

**CONSELHO REGIONAL DOS
REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO DISTRITO FEDERAL – CORE/DF**

**CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 1/2023**



ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Tarde

Tipo 1 - BRANCA

Organizadora:



**INSTITUTO
CONSULPLAN**

CARGO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**CONHECIMENTOS BÁSICOS****LÍNGUA PORTUGUESA****Preservar a saúde mental compensa, e não só para o bolso**

Mais do que melhorias socioeconômicas, investir em saúde mental é questão moral.

O diretor-geral da Organização Mundial de Saúde (OMS), *Tedros Adhanom Ghebreyesus*, é assertivo ao dizer que saúde mental não é algo independente, isolado: está inextricavelmente ligada à saúde pública, a direitos humanos e a desenvolvimento socioeconômico, o que significa que, para quem sofre de algum transtorno mental — um bilhão de pessoas no mundo, de acordo com anúncio da Organização Mundial da Saúde (OMS), de 2022, com 25% de crescimento global no primeiro ano da pandemia de Covid-19 — recorrer a atendimento médico especializado é medida necessária, mas não suficiente.

Desigualdades socioeconômicas também pesam, e muito — se o que se pretende é chegar a uma realidade que não seja intolerável para um número enorme e crescente de pessoas.

Pobreza, violência física e preconceitos de gênero afetam a saúde mental de adolescentes — mostrou uma pesquisa recente da ONG *Plan International*. Emprego, ensino, saneamento básico, acesso a serviços de saúde de qualidade são componentes de uma vida digna, que não deveriam faltar a ninguém. Providenciá-los, porém, exige políticas públicas estruturantes que minimizem (mirando na eliminação completa) a pobreza extrema. É meta da Organização das Nações Unidas (ONU) ver dissociados crescimento econômico e pobreza, com esta última sendo erradicada até 2030.

Mas em uma escala mais “micro”, há um outro obstáculo a vencer também: o tabu que estranha e irritantemente marca a busca por ajuda psicológica. Soa mesmo a crueldade que pessoas que encontram no recurso à terapia e a um psicólogo alívio para as angústias que sofrem sejam alvo de preconceito justamente por buscar essa ajuda. Isso vem deixando de acontecer aos poucos, e não seria nada mau que pudesse acontecer um pouco mais rápido. Isso, no entanto, envolve uma mudança de cultura: é preciso deixar de se ver terapia como serviço de luxo ou frivolidade e quem a procura como pessoas fracas.

As empresas já entenderam que investir em programas de ajuda psicológica para seus quadros é algo que se reverte em ganho para elas mesmas. Uma pesquisa da FIEMG (Federação das Indústrias de Minas Gerais) mediu e divulgou recentemente que transtornos mentais derrubam o faturamento das empresas em mais de 390 bilhões de reais a cada ano e, na economia como um todo, a perda chega a 4,7% do PIB. Preservar o bem-estar mental de colaboradores é pensar em saúde financeira para as empresas.

Pensar no preço, mais que no valor, é marca de cinismo, como diria *Oscar Wilde*. No mundo pós-Covid, todos tivemos a sanidade afetada. Muitas telas diante dos olhos muitas horas por dia; expedientes que se espalham pelo dia todo; uma sensação de irrealização que invade tantos, seja na vida pessoal, no trabalho, nos estudos. Há muito a pressionar a saúde mental — que nunca foi um luxo, pelo contrário. Se governos e empresas aproveitarem o momento em que o tema está no centro das

atenções para agir, poderemos não só ver ganhos econômicos, mas também — e o que tem muito mais valor — uma abertura para que as pessoas não vivam sob permanente risco de depressão, ansiedade e outros transtornos, e capazes de encontrar o caminho para viverem realizadas e felizes.

(Cláudio Lottenberg. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/coluna-claudio-lottenberg/preservar-a-saude-mental-compensa-e-nao-so-para-o-bolso>. Acesso em: 06/06/2023.)

Questão 01

Em relação às informações e às ideias desenvolvidas no texto, é correto afirmar que:

- A) Ser saudável mentalmente é uma condição favorável ao bem-estar físico e social.
- B) As questões mentais estão dissociadas dos setores social e econômico por estarem ligadas à saúde pública.
- C) O preconceito relacionado àqueles que buscam ajuda psicológica é uma herança cultural e é uma das causas principais que afetam a saúde mental.
- D) O investimento que as empresas fazem em programas de ajuda psicológica favorece o colaborador, no entanto, acarreta prejuízo para as finanças das próprias empresas.

Questão 02

“Isso, no entanto, envolve uma mudança de cultura: é preciso deixar de se ver terapia como serviço de luxo ou frivolidade e quem a procura como pessoas fracas.” (4º§). O termo destacado, conforme o contexto empregado, pode ser substituído pela seguinte palavra sem que o sentido do trecho seja alterado:

- A) Prestígio.
- B) Futilidade.
- C) Exuberância.
- D) Suntuosidade.

Questão 03

O subtítulo é comum nos textos jornalísticos e se coloca logo após o título. Sobre o subtítulo “*Mais do que melhorias socioeconômicas, investir em saúde mental é questão moral.*”, assinale a afirmativa que NÃO se adequa à sua função.

- A) É complementar ao título.
- B) Rememora os fatos anteriormente divulgados.
- C) É uma síntese precisa do assunto mais importante do texto.
- D) Explicita o tipo de informação que o leitor encontrará no texto.

Questão 04

Em “O diretor-geral da Organização Mundial de Saúde (OMS), *Tedros Adhanom Ghebreyesus*, é assertivo ao dizer que saúde mental não é algo independente, isolado: [...]” (1º§), o trecho “*Tedros Adhanom Ghebreyesus*” classifica-se, sintaticamente, como:

- A) Sujeito, por ser quem pratica a ação.
- B) Objeto, pois completa o sentido do verbo.
- C) Complemento nominal, por ser acessório ao sujeito da oração.
- D) Aposto, pois acrescenta uma informação referente ao nome mencionado anteriormente.

Questão 05

No trecho “[...] *saúde mental não é algo independente, isolado: está inextricavelmente ligada à saúde pública, a direitos humanos e a desenvolvimento socioeconômico, [...]*” (1º§), a palavra “*ligada*” requer preposição que se une ao artigo “*a*”, ocorrendo assim a fusão denominada crase. Assinale a afirmativa que justifica corretamente a ausência do acento grave indicador de crase em “*a direitos humanos*” e “*a desenvolvimento socioeconômico*”.

- A) “Direitos humanos” e “desenvolvimento socioeconômico” não se relacionam ao termo “ligada”.
- B) Não se usa acento grave indicador de crase diante de palavra no plural e diante de palavra no masculino.
- C) A ausência do acento grave se justifica por não ocorrer a contração entre preposição e artigo, pois há a presença apenas de artigo nas duas situações.
- D) A ausência do acento grave indicador de crase antes de “direitos humanos” e antes de “desenvolvimento econômico” se justifica por se tratar, nas duas situações, de palavras no masculino.

Questão 06

Os elementos coesivos desempenham funções primordiais na construção das relações entre as ideias em um texto. Todos os termos destacados a seguir são considerados elementos coesivos e estabelecem a relação de oposição entre as ideias, EXCETO em:

- A) “Providenciá-los, porém, exige políticas públicas estruturantes que minimizem (mirando na eliminação completa) a pobreza extrema.” (3º§)
- B) “Mas em uma escala mais ‘micro’, há um outro obstáculo a vencer também: o tabu que estranha e irritantemente marca a busca por ajuda psicológica.” (4º§)
- C) “Isso, no entanto, envolve uma mudança de cultura: é preciso deixar de se ver terapia como serviço de luxo ou frivolidade e quem a procura como pessoas fracas.” (4º§)
- D) “Se governos e empresas aproveitarem o momento em que o tema está no centro das atenções para agir, poderemos não só ver ganhos econômicos, mas também — e o que tem muito mais valor — uma abertura para que as pessoas não vivam sob permanente risco de depressão, [...]” (6º§)

Questão 07

O valor semântico de uma palavra é determinado pelo contexto. Assinale a afirmativa em que a palavra sublinhada confere ao trecho um sentido condicional.

- A) “As empresas já entenderam que investir em programas de ajuda psicológica para seus quadros é algo que se reverte em ganho para elas mesmas.” (5º§)
- B) “[...] expedientes que se espalham pelo dia todo; uma sensação de irrealização que invade tantos, seja na vida pessoal, no trabalho, nos estudos.” (6º§)
- C) “Isso, no entanto, envolve uma mudança de cultura: é preciso deixar de se ver terapia como serviço de luxo ou frivolidade e quem a procura como pessoas fracas.” (4º§)
- D) “Desigualdades socioeconômicas também pesam, e muito — se o que se pretende é chegar a uma realidade que não seja intolerável para um número enorme e crescente de pessoas.” (2º§)

Questão 08

A regência de um verbo pode mudar conforme o significado que ele expressa. A partir desta consideração, assinale a classificação correta do verbo “viver” em “[...] e capazes de encontrar o caminho para viverem realizadas e felizes.” (6º§):

- A) Ligação.
- B) Intransitivo.
- C) Transitivo direto.
- D) Transitivo indireto.

Questão 09

A partir da estrutura textual e dos recursos empregados no texto, é correto afirmar que a sua finalidade é:

- A) Contrapor os interesses financeiros das empresas aos danos psicológicos causados a seus colaboradores.
- B) Persuadir o interlocutor de que preservar a saúde mental ultrapassa os limites do tratamento psicológico ou terapêutico.
- C) Expor, de forma clara e objetiva, a nova meta da Organização das Nações Unidas (ONU) que é erradicar a pobreza até 2030.
- D) Informar o interlocutor sobre os novos dados da Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre os danos causados à saúde mental no mundo após pandemia de Covid-19.

Questão 10

O trecho “Pensar no preço, mais que no valor, é marca de cinismo, como diria Oscar Wilde.” (6º§), que introduz o parágrafo conclusivo no texto, estabelece com o parágrafo anterior uma relação de:

- A) Oposição.
- B) Conclusão.
- C) Acréscimo.
- D) Consequência.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Questão 11

Os trabalhos dos servidores do CORE-DF podem ser classificados em dois tipos: trabalhos administrativos e área-fim. Considere que serão nomeados novos 15 servidores, sendo que 10 irão trabalhar na área-fim e os demais ficarão incumbidos de serviços administrativos. A quantidade de maneiras distintas que o CORE-DF poderá distribuir estes servidores, formando equipes distintas em cada classificação de trabalho pertence a qual dos intervalos a seguir?

- A) Menor que 1.999.
- B) Entre 2.000 e 2.999.
- C) Entre 3.000 e 3.999.
- D) Maior que 4.000.

Questão 12

Adriano é responsável por instalar um reservatório de água para o bebedouro do refeitório do CORE-DF para os servidores. Após a devida análise, ele decidiu que o melhor formato para o bebedouro seria de prisma reto com volume de 30 litros. Assim, se as dimensões da base do reservatório forem de 50 cm por 30 cm, qual será a altura deste reservatório?

- A) 0,2 dm.
- B) 2 dm.
- C) 20 dm.
- D) 200 dm.

Questão 13

Analise as duas premissas a seguir, sendo I falsa e II verdadeira.

- I. Se Kelly é presidente do CORE-DF, então Jefferson é assistente administrativo e Marcus é analista do CORE-DF.
- II. Se Jefferson é assistente administrativo, então Marcus não é analista do CORE-DF.

Decorre destas premissas que é necessariamente verdadeira a seguinte proposição:

- A) Kelly é presidente do CORE-DF ou Jefferson é assistente administrativo.
- B) Se Marcus não é analista do CORE-DF, Kelly não é presidente do CORE-DF.
- C) Kelly não é presidente do CORE-DF e Jefferson não é assistente administrativo.
- D) Se Jefferson não é assistente administrativo, Kelly não é presidente do CORE-DF.

Questão 14

Renata estava analisando os dados financeiros do CORE-DF e percebeu que 15 unidades produtivas do setor da moda, funcionando durante 6 horas diárias, geravam um retorno de R\$ 24.000,00. Assim, caso Renata emita uma opinião em seu relatório para que sejam abertas mais três lojas no setor e que o período de funcionamento de todas as unidades passe a ser de 8 horas diárias, o retorno financeiro que deverá ser evidenciado no relatório pertence ao intervalo compreendido entre:

- A) R\$ 24.000,00 e R\$ 30.000,00.
- B) R\$ 30.000,01 e R\$ 35.000,00.
- C) R\$ 35.000,01 e R\$ 40.000,00.
- D) R\$ 40.000,01 e R\$ 50.000,00.

Questão 15

Considerando verdadeira a proposição: “Todo representante do CORE-DF domina o CDC”, têm-se as seguintes conclusões:

C₁: Se Ana domina o CDC, então ela é representante do CORE-DF.

C₂: Se Bianca não domina o CDC, então ela não é representante do CORE-DF.

C₃: Se Júlio não é representante do CORE-DF, então ele não domina o CDC.

Dentre as conclusões apresentadas apenas

- A) C₂ é válida.
- B) C₃ é válida.
- C) C₁ e C₂ são válidas.
- D) C₂ e C₃ são válidas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO

Questão 16

Momed, 25 anos de idade, nacional de Moçambique, veio residir no Brasil para cursar graduação em Engenharia Civil na Universidade XY. Ao chegar no Brasil, logo se adaptou à cultura e decidiu que queria se naturalizar brasileiro para aqui residir definitivamente. Nos termos da Constituição Federal:

- A) É vedada a distinção entre brasileiros natos e naturalizados.
- B) *Momed*, mesmo sendo naturalizado brasileiro, não poderá concorrer ao cargo de Senador da República.
- C) *Momed*, assim que adquirir a nacionalidade brasileira, poderá se candidatar ao cargo de Deputado Federal.
- D) Para a naturalização, será exigido de *Momed* residência por um ano ininterrupto e ausência de condenação penal.

Questão 17

Sobre a organização do Estado, em relação aos bens pertencentes aos entes federativos, analise as afirmativas a seguir.

- I. As terras devolutas são bens pertencentes aos Estados-membros, a exceção daquelas indispensáveis à defesa das fronteiras, das fortificações e construções militares, das vias federais de comunicação e à preservação ambiental, definidas em lei, cuja titularidade é da União.
- II. Os rios que banham mais de um Estado são de domínio da União.
- III. As praias marítimas e as ilhas oceânicas, em qualquer situação, são bens da União.
- IV. As ilhas fluviais são sempre bens pertencentes aos Estados-membros.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 18

Em 2016, Suzana passou em um concurso público de provas e títulos para o cargo de enfermeira no Hospital Estadual Dom Felício. Posteriormente, em 2020, ela realizou um segundo concurso público, desta vez para um emprego público de enfermeira em uma fundação estadual de saúde. Nos termos da Constituição Federal, é correto afirmar que

- A) é vedado a Suzana acumular cargos públicos.
- B) a proibição de acumular cargos públicos não se estende a empregos e funções no âmbito de fundações públicas.
- C) havendo compatibilidade de horário, poderá acumular de forma remunerada dois cargos públicos, sendo um privativo de profissional de saúde e outro técnico ou científico.
- D) havendo compatibilidade de horário, poderá acumular de forma remunerada dois cargos ou empregos públicos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas.

Questão 19

Sobre o processo legislativo, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Emendas à Constituição.
 2. Medida provisória.
 3. Leis delegadas.
 4. Leis complementares.
- () Serão aprovadas por maioria absoluta.
 () É vedada a sua edição para tratar de matéria relativa a direito penal.
 () São legitimados para sua proposição apenas um terço, no mínimo, dos membros da Câmara dos Deputados ou do Senado Federal; o Presidente da República; e, mais da metade das Assembleias Legislativas das Unidades da Federação, manifestando-se, cada uma delas, pela maioria relativa dos votos dos respectivos membros.
 () Serão elaboradas pelo Presidente da República, após Resolução do Congresso Nacional.

A sequência está correta em

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

Questão 20

Sobre o direito à saúde, assinale a afirmativa correta.

- A) A saúde é um direito individual constitucionalmente previsto.
- B) É competência comum da União, dos Estados e do Distrito Federal cuidar da saúde e da assistência pública.
- C) O Sistema Único de Saúde (SUS) será financiado apenas com recursos do orçamento da seguridade social, da União, dos Estados e do Distrito Federal.
- D) A inobservância da aplicação do mínimo exigido da receita resultante de impostos estaduais nas ações e serviços públicos de saúde constitui hipótese que autoriza a União intervir nos Estados e no Distrito Federal.

Questão 21

Determinado órgão público constatou a necessidade de licitar utilizando a modalidade Diálogo Competitivo, pois precisa de um sistema que ainda não existe em qualquer outro lugar e que organize a rotina de trabalho de uma nova repartição do referido órgão. Diante do exposto, assinale a afirmativa que demonstra corretamente características da modalidade Diálogo Competitivo, considerando a Lei nº 14.133/2021 e suas alterações.

- A) Nesta modalidade, a Administração poderá solicitar esclarecimentos ou ajustes às propostas apresentadas, desde que não impliquem discriminação nem distorçam a concorrência entre as propostas.
- B) O órgão deverá revelar aos outros licitantes as soluções propostas por cada concorrente, independente de consentimento, a fim de encontrar a tecnologia que melhor atenda a demanda licitada.
- C) Os critérios empregados para pré-seleção dos licitantes deverão ser previstos em edital, e serão admitidos somente os candidatos previamente convidados e que preencherem os requisitos objetivos estabelecidos.
- D) O órgão deverá apresentar, por ocasião da divulgação do edital em sítio eletrônico oficial, suas necessidades e as exigências já definidas e estabelecerá prazo mínimo de trinta dias corridos para manifestação de interesse na participação da licitação.

Questão 22

Lucas, grande empresário do ramo de construções, interessado em um processo licitatório que ocorrerá no município X, resolveu presentear Carlos, servidor público que, em decorrência de suas atribuições, poderia conceder-lhe determinadas vantagens no processo. Carlos aceitou o presente, no intuito de ajudar Lucas. Diante do exposto, considerando a Lei de Improbidade Administrativa, assinale o ato de improbidade administrativa cometido por Carlos e sua possível pena.

- A) Prejuízo ao erário; pagamento de multa civil de até vinte e quatro vezes o valor da remuneração percebida pelo agente.
- B) Enriquecimento ilícito; perda dos bens ou valores acrescidos ilicitamente ao patrimônio, perda da função pública, suspensão dos direitos políticos.
- C) Enriquecimento ilícito; suspensão da função pública, perda dos direitos políticos, pagamento de multa civil equivalente ao valor do acréscimo patrimonial.
- D) Prejuízo ao erário; perda dos bens ou valores acrescidos ilicitamente ao patrimônio, se concorrer esta circunstância, perda da função pública, suspensão dos direitos políticos.

Questão 23

Marta e João estavam debatendo a respeito da organização da Administração Pública Direta e Indireta e seus respectivos órgãos e entidades. Marta chegou à seguinte conclusão: 1º Os órgãos públicos são criados por lei, possuem personalidade jurídica e patrimônio próprio; 2º As autarquias são entidades criadas diretamente por lei específica, seu patrimônio é considerado de natureza pública e, por serem pessoas jurídicas de direito público, as autarquias respondem subjetivamente pelo prejuízo que seus agentes causarem a terceiros. João concluiu que: 1º As Empresas Públicas são pessoas jurídicas de direito público, criadas por autorização legal, sob qualquer forma jurídica e seu patrimônio é integralmente detido pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios; 2º As Sociedades de Economia Mista são pessoas jurídicas de direito privado, por isso são criadas por autorização legal e as ações com direito a voto devem pertencer em sua maioria à União, Estados, Distrito Federal, Municípios ou a entidades da Administração Indireta. Após análise das conclusões de Marta e João, assinale a afirmativa correta.

- A) Marta e João estão equivocados em suas primeiras colocações, pois órgãos públicos não possuem personalidade jurídica e nem patrimônio próprio, assim como as empresas públicas são pessoas jurídicas de direito privado.
- B) João está correto em sua primeira colocação, mas está equivocado na segunda, pois as sociedades de economia mista são pessoas jurídicas de direito público e a maioria das ações com direito a voto pertencem aos sócios majoritários.
- C) Marta e João estão corretos em suas primeiras colocações e equivocados nas segundas, uma vez que as autarquias respondem objetivamente pelo prejuízo que seus agentes causarem a terceiros e as sociedades de economia mista são pessoas jurídicas de direito público, com patrimônio social em sua maioria pertencente à Administração Pública.
- D) Marta está correta em sua primeira colocação, mas equivocada na segunda, uma vez que as autarquias são entidades criadas por autorização legal. João está equivocado em sua primeira colocação, pois as empresas públicas não assumem qualquer forma jurídica, pois são sociedades anônimas; mas está correto com relação à segunda conclusão.

Questão 24

O processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal Direta e Indireta segue normas básicas, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração. Mediante o exposto, analise as afirmativas sobre o processo administrativo, de acordo com a Lei nº 9.784/1999 (Processo Administrativo na Administração Federal).

- I. Os atos do processo dependem do formalismo, ou seja, forma determinada para propiciar adequado grau de certeza e segurança, como a exigência do reconhecimento de firma.
- II. O processo administrativo será iniciado e movimentado somente a pedido de interessado, razão pela qual a Administração não pode conhecer de ofício, sendo necessária a provocação.
- III. É vedada a cobrança de despesas processuais, salvo as previstas em Lei.
- IV. Os atos do processo devem realizar-se em dias úteis, no horário normal de funcionamento da repartição, na qual tramitar o processo.

Está correto o que se afirma em

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

Questão 25

Laís, servidora ocupante do cargo efetivo de assistente administrativo de determinado órgão, possui, dentre suas atribuições, o dever de coletar e tratar dados pessoais de pessoas para diversas funcionalidades dentro do órgão. Em sua primeira semana, compareceram Maria, maior e capaz, e seu filho Otávio, com 8 anos de idade. Diante do exposto, assinale a afirmativa que dispõe corretamente como os dados de Maria e Otávio devem ser tratados considerando a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

- A) O tratamento dos dados pessoais de Otávio deverá ser realizado em seu melhor interesse com o consentimento específico e em destaque, dado impreterivelmente por ambos os pais.
- B) O tratamento dos dados pessoais de Otávio somente será realizado mediante consentimento de Maria, que deverá ser fornecido obrigatoriamente por escrito, constando cláusula destacada das demais cláusulas contratuais.
- C) Após consentir com o tratamento de seus dados pessoais, Maria só poderá revogar o consentimento mediante verificação de que a finalidade da coleta foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ao alcance da finalidade específica almejada.
- D) Poderão ser coletados os dados pessoais de Otávio sem o consentimento de Maria, quando a coleta for necessária para contactá-la, utilizados uma única vez e sem armazenamento e, em nenhum caso, poderão ser repassados a terceiro sem o consentimento dela.

CONHECIMENTOS DO CARGO

Questão 26

Considerando a importância das funções administrativas em determinada organização de serviços especializados em planos de saúde, assinale a afirmativa correta.

- A) O controle é fundamental para a execução de tudo o que foi planejado, pois é nesta função que serão definidas as atividades e responsabilidades entre as diversas equipes envolvidas.
- B) O planejamento é elaborado de forma descentralizada neste tipo de organização, visando facilitar a formulação de objetivos setoriais e os cursos de ação a serem seguidos, garantindo, assim, um bom controle por parte da direção.
- C) Os gestores desta organização precisam compreender os princípios básicos de planejamento, organização, direção e controle e, assim, escolher qual destas funções administrativas deve ser aplicada e supervisionada, visando obter resultados positivos.
- D) A etapa preliminar do planejamento é essencial para que a organização conheça seus pontos fortes e fracos, que podem ser, respectivamente, a ampla oferta de médicos credenciados e as dificuldades orçamentárias, estabelecendo rumos de ações mais adequadas à sua realidade.

Questão 27

No caso de indisponibilidade de sistemas ou quaisquer outros fatores que impeçam de prosseguir com o atendimento ao cliente, o melhor a fazer é:

- A) Explicar ao cliente as razões impeditivas e apontar os responsáveis nominalmente.
- B) Buscar, na medida do possível, alternativas para solucionar a necessidade do cliente.
- C) Dispensar o cliente justificando com um motivo qualquer o que levou à interrupção do atendimento.
- D) Orientar o cliente a aguardar para resolver o seu problema somente quando o sistema voltar a funcionar.

Questão 28

Profissionais que atendem ao público devem conhecer alguns requisitos básicos de relacionamento e comportamento social, como, por exemplo, saber conduzir adequadamente situações de tensão e conflito. Neste contexto, considerando as características do bom relacionamento interpessoal aplicadas à prática de atendimento ao público, assinale a afirmativa correta.

- A) O usuário avalia bem o atendimento quando o serviço realizado supera as suas expectativas.
- B) A empatia é aquela característica que permite ouvir de maneira atenta e compreensível o que o cliente tem a dizer sobre suas necessidades.
- C) Uma atitude importante para solucionar as demandas dos usuários durante o atendimento é encaminhar, em qualquer hipótese, para outro setor resolver.
- D) Ser cortês é condição indispensável para um bom atendimento. Entretanto, é preciso ter cuidado, pois a simpatia em excesso será mal interpretada, gerando situações embaraçosas.

Questão 29

Dentre as premissas de um bom atendimento ao público, analise as afirmativas a seguir.

- I. É importante conhecer as razões que levaram a pessoa a buscar o atendimento e as expectativas que ela tem em relação às possíveis soluções.
- II. Para demonstrar profissionalismo e competência é fundamental a utilização de termos técnicos no atendimento ao público.
- III. A responsabilidade no atendimento se refere à capacidade de transmitir confiança ao cliente, garantindo que sua demanda será solucionada, mesmo ciente dos possíveis problemas que possam ocorrer, adiando, assim, situações conflituosas.
- IV. A escuta é fundamental no processo de atendimento ao público, pois só assim é possível entender qual é a real necessidade apresentada e de que maneira a instituição pode oferecer uma solução.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 30

Félix e Mara são servidores públicos lotados em uma determinada Universidade Estadual. Trabalham em áreas diferentes, mas, como se conheceram no treinamento de integração quando foram admitidos, às vezes se encontram para almoçar juntos. Os dois colegas têm a mesma faixa etária; contudo, preferências bem diversas na vida pessoal. O mesmo se aplica às impressões que eles têm do trabalho na Universidade. Félix está bem satisfeito e confia na forma como o seu gestor conduz o desempenho da equipe, oferecendo desafios com reuniões periódicas para promover *feedback*. Mara, por outro lado, sente-se demasiadamente desmotivada, pois, além de atuar em um trabalho pouco desafiador, tem enfrentado problemas com sua chefia, que nunca conversou com ela sobre a sua atuação no trabalho. Considerando a situação hipotética, analise as afirmativas a seguir.

- I. A ausência de *feedback* por parte da chefia de Mara e o tipo de trabalho que ela desempenha certamente têm afetado sua motivação.
- II. Mara está desmotivada porque gostaria de trabalhar no mesmo setor que Félix.
- III. Félix teve a sorte de ser alocado em uma área, cujo gestor faz questão de conversar e alinhar expectativas de desempenho junto aos servidores de sua equipe.
- IV. Oferecer *feedback* sobre o desempenho do empregado é importante, para que o profissional saiba qual o caminho seguir, devendo ser realizado a cada dois anos.
- V. Quando bem aplicado, o *feedback* é um excelente caminho para criar relações de confiança na organização.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 31

O governo de um determinado Estado da Federação está investindo cada vez mais na qualidade do atendimento ao público. Assinale qual das ações descritas pode contribuir com este objetivo.

- A) Optar, exclusivamente, pelo uso de canais digitais de atendimento.
- B) Capacitar os servidores para um atendimento cordial, atencioso e ágil.
- C) Oferecer horários de funcionamento convenientes apenas para a instituição.
- D) Mostrar disposição somente no atendimento inicial ao seu público, visando causar uma primeira impressão favorável.

Questão 32

Sobre o trabalho em equipe nas organizações, pode-se afirmar corretamente que:

- A) As ações dos indivíduos devem ser interdependentes e coordenadas.
- B) Todos que compõem a equipe devem apresentar formas de pensar semelhantes.
- C) Deve haver tarefas iguais com diferentes objetivos, visando à integração dos esforços.
- D) Seus membros não possuem papéis específicos e cada um tem autonomia para tomar a melhor decisão.

Questão 33

No mundo do trabalho, as competências interpessoais são tão importantes quanto as competências técnicas nos diferentes campos de atuação profissional. Considerando que vivemos em um contexto de grande diversidade cultural, em que as pessoas têm diversas origens e identidades, cada vez mais é preciso ponderar sobre a empatia no ambiente de trabalho, evitando, assim, comportamentos como:

- A) Segregação e estereótipo.
- B) Acolhimento e segregação.
- C) Assédio moral e resiliência.
- D) Preconceito e discriminação.

Questão 34

A estrutura organizacional caracteriza e determina a forma como um órgão público é dividido, assim como a maneira como é dirigido. Assinale o tipo de estrutura descrito corretamente.

- A) Estrutura organizacional matricial: opera de maneira híbrida, combinando o modelo funcional com o modelo linear, tornando a estrutura institucional mais flexível e dinâmica.
- B) Estrutura organizacional linear: é a menos tradicional do mundo corporativo, com formato mais simples e caracterizado pela relação de autoridade única entre superior e subordinado.
- C) Estrutura organizacional funcional: tem ênfase na especialização em todos os cargos e níveis hierárquicos, o que leva à descentralização das decisões e permite implantar um plano de carreira bem definido.
- D) Estrutura organizacional orgânica: visa promover um sistema adequado às condições ambientais previsíveis; assim, os métodos de trabalho, as tarefas e as responsabilidades podem ser redefinidos de acordo com a necessidade.

Questão 35

Na comunicação entre as equipes de trabalho, clientes e parceiros, o *e-mail* ainda é uma ferramenta muito utilizada pelas organizações. No uso deste tipo de comunicação escrita, é importante observar, EXCETO:

- A) Um dos diferenciais da comunicação por *e-mail* é a flexibilidade, o que dispensa o uso de linguagem formal.
- B) O texto deve ser iniciado por uma saudação, que é muito importante em um *e-mail* corporativo, pois demonstra cordialidade e educação.
- C) O *e-mail* é considerado um documento oficial, a exemplo do ofício. Portanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial.
- D) Não se faz necessário informar local e data no corpo da mensagem do *e-mail*, uma vez que o próprio provedor da ferramenta traz, automaticamente, tal informação.

Questão 36

Em relação ao gênero dos documentos de arquivo, analise as afirmativas a seguir.

- I. Textual é o documento manuscrito, datilografado ou impresso.
- II. Iconográfico é o documento que contém imagens em movimento, com ou sem som.
- III. Filmográfico é o documento que contém imagens fixas, desenhadas ou fotografadas.
- IV. Cartográfico é o documento que contém representações gráficas da superfície terrestre.

Está correto o que afirma apenas em

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

Questão 37

Sobre os objetivos da gestão de documentos, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () Permite o aproveitamento racional dos recursos humanos.
- () Contribui para a eliminação dos documentos permanentes.
- () Assegura a produção, a utilização e a destinação final dos documentos.
- () Garante que a informação esteja disponível quando e onde seja necessária.

A sequência está correta em

- A) F, F, V, V.
- B) F, V, F, F.
- C) V, V, F, F.
- D) V, F, V, V.

Questão 38

Considerando a frequência de uso dos documentos pelos órgãos ou entidades produtoras, os arquivos podem ser definidos como:

- A) Estrutural; funcional; e, por assunto.
- B) Digital; microfilmado; e, digitalizado.
- C) Reservado; secreto; e, ultrassecreto.
- D) Corrente; intermediário; e, permanente.

Questão 39

“A _____ de documentos é a relação dos documentos, cujo descarte foi autorizado por autoridade competente.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) classificação
- B) microfilmagem
- C) listagem de eliminação
- D) tabela de temporalidade


Questão 40

Referente ao armazenamento adequado de documentos, analise as afirmativas a seguir.

- I. Consiste em utilizar mobiliário de madeira revestida de fórmica.
- II. Corresponde ao mobiliário das salas destinadas à guarda do acervo.
- III. Garante aos documentos condições de estabilidade ao longo do tempo.
- IV. É o sistema que recebe o documento, acondicionado ou não, para ser guardado.

Está correto o que se afirma em

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

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







INSTRUÇÕES

O uso de máscara durante a realização da prova é facultativo. O álcool em gel se encontra disponível para o uso dos candidatos.

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 e 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 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) 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.
6. As provas terão duração de 3 (três) horas para todos os cargos. Este período abrange a assinatura, assim como a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (Gabarito).
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) 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 qualquer 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 destes candidatos 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 referente à inscrição do candidato, apenas no prazo recursal, ao Instituto Consulplan, conforme disposições contidas no endereço eletrônico www.institutoconsulplan.org.br, no *link* correspondente ao Concurso Público.