

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 4ª REGIÃO

CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 1/2023



AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Manhã

Tipo 1 - CINZA

Organizadora:



INSTITUTO
CONSULPLAN

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO**CONHECIMENTOS BÁSICOS****LÍNGUA PORTUGUESA****A lixeira**

Um dia, quando lhe perguntarem onde é que nasceu, a moça poderá responder, sorrindo: “na lixeira”. Pois realmente foi ali que a jogaram, entre cascas de banana e borra de café, para que não vivesse; e foi dali que a retiraram, viva, para que desse testemunho: até numa lixeira a vida pode começar.

O suposto nascimento anterior, num quarto, não vale para essa menina da rua Pedro América; ele se consumou na clandestinidade, a contragosto da mãe, talvez sem que o pai tivesse notícia, e mesmo sem que a mãe tivesse notícia do pai. Não era desejado, não veio precedido de amor, mas de vergonha, medo, angústia, recriminação. Quem nasce sob tais condições negativas é como se não nascesse, e a lixeira foi o instrumento providencial que ocorreu à mãe dessa menina errada, para anular, em escala individual, o efeito da explosão demográfica. Enquanto não se decide a construção de crematórios para os que acabam regularmente, aí está, para os que começam irregularmente, o incinerador do lixo doméstico. Nem seria preciso queimar a menina, com os demais detritos da casa. A morte viria logo – necessária, oportuna, benfazeja.

Mas, naquele dia, a lixeira reagiu de forma imprevista, abstendo-se de cumprir a missão que já tantas mães solteiras, desesperadas ou não, lhe confiaram. Ficou surda aos argumentos sociais, morais e econômicos que demonstram a inconveniência de salvar-se uma vida de origem equívoca e de custeio incerto. Guardou a menina como lixeira pode guardar, sem qualquer cuidado higiênico ou resquício de conforto, mas guardou-a. Não lhe abafou o chorinho com o desmoroamento de um pacote de restos de cozinha, ou a queda de uma lata vazia de pessegada sobre a cabeça. Na verdade, estimulou-a a chorar e bradar, dando-lhe ar pútrido e temperatura de fornalha, para que melhor protestasse e atraísse, pelo sofrimento revoltado, a atenção do faxineiro.

E chegou o faxineiro e tirou daquelas entranhas estranhas a recém-nascida, como o obstetra faz o parto. Estava nascendo, na porcaria, uma criança; e outro menino não nasceu, faz muito tempo, num cocho de comida de animais, no estábulo, entre o farelo e o milho? A lixeira pode fazer as vezes de maternidade, berçário moderno para a vida que quer manifestar-se de qualquer modo e não encontra outra saída. O obscuro humanitarismo, a piedade e a simpatia dessa lixeira, não salvaram, criaram a vida. Foi lá que a criança verdadeiramente nasceu, quando os seres humanos, a ordem econômica e os últimos preconceitos lhe negaram ou lhe impediram a existência.

A menina, mais tarde, poderá dizer com alegria reconhecida: “devo a vida a uma lixeira, foi nela que vim ao mundo”. E nós também devemos alguma coisa a essa lixeira: a lição de respeito à vida.

(ANDRADE, Carlos Drummond de. *Caminhos de João Brandão*. Rio de Janeiro: Livraria José Olympio Editora, 1970. p. 97-98.)

Questão 01

Esta crônica demonstra a preocupação do escritor mineiro, Carlos Drummond de Andrade, sobre temas sensíveis e polêmicos que ocorrem na sociedade. É possível inferir que a crítica social estabelecida no texto aborda:

- A) A vida e a modernidade.
- B) O desconcerto do mundo.
- C) As recorrências das falhas humanas.
- D) O abandono de crianças recém-nascidas.

Questão 02

É possível inferir que o título do texto indica:

- A) Uma apresentação sobre a temática a ser narrada.
- B) Um clímax importante e surpreendente da narrativa.
- C) Uma condição que, na verdade, não ocorreu no texto.
- D) Um evento que possivelmente não aconteceria ao longo do texto.

Questão 03

Tendo em vista que há uma infinidade de metáforas fundamentadas por palavras que indicam ações, atitudes ou sentimentos próprios do homem, porém empregadas a seres ou coisas inanimadas, podemos afirmar que tal recurso ocorre em:

- A) “Um dia, quando lhe perguntarem onde é que nasceu, a moça poderá responder, sorrindo: ‘na lixeira’.” (1º§)
- B) “Pois realmente foi ali que a jogaram, entre cascas de banana e borra de café, para que não vivesse; [...]” (1º§)
- C) “Ficou surda aos argumentos sociais, morais e econômicos que demonstram a inconveniência de salvar-se uma vida de origem equívoca e de custeio incerto.” (3º§)
- D) “Foi lá que a criança verdadeiramente nasceu, quando os seres humanos, a ordem econômica e os últimos preconceitos lhe negaram ou lhe impediram a existência.” (4º§)

Questão 04

O autor aplica, por várias vezes em seu texto, a linguagem figurada comparativa. Identifique o fragmento que comprova tal afirmação.

- A) “[...] faz muito tempo, num cocho de comida de animais, no estábulo, entre o farelo e o milho?” (4º§)
- B) “Não era desejado, não veio precedido de amor, mas de vergonha, medo, angústia, recriminação.” (2º§)
- C) “Pois realmente foi ali que a jogaram, entre cascas de banana e borra de café, para que não vivesse; [...]” (1º§)
- D) “E chegou o faxineiro e tirou daquelas entranhas estranhas a recém-nascida, como o obstetra faz o parto.” (4º§)

Questão 05

Considerando o texto, assinale a alternativa em que a palavra assinalada NÃO mantém o mesmo valor semântico se substituída pela expressão referenciada.

- A) “A morte viria logo – necessária, oportuna, benfazeja.” (2º§) – expressiva
- B) “Na verdade, estimulou-a a chorar e bradar, dando-lhe ar pútrido e temperatura de fornalha, [...]” (3º§) – fétido
- C) “O obscuro humanitarismo, a piedade e a simpatia dessa lixeira, não salvaram, criaram a vida.” (4º§) – altruísmo
- D) “Não era desejado, não veio precedido de amor, mas de vergonha, medo, angústia, recriminação.” (2º§) – censura

Questão 06

“A morte viria logo – necessária, oportuna, benfazeja.” (2º§) Os tempos verbais assumem diversos valores semânticos. No excerto anterior, a forma verbal “viria” reflete uma ação

- A) incerta e duvidosa.
- B) possível e contínua.
- C) real e incontestável.
- D) não habitual e momentânea.

Questão 07

Para que a coesão textual seja definida e mantida, algumas expressões atuam como elementos de coesão textual, exercendo um papel anafórico. Tal função NÃO pode ser constatada em:

- A) “Um dia, quando lhe perguntarem onde é que nasceu, a moça poderá responder, sorrindo: ‘na lixeira’.” (1º§)
- B) “Pois realmente foi ali que a jogaram, entre cascas de banana e borra de café, para que não vivesse; [...]” (1º§)
- C) “[...] ele se consumou na clandestinidade, a [contragosto da mãe, talvez sem que o pai tivesse notícia, e mesmo sem que a mãe tivesse notícia do pai.]” (2º§)
- D) “Não lhe abafou o chorinho com o desmoronamento de um pacote de restos de cozinha, ou a queda de uma lata vazia de pessegada sobre a cabeça.” (3º§)

Questão 08

Dentre os termos em destaque, NÃO exerce papel pronominal:

- A) “Quem nasce sob tais condições negativas é como se não nascesse, [...]” (2º§)
- B) “Guardou a menina como lixeira pode guardar, sem qualquer cuidado higiênico [...]” (3º§)
- C) “Um dia, quando lhe perguntarem onde é que nasceu, a moça poderá responder [...]” (1º§)
- D) “Ficou surda aos argumentos sociais, morais e econômicos que demonstram a inconveniência de salvar-se uma vida [...]” (3º§)

Questão 09

Nos trechos a seguir todos os verbos destacados estão flexionados no mesmo tempo, EXCETO:

- A) “Estava nascendo, na porcaria, uma criança; [...]” (4º§)
- B) “Mas, naquele dia, a lixeira reagiu de forma imprevista, [...]” (3º§)
- C) “Ficou surda aos argumentos sociais, morais e econômicos [...]” (3º§)
- D) “O obscuro humanitarismo, a piedade e a simpatia dessa lixeira, não salvaram, criaram a vida.” (4º§)

Questão 10

São manifestações em que o autor retrata sua opinião sobre o fato no texto, EXCETO:

- A) “Quem nasce sob tais condições negativas é como se não nascesse, [...]” (2º§)
- B) “E nós também devemos alguma coisa a essa lixeira: a lição de respeito à vida.” (5º§)
- C) “O obscuro humanitarismo, a piedade e a simpatia dessa lixeira, não salvaram, criaram a vida.” (4º§)
- D) “E chegou o faxineiro e tirou daquelas entranhas estranhas a recém-nascida, como o obstetra faz o parto.” (4º§)

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**Questão 11**

Para todas as tarefas oferecidas pelo *Windows 10*, há comandos de execução. Por sua vez, existem atalhos desses comandos que proporcionam mais velocidade na realização das tarefas referentes a eles. Considerando os respectivos atalhos do *Windows 10*, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. <Ctrl> + C
2. <Ctrl> + X
3. <Ctrl> + V
4. <Ctrl> + Z

- () Recorta arquivo ou pasta selecionada; os prepara para ser movidos de lugar.
 () Cola os arquivos ou pastas copiados ou recortados anteriormente.
 () Copia arquivo ou pasta selecionada.
 () Desfaz a última ação considerada equivocada; seja recorte, cópia ou colagem.

A sequência está correta em

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

Questão 12

O *Windows 10* permite ao usuário organizar arquivos em pastas e criar bibliotecas virtuais, para que possa acessar arquivos de várias formas. Se o usuário esquecer onde armazenou um arquivo, ele poderá utilizar recursos de pesquisa do *Windows 10* para localizar rapidamente arquivos e outras informações do computador com base no nome, conteúdo ou tipo de arquivo. Sobre os conceitos de arquivo e pastas do *Windows 10*, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Se outras pessoas tiverem contas de usuário no computador, elas terão acesso aos arquivos da pasta de documentos, independente de terem direitos administrativos ou saber a senha.
- B) Arquivos usados ou criados por aplicativos incluem arquivos executáveis e bibliotecas de vínculo dinâmico (DLLs). Alguns dos arquivos são ocultos, para protegê-los de serem alterados ou excluídos pelo usuário.
- C) O *Windows 10* cria a pasta da conta do usuário e suas subpastas na primeira vez em que um usuário entra no sistema. À medida que trabalha no computador e personaliza o *Windows*, ele salva as informações e configurações específicas para o perfil de usuário nas pastas.
- D) Para diferenciar as pastas pessoais das pastas públicas, o *Windows 10* trata as pastas pessoais como Meus documentos, Minhas músicas, Minhas imagens e Meus vídeos e, para as pastas públicas, como Documentos públicos, Músicas Públicas, Imagens Públicas e Vídeos públicos. Os documentos, bem como as bibliotecas de Músicas, Imagens e Vídeos padrão incluem pastas pessoais e públicas.

Questão 13

Sobre o explorador de arquivos do *Windows 10*, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) O painel de conteúdo principal do explorador de arquivos exibe o conteúdo da pasta selecionada como uma lista textual ou icônica.
- B) O explorador de arquivos não exibe dispositivos de *hardware* (como monitores, impressoras e câmeras) conectados ao computador, diretamente e via uma rede.
- C) Não é possível atribuir uma letra da unidade específica para uma unidade local no Explorador de Arquivos; no entanto, o usuário poderá nomear cada unidade.
- D) Cada unidade de armazenamento fisicamente conectada ao computador é identificada por uma letra; em alguns casos, por uma descrição. O disco rígido primário do computador é quase sempre identificado pela letra C.

Questão 14

Quando são usadas funções e cálculos no *Microsoft Excel 2019*, podem surgir erros como resposta ao emprego de tais recursos, dependendo do que é feito com eles. O erro é apresentado quando uma função não consegue realizar o que é pedido. O erro ocorrido no *Microsoft Excel 2019*, quando se aplica um valor não disponível para a função em uso, normalmente pela falta de um argumento obrigatório em uma função, é:

- A) #####
- B) #N/D
- C) #NULO!
- D) #NOME?

Questão 15

O recurso de funções do *Microsoft Excel 2019* é, sem dúvida, seu ponto mais forte, pois poupa trabalho e esforço operacional. Os conjuntos de funções do *Microsoft Excel 2019* disponíveis, correspondente à função da categoria estatística que retorna o maior valor de uma lista de valores definidos em uma faixa de células, a partir de um conjunto de critérios de outra faixa de célula, estabelecidos a partir de certa condição, é:

- A) SES()
- B) CONT.SE()
- C) SOMASE()
- D) MÁXIMOSSES()

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO

Questão 16

Os princípios fundamentais da República são tratados no Título I de nossa Constituição Federal e abrangem os fundamentos e objetivos da República; os poderes da União; e, os princípios que devem reger as relações internacionais do Brasil. Em relação a esse tema, assinale a afirmativa correta.

- A) O Estado brasileiro tem como regime político o Presidencialista.
- B) A República Federativa do Brasil tem como objetivos fundamentais os valores sociais do trabalho e a liberdade de expressão.
- C) A promoção do bem a todos, sem quaisquer preconceitos e discriminações, constitui objetivo fundamental da República Federativa do Brasil.
- D) São poderes da União, independentes entre si – o Legislativo, o Executivo e o Judiciário, sendo subordinados o Legislativo e o Executivo ao poder Judiciário em virtude de suas competências de controle.

Questão 17

Mateus tem um contrato de trabalho efetivo com a carteira de trabalho (CTPS) assinada e todos os direitos garantidos pela CLT com a sociedade empresária *Petdog*. Além dos direitos assegurados pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) há, também, os direitos garantidos aos trabalhadores na Constituição Federal da República de 1988, tais como:

- I. Piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho.
- II. Participação nos lucros, ou resultados, desvinculada da remuneração, e, excepcionalmente, participação na gestão da empresa, conforme disposto em lei.
- III. Repouso semanal remunerado, preferencialmente, aos sábados.
- IV. Remuneração ao serviço extraordinário superior, no mínimo, em sessenta por cento à do normal.

Dentre os direitos citados anteriormente, está em **DESACORDO** com a CF/1988 o que se afirma apenas em

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

Questão 18

Com fulcro na Constituição Federal de 1988 sobre os servidores públicos, analise as afirmativas a seguir.

- I. A fixação dos padrões de vencimento e dos demais componentes do sistema remuneratório observará os requisitos para a investidura.
- II. É vedada a incorporação de vantagens de caráter temporário ou vinculadas ao exercício de função de confiança ou de cargo em comissão à remuneração do cargo efetivo.
- III. Poderão ser estabelecidos idade e tempo de contribuição diferenciados para aposentadoria de servidores, cujas atividades sejam exercidas com efetiva exposição a agentes químicos, físicos e biológicos prejudiciais à saúde.
- IV. O servidor público estável só perderá o cargo mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.

Está correto o que se afirma em

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

Questão 19

A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios – os quatro entes federativos, dotados de autonomia política, administrativa e financeira, possuem a capacidade de auto-organização e exercem uma parcela do poder político do Estado brasileiro. No tocante à organização do Estado brasileiro, é correto afirmar que:

- A) É vedado aos entes que compõem a organização político-administrativa do Brasil recusar fé aos documentos públicos.
- B) Os Territórios Federais integram a União; e sua criação, transformação em Estado ou reintegração ao Estado de origem serão reguladas em Lei Ordinária Federal.
- C) A criação, a incorporação, a fusão e o desmembramento de Municípios se darão por Lei Federal específica dentro do período determinado por Lei Complementar Estadual.
- D) Os Estados podem incorporar-se entre si, subdividir-se ou desmembrar-se para se anexarem a outros, ou formarem novos Estados ou Territórios Federais, mediante aprovação da população diretamente interessada, através de referendo, e do Congresso Nacional, por meio de Emenda Constitucional.

Questão 20

Considerando o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº 8.112/1990), a respeito das formas de provimento em cargo público, assinale a afirmativa correta.

- A) A transferência é uma das formas mais céleres de provimento em cargo público.
- B) A readaptação configura reingresso do servidor nos quadros da Administração Pública em virtude de desaposentação.
- C) A recondução é a forma de provimento derivado, consistente no retorno do servidor estável ao cargo anteriormente ocupado.
- D) Quando o poder Judiciário ou a própria Administração Pública anula demissão administrativa de servidor público ocorre o denominado provimento por anulação.

Questão 21

A Lei de Improbidade Administrativa objetiva assegurar a integridade do patrimônio público e social mediante a responsabilização do agente público que realizar ato que fira os princípios fundamentais da Administração Pública. Todavia, NÃO estão sujeitos às sanções dessa Lei:

- A) Adoção da conduta funcional que, no exercício das atividades do agente público, é realizada com negligência e imprudência.
- B) Atos de improbidade praticados contra o patrimônio de entidade privada que receba subvenção de entes públicos ou governamentais.
- C) Atos de improbidade praticados contra o patrimônio de entidade privada para cuja criação o erário haja concorrido ou concorra no seu patrimônio.
- D) Ação ou omissão decorrente de divergência interpretativa da Lei, baseada em jurisprudência, mesmo que não venha a ser posteriormente prevalecente nas decisões dos tribunais do poder Judiciário.

Questão 22

À luz da Lei de Licitações e Contratos Administrativos existem diferentes atores que recebem definição legal específica. Nesse sentido, na forma da Lei, o indivíduo que dotado de poder de decisão exerce função em pessoa jurídica de direito privado, integrante da Administração indireta do Estado, é:

- A) Diretor.
- B) Agente.
- C) Autoridade.
- D) Agente público.

Questão 23

A Administração Pública obedece a uma série de princípios no exercício da função administrativa, sendo alguns previstos de modo implícito e outros de modo explícito, seja na legislação ou na Constituição Federal. Essa série de princípios envolvem a moralidade, a legalidade e o interesse público. Além desses, na forma expressamente prevista pela Lei nº 9.784/1999, consta o princípio da:

- A) Oralidade.
- B) Cooperação.
- C) Segurança jurídica.
- D) Concentração dos atos processuais.

Questão 24

Tendo por norte a observância do Princípio da Transparência, a Lei de Acesso à Informação estabelece uma série de disposições que visam garantir a divulgação pública de dados e informações dos serviços públicos. De acordo com tal diploma legal:

- A) A informação de natureza parcialmente sigilosa pode ser, em parte, acessada mediante certidão.
- B) Os órgãos públicos devem promover, mediante requerimento, a divulgação de informações de interesse coletivo por eles produzidas ou custodiadas.
- C) O acesso à informação compreende o direito de obter informação contida em documentos produzidos por seus órgãos, desde que recolhidos a arquivos públicos.
- D) O acesso à informação compreende o direito de obter dados referentes a projetos de pesquisa a despeito da realização de análise acerca da necessidade do sigilo.

Questão 25

A Administração pode realizar a contratação direta de obras e serviços nas hipóteses que compreendem os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação. É dispensável a licitação, quando

- A) o bem a ser contratado envolva complexidade tecnológica ou a defesa nacional.
- B) o objeto da contratação for serviço que só pode ser fornecido por representante comercial especializado.
- C) não surgirem licitantes interessados para contratação que apresente as condições definidas em edital de licitação realizada há menos de um ano.
- D) a contratação tenha por objeto realização de obra, nos termos de acordo internacional específico aprovado pelo Congresso, em que as condições sejam vantajosas para a Administração.

CONHECIMENTOS DO CARGO

Questão 26

A primeira das funções administrativas – o planejamento, é um processo de estabelecer objetivos e definir a maneira como alcançá-los. O planejamento é feito por meio de planos. O administrador deve saber lidar com diferentes tipos de planos, os quais podem incluir períodos de longo a curto prazo, assim como podem envolver a organização inteira, uma divisão, um departamento, ou uma tarefa. O planejamento é uma função administrativa que se distribui entre todos os níveis organizacionais. Embora o seu conceito seja exatamente o mesmo, em cada nível organizacional, o planejamento apresenta características diferentes; analise-as.

- I. O planejamento estratégico é orientado para o futuro: seu horizonte de tempo é o longo prazo. Durante o curso do planejamento, a consideração dos problemas atuais é dada apenas em função dos obstáculos e das barreiras que eles possam provocar para um desejado lugar no futuro. É mais voltado para os problemas do futuro que os de hoje.
- II. O planejamento estratégico é uma forma de aprendizagem organizacional: como está orientado para a adaptação da organização ao contexto ambiental, o planejamento constitui uma tentativa constante de aprender a ajustar-se a um ambiente complexo, competitivo e mutável.
- III. O planejamento tático é compreensivo: ele envolve a organização como uma totalidade, abarcando todos os seus recursos, no sentido de obter efeitos sinérgicos de todas as capacidades e potencialidades da organização. A resposta estratégica da organização envolve um comportamento global, compreensivo e sistêmico.
- IV. O planejamento tático é um processo de construção de consenso: dada a diversidade de interesses e necessidades dos parceiros envolvidos, o planejamento oferece um meio de atender na direção futura que melhor convenha a todos.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 27

BALANÇO PATRIMONIAL			
ATIVO		PASSIVO	
Ativo circulante	?	Passivo circulante	?
Caixa	R\$ 2.500	Fornecedores	R\$ 22.000
Contas a receber de clientes	R\$ 35.000	Salários e contribuições	R\$ 16.000
Estoques	R\$ 15.000	Impostos sobre vendas	R\$ 5.000
Impostos a recuperar	R\$ 3.500	Outras contas operacionais	R\$ 2.000
Outras contas não operacionais	R\$ 1.500	Outras contas não operacionais	R\$ 3.500
Ativo não circulante	R\$ 50.000	Passivo não circulante	R\$ 14.000
Ativo imobilizado	R\$ 50.000	Financiamentos de longo prazo	R\$ 14.000
		Patrimônio líquido	?
Ativo total	R\$ 107.500	Passivo + PL	R\$ 107.500

Diante dos resultados apresentados, pode-se afirmar que o Balanço Patrimonial evidencia um(a)

- A) situação líquida neutra.
- B) situação líquida deficitária.
- C) capital de giro de R\$ 9.000.
- D) patrimônio líquido de R\$ 31.000.

Questão 28

O conflito pode trazer resultados positivos ou negativos para pessoas e equipes, sobretudo para a organização como um todo. A questão primordial é como gerir o conflito de maneira a aumentar os efeitos positivos (construtivos) e a minimizar os negativos (destrutivos). Essa tarefa cabe ao gestor. Sobre os estilos de gerir conflitos por meio de duas dimensões: assertiva e cooperativa, analise as afirmativas a seguir.

- I. O estilo de colaboração reflete moderada porção de ambas as características de assertividade e de cooperação. É apropriado quando os objetivos de ambos os lados são igualmente importantes, quando os componentes têm igual poder e ambos os lados querem reduzir as diferenças, ou quando as pessoas precisam chegar a alguma solução temporária sem pressão de tempo; deve-se ter jogo de cintura.
- II. O estilo de compromisso reflete alto grau de assertividade e de cooperação. O estilo colaborativo habilita ambas as partes a ganhar; utiliza substancial parcela de negociação e de intercâmbio. O estilo de colaboração é importante quando os interesses de ambos os lados são consideráveis, quando os pontos de vista das partes podem ser combinados para uma solução mais ampla e o compromisso de ambos os lados requer consenso; deve-se resolver para que ambas as partes ganhem e se comprometam com a solução.
- III. O estilo de evitação reflete uma postura não assertiva nem cooperativa; é apropriado quando um assunto é trivial, quando não existe nenhuma possibilidade de ganhar, quando uma demora para obter maior informação se torna necessária ou um desentendimento pode ser muito oneroso; é necessário se manter em copas.
- IV. O estilo de acomodação reflete alto grau de cooperação e funciona melhor quando as pessoas sabem o que é errado; um assunto é mais importante que outro, quando se pretende construir créditos sociais para utilizar em outras situações ou manter a harmonia é mais importante; deve-se “ir levando”.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 29

O manual de procedimentos, que descreve as atividades que interessam os diversos órgãos da empresa e explicita como elas devem ser desenvolvidas, deve evidenciar os seguintes objetivos; analise-os.

- I. Comunicar aos gerentes interessados de todos os níveis as linhas de autoridade da empresa.
- II. Proporcionar, por intermédio de um ou mais departamentos, métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços.
- III. Atribuir aos departamentos competência para definir as informações que serão incluídas no manual.
- IV. Coordenar os esforços de todos, para que sejam atingidos os propósitos gerais da empresa.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 30

Decidida a realização de qualquer trabalho, torna-se necessário a análise administrativa, processo de trabalho, dinâmico e permanente, que tem como objetivo efetuar diagnósticos situacionais das causas e estudar soluções integradas para os problemas administrativos, envolvendo, portanto, a responsabilidade básica de planejar mudanças, aperfeiçoando clima e estrutura organizacionais, assim como processos e métodos de trabalho. São considerados processos e métodos de trabalho em uma análise administrativa:

- A) Processo de descentralização; processo cultural; instrumentos executivos normativos.
- B) Processo cultural; sistemas mecanizados; racionalização de processos & métodos de trabalho.
- C) Racionalização de formulários; desenvolvimento de projetos de *layout*; elaboração de gráficos de processamento.
- D) Racionalização de processos & métodos de trabalho; processo de descentralização; análise da distribuição do trabalho.

Questão 31

As equipes de alto desempenho conhecem os seus objetivos e sabem como alcançá-los. É possível identificar tais equipes pelo grau de comprometimento com a performance, por meio do conhecimento e intenção em compartilhar ideias e opiniões. Os principais atributos das equipes de alto desempenho são:

- A) Participação; responsabilidade; clareza; interação; flexibilidade; focalização; criatividade; e, rapidez.
- B) Participação; responsabilidade; pontualidade; assiduidade; flexibilidade; focalização; criatividade; e, afetividade.
- C) Pontualidade; assiduidade; responsabilidade; criatividade; flexibilidade; interatividade; solidariedade; e, efetividade.
- D) Pontualidade; assiduidade; responsabilidade; criatividade; flexibilidade; interatividade; solidariedade; e, focalização.

Questão 32

A qualidade do atendimento está diretamente relacionada com a resposta que será dada ao cliente, público ou consumidor. Considerando que é importante resolver o problema do cliente, bem como é imprescindível ouvi-lo e lhe passar a segurança de que ele terá uma solução, analise as afirmativas a seguir.

- I. A tradicional frase “o cliente tem sempre razão” só é válida no momento em que o cliente está falando, explicando, reclamando, ou expondo a sua necessidade de solução.
- II. Atendimento ao público se refere a ouvir, observar, entender e dar solução para qualquer pessoa que venha buscar determinado produto ou serviço.
- III. Para alcançar a qualidade do atendimento do cliente, público de consumidor, é preciso pensar, entre outros aspectos, na remuneração vinculada ao desempenho de todos os funcionários.
- IV. A boa comunicação no atendimento requer entender aquilo que o cliente está desejando e ouvi-lo com educação.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 33

Uma pessoa que sabe trabalhar em equipe, geralmente tem um bom relacionamento com todos que estão à sua volta, pois sabe ouvir, opinar e discutir com maturidade os assuntos abordados. O sucesso da equipe depende de cada indivíduo que a compõe. Se um indivíduo falhar, a equipe tem como cobrir esse desacerto e alcançar os seus objetivos. Sobre o trabalho em equipe, analise as afirmativas a seguir.

- I. O poder de produção em grupo é exponencialmente maior do que do indivíduo; porém, parte do indivíduo, sendo que a base do sucesso de toda a equipe está no desenvolvimento das pessoas.
- II. Para gerar um trabalho coletivo, todos os membros da equipe precisam ser tratados como peças determinantes em um processo maior que exige envolvimento, cooperação e determinação para obter bons resultados. Para que as metas sejam cumpridas, cabe ao gestor identificar o potencial de cada indivíduo e estimulá-lo.
- III. Trabalhar em equipe tende a ser mais motivador e eficiente do que trabalhar individualmente e, ainda, melhora o desempenho de todos. O trabalho em equipe exige postura de flexibilidade; deve-se ter consenso e saber conviver com as decisões da equipe, mesmo quando não forem exatamente como a pessoa gostaria que fossem.
- IV. Além da ação do gestor, cabe aos membros da equipe a responsabilidade da identificação de pontos determinantes para o sucesso do trabalho coletivo e sugestões de melhorias para o aproveitamento dos potenciais existentes, de modo que todos sejam aproveitados.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 34

A postura do servidor público durante o atendimento é fundamental. Um bom atendimento não é verificado somente pelo que o servidor fala, mas também pelo profissionalismo de sua postura, seu comportamento, seu tom de voz e atitude. É de extrema importância observar alguns cuidados; analise-os.

- I. Ter a fisionomia serena.
- II. Utilizar trajes formais no ambiente profissional.
- III. Dirigir o seu olhar para os olhos do usuário.
- IV. Estabelecer o diálogo afetivo durante o atendimento, mantendo a atenção integral ao usuário.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 35

Um bom atendimento requer utilizar frases como “bom dia”, “boa tarde”, “sente-se, por favor”, “aguarde um instante, por favor” que, ditas com cordialidade, promovem a empatia. Além disso, um bom atendimento requer:

- I. Evitar distrações ou realização de atividades pessoais durante o atendimento.
- II. Comunicar-se sempre formal e claramente, evitando gírias.
- III. Demonstrar empatia com as solicitações dos cidadãos.
- IV. Demonstrar concordância com as críticas dos cidadãos, quando se mostrarem pertinentes.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 36

A comunicação organizacional deve ser considerada como uma área abrangente e complexa, não como uma simples transmissão de informações e entendida em suas dimensões humana, instrumental e estratégica, pois ela se constitui em parte inerente à natureza das organizações formadas por seres humanos que se comunicam entre si e por meio de processos interativos, viabilizam o sistema funcional, ou seja, sem comunicação as organizações não existiriam. Considerando a comunicação como parte integrante da gestão e fator de resultados que agregam valores à organização, ela é valorizada em todos os sentidos e conta com altos investimentos; nesse sentido, a comunicação organizacional

- A) na perspectiva tática envolve os processos comunicativos simbólicos, seus elementos constitutivos e foco nas práticas comunicativas cotidianas.
- B) em sentido técnico corresponde a um fenômeno inerente às organizações e aos agrupamentos de pessoas que interagem e se comunicam.
- C) sob a visão operacional possui foco nos significados dos agentes envolvidos, das relações interpessoais e grupais, valorizando as interações cotidianas.
- D) deve ser entendida de forma ampla e abrangente, como um processo do fenômeno comunicacional dentro das organizações e todo o seu contexto político, econômico e social.

Questão 37

Na gestão de documentos, produção e fluxo documental se referem às atividades e procedimentos que implicam na produção-criação, recepção, protocolo, trâmite e acompanhamento dos documentos. O serviço de protocolo compreende um conjunto de operações que

- A) possibilita o controle do fluxo documental no órgão-instituição, viabilizando a recuperação e o acesso à informação.
- B) permite apenas a classificação, quando os documentos internos são identificados, distribuídos e encaminhados para os setores a que são destinados.
- C) envolve apenas as atividades de recepção, por meio do registro da entrada de documentos e de autuação, quando é atribuído somente um número aos documentos externos.
- D) engloba exclusivamente as operações de controle, ao ser feito o acompanhamento dos documentos internos e movimentação, e registradas as movimentações dos documentos externos.

Questão 38

O comportamento organizacional retrata a interação entre as pessoas e a organização em um processo de reciprocidade contínuo; as organizações não funcionam ao acaso – elas se desenvolvem principalmente através do trabalho humano e para ser um mecanismo de satisfação do colaborador e aumento da produtividade, a compreensão das relações humanas e da qualidade do clima organizacional é imprescindível. Tendo em vista que as relações humanas se constituem em componentes do comportamento organizacional, pode-se afirmar que:

- A) A perspectiva individual como expectativa e objetivo pessoal e profissional não influencia sua relação com o trabalho e com os colegas de trabalho.
- B) Nas organizações, as pessoas podem trabalhar de forma isolada sem manter qualquer tipo de contato com outras pessoas ou mesmo com a organização.
- C) A organização é afetada pela presença ou ausência das pessoas, que deixam marcas e histórias, influenciando direta ou indiretamente outras pessoas na organização.
- D) A compreensão das relações humanas como componente do comportamento organizacional é indiferente para o funcionamento da organização ou de sua forma de gestão.

Questão 39

A Administração Pública se apresenta em relação ao poder do Estado de fazer valer a sua autoridade de legislar, tributar, fiscalizar e regulamentar, sendo dividida em dois tipos diferentes de estruturas: Administração Pública direta e Administração Pública indireta. (MEIRELLES, 2010.)

A função administrativa é exercida pela Administração Pública indireta por meio de:

- A) Centralização.
- B) Concentração.
- C) Descentralização.
- D) Desconcentração.

Questão 40

Considere uma empresa que denota mudanças rápidas nas necessidades e demandas dos clientes, sendo o aprendizado e a inovação essenciais para sua competitividade no mercado e, para tal, identifica os processos centrais em torno dos quais a estrutura é criada. Gerentes e funcionários têm acesso a treinamentos, ferramentas e autoridade para tomar decisões; os limites interdepartamentais são inexistentes, sendo as equipes autogeridas e com liberdade para pensar de forma criativa e flexibilidade para resolver os desafios; a cultura é de confiança e a colaboração tem foco em melhorias contínuas. Considerando o contexto apresentado, podemos inferir que a empresa adota a estrutura organizacional:

- A) Vertical.
- B) Horizontal.
- C) Transversal.
- D) Perpendicular.

ATENÇÃO



NÃO É PERMITIDA a anotação das respostas da prova em NENHUM MEIO. O candidato flagrado nesta conduta poderá ser ELIMINADO do processo.

PROVA DISCURSIVA

ORIENTAÇÕES GERAIS

- A Prova Discursiva terá caráter eliminatório e classificatório, constituída de 1 (uma) redação, a partir de uma única proposta, sobre assunto de interesse geral. Será avaliada na escala de 0 (zero) a 30 (trinta) pontos.
- A resposta à Prova Discursiva deverá ser manuscrita em letra legível, com caneta esferográfica de corpo transparente e de tinta azul ou preta, não sendo permitida a interferência e/ou a participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato na condição de pessoa com deficiência que esteja impossibilitado de redigir textos, como também no caso de candidato que tenha solicitado atendimento especial para este fim, nos termos do Edital. A resposta definitiva deverá ser, obrigatoriamente, transcrita para a Folha de Texto Definitivo. Terá os limites mínimo de 20 (vinte) linhas e máximo de 30 (trinta) linhas, sob pena de perda de 1 (um) ponto a cada linha abaixo do limite mínimo exigido. As linhas que excederem ao limite máximo serão desconsideradas para fins de pontuação.
- O candidato receberá nota zero na prova discursiva em casos de não atendimento ao conteúdo avaliado, de não haver texto, de manuscruver em letra ilegível ou de grafar por outro meio que não o determinado no edital, bem como no caso de identificação em local indevido.
- Para efeito de pontuação serão considerados os seguintes elementos de avaliação:

CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
(A) ASPECTOS MACROESTRUTURAIS	18 pontos
ABORDAGEM DO TEMA E DESENVOLVIMENTO DO CONTEÚDO	
Neste critério serão avaliados: pertinência de exposição relativa ao problema, à ordem de desenvolvimento proposto e ao padrão de resposta, conforme detalhamento a ser oportunamente publicado.	
(B) ASPECTOS MICROESTRUTURAIS	12 pontos
1. Conectores (sequenciação do texto). 2. Correlação entre tempos verbais. 3. Precisão vocabular. 4. Pontuação. 5. Concordância nominal e verbal. 6. Regência nominal e verbal. 7. Colocação pronominal.	
OBSERVAÇÕES QUANTO AOS CRITÉRIOS DE CORREÇÃO:	
1. Por linha efetivamente escrita, entende-se a linha com no mínimo duas palavras completas, excetuando-se preposições, conjunções e artigos.	
2. O padrão de resposta será divulgado com o resultado preliminar da Redação.	

Texto I

O que é etarismo e como a discriminação por idade impacta a vida de idosos

Os idosos correspondem a quase 15% da população brasileira. Apesar das estatísticas de aumento da longevidade nos últimos tempos, eles ainda sofrem preconceito.

Em meio às limitações no mercado de trabalho e estereótipos que ditam os locais, roupas e estilo de vida que devem ser adotados, essa parcela da população tem se mostrado cada vez mais ativa, revelando como a longevidade pode ser positiva.

“A gente já vivenciou tanta coisa, que muitas delas se tornaram assim: o depois é agora, tem que ser agora. E para a gente decidir isso, realmente temos que ter coragem e segurança, porque os medos e as inseguranças, nós já tivemos. Agora, o nosso pensamento está mais estável e seguro”, contou a modelo Rosa Saito em entrevista à CNN.

Embora seja positiva para Rosa, a velhice pode chegar junto a apontamentos que definem a forma como pessoas com mais de 60 anos devem agir. Conforme descrito no “Relatório Mundial sobre Idadismo”, da Organização Mundial da Saúde (OMS), o etarismo se refere a “estereótipos (como pensamos); preconceitos (como nos sentimos); e, discriminação (como agimos) direcionadas às pessoas com base na idade que têm”.

(Amanda Garcia. Talita Amaral. Carol Raciunas. CNN, em São Paulo. Em: 13/03/2023.)

Texto II



A Lei nº 10.741/2003, também conhecida como Estatuto da Pessoa Idosa, em seu artigo 96, descreve o delito de discriminação contra idoso, que consiste no ato de, em razão da idade, tratar a pessoa de forma injusta ou desigual, criando empecilhos ou dificuldades de acesso a operações bancárias, meios de transporte, ou criar embaraços ao exercício da cidadania.

A pena prevista é de 6 meses a 1 ano de reclusão e multa. Se a pessoa que cometer o crime for responsável pela vítima, a pena será aumentada em até 1/3.

A norma prevê, ainda, que também responde pelo crime pessoa que, por qualquer motivo, humilhe, menospreze alguém por causa de sua idade.

(Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/discriminacao-da-pessoa-idosa>. Adaptado.)

Texto III

Segundo dados estatísticos, o Brasil vem apresentando um aumento do número de idosos nos últimos anos e com previsão de crescimento ainda maior. Com isso, a preocupação em dar assistência a esta fase da vida também tem aumentado e os serviços especializados estão cada vez mais sendo procurados.

Em geral pessoas idosas desenvolvem problemas crônicos que acabam influenciando seu desempenho ocupacional, diminuindo sua capacidade funcional e autonomia para atividades do dia a dia, necessitando, então, de auxílio para estas tarefas.

A avaliação do Terapeuta Ocupacional com o idoso deve abranger vários fatores, olhando o indivíduo como um todo; os aspectos físicos, psíquicos, cognitivos e sociais se relacionam. Também se considera importante a presença de familiares e cuidadores/responsáveis por esse idoso para traçar um perfil de tratamento ideal para suas demandas e com componentes de sua história de vida.

(Disponível em: <https://g1.globo.com/mg/minas-gerais/especial-publicitario/bem-viver-em-minas/convivio-com-a-tecnologia/noticia/2021/11/24/os-avancos-da-tecnologia-salvam-vidas-e-ajudam-garantir-mais-saude-e-longevidade.ghtml>.)

Produza uma redação, com base nos textos motivadores, tendo como tema:

“O necessário enfrentamento da discriminação que atinge a população idosa mediante práticas sociais exitosas”.

PROVA DISCURSIVA

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	
26	
27	
28	
29	
30	



INSTRUÇÕES

1. Somente será permitida a utilização de caneta esferográfica de tinta azul ou preta, feita de material transparente e de ponta grossa.
2. É proibida, durante a realização das provas, a comunicação entre os candidatos e a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, impressos ou qualquer outro material de consulta, protetor auricular, lápis, borracha ou corretivo. Especificamente, não será permitido ao candidato ingressar na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: *bip*, telefone celular, *walkman*, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, *ipod*, *ipad*, *tablet*, *smartphone*, mp3, mp4, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica, controle de alarme de veículo, relógio de qualquer modelo, pulseiras magnéticas e similares etc., o que não acarreta em qualquer responsabilidade do Instituto Consulplan sobre tais equipamentos.
3. Com vistas à garantia da segurança e da integridade do certame, no dia da realização das provas escritas, os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais na entrada e na saída dos sanitários. Excepcionalmente, poderão ser realizados, a qualquer tempo durante a realização das provas, outros procedimentos de vistoria além do descrito.
4. O caderno de provas consta de 40 (quarenta) questões de múltipla escolha e 1 (uma) prova discursiva para todos os cargos.
5. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o caderno de provas contém o número de questões previsto, se corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) e na Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva) estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto ou, ainda, detenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao Fiscal de Aplicação, não cabendo reclamações posteriores neste sentido.
6. As provas terão duração de 4 (quatro) horas para todos os cargos. Este período abrange a assinatura, assim como a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (Gabarito) e para a Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva).
7. As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 4 (quatro) opções (A a D) e uma única resposta correta. Ao terminar a prova, o candidato, obrigatoriamente, deverá devolver ao Fiscal de Aplicação o Cartão de Respostas (Gabarito) e a Folha de Textos Definitivos (Prova Discursiva) devidamente assinado em local indicado.
8. Os Fiscais de Aplicação não estão autorizados a emitir opinião nem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
9. Não é permitida a anotação de informações relativas às suas respostas (cópia de gabarito) no comprovante de inscrição ou em nenhum outro meio.
10. O candidato somente poderá se retirar do local de realização das provas escritas levando o caderno de provas no decurso dos últimos 30 (trinta) minutos anteriores ao horário previsto para o seu término. O candidato poderá se retirar do local de realização das provas somente a partir dos 90 (noventa) minutos após o início de sua realização; contudo, não poderá levar o seu caderno de provas.
11. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala só poderão sair juntos. Caso algum insista em sair do local de aplicação antes de autorizado pelo Fiscal de Aplicação, será lavrado Termo de Ocorrência, assinado pelo candidato e testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo Fiscal de Aplicação da sala e pelo Coordenador da Unidade de Provas, para posterior análise pela Comissão de Acompanhamento do Concurso Público.

RESULTADOS E RECURSOS

- Os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no endereço eletrônico www.institutoconsulplan.org.br, a partir das 16h00min da segunda-feira subsequente à realização das provas escritas objetivas de múltipla escolha.

- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 2 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente ao da divulgação (terça-feira), em requerimento próprio disponibilizado no *link* correlato ao Concurso Público no endereço eletrônico www.institutoconsulplan.org.br.

- A interposição de recursos poderá ser feita via *Internet*, através do Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos, com acesso pelo candidato com o fornecimento de dados referentes à sua inscrição, apenas no prazo recursal, ao Instituto Consulplan, conforme disposições contidas no endereço eletrônico www.institutoconsulplan.org.br, no *link* correspondente ao Concurso Público.