoável para realizar cada uma delas. Para novas tarefas, não há mal em recorrer a informações de outras pessoas para estabelecer uma meta realista de conclusão.
- () O servidor deve estipular um horário de início e término definido para o seu dia de trabalho. Isso permite determinar imediatamente o tempo realístico que ele poderá dedicar razoavelmente à agenda de afazeres nas horas laboradas.
- () Se a tarefa for nova para todos, talvez seja necessário reservar a quantidade de tempo usada no passado para uma tarefa diferente, mas um tanto semelhante. Por outro lado, o servidor não deve ser flexível com suas parcelas de tempo, pois diferentes fatores podem influenciar o tempo que leva para gerenciar tarefas diferentes, mesmo aquelas que ele faz há anos.
- () O servidor não está familiarizado com a tarefa. Em vez de dedicar todo o seu tempo nela, é uma boa ideia tentar realizar várias tarefas enquanto aprende a lidar com novas responsabilidades. Para dominar a nova tarefa, todo o seu foco não precisa estar nessa tarefa.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) F, F, V, V.
- b) F, V, V, F.
- c) V, F, F, V.
- d) V, V, F, F.
- e) V, V, V, F.

**40ª QUESTÃO**

O correio eletrônico (*e-mail*) é utilizado com frequência nas comunicações das organizações. Para disciplinar essas trocas de mensagens, existem alguns direcionadores, que compõem a chamada *netiqueta* (código de conduta na *web*). Diante da comunicação na era digital, assinale (V) para as verdadeiras e (F) para as falsas.

- () Quando o servidor for enviar e-mails para mais de uma pessoa, ele deve optar por mandar em cópia oculta, principalmente se essas pessoas não se conhecem ou se elas não devem ser copiadas em uma eventual resposta. Isso reduz a possibilidade de spams e mensagens indesejadas.
- () Nem todas as mensagens devem ser respondidas, contudo algumas organizações estabelecem um prazo máximo em que os e-mails devem ser respondidos, como, por exemplo, duas horas após seu envio.
- () Quando o servidor for escrever uma mensagem e perceber que ela será longa, ele deve evitar dividir o texto em blocos e subtítulos (bullets ou marcadores). Mensagens fragmentadas são cansativas, ainda mais em uma tela de computador
- () Thread é o encadeamento de uma série de mensagens respondendo a uma mensagem original. Para acionar esse recurso, deve ser utilizado o comando “reply” do programa de correio eletrônico. Esse procedimento ajuda na organização de mensagens sobre assuntos relacionados pelo programa de correio eletrônico.

Marque a alternativa que contém a sequência CORRETA de preenchimento dos parênteses.

- a) F, V, V, F.
- b) V, F, F, V.
- c) F, V, F, V.
- d) V, F, V, V.
- e) V, F, V, F.

