

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOSSORÓ- RN

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA

CONCURSO PÚBLICO

NÍVEL MÉDIO

CARGO: AGENTE ADMINISTRATIVO – TIPO B

FRASE: “**Nada é impossível para um coração cheio de vontade.**”
(Transcrever a frase acima para a folha de resposta)

SUA PROVA

O candidato receberá do fiscal de sala:

- Este caderno de prova, contendo **50 (cinquenta)** questões objetivas; e
- Um **Cartão de Respostas** destinada às respostas das questões objetivas.

TEMPO

- **04h (quatro horas)** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluindo o tempo para a marcação no **Cartão de Respostas** da prova objetiva.
- O candidato somente poderá se retirar da sala de prova após o decurso de **03h (três horas)** do horário de início da prova.
- Em hipótese alguma o candidato levará consigo esse caderno de prova.

NÃO SERÁ PERMITIDO

- ausentar-se da sala ou do local de prova sem o acompanhamento de um fiscal;
- fazer uso de calculadora, relógio de qualquer espécie e/ou agenda eletrônica ou similar;
- portar, após o início das provas, qualquer equipamento eletrônico e/ou sonoro e/ou de comunicação ligados ou desligados;
- comunicar-se com outro candidato ou terceiros, verbalmente ou por escrito, bem como fazer uso de material não permitido para a realização da prova;
- lançar meios ilícitos para a realização da prova;
- deixar de devolver ao fiscal qualquer material de aplicação da prova, fornecido pelo **IDECAN**;
- usar sanitários após o término da prova, ao deixar a sala.

INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se o **CARGO** deste caderno de prova coincide com o registrado no cabeçalho de cada página e com o cargo para o qual você está inscrito. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências.
- Confira seus dados pessoais, cargo, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o **Cartão de Respostas**.
- Identifique no **Cartão de Respostas** o **TIPO** de caderno de prova, a não identificação no **Cartão de resposta**, pelo candidato, acarretará em nota final igual a **0,00 (zero)**.
- Assine seu nome, no espaço reservado, com caneta esferográfica em material transparente, de tinta cor azul ou preta.
- Em hipótese alguma haverá substituição do **Cartão de Respostas** por erro do candidato.
- O candidato deverá transcrever as respostas da prova objetiva para o **Cartão de Respostas**, sendo este o único documento válido para a correção da prova. O preenchimento do **Cartão de Respostas** será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá proceder em conformidade com as instruções específicas contidas no **Edital**, no **Caderno de Prova**, e no **Cartão de Respostas**.
- O **IDECAN** realizará identificação datiloscópica de todos os candidatos. A identificação datiloscópica compreenderá a coleta das impressões digitais dos candidatos.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá, **OBIGATORIAMENTE**, devolver ao fiscal **Caderno de Prova** e o **Cartão de Respostas** devidamente assinada, apenas, nos locais indicados.
- Durante a realização da prova, o envelope de segurança com os equipamentos e materiais não permitidos, devidamente lacrado, deverá permanecer embaixo ou ao lado da carteira/cadeira utilizada pelo candidato, devendo permanecer lacrado durante toda a realização da prova e somente poderá ser aberto no ambiente externo do local de provas.
- Os **3 (três) últimos** candidatos de cada sala só poderão sair juntos.
- Os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas serão divulgados na Internet, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, juntamente com os Cadernos de Prova, conforme Edital.

PREENCHA MANUALMENTE:

INSCRIÇÃO

NOME COMPLETO



CONHECIMENTOS COMUNS

Língua Portuguesa

Texto para as questões de 1 a 10.

O TRABALHO DE CUIDADO NÃO REMUNERADO E MAL PAGO E A CRISE GLOBAL DA DESIGUALDADE

1 O trabalho de cuidado é essencial para nossas sociedades e para a economia. Ele inclui o trabalho de cuidar de crianças, idosos e pessoas com doenças e deficiências físicas e mentais, bem como o trabalho doméstico diário – que inclui cozinhar, limpar, lavar, consertar coisas e buscar água e lenha. Se ninguém investisse tempo, esforços e recursos nessas tarefas diárias essenciais, comunidades, locais de trabalho e economias inteiras ficariam estagnadas. Em todo o mundo, o

5 trabalho de cuidado não remunerado e mal pago é desproporcionalmente assumido por mulheres e meninas em situação de pobreza, especialmente por aquelas que pertencem a grupos que, além da discriminação de gênero, sofrem preconceito em decorrência de sua raça, etnia, nacionalidade, sexualidade e casta. As mulheres são responsáveis por mais de três quartos do cuidado não remunerado e compõem dois terços da força de trabalho envolvida em atividades de cuidado remuneradas.

Disponível em: <https://www.oxfam.org.br/>. Acesso em: 13 fev. 2024.

1. No título do texto, o sufixo do termo **desigualdade** indica a formação de um

- (A) substantivo que significa situação.
- (B) adjetivo que significa estado.
- (C) adjetivo que significa condição.
- (D) substantivo que significa estado.
- (E) adjetivo que significa quantidade.

2. As classes de palavras foram categorizadas para dividir as palavras em diferentes modos de uso, significados e aplicações sintáticas. Considerando-se isso, assinale a alternativa que estabelece a correlação adequada entre a classe gramatical do termo destacado e sua classificação.

- (A) “[...] e compõem dois terços da força de trabalho envolvida em atividades de cuidado **remuneradas** [...]” – substantivo.
- (B) “[...] especialmente por aquelas que pertencem **a** grupos [...]” – artigo.
- (C) “[...] o trabalho doméstico diário – **que** inclui cozinhar, limpar, lavar [...]” – pronome
- (D) “As mulheres são responsáveis **por** mais de três quartos do cuidado não remunerado [...]” – conjunção.
- (E) “[...] o trabalho de cuidado não remunerado e **mal** pago é desproporcionalmente assumido por mulheres [...]” – adjetivo.











3. Transpondo o termo destacado na sentença “O trabalho de cuidado **é** essencial para nossas sociedades [...]” para o infinitivo pessoal, tem-se:

- (A) O trabalho de cuidado **por ser ele** essencial para nossas sociedades.
- (B) O trabalho de cuidado **fora** essencial para nossas sociedades.
- (C) O trabalho de cuidado **seria** essencial para nossas sociedades.
- (D) O trabalho de cuidado **que ele seja** essencial para nossas sociedades.
- (E) O trabalho de cuidado **se ele fosse** essencial para nossas sociedades.

4. Na sentença “[...] economias inteiras ficariam **estagnadas**”, a palavra destacada apresenta o mesmo significado que o termo
- (A) transformadas.
 (B) desaceleradas.
 (C) desestabilizadas.
 (D) estáticas.
 (E) modificadas.
-
5. O vocábulo destacado em “[...] sofrem preconceito em decorrência de sua raça, **etnia**” apresenta o mesmo número de sílabas que o termo destacado em:
- (A) As **aftas** são feridas que se desenvolvem na mucosa da boca.
 (B) O **pneu** estourou e ocasionou o acidente.
 (C) O **advogado** precisa ter registro na OAB.
 (D) A **sepse** foi causada por uma bactéria resistente.
 (E) O **feldspato** é uma rocha utilizada na produção de tintas.
-
6. O vocábulo destacado em “[...] e pessoas com doenças e deficiências **físicas** e mentais” apresenta a mesma tonicidade que o termo destacado na sentença:
- (A) “As mulheres são **responsáveis** por mais de três quartos do cuidado [...]”.
 (B) “Se **ninguém** investisse tempo [...]”.
 (C) “[...] o trabalho **doméstico** diário [...]”.
 (D) “[...] e recursos nessas tarefas **diárias** essenciais [...]”.
 (E) “[...] por mulheres e meninas em **situação** de pobreza [...]”.
-
7. Na sentença “[...] o trabalho de cuidado não remunerado e mal pago é **desproporcionalmente** assumido por mulheres”, o termo destacado é formado por
- (A) prefixo e sufixo.
 (B) hibridismo.
 (C) aglutinação.
 (D) justaposição.
 (E) parassíntese.
-
8. Os encontros vocálicos ocorrem quando uma palavra tem o som de duas ou mais vogais em sequência, mesmo que em sílabas separadas. A alternativa que apresenta a correlação adequada entre o encontro vocálico destacado e sua respectiva classificação é:
- (A) “[...] sofrem **preconceito** em decorrência de sua raça [...]” – ditongo crescente.
 (B) “[...] para nossas sociedades e para a **economia**” – hiato.
 (C) “O trabalho de **cuidado** é essencial” – ditongo decrescente.
 (D) “[...] compõem **dois** terços da força de trabalho [...]” – hiato.
 (E) “[...] pessoas com doenças e **deficiências** físicas e mentais [...]” – tritongo.
-
9. No termo destacado na sentença “[...] sofrem preconceito em decorrência de sua raça, etnia, nacionalidade, **sexualidade** e casta”, o fonema /x/ apresenta a mesma sonoridade na pronúncia da palavra
- (A) expirar.
 (B) pixo.
 (C) êxtase.
 (D) sintaxe.
 (E) intoxicação.
-
10. Do mesmo modo que o vocábulo destacado em “[...] por aquelas que pertencem a grupos que, além da **discriminação** de gênero, sofrem preconceito”, há um parônimo corretamente aplicado em:
- (A) Ele não recebeu **despensa** do trabalho para o feriado.
 (B) O rapaz **infligiu** as regras e foi detido.
 (C) O **comprimento** entre os dois foi cordial.
 (D) Ele era **eminente** figura no meio político.
 (E) O rapaz **ratificou** seu erro, pois havia se arrependido.

Noções de Informática

11. Utilizando o Microsoft Office 365 – versão em português brasileiro –, o atalho padrão para que um usuário deixe uma palavra em negrito é dado pelas teclas:

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

12. A arquitetura de computador conta com muitos periféricos para que o usuário possa usar a maior quantidade possíveis de recursos. O periférico de entrada que pode ser usado em um computador é o(a):

- (A) Projetor.
- (B) Alto-falante.
- (C) Câmera web.
- (D) Impressora.
- (E) Monitor.

13. Um *Wi-Fi Access Point* está configurado para fornecer endereços IPv4 de maneira automática em uma rede doméstica. É correto afirmar que o protocolo que endereça automaticamente é o

- (A) WWW.
- (B) HTTP.
- (C) HTTPS.
- (D) DNS
- (E) WPA3.

14. Considerando as definições de intranet e extranet, é correto afirmar que a principal diferença entre os dois termos é o fato de a

- (A) intranet é acessível apenas por usuários internos de uma organização, enquanto a extranet é acessível por usuários externos.
- (B) extranet ser uma versão mais avançada que a intranet.
- (C) intranet é uma rede física, enquanto a extranet é uma rede virtual.
- (D) intranet usa protocolos de comunicação mais seguros do que a extranet.
- (E) extranet é hospedada em servidores locais, enquanto a intranet é hospedada em servidores externos.

15. Para o desenrolar de um processo criminal, uma empresa de advocacia recebe um *USB Flash (pendrive)* de um de seus clientes. Para ter acesso aos arquivos de modo seguro, evitando arquivos maliciosos, o procedimento a ser feito é, inserir o *pendrive* na unidade USB e

- (A) não executar alguma ação.
- (B) escanear a unidade com um antivírus e abrir os arquivos.
- (C) abrir todos os arquivos ao mesmo tempo.
- (D) anexar os arquivos ao *Google Drive*.
- (E) abrir os arquivos um por um.

Raciocínio Lógico

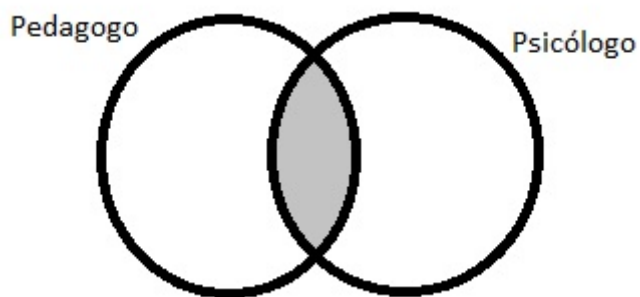
16. Observe a sequência a seguir:

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|

O próximo número da sequência é:

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

17. Analise o diagrama lógico a seguir:



Sobre a região pintada, é correto afirmar que:

- (A) Algum pedagogo não é psicólogo.
- (B) Todo pedagogo é psicólogo.
- (C) Algum pedagogo é psicólogo.
- (D) Nenhum pedagogo é psicólogo.
- (E) Algum psicólogo não é pedagogo.

18. Marcos e Gabriela têm, juntos, R\$ 760,00. Sabendo que Marcos possui um terço do valor que Gabriela detém, o montante que ele tem é de:

- (A) R\$ 270,00.
- (B) R\$ 190,00.
- (C) R\$ 230,00.
- (D) R\$ 250,00.
- (E) R\$ 260,00.

RASCUNHO

19. João tem três irmãos: Paulo, Fernando e Roberto, sendo que:

- Paulo é mais velho que João;
- Fernando é mais novo que Roberto;
- Roberto é mais velho que João.

Diante de tal, é correto dizer que:

- (A) Fernando é o mais novo.
- (B) João é o mais novo.
- (C) Paulo é o mais velho.
- (D) João não é o mais novo.
- (E) Paulo não é o mais novo.

20. Camila, professora do 5º ano, realizou uma pesquisa com seus alunos para descobrir a popularidade de três atividades lúdicas: piquenique, gincana e jogos de tabuleiro. Considerando que a turma é composta por 35 alunos e que eles poderiam votar em nenhuma, uma ou mais de uma atividade, o resultado obtido foi o seguinte:

- 10 crianças gostam de participar de piqueniques;
- 14 crianças adoram competir em gincanas;
- 9 crianças se interessam por brincar com jogos de tabuleiro;
- 5 crianças gostam tanto de ir a piqueniques quanto de competir em gincana;
- 4 crianças adoram fazer piquenique e brincar com jogos de tabuleiro;
- 6 crianças gostam de competir em gincanas e se interessam por jogos de tabuleiros;
- 3 crianças votaram nas três opções de atividades possíveis (piquenique, gincana e jogos de tabuleiro).

Diante do exposto, o número de crianças que não gosta de nenhuma das atividades citadas é de:

- (A) 18.
- (B) 10.
- (C) 12.
- (D) 14.
- (E) 16.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A Redação Oficial é a comunicação própria dos entes governamentais e se reveste de formalidades necessárias aos propósitos que se quer alcançar com elas. Sobre o referido tipo de comunicação, é correto afirmar que:

- (A) Se a Administração é una, os documentos devem ser uniformes, havendo um único comunicador (Poder Público) e um receptor – o próprio Poder Público ou um particular encarado de modo homogêneo como “Público”.
- (B) Suas características inerentes são a impessoalidade, o uso do padrão culto da língua, a prolixidade, a concisão, a clareza, a formalidade e a uniformidade.
- (C) Seu texto deve ser culto e rebuscado, devido à sua finalidade de informar ou de regular a conduta, sendo, por isso, aceitável que sua redação não seja compreendida por todos os cidadãos.
- (D) Seu texto apresenta como característica essencial o fundamento da prolixidade, o qual é empregado a fim de dar uma riqueza de detalhes capaz de encaminhar soluções dos problemas ali relatados.
- (E) Seu texto deve evidenciar impressões e opiniões pessoais, por isso são comuns expressões como “tenho a honra de”, “tenho o prazer de”, “muito grato”, “renovo protestos de estima e consideração”.

22. O Protocolo é entendido tanto como um procedimento quanto como um setor específico dos órgãos. Assim, é correto afirmar que o Protocolo:

- (A) É o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.
- (B) Refere-se ao registro e ao controle dos documentos que transitam entre setores, empresas ou órgãos, servindo para tornar possível o acesso às informações de fluxo de documentos que foram expedidos ou recebidos dentro de uma instituição.
- (C) É apenas um procedimento de catalogação que tem por objetivo precípuo a geração de um modo eficaz de guarda de documentos úteis.
- (D) É o registro de entrada de correspondências em repartição oficial com a finalidade específica de identificar remetentes de correspondências oficiais em cada órgão.
- (E) Consiste apenas no envio dos documentos originais – com seus respectivos anexos, se for o caso – aos destinatários, via Correios (ECT), malotes ou por entrega pessoal.

23. Certo sistema de gestão de estoque e materiais baseia-se na produção e na entrega de materiais apenas quando são necessários, evitando o acúmulo excessivo de estoque. Desenvolvido no Japão, pela Toyota, nas décadas de 1950 e 1960, tal sistema é amplamente utilizado, ajudando a reduzir os custos de estoque e melhorar a eficiência dos processos de produção. O sistema em questão é conhecido como:

- (A) FEFO ou PVPS.
- (B) Curva ABC.
- (C) *Just in Time*.
- (D) LIFO ou UEPS.
- (E) FIFO ou PEPS.

24. Um dos métodos clássicos de organização de arquivos é a Teoria das Três Idades, acerca da qual é correto afirmar que:

- (A) Na última fase, caso os documentos contenham informações relevantes, eles podem ser preservados indefinidamente; do contrário, poderão ser eliminados, desde que estejam em conformidade com as normas para a devida preservação dos dados.
- (B) Os arquivos correntes são aqueles considerados como de valor secundário, cujas informações serão constantemente utilizadas.
- (C) Na fase de arquivo intermediário é importante que o documento fique acessível para consulta e, preferencialmente, próximo de quem os utilizará frequentemente.
- (D) Tal metodologia é uma unanimidade do ponto de vista da Arquivologia, não havendo outras teorias relevantes que estabeleçam definições por idades ou ciclo vital.
- (E) A primeira idade é a fase correspondente a um momento intermediário no uso da documentação, significando que ele não será mais acessado com tanta frequência, mas, ainda assim, guardará informações necessárias.

25. Há um tipo de correspondência interna caracterizado pela ágil comunicação entre servidores e unidades de um mesmo órgão, podendo conter qualquer assunto que diga respeito à atividade administrativa – inclusive comunicações extensas, como exposição de projetos, ideias e diretrizes –, desde que sua tramitação se pautar pela simplicidade. Os despachos que seguem tal correspondência devem ser dados no próprio documento e, na ausência de espaço, em folha de continuação. Diante do exposto, pode-se afirmar que a correspondência interna descrita é um(a):

- (A) Ordem de Serviço.
- (B) Apostila.
- (C) Memorando.
- (D) Informação.
- (E) Requerimento.

26. Sobre a transmissão de informações, é correto afirmar que:

- (A) As propriedades físicas dos meios de transmissão e as características dos sinais transmitidos apresentam uma série de questões tecnológicas, os quais não influenciam na construção e no projeto de redes de computadores.
- (B) A comunicação de dados trata da transmissão de informação entre pessoas e sistemas computacionais.
- (C) A transmissão de informação existe para além da passagem de sinais através dos meios físicos de comunicação que compõem as redes.
- (D) O modelo genérico de transmissão de informações se dá mediante à cadeia: fonte – transmissor – receptor – destino – canal de comunicação.
- (E) O processo de transmissão não existe de maneira independente aos sistemas de processamento de dados, ou seja, tal processo está inserido em nossas tarefas habituais.

27. Cada área do conhecimento humano, bem como as profissões a ela ligadas, apresenta seus objetivos éticos, geralmente positivados em códigos. A ética, nesse sentido, promove valores que tendem a harmonizar o funcionamento de uma sociedade, tornando regra o respeito ao direito de todas as pessoas. Diante de tal, é correto afirmar que a ética é construída por uma sociedade embasada no(a):

- (A) Conjunto de leis e normas vigentes e que regulam a vida de seus componentes.
- (B) Constituição genética e racial de seus componentes.
- (C) Educação formal, de superior, de seus componentes.
- (D) Conjunto de manifestações político-partidárias de seus componentes.
- (E) Conjunto de valores morais, históricos e culturais de seus componentes.

28. Dentre as funções administrativas, há aquela que se caracteriza como coletiva, partindo do princípio da responsabilidade compartilhada. Em organizações de maior porte, tal função ganha contornos na estrutura – seja através de sistemas regulares de acompanhamento das atividades em curso ou mesmo de unidades estabelecidas no desenho organizacional – com funções de assessoramento e de mitigação de eventuais desvios ocorridos. A função administrativa em questão é o(a):

- (A) Planejamento.
- (B) Direção.
- (C) Controle.
- (D) Comando.
- (E) Organização.

29. O planejamento consiste em identificação, análises estruturação, coordenação de missão, propósitos, objetivos, desafios, metas, estratégias, políticas internas e externas, programas, projetos e atividades, a fim de alcançar o máximo do desenvolvimento possível, com a melhor concentração de esforços e recursos. Realizado no intermediário da organização, o planejamento ocupa-se da alocação de recursos, integrando a estrutura da organização para fazer frente aos desafios estratégicos e desdobrando os objetivos institucionais em objetivos departamentais. Considerando o exposto, a alternativa que apresenta o tipo do referido planejamento é o:

- (A) Planejamento Operacional.
- (B) Planejamento Tático.
- (C) Planejamento Gerencial.
- (D) Planejamento Financeiro.
- (E) Planejamento Estratégico.

30. Dentre os procedimentos e as rotinas administrativas ligadas aos arquivos, há o Plano de Classificação de Documentos, o qual é definido como a sequência de operações

- (A) técnicas que visam a agrupar os documentos de arquivo, relacionando-os ao órgão produtor, à função, à subfunção e à atividade responsável por sua produção ou acumulação.
- (B) técnicas e os métodos utilizados para denominar e classificar os arquivos, relacionando-os pelo destinatário.
- (C) técnicas e os métodos utilizados para denominar e classificar os arquivos, relacionando-os pelo emissor.
- (D) administrativas que visam agrupar os documentos de arquivo, relacionando-os ao órgão produtor, ao destinatário e ao assunto.
- (E) técnicas que visam disponibilizar os documentos de arquivo, relacionando-os ao órgão, ao setor, à função e ao assunto, no âmbito da estrutura administrativa.

31. No âmbito das Técnicas Administrativas e Organizacionais, um documento que contém dados, indicadores e informações que ajudam a mensurar e reportar algum ponto de resultado dentro da empresa e que pode ser utilizado para mensurar produtividade, controlar desempenho e analisar os resultados econômico-financeiros do negócio é definido como um(a):

- (A) Balancete de Verificação.
- (B) Fluxograma.
- (C) Organograma.
- (D) Ata de Assembléia.
- (E) Relatório Gerencial.

32. Sobre Racionalização do Trabalho, assinale a alternativa correta:

- (A) É o setor da área de Organização e Métodos ou da Engenharia Industrial que define o método científico e o tempo necessário para a realização de determinada atividade.
- (B) Significa controlar o trabalho para se certificar de que ele está sendo executado de acordo com os métodos estabelecidos e o plano previsto.
- (C) Significa substituir o critério individual do operário, a improvisação e a atuação empírica e prática por métodos baseados em procedimentos científicos.
- (D) Significa selecionar cientificamente os trabalhadores de acordo com suas aptidões e treiná-los para produzirem mais e melhor, de acordo com o método planejado.
- (E) É o emprego de métodos científicos de trabalho para planejar e organizar atividades, a fim de reduzir custos e aumentar a eficiência e a produtividade dos operários.

33. O Ato Administrativo é uma das mais importantes técnicas administrativas, sendo usado regularmente por todos os entes governamentais. Sobre tal tema, é correto afirmar que:

- (A) O Ato Administrativo é o modo de expressão das decisões tomadas por órgãos e autoridades da Administração Pública, produzindo efeitos administrativos, modificando ou extinguindo direitos, ou impondo restrições e obrigações. Desse modo, os Atos Administrativos devem ser editados com observância do princípio da tempestividade.
- (B) A conversão suprime um defeito de Ato Administrativo anteriormente editado, retroagindo seus efeitos a partir da data da edição do Ato Administrativo convalidado.
- (C) Para ser válido, além da observância ao princípio da legalidade, o Ato Administrativo deve ser editado pelo agente isento, ter forma conhecida, objeto possível, ser desmotivado e apresentar uma finalidade.
- (D) Embora dotado de ilegalidade, um Ato Administrativo pode ser mantido pela Administração Pública por meio do instituto da sanatória, sendo as modalidades de saneamento a convalidação, a ratificação e a conversão.
- (E) A convalidação expurga ou corrige um defeito relativo à competência, declarando-se sua validade desde o momento em que foi editado. Contudo, não podem ser ratificados Atos Administrativos cuja competência para edição seja de competência exclusiva de autoridades indicadas na Constituição Federal.

34. No âmbito das Técnicas Administrativas e Organizacionais, os diagramas que servem como representação esquemática de um processo ou algoritmo e que costumam ser feito através de gráficos que ilustram a sequência operacional do desenvolvimento de um processo – caracterizando o trabalho que está sendo realizado, o tempo necessário para sua realização, a distância percorrida pelos documentos, quem está realizando o trabalho e como ele flui entre os participantes deste processo – são definidos como um:

- (A) Planejamento.
- (B) Gráfico.
- (C) Fluxograma.
- (D) Pentagrama.
- (E) Organograma.

35. A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja. Sobre o tema, assinale a alternativa correta:

- (A) Não deve ser preocupação do atendimento no serviço público, transformar as manifestações de insatisfação do cidadão em ações que estimulem o aperfeiçoamento do Estado e das políticas públicas, pois sempre haverá insatisfação.
- (B) A manutenção da qualidade do serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição. A empatia é um fator de extrema importância para a excelência no atendimento.
- (C) Outro fator de grande relevância na qualidade do atendimento diz respeito à comunicação. É muito importante manter uma comunicação voltada para que o ente governamental transmita suas mensagens e o usuário apenas receba as informações, para agilizar suas demandas.
- (D) Não existem barreiras de ordem tecnológica e de linguagem na comunicação de entes públicos, pois todos que vão ao serviço público já sabem o que buscam e o que vão encontrar.
- (E) A qualidade no atendimento independe da capacidade de acolher e de oferecer respostas satisfatórias às necessidades do cidadão e de produzir para o Estado informações qualificadas, elaboradas a partir de demandas apontadas pela sociedade.

36. Um assistente administrativo recebeu a tarefa de organizar o estoque da empresa por meio de uma planilha no Excel 2016, resultando na tabela a seguir:

| | A | B | C |
|---|-----------------|-------------------|-----------------------|
| 1 | Material | Quantidade | Valor unitário |
| 2 | Caneta azul | 3 | R\$ 2,00 |
| 3 | Caneta preta | 5 | R\$ 1,50 |
| 4 | Caneta vermelha | 7 | R\$ 2,75 |
| 5 | Caneta verde | 9 | R\$ 3,20 |
| 6 | Caneta rosa | 5 | R\$ 1,25 |

No caso em questão, para calcular a média do valor das canetas, ele pode recorrer à fórmula:

- (A) =SOMA(C1+C2+C3+C4+C5+C6/5).
- (B) =SOMAC2:C6/5.
- (C) =MÉDIAC2:C6/5.
- (D) =MÉDIAC1:C6/5.
- (E) =SOMA(C2:C6)/5.

37. Uma cliente de 57 anos chega a um laboratório de análises clínicas e solicita que seu atendimento seja feito com urgência, por estar atrasada para uma reunião de família. Considerando que a recepção está cheia de clientes aguardando para serem chamados, a conduta correta a ser adotada pelo atendente é:

- (A) Comunicar à cliente que, infelizmente, não é possível permitir antecipação de seu atendimento, visto que outros clientes também estão à espera e que tal ação poderia deixá-los insatisfeitos.
- (B) Antecipar o atendimento da cliente, visto que ela tem garantia de prioridade por lei.
- (C) Solicitar que a cliente aguarde, pois não é responsabilidade da empresa o atraso dela.
- (D) Ser solícito e antecipar o atendimento da cliente, embora os demais clientes fiquem incomodados.
- (E) Informar à cliente que não é possível antecipar seu atendimento e que, diante da lotação do local, ela deveria retornar em outro momento.

38. Leia o excerto a seguir:

A administração visa o alcance de objetivos organizacionais de maneira eficiente e eficaz. Assim, o desempenho da administração deve atender simultaneamente a dois critérios fundamentais: eficiência e eficácia.

CHIAVENATO, Idalberto. Fundamentos de Administração. 2021.

Os critérios fundamentais citados pelo autor relacionam-se, respectivamente, ao(à):

- (A) Uso de equipamento e tempo utilizado para alcançar um objetivo.
- (B) Resultado da atividade e agregação de valor.
- (C) Custo do trabalho e proporção dos recursos.
- (D) Ênfase nos métodos e preocupação com os fins.
- (E) Alcance de objetivos e medição do resultado da atividade.

39. As relações humanas entre indivíduos têm vida própria e peculiar, ultrapassando as características de seus componentes e se manifestando não só na relação de um grupo com outro, mas também, e principalmente, nas relações que os membros de um grupo mantêm entre si. Sobre o relacionamento interpessoal, um de seus principais pilares é a:

- (A) Imparcialidade.
- (B) Empatia.
- (C) Motivação.
- (D) Flexibilidade.
- (E) Formalidade.

40. Paula exerce a função de Assistente de Recursos Humanos e recebeu a demanda de confeccionar 100 convites no Word 2016, convidando os colaboradores para a confraternização de final de ano. Paula já tem o modelo pronto e, para otimizar seu tempo e evitar que digite os nomes dos colaboradores um a um, precisa transferir para o arquivo os dados que estão em uma planilha. Para isso, ela deve selecionar as seguintes opções no Word:

- (A) Correspondências >> Selecionar Destinatários.
- (B) Inserir >> Tabela.
- (C) Inserir >> Instantâneo.
- (D) Correspondências >> Inserir tabela.
- (E) Correspondências >> Concluir e Mesclar.

41. O conceito de Higiene do Trabalho refere-se ao(à):

- (A) Conjunto de normas e procedimentos adequados para proteger a integridade física e mental do trabalhador.
- (B) Tratamento e incúria de doenças ocupacionais.
- (C) Conjunto de regras que visam o bem-estar físico do trabalhador.
- (D) Identificação de fatores pessoais que prejudiquem, emocionalmente, os colaboradores durante a execução de seus trabalhos.
- (E) Aplicação de princípios que a medicina estabelece para proteger legalmente o empregador, prevendo e eliminando perigos relacionados a saúde dos funcionários.

42. Um funcionário recebeu uma planilha do Excel 2016 contendo 59 frases motivacionais e identificou que, nas 4 primeiras linhas, algumas delas continham erros ortográficos. Para executar uma breve revisão gramatical na planilha ativa, o funcionário pode recorrer ao atalho:

- (A) F12.
- (B) F3.
- (C) F4.
- (D) F7.
- (E) F11.

43. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), um ambiente de trabalho saudável é aquele em que os trabalhadores e seus superiores cooperam para implementar um processo de melhoria contínua para promover a saúde, a segurança e o bem-estar de todos os trabalhadores no local de trabalho". Nesse sentido, pode-se considerar que a Higiene no Trabalho tem como propósito e como resultado, respectivamente:

- (A) A adequação da liderança autocrática e o aumento do engajamento dos colaboradores.
- (B) A implementação de benefício e o aumento da taxa *turnover*.
- (C) A atenuação da produtividade e o aumento da satisfação dos colaboradores.
- (D) A promoção de diálogo entre líderes e liderados e a melhora da comunicação interna.
- (E) A implementação singular de *feedback* negativo e a diminuição de conflitos.

44. Na segurança do trabalho, a Norma Regulamentadora Nº17, de 2022, visa estabelecer as diretrizes e os requisitos que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente no trabalho. Objetivando proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação, assinale a afirmativa que aborda corretamente um dos requisitos mínimos para o trabalho manual.

- (A) para o trabalho sentado, espaço suficiente para pernas na base do plano de trabalho, para impedir que o trabalhador se distancie o máximo possível do ponto de falha e possa posicionar completamente a região da prega média, podendo utilizar apoio para os pés
- (B) Plataformas dimensionais que inviabilizem posicionamento e movimentação dos segmentos corporais, de forma a não comprometer a saúde, e ocasionar amplitudes articulares excessivas ou posturas nocivas de trabalho.
- (C) Largura e longitude da superfície da mesa de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura da poltrona.
- (D) Área de trabalho perto da zona de alcance manual e de média visualização pelo trabalhador.
- (E) Para o trabalho em pé, espaço suficiente para os pés na base do plano de trabalho, para permitir que o trabalhador se aproxime o máximo possível do ponto de operação e possa posicionar completamente a região plantar.

45. Considerando os conceitos relacionados à Administração, pode-se afirmar que suas principais funções são:

- (A) Organização, ação, direção e gestão.
- (B) Planejamento, organização, direção e controle.
- (C) Planejamento, gestão, direção e controle.
- (D) Controle, direção, gestão e organização.
- (E) Direção, ação, planejamento e controle.

46. Leia o excerto a seguir:

Conjunto dos sinais (ou signos) linguísticos ou não, comuns tanto ao emissor como ao receptor, e das regras de utilização desse conjunto.

MACARENCO, Isabel; TERCOTTI, Sandra Helena. **Comunicação Empresarial na Prática**, Editora Saraiva, 2013.

Considerando os principais elementos característicos da comunicação, é correto afirmar que, no referido trecho, as autoras abordam o conceito de:

- (A) Ruído.
- (B) Canal.
- (C) Código.
- (D) Contexto.
- (E) *Feedback*.

47. Leia o excerto a seguir:

A comunicação interpessoal se refere à troca de mensagens ou informações entre as pessoas. Ou seja, diz respeito à capacidade de dialogar, trocar ideias e conversar, seja através do contato físico direto ou através de dispositivos técnicos criados [pela humanidade] com o fim de transmissão da mensagem ou da informação.

Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/>.
Acesso em: 14 fev. 2024.

Considerando-se o exposto, assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, um dos meios de comunicação e um exemplo de dispositivo técnico empregado no referido meio.

- (A) Escrita e pinturas rupestres.
- (B) Hipermídia e *Web*.
- (C) Audiovisual e rádio.
- (D) Sonora e videogames.
- (E) Multimídia e telégrafo.

48. Gustavo finalizou a elaboração do contrato do seu sócio por meio do Word 2016. Considerando que o referido arquivo contém dados sigilosos, para enviá-lo por e-mail de modo seguro, ele pode proteger o documento com uma senha. Diante de tal cenário, assinale a afirmativa que contém o caminho correto para realizar essa função.

- (A) Arquivo >> Gerenciar Documento >> Proteger Documento >> Criptografar com senha.
- (B) Arquivo >> Obter suplementos >> Restringir Acesso.
- (C) Arquivo >> Obter suplementos >> Criptografar com senha.
- (D) Arquivo >> Informações >> Proteger Documento >> Restringir Acesso.
- (E) Arquivo >> Informações >> Proteger Documento >> Criptografar com senha.

49. Leia o excerto a seguir:

Ruído é tudo aquilo que interfere na comunicação, ocasionando perda de informação durante a transmissão da mensagem.

MACARENCO, Isabel; TERCOTTI, Sandra Helena. **Comunicação Empresarial na Prática**, Editora Saraiva, 2013.

De acordo com a definição estabelecida pelas autoras, assinale a alternativa que expõe, respectivamente, um tipo de ruído de comunicação e um de seus exemplos.

- (A) Ruído Semântico – Pessoas conversando.
- (B) Ruído Técnico – Cadeira.
- (C) Ruído Fisiológico – Cansaço.
- (D) Ruído Físico – Nervosismo.
- (E) Ruído Psicológico – Dor de cabeça.

50. O acidente de trabalho passou a ser percebido como a consequência da exposição a uma condição insegura no ambiente de trabalho ou do cometimento de um ato inseguro por parte do próprio acidentado. Nesse contexto, os acidentes de trabalho foram divididos em algumas categorias de riscos, sendo eles: mecânicos, físicos, químicos, biológicos, ergonômicos, sociais e ambientais. Com base nas informações apresentadas, um exemplo de risco mecânico é(são):

- (A) Os materiais tóxicos.
- (B) Os vírus.
- (C) A umidade.
- (D) A eletricidade.
- (E) A monotonia.