CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DA PARAÍBA – CORE/PB

CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 1/2023

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Manhã

Tipo 1 - BRANCA

Organizadora:

INSTITUTO CONSULPLAN

CARGO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

O grande mistério

Há dias já que buscavam uma explicação para os odores esquisitos que vinham da sala de visitas. Primeiro houve um erro de interpretação: o quase imperceptível cheiro foi tomado como sendo de camarão. No dia em que as pessoas da casa notaram que a sala fedia, havia um *soufflé* de camarão para o jantar. Daí...

Mas comeu-se o camarão, que inclusive foi elogiado pelas visitas, jogaram as sobras na lata do lixo e — coisa estranha — no dia seguinte a sala cheirava pior.

Talvez alguém não gostasse de camarão e, por cerimônia, embora isso não se use, jogasse a sua porção debaixo da mesa. Ventilada a hipótese, os empregados espiaram e encontraram apenas um pedaço de pão e uma boneca de perna quebrada, que Giselinha esquecera ali. E como ambos os achados eram inodoros, o mistério persistiu.

Os patrões chamaram a arrumadeira às falas. Que era um absurdo, que não podia continuar, que isso, que aquilo. Tachada de desleixada, a arrumadeira caprichou na limpeza. Varreu tudo, espanou, esfregou e... nada. Vinte e quatro horas depois, a coisa continuava. Se modificação houver, fora para um cheiro mais ativo.

À noite, quando o dono da casa chegou, passou uma espinafração geral e, vítima da leitura dos jornais, que folheara na lotação, chegou até a citar a Constituição na defesa de seus interesses.

— Se eu pago empregadas para lavar, passar, limpar, cozinhar, arrumar e ama-secar, tenho o direito de exigir alguma coisa. Não pretendo que a sala de visitas seja um jasmineiro, mas feder também não. Ou sai o cheiro ou saem os empregados.

Reunida na cozinha, a criadagem confabulava. Os debates eram apaixonados, mas num ponto todos concordavam: ninguém tinha culpa. A sala estava um brinco; dava até gosto ver. Mas ver, somente, porque o cheiro era de morte.

Então alguém propôs encerar. Quem sabe uma passada de cera no assoalho não iria melhorar a situação?

— Isso mesmo — aprovou a maioria, satisfeita por ter encontrado uma fórmula capaz de combater o mal que ameaçava seu salário.

Pela manhã, ainda ninguém se levantara, e já a copeira e o chofer enceravam sofregamente, a quatro mãos. Quando os patrões desceram para o café, o assoalho brilhava. O cheiro da cera predominava, mas o misterioso odor, que há dias intrigava a todos, persistia, a uma respirada mais forte.

Apenas uma questão de tempo. Com o passar das horas, o cheiro da cera — como era normal — diminuía, enquanto o outro, o misterioso — estranhamente, aumentava. Pouco a pouco reinaria novamente, para desespero geral de empregados e empregadores.

A patroa, enfim, contrariando os seus hábitos, tomou uma atitude: desceu do alto do seu grã-finismo com as armas de que dispunha, e com tal espírito de sacrifício que resolveu gastar os seus perfumes. Quando ela anunciou que derramaria perfume francês no tapete, a arrumadeira comentou com a copeira:

— Madame apelou para a ignorância.

E salpicada que foi, a sala recendeu. A sorte estava lançada. Madame esbanjou suas essências com uma altivez digna de uma rainha a caminho do cadafalso. Seria o prestígio e a experiência de *Carven*, *Patou*, *Fath*, *Schiaparelli*, *Balenciaga*, *Piguet* e outros menores, contra a ignóbil catinga.

Na hora do jantar a alegria era geral. Não restavam dúvidas de que o cheiro enjoativo daquele coquetel de perfumes era impróprio para uma sala de visitas, mas ninguém poderia deixar de concordar que aquele era preferível ao outro, finalmente vencido.

Mas eis que o patrão, a horas mortas, acordou com sede. Levantou-se cauteloso, para não acordar ninguém, e desceu as escadas, rumo à geladeira. Ia ainda a meio caminho quando sentiu que o exército de perfumistas franceses fora derrotado. O barulho que fez daria para acordar um quarteirão, quanto mais os da casa, os pobres moradores daquela casa, despertados violentamente, e que precisavam perguntar nada para perceberem o que se passava. Bastou respirar.

Hoje pela manhã, finalmente, após buscas desesperadas, uma das empregadas localizou o cheiro. Estava dentro de uma jarra, uma bela jarra, orgulho da família, pois tratava-se de peça raríssima, da dinastia *Ming*.

Apertada pelo interrogatório paterno Giselinha confessou-se culpada e, na inocência dos seus três anos, prometeu não fazer mais.

Não fazer mais na jarra, é lógico.

(PONTE PRETA, Stanislaw. O grande mistério. In: Rosamundo e os outros. Rio de Janeiro: Editora do Autor, 1963. P. 76.)

Questão 01

O texto de *Stanislaw* Ponte Preta pode ser classificado como uma crônica argumentativa. É possível inferir que neste texto prevalece:

A) História de suspense que inclui reviravoltas inesperadas e visão humorística.
B) Pretensão de reflexionar e apurar, juntamente com o leitor, sobre o "grande mistério".
C) Narrativa sobre o convívio dos patrões com empregados – os pobres moradores da casa.
D) Preocupação de preparar o leitor para concordar com os relatos e desvendar seus desafios.

Questão 02

O significado atribuído às palavras pode ser diferente considerando o contexto no qual estiverem inseridas. A partir de tal pressuposto, sem que haja prejuízo da coerência e sentido textuais apresentados, assinale a proposta inadequada de substituição para a palavra ou expressão destacada a seguir.

A) "*Reunida na cozinha, a criadagem confabulava.*" (7º§) – enraivecia; atormentava
B) "*Tachada de desleixada, a arrumadeira caprichou na limpeza.*" (4º§) – definida; qualificada
C) "*Madame esbanjou suas essências com uma altivez digna de uma rainha a caminho do cadafalso.*" (14º§) – forca; guilhotina
D) "*Há dias já que buscavam uma explicação para os odores esquisitos que vinham da sala de visitas.*" (1º§) – anormais; incomuns

Questão 03

Assinale a afirmativa que contém um exemplo de linguagem conotativa.

A) "*Varreu tudo, espanou, esfregou e... nada.*" (4º§)
B) "*A sala estava um brinco; dava até gosto ver.*" (7º§)
C) "*A patroa, enfim, contrariando os seus hábitos, tomou uma atitude:* [...]" (12º§)
D) "*Levantou-se cauteloso, para não acordar ninguém, e desceu as escadas, rumo à geladeira.*" (16º§)

Questão 04

Dentre os recursos coesivos utilizados no texto está a retomada de elementos já mencionados. Nas afirmativas a seguir apresentam-se elementos destacados que são exemplos de tal estratégia, EXCETO:

A) "*Quando ela anunciou que derramaria perfume francês no tapete,* [...]" (12º§)
B) "[...] *quando sentiu que o exército de perfumistas franceses fora derrotado.*" (16º§)
C) "[...] *mas ninguém poderia deixar de concordar que aquele era preferível ao outro, finalmente vencido.*" (15º§)
D) "[...] *vítima da leitura dos jornais, que folheara na lotação, chegou até a citar a Constituição na defesa de seus interesses.*" (5º§)

Questão 05

Em "*Os patrões chamaram a arrumadeira às falas.*" (4º§), é possível identificar o mesmo tipo de sujeito presente em, EXCETO:

A) "*Na hora do jantar a alegria era geral.*" (15º§)
B) "*Reunida na cozinha, a criadagem confabulava.*" (7º§)
C) "*A patroa, enfim, contrariando os seus hábitos, tomou uma atitude:* [...]" (12º§)
D) "*Há dias já que buscavam uma explicação para os odores esquisitos que vinham da sala de visitas.*" (1º§)

Questão 06

O excerto "*Primeiro houve um erro de interpretação: o quase imperceptível cheiro foi tomado como sendo de camarão.*" (1º§) contém um exemplo de figura de linguagem denominada:

A) Metáfora.
B) Pleonasmo.
C) Eufemismo.
D) Comparação.

Questão 07

O termo em destaque em "*Há dias já que buscavam uma explicação para os odores esquisitos que vinham da sala de visitas.*" (1º§) NÃO exerce a mesma função morfológica que o grifado em:

A) "*Quando ela anunciou que derramaria perfume francês no tapete,* [...]" (12º§)
B) "[...] *mas o misterioso odor, que há dias intrigava a todos, persistia, a uma respirada mais forte.*" (10º§)
C) "*Pela manhã, ainda ninguém se levantara, e já a copeira e o chofer enceravam sofregamente, a quatro mãos.*" (10º§)
D) "*Não restavam dúvidas de que o cheiro enjoativo daquele coquetel de perfumes era impróprio para uma sala de visitas,* [...]" (15º§)

Questão 08

No trecho "*Seria o prestígio e a experiência de Carven, Patou, Fath, Schiaparelli, Balenciaga, Piguet e outros menores, contra a ignóbil catinga.*" (14º§), o termo destacado só NÃO pode ser substituído, sem afetar o sentido originalmente proposto, por:

A) Pavorosa.
B) Repulsiva.
C) Hermética.
D) Repugnante.

Questão 09

Em "*Talvez alguém não gostasse de camarão e, por cerimônia, embora isso não se use, jogasse a sua porção debaixo da mesa.*" (3º§), as expressões destacadas, respectivamente, têm função:

A) Suscetível e aditiva.
B) Incerta e concessiva.
C) Duvidável e explicativa.
D) Adversativa e conclusiva.

Questão 10

Sobre a estrutura do padrão ofício – aspecto comum a quase todas as modalidades de comunicação oficial, assinale a afirmativa INCORRETA.

A) O assunto deve dar uma ideia geral do que trata o documento de forma sucinta.
B) O fecho das comunicações oficiais objetiva, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, saudar o destinatário.
C) O cabeçalho é utilizado apenas na primeira página do documento, centralizado na área determinada pela formatação.
D) Quando o tratamento destinado ao receptor for "Vossa Senhoria", o endereçamento a ser empregado é "A Sua Senhoria o Senhor" ou "A Sua Senhoria a Senhora".

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

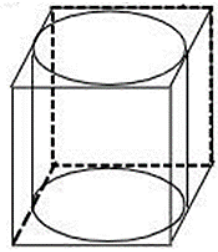
Questão 11

Uma proposição, ou um enunciado, é uma sentença declarativa que assume um dos valores lógicos: verdadeiro ou falso. Para facilitar a aplicação desses valores lógicos nas proposições simples, elas podem ser representadas por letras minúsculas do nosso alfabeto; já as proposições compostas requerem também a utilização dos conectivos com seus respectivos símbolos. Baseando-se nestas informações, considere três proposições simples representadas pelas letras *p*, *q* e *s* e assinale a afirmativa correta.

A) Se p, q e s são proposições falsas, então o valor lógico de $(p \vee q) \longrightarrow \sim s$ é falso.
B) Se p, q e s são proposições verdadeiras, então o valor lógico de $(p \vee q) \longrightarrow \sim s$ é falso.
C) Se p e q são proposições verdadeiras e s é uma proposição falsa, então o valor lógico de $(p \vee q) \longrightarrow \sim s$ é falso.
D) Se p é uma proposição falsa e q e s são proposições verdadeiras, então o valor lógico de $(p \vee q) \longrightarrow \sim s$ é verdadeiro.

Questão 12

Na estante de um escritório comercial encontra-se um cubo de madeira. Um representante de determinado produto, esperando para ser atendido, imaginou um cilindro inscrito neste cubo:



Sendo V_1 o volume do cilindro e V_2 o volume total do cubo definidos pelo representante, o valor da razão entre V_1 e V_2 é:

A) π

B) 2π

C) $\frac{\pi}{2}$

D) $\frac{\pi}{4}$

Questão 13

Considere determinada pesquisa a respeito de preferência por três gêneros musicais realizada em um grupo de 100 pessoas. Sabe-se que o resultado atingido foi: 21 gostam de *blues*, *jazz* e *rock*; 32 gostam de *blues* e *jazz*; 40 gostam de *blues* e *rock*; 40 gostam de *jazz* e *rock*; 8 gostam somente de *blues*; 12 gostam somente de *jazz*; e, 7 gostam somente de *rock*. A probabilidade de, ao apontar ao acaso, uma dessas pessoas não gostar de nenhum dos gêneros musicais (*blues*, *jazz* e *rock*) é:

A) 0%.
B) 3%.
C) 10%.
D) 12%.

Questão 14

Uma determinada empresa, objetivando admitir colaboradores, propôs aos candidatos, na primeira etapa da seleção, a resolução da equação $\sqrt{2^{(x^2 - x - 9)}} = \sqrt[4]{8^{(x-7)}}$. A solução correta dessa equação foi condição necessária para o candidato prosseguir no processo de seleção, ou seja, passar para a segunda etapa. Considerando tal condição necessária, os candidatos que passaram para a segunda etapa do processo de seleção encontraram a seguinte solução:

A) $S = \{1, 3\}$

B) $S = \left\{1, \frac{3}{2}\right\}$

C) $S = \left\{-\frac{5}{4}, 3\right\}$

D) $S = \{1 - \sqrt{3}, \sqrt{3}\}$

Questão 15

Uma determinada empresa de peças automotivas tem 5 catálogos diferentes da peça X e 5 diferentes da peça Y. Um dos colaboradores dessa instituição quer colocar 3 catálogos da peça X e 2 catálogos da peça Y juntos na prateleira de uma estante, para que eles fiquem expostos e, assim, divulgar os produtos. A quantidade de maneiras diferentes que o colaborador pode fazer o que pretende, de modo que os catálogos da mesma peça fiquem também juntos, é:

A) 100.
B) 144.
C) 2400.
D) 14400.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO

Questão 16

O *habeas data* surgiu no ordenamento jurídico brasileiro com a Constituição de 1988, sendo destinado ao cidadão

A) que sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder.
B) para proteger o direito líquido e certo, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício das atribuições.
C) toda vez que se torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania sempre que faltar de norma regulamentadora.
D) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público e para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo.

Questão 17

Considerando que a Seguridade Social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à Assistência Social, analise as afirmativas a seguir.

I. A universalidade da cobertura e do atendimento são objetivos da Seguridade Social.
II. A Seguridade Social será financiada pela União.
III. Nenhum benefício ou serviço da Seguridade Social poderá ser criado, majorado ou estendido sem a correspondente fonte de custeio total.
IV. A pessoa jurídica, ainda que em débito com o sistema da Seguridade Social, poderá contratar com o poder público, desde que sejam debitados cinquenta por cento desta dívida no contrato.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 18

A aposentadoria é um benefício concedido pela Previdência Social ao trabalhador segurado que preencher os requisitos legais. Ela pode ser definida como o afastamento remunerado do trabalho, com o objetivo de desfrutar dos benefícios de uma previdência social e/ou privada. Considerando o tema em comento, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

( ) O servidor abrangido pelo regime próprio de Previdência Social será aposentado por incapacidade permanente para o trabalho, no cargo em que estiver investido, quando insuscetível de readaptação.

( ) O servidor será aposentado compulsoriamente, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição, aos setenta anos de idade.

( ) No âmbito da União, fará jus a aposentadoria à servidora aos sessenta e dois anos de idade e aos sessenta e cinco anos de idade servidor.

( ) Desde que defeso em lei, poderá ser estabelecida forma de contagem de tempo de contribuição fictício.

A sequência está correta em

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

Questão 19

Os princípios fundamentais são os mandamentos nucleares do sistema constitucional. Eles possuem como função estruturar o ordenamento jurídico, conferir coerência e lógica ao sistema, nortear a interpretação normativa e subsidiar as lacunas jurídicas. Considerando o exposto, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Pluralismo político.
2. Cidadania.
3. Soberania.
4. Dignidade da pessoa humana.

( ) É o princípio supremo; consiste no valor-fonte do ordenamento jurídico, a base de todos os direitos fundamentais.

( ) Demonstra o compromisso do legislador constituinte com o povo; busca-se que a participação popular nas decisões políticas do Estado seja crescente, o que é garantido ao longo do texto constitucional por meio do voto, da iniciativa popular das leis e de outros instrumentos.

( ) Garante a inclusão dos diferentes grupos sociais no processo político nacional, outorgando aos cidadãos liberdade de convicção filosófica e política.

( ) É um atributo do Estado brasileiro, que significa que ele não se subordina a nenhum outro, tanto na ordem internacional quanto na ordem interna.

A sequência está correta em

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

Questão 20

No que se refere aos servidores públicos à luz da Constituição Federal, a fixação dos padrões de vencimento e dos demais componentes do sistema remuneratório levará em consideração

A) os critérios de avaliação de desempenho; direitos; obrigações; e, responsabilidade.
B) a publicidade dos atos; programas; obras; serviços; e, campanhas dos órgãos públicos.
C) a autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração.
D) a natureza; o grau de responsabilidade; e, a complexidade dos cargos componentes de cada carreira.

Questão 21

De acordo com a Lei da Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992, alterada pela Lei nº 14.230, de 25 de outubro de 2021), assinale a afirmativa correta sobre as penas aplicadas a quem comete ato de improbidade administrativa.

A) A perda da função pública e a suspensão dos direitos políticos só se efetivam com o trânsito em julgado da sentença condenatória.
B) Constitui conduta atípica a representação por ato de improbidade contra agente público ou terceiro beneficiário, quando o autor da denúncia o sabe inocente.
C) Caso o agente público seja afastado do exercício do cargo quando a medida for necessária à instrução processual, o afastamento será de até cento e oitenta dias, prorrogáveis uma única vez por igual prazo.
D) A autoridade judicial competente poderá determinar o afastamento do agente público do exercício do cargo, desde que sem remuneração, quando a medida for necessária para evitar a iminente prática de novos ilícitos.

Questão 22

Carla, servidora da Administração Federal Indireta, recebeu de três interessados uma solicitação de processo administrativo de conteúdo e fundamentos idênticos. Um pedido foi realizado de forma oral e dois formulados por escrito, contendo a identificação dos interessados e a exposição de fatos e fundamentos. A Administração recusou o recebimento dos documentos, mas não expôs sua motivação. Diante o exposto, assinale a afirmativa correta considerando a Lei nº 9.784/1999 (Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal) e suas alterações.

A) A solicitação oral deve ser recusada, uma vez que o requerimento inicial do interessado deve obrigatoriamente ser formulado por escrito.
B) Os pedidos formulados por escrito devem ser recusados, pois o formulário de requerimento inicial deve ser preenchido sem a identificação do interessado.
C) É vedada à Administração a recusa imotivada de recebimento de documentos, devendo Carla orientar os interessados quanto ao suprimento de eventuais falhas.
D) A Administração deverá elaborar formulários padronizados para assuntos que importem pretensões equivalentes e cada interessado deverá fazer requerimentos distintos, ainda que tiverem conteúdo e fundamentos idênticos.

Questão 23

A empresa ZZZ está comercializando medicamentos destinados ao tratamento de doença rara, definida pelo Ministério da Saúde, e determinada entidade da Administração Pública Indireta precisa adquirir tais fármacos. Considerando a Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos) e suas alterações, assinale a afirmativa que apresenta como poderá ocorrer esta contratação.

A) A licitação neste caso é dispensável.
B) Trata-se de uma das hipóteses legais de inexigibilidade de licitação.
C) A licitação poderá ser inexigível, caso a contratação envolva valores inferiores a cinquenta mil reais.
D) Por se tratar de entidade da Administração Pública Indireta, faz-se necessário o procedimento licitatório.

Questão 24

Considerando a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), assinale a afirmativa correta sobre prazos e classificações de sigilo das informações no âmbito da Administração Pública.

A) O prazo máximo de restrição de acesso à informação é de vinte anos, no caso de informações ultrassecretas, e vigoram a partir da data de sua produção.
B) A classificação do sigilo de informações no grau de ultrassecreto no âmbito da Administração Pública Federal é de competência, além de outras autoridades, do Presidente e do Vice-Presidente da República.
C) As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente da República serão classificadas como secretas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.
D) Os órgãos e entidades públicas deverão proceder a reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de dez anos; caso não o façam, serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

Questão 25

Marcos, agente de tratamento de dados de determinado órgão da Administração Pública, cometeu infrações às normas dispostas na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados). Considerando a referida Lei, assinale a afirmativa que apresenta corretamente a(às) sanção(ções) administrativa(s) que poderá(ão) ser aplicada(s).

A) Proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.
B) Suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de um ano, prorrogável por igual período.
C) Advertência, multa e perda da função, comprovado dolo ou culpa, em substituição à aplicação de sanções civis ou penais trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor.
D) Suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de um ano, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador.

CONHECIMENTOS DO CARGO

Questão 26

Uma empresa está em fase de expansão e precisa definir a melhor estrutura organizacional para se adaptar às novas demandas e garantir eficiência na tomada de decisões. Após estudos de diferentes estruturas organizacionais e análise interna da influência no desempenho e na cultura da organização, a empresa identificou que para atendê-la de forma adequada a estrutura organizacional deve apresentar as seguintes características: agrupar atividades por função ou especialização; facilitar a coordenação e o compartilhamento de recursos entre diferentes áreas; e, garantir a inexistência de unidade de comando com subordinação aos diferentes chefes, conforme a área de atuação. Considerando o contexto e as características apresentadas, a estrutura organizacional que atende à empresa é a:

A) Matricial.
B) Funcional.
C) Divisional.
D) *Linha-Staff*.

Questão 27

Considere um profissional que trabalha em determinada empresa de consultoria e precisa lidar diariamente com clientes e colegas de trabalho. Durante uma apresentação para os superiores da instituição, ele é questionado sobre um erro cometido em um projeto anterior. Diante da situação ele assume a responsabilidade pelo equívoco, apresenta as medidas corretivas tomadas e demonstra comprometimento em aprender com a experiência para evitar falhas semelhantes no futuro. É possível afirmar que o aspecto relacionado ao comportamento do profissional diante da situação exposta é:

A) Postura profissional.
B) Relações interpessoais.
C) Comunicação assertiva.
D) Desenvolvimento pessoal.

Questão 28

Determinada empresa está enfrentando uma crise de reputação devido a um incidente envolvendo um de seus produtos. A mídia e o público estão questionando a qualidade e a segurança desse artigo, gerando impactos negativos para sua imagem. Nesse contexto, a equipe de relações públicas é convocada para lidar com a situação e restaurar a confiança dos consumidores. Considerando este cenário, a equipe de relações públicas deve:

A) Limitar-se a emitir comunicados oficiais negando as acusações e minimizando os impactos da crise, sem buscar uma solução efetiva para o problema.
B) Intermediar e gerenciar o processo de relacionamento e a comunicação da empresa com os públicos interno e externo, pois este é seu principal objetivo.
C) Buscar promover a venda do produto, utilizando estratégias de *marketing* e publicidade para atrair a atenção do público-alvo, pois esta é sua principal função.
D) Conduzir investigações internas para identificar os culpados pelo incidente e puni-los, a fim de restaurar a reputação da empresa, pois esta é sua responsabilidade.

Questão 29

Um determinado município possui uma equipe multidisciplinar responsável por desenvolver e implementar políticas públicas voltadas para o meio ambiente. Ela é composta por profissionais com diferentes personalidades e formações, o que influencia o relacionamento interpessoal e a eficácia do trabalho em equipe, além da opinião pública sobre a atuação desses servidores que é fundamental para o sucesso das políticas implementadas. Nesta situação são verificados os seguintes cenários; analise-os.

1. Um dos membros é conhecido por ter uma personalidade dominante e ser pouco receptivo às ideias dos colegas, o que cria um ambiente de tensão e dificulta a colaboração e o compartilhamento de informações.

2. A comunicação entre os membros da equipe é fundamental para o sucesso; no entanto, alguns têm dificuldade em expressar suas opiniões de forma clara e assertiva, o que leva a mal-entendidos e atrasos na tomada de decisões.

3. A equipe é responsável por conduzir audiências públicas e receber *feedback* da comunidade sobre as políticas implementadas; um membro tem uma postura defensiva e não lida bem com críticas, o que prejudica a relação com a opinião pública, podendo comprometer a eficácia das políticas implementadas.

4. A opinião pública sobre o órgão ao qual a equipe está subordinada apresenta várias críticas e oposições; entretanto, o responsável pelo órgão busca sempre receber as informações de forma tranquila e analisar o que pode ser feito para melhorar, uma vez que a relação com a comunidade pode influenciar as políticas.

Considerando o contexto apresentado, o cenário 3 está relacionado ao aspecto:

A) Órgão e opinião pública.
B) Servidor e opinião pública.
C) Personalidade e relacionamento.
D) Eficácia no comportamento interpessoal.

Questão 30

O protocolo trata do registro e controle dos documentos que tramitam entre setores, empresas e órgãos e torna possível o acesso ao fluxo de documentos que tramitaram na instituição. As ações pertinentes ao protocolo são: recebimento; classificação; registro; distribuição; expedição; e, tramitação.

(FERREIRA, LUPPI, PIRILLO, 2011.)

Em relação à correspondência eletrônica, as ações de recebimento e expedição constituem-se, respectivamente, em:

A) Ato de receber e ler mensagens eletrônicas; envio de mensagens eletrônicas.
B) Envio e leitura de mensagens eletrônicas; apenas entrega de mensagens eletrônicas.
C) Entrega de mensagens eletrônicas; recebimento e leitura de mensagens eletrônicas.
D) Apenas leitura de mensagens eletrônicas; envio e leitura de mensagens eletrônicas.

Questão 31

Em uma determinada empresa, um cliente está com dificuldades para compreender os procedimentos necessários para efetuar o pagamento com cartão de crédito. Considerando o contexto apresentado, para que o atendente demonstre conduta adequada e objetividade neste atendimento, ele deverá:

A) Aliviar a tensão do cliente, com brincadeiras e gracejos, mesmo que isso resulte em uma explicação menos clara e objetiva.
B) Manter uma postura séria e impessoal, fornecendo apenas informações básicas sem se preocupar em esclarecer as dúvidas específicas do cliente.
C) Adotar uma postura profissional, explicando tranquilamente cada etapa do processo para o pagamento, respondendo às perguntas do cliente de forma clara e objetiva.
D) Demonstrar impaciência com as perguntas do cliente, interrompendo-o várias vezes e tentando concluir o atendimento rapidamente, sem levar em consideração suas dúvidas.

Questão 32

Certa empresa de tecnologia está expandindo suas operações e precisa contratar um novo gerente de projetos para liderar uma equipe multidisciplinar. O processo de recrutamento e seleção foi planejado pelo setor de gestão de pessoas com as seguintes etapas para avaliar os candidatos:

1. Análise curricular: os currículos dos candidatos são analisados para verificar a experiência anterior em gerenciamento de projetos, certificações relevantes e histórico acadêmico;

2. Testes práticos situacionais: os candidatos selecionados na etapa anterior são convidados a participar de testes práticos que envolvem simulações de situações reais de gerenciamento de projetos que podem ocorrer no cotidiano da função pretendida. Esses testes são projetados para avaliar as competências dos candidatos necessárias ao cargo pretendido, seu comportamento diante da tomada de decisões, resolução de problemas e na liderança de equipes; e,

3. Entrevista técnica: os candidatos que obtêm um desempenho satisfatório nos testes práticos são convidados para uma entrevista técnica com uma comissão de especialistas na área de gerenciamento de projetos. Nessa entrevista, são feitas perguntas detalhadas sobre o conhecimento técnico e as habilidades específicas necessárias para o cargo.

Considerando o contexto apresentado, a etapa dos testes práticos tem como principal objetivo:

A) Avaliar as habilidades técnicas e comportamentais dos candidatos.
B) Identificar o candidato mais qualificado com base no histórico acadêmico.
C) Realizar uma entrevista técnica detalhada com os candidatos selecionados.
D) Verificar a experiência anterior em gerenciamento de projetos dos candidatos.

Questão 33

As políticas de estoques têm o objetivo de fazer com que, diante das variações do mercado, a organização esteja preparada de forma adequada e com capacidade de atender às demandas por mercadorias ou materiais.

(DIAS, 2010.)

Em relação às políticas de estoque, analise as afirmativas a seguir.

I. Devem definir o número ou o tamanho de locais (depósitos, almoxarifados etc.) e a quantidade de materiais a serem estocados neles.

II. Devem definir a rotatividade do estoque de materiais, ou seja, o tempo médio de aquisição e da necessidade de reposição de cada item para atender às demandas.

III. Devem estabelecer a melhor opção de compra, ou seja, se vale a pena adquirir antecipadamente por um melhor preço ou uma quantidade maior diante de um desconto.

IV. Podem ser implantadas, mas são desnecessárias para a gestão de estoques e para o desempenho das atividades pelo responsável.

Está correto o que se afirma apenas em

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

Questão 34

Uma profissional que atua na área de *marketing* em determinada empresa de cosméticos está decidida a alcançar um excelente desempenho em seu trabalho, buscando constantemente aprimorar suas competências. Ela participa regularmente de eventos relacionados nesse âmbito e se mantém atualizada sobre as tendências do setor; possui facilidade de se comunicar; capacidade analítica para interpretar dados e informações relevantes para tomar decisões de forma embasada; demonstra reações positivas e otimistas em relação ao trabalho; é proativa, colaborativa, flexível e adaptável, procurando sempre contribuir para o crescimento da instituição; agindo de acordo com os valores estabelecidos; e, ainda, possui senso de ética e confidencialidade das informações. Com base na situação apresentada, é correto afirmar que:

A) Os conhecimentos, as habilidades e as atitudes são atributos da competência colocada em ação por meio do comportamento, que, por ser passível de observação, é utilizado para medir o desempenho profissional.
B) O acúmulo de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades possibilitam a mensuração do desempenho profissional, sendo irrelevantes a aplicação prática e a verificação de competências ou comportamentos.
C) As atitudes são relevantes para o desempenho profissional de sucesso, enquanto as habilidades e o comportamento são irrelevantes na análise da contribuição para eficiência, produtividade e relacionamento com a equipe.
D) O desempenho profissional é avaliado apenas com base nos conhecimentos e nas habilidades técnicas, sem considerar a ética, o trabalho em equipe, a capacidade de liderança e o comportamento, pois tem pouca influência sobre o sucesso na carreira.

Questão 35

Modernamente, administração representa o governo e a condução de uma organização por meio das denominadas funções gerenciais: planejar; organizar; direcionar; e, controlar.

(CHIAVENATO, 2009.)

Considerando as funções administrativas, podemos afirmar que o controle envolve as seguintes etapas:

A) Estabelecer padrões de desempenho; observar o desempenho; confrontar com o padrão estabelecido; interpretar a ação corretiva.
B) Identificar as deficiências da estrutura; analisar as atividades não executadas; criar níveis hierárquicos para corrigir as falhas; facilitar a correção das falhas.
C) Estabelecer objetivos e metas; propiciar um ambiente favorável à execução do trabalho; influenciar o comportamento do grupo; atingir o objetivo estabelecido.
D) Especificar os objetivos a serem atingidos; definir estratégias e ações para alcançar os objetivos; determinar recursos para alcançar os objetivos; desenvolver planos para coordenar e integrar as atividades.

Questão 36

Os documentos do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado da Paraíba possuem maior potencial de uso no arquivo:

A) Corrente.
B) Permanente.
C) Microfilmado.
D) Intermediário.

Questão 37

"Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento dos documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente." A citação se refere ao conceito de:

A) Diagnóstico do arquivo.
B) Gestão de documentos.
C) Automação de processos.
D) Gerenciamento da informação.

Questão 38

O processo de reprodução de documentos em diferentes graus de redução por meios fotográficos ou eletrônicos refere-se à:

A) Eliminação.
B) Restauração.
C) Digitalização.
D) Microfilmagem.

Questão 39

As atividades de protocolo garantem um fluxo adequado dos documentos em uma instituição. São consideradas atividades relacionadas ao protocolo, EXCETO:

A) Registro e distribuição.
B) Avaliação e eliminação.
C) Registro e classificação.
D) Recebimento e expedição.

Questão 40

Sobre o conceito de arquivo, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

( ) Móvel destinado à guarda de documentos.
( ) Parte de um edifício onde os arquivos são preservados.
( ) Instituição responsável pela preservação de documentos.
( ) Conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma instituição.

A sequência está correta em

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

ATENÇÃO

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

INSTITUTO
CONSULPLAN

INSTITUTO
CONSULPLAN

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 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) e na Folha de Texto Definitivo (Prova Discursiva apenas para o cargo de Assistente Jurídico) 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 os cargos de Nível Médio e 4 (quatro) horas para o cargo de Nível Superior. Este período abrange a assinatura, assim como a transcrição das respostas para o Cartão de Respostas (Gabarito) e a Folha de Texto Definitivo (Prova Discursiva apenas para o cargo de Assistente Jurídico).

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 Texto Definitivo (Prova Discursiva apenas para o cargo de Assistente Jurídico) devidamente assinados 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.