

**CONSELHO REGIONAL DOS
REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DE MINAS GERAIS –
CORE/MG**

**CONCURSO PÚBLICO
EDITAL Nº 1/2023**



ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Manhã

Tipo 1 - BRANCA

Organizadora:



**INSTITUTO
CONSULPLAN**

CARGO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**CONHECIMENTOS BÁSICOS****LÍNGUA PORTUGUESA****A disciplina do amor**

Foi na França, durante a Segunda Grande Guerra: um jovem tinha um cachorro que todos os dias, pontualmente, ia esperá-lo voltar do trabalho. Postava-se na esquina, um pouco antes das seis da tarde. Assim que via o dono, ia correndo ao seu encontro e na maior alegria acompanhava-o com seu passinho saltitante de volta à casa. A vila inteira já conhecia o cachorro e as pessoas que passavam faziam-lhe festinhas e ele correspondia, chegava até a correr todo animado atrás dos mais íntimos. Para logo voltar atento ao seu posto e ali ficar sentado até o momento em que seu dono apontava lá longe.

Mas eu avisei que o tempo era de guerra, o jovem foi convocado. Pensa que o cachorro deixou de esperá-lo? Continuou a ir diariamente até a esquina, fixo o olhar naquele único ponto, a orelha em pé, atenta ao menor ruído que pudesse indicar a presença do dono bem-amado. Assim que anoitecia, ele voltava para casa e levava sua vida normal de cachorro, até chegar o dia seguinte. Então, disciplinadamente, como se tivesse um relógio preso à pata, voltava ao posto de espera. O jovem morreu num bombardeio mas no pequeno coração do cachorro não morreu a esperança. Quiseram prendê-lo, distraí-lo. Tudo em vão. Quando ia chegando aquela hora ele disparava para o compromisso assumido, todos os dias.

Todos os dias, com o passar dos anos (a memória dos homens!), as pessoas foram se esquecendo do jovem soldado que não voltou. Casou-se a noiva com um primo. Os familiares voltaram-se para outros familiares. Os amigos para outros amigos. Só o cachorro já velhíssimo (era jovem quando o jovem partiu) continuou a esperá-lo na sua esquina. As pessoas estranhavam, mas quem esse cachorro está esperando?... Uma tarde (era inverno) ele lá ficou, o focinho voltado para *aquela* direção.

(Lygia Fagundes Telles. *A disciplina do amor*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira. 1980, p. 99-100.)

Questão 01

Considerando que o texto é construído a partir de seqüências argumentativas, assinale a afirmativa compatível com o parecer da articulista sobre o tema abordado.

- A) Através da comparação dos fatos, comprova-se a morte do cachorro por meio de uma linguagem imparcial e direta.
- B) Em uma sociedade em que as práticas e ideias não demonstram tolerância e coerência, a compaixão pelos animais se torna um agente transformador.
- C) A exposição de inúmeras opiniões compromete a validação de cada uma delas; no entanto, a esperança do cão era um aspecto impressionante do seu comportamento.
- D) O narrador do texto é, simplesmente, um mero observador que não se dedica à análise psicológica dos personagens; discorre sobre a relação afetiva entre um cão e seu dono.

Questão 02

O título de um texto deve ser curto e chamar a atenção do leitor, despertando o interesse pela leitura. Assinale a alternativa que denota o sentido que a palavra “disciplina” admite no título do texto.

- A) Devaneio.
- B) Descontrole.
- C) Dependência.
- D) Condicionamento.

Questão 03

Assinale a alternativa em que a expressão destacada tem seu significado incorretamente indicado.

- A) “Postava-se na esquina, um pouco antes das seis da tarde.” (1º§) – posicionava
- B) “[...] e na maior alegria acompanhava-o com seu passinho saltitante de volta à casa.” (1º§) – otimista
- C) “Quando ia chegando aquela hora ele disparava para o compromisso assumido, todos os dias.” (2º§) – corria
- D) “O jovem morreu num bombardeio mas no pequeno coração do cachorro não morreu a esperança.” (2º§) – enfrentamento

Questão 04

A articulista, através do excerto “Uma tarde (era inverno) ele lá ficou, o focinho voltado para aquela direção.” (3º§), tem como pretensão:

- A) Definir, textualmente, a morte do cachorro, empregando uma linguagem figurada.
- B) Enfatizar que o cachorro não morreu de esperança e se dedicou a esperar pelo dono.
- C) Demonstrar que o velhíssimo cão desacreditava que o dono verdadeiramente voltaria.
- D) Revelar que o cão era dócil e tinha bastante personalidade, comprovando “ser o melhor amigo do homem”.

Questão 05

Considerando as funções estabelecidas sintaticamente pelas palavras em determinada oração, identifique o termo destacado cuja função sintática é igual à evidenciada em *“Pensa que o cachorro deixou de esperá-lo?”* (2º§)

- A) *“Mas eu avisei que o tempo era de guerra, [...]”* (2º§)
- B) *“[...] e ali ficar sentado até o momento em que seu dono apontava lá longe.”* (1º§)
- C) *“[...] a orelha em pé, atenta ao menor ruído que pudesse indicar a presença do dono bem-amado.”* (2º§)
- D) *“[...] um jovem tinha um cachorro que todos os dias, pontualmente, ia esperá-lo voltar do trabalho.”* (1º§)

Questão 06

Em *“Todos os dias, com o passar dos anos (a memória dos homens!) as pessoas foram se esquecendo do jovem soldado que não voltou. Casou-se a noiva com um primo. Os familiares voltaram-se para outros familiares. Os amigos para outros amigos. Só o cachorro já velhíssimo (era jovem quando o jovem partiu) continuou a esperá-lo na sua esquina. As pessoas estranhavam, mas quem esse cachorro está esperando?... Uma tarde (era inverno) ele lá ficou, o focinho voltado para aquela direção.”* (3º§), os parênteses têm como finalidade:

- A) Discutir as reações do cachorro diante da ausência de seu dono.
- B) Expor a opinião da autora em um texto predominantemente objetivo.
- C) Organizar explicações oportunas contrárias ao ponto de vista da articulista.
- D) Persuadir o leitor, convencendo-o sobre o comportamento insistente do cão.

Questão 07

Um recurso considerável na construção textual é o emprego de personificações. Uma dessas personificações ocorre em:

- A) *“Casou-se a noiva com um primo.”* (3º§)
- B) *“Foi na França, durante a Segunda Grande Guerra: [...]”* (1º§)
- C) *“A vila inteira já conhecia o cachorro e as pessoas que passavam faziam-lhe festinhas [...]”* (1º§)
- D) *“O jovem morreu num bombardeio mas no pequeno coração do cachorro não morreu a esperança.”* (2º§)

Questão 08

Tendo em vista o trecho *“O jovem morreu num bombardeio mas no pequeno coração do cachorro não morreu a esperança.”* (2º§), é correto afirmar que a expressão *“mas”* pode ser substituída, sem perda de sentido, por

- A) senão; portanto; porque.
- B) mesmo que; caso; por isso.
- C) todavia; contudo; no entanto.
- D) por conseguinte; logo; ao passo que.

Questão 09

Assinale a opção na qual o termo sublinhado NÃO está classificado corretamente quanto à sua classe gramatical.

- A) *“Continuou a ir diariamente até a esquina, [...]”* (2º§) – advérbio
- B) *“Mas eu avisei que o tempo era de guerra, [...]”* (2º§) – substantivo
- C) *“Para logo voltar atento ao seu posto e ali ficar sentado [...]”* (1º§) – preposição
- D) *“[...] e na maior alegria acompanhava-o com seu passinho saltitante de volta à casa.”* (1º§) – adjetivo

Questão 10

Considerando que a necessidade de empregar determinado nível de linguagem nos atos e nos expedientes oficiais decorre, de um lado, do próprio caráter público desses atos e comunicações; de outro, de sua finalidade, analise as afirmativas a seguir.

- I. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor.
- II. A objetividade conduz o leitor ao contato mais direto com o assunto e com as informações, sem subterfúgios, sem excessos de palavras e de ideias.
- III. Em razão de seu caráter público e de sua finalidade, os atos normativos e os expedientes oficiais requerem o uso do padrão culto do idioma, que acata os preceitos da gramática formal e emprega um léxico compartilhado pelo conjunto dos usuários da língua.

Está correto o que se afirma em

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

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO**Questão 11**

Um empresário utilizou 30 folhas de cheques para efetuar diversos pagamentos referentes às compras feitas por sua empresa durante 50 dias consecutivos. Sabe-se que o banco em que a empresa tem conta fornece 18 folhas de cheque em cada um dos talões. Assim, caso o empresário mantenha o mesmo padrão dos pagamentos da empresa, quantos talões de cheque ele deverá utilizar em 120 dias?

- A) 3.
- B) 4.
- C) 5.
- D) 6.

Questão 12

Maria tem em sua dispensa 5 diferentes tipos de ervas para a confecção de chás: hortelã; camomila; erva-doce; erva-cidreira; e, capim-santo. Além dos chás que utilizam apenas uma destas ervas, Maria gosta de combinar duas ou mais ervas diferentes a fim de fazer um chá misto. Sabendo-se que nessas combinações a ordem dos ingredientes não altera o sabor final do produto, neste caso, quantos sabores de chás mistos diferentes, utilizando um total de três ervas distintas, Maria conseguirá fazer com as ervas que tem disponíveis em sua dispensa?

- A) 8.
- B) 10.
- C) 12.
- D) 14.

Questão 13

Gustavo e Gabriel são dois motociclistas que usam em suas motos dois tipos de óleos lubrificantes diferentes. Gustavo usa um tipo de óleo sintético que precisa ser trocado a cada 4 meses, enquanto Gabriel usa um tipo de óleo lubrificante mineral que precisa ser trocado a cada 5 meses. Se ambos trocarem os óleos das suas motocicletas em um mesmo dia, após 10 anos, o número de vezes em que os dois amigos terão que trocar os óleos de suas motocicletas juntos é:

- A) 6 vezes.
- B) 8 vezes.
- C) 12 vezes.
- D) 16 vezes.

Questão 14

O dono de uma fábrica de brinquedos identificou que o custo para fabricar cada unidade de sua nova boneca dependeria da quantidade produzida. Durante vários dias, ele observou e anotou como o custo variava em razão da quantidade produzida e, como não era muito bom com cálculos, contratou um especialista para identificar uma equação que pudesse prever a quantidade que deveria ser produzida para que gerasse o menor custo possível. O especialista identificou que o custo de produção varia em relação à quantidade de peças produzidas conforme a função: $P = x^2 - 36x + 400$, sendo P o custo em reais para a produção de uma unidade da boneca e x a quantidade de unidades produzidas no dia. Se em determinado dia forem produzidas 16 unidades de bonecas, pode-se determinar pela equação que a maior quantidade que deverá ser produzida para um mesmo custo unitário é de:

- A) 17 unidades.
- B) 18 unidades.
- C) 19 unidades.
- D) 20 unidades.

Questão 15

Dona Maria teve um total de 5 filhos e, no momento de seu falecimento, 4 de seus filhos ainda estavam vivos. Fernando, o único filho que já havia falecido antes dela, teve 3 filhos, que irão receber e dividir entre si a parte que caberia ao pai na herança da avó. No momento da divisão dos bens, o montante total foi dividido igualmente entre os 5 descendentes diretos, cabendo aos filhos de Fernando receberem e dividirem igualmente entre eles a parte que o pai teria direito. Neste caso, qual será a fração do montante da herança que cada um dos filhos de Fernando receberá?

- A) $\frac{1}{3}$
- B) $\frac{1}{5}$
- C) $\frac{1}{7}$
- D) $\frac{1}{15}$

CONHECIMENTOS GERAIS (ATUALIDADES)**Questão 16**

O pré-sal é uma reserva de petróleo localizada sob uma espessa camada de sal no fundo do oceano. No Brasil, se estende do litoral de Santa Catarina ao do Espírito Santo; sua descoberta representou um novo potencial petrolífero para o país. É possível afirmar que a relevância econômica do pré-sal para o país é dada, pois

- A) mesmo não tendo valor no mercado internacional, garante autossuficiência energética ao Brasil.
- B) o petróleo contido no pré-sal é de fácil acesso e demanda tecnologia de baixo custo para a sua extração.
- C) o reservatório acumula grandes quantidades de óleo leve, de excelente qualidade e com alto valor comercial.
- D) a exploração do pré-sal é uma forma de obter energia limpa, pois a sua extração causa pouco impacto ambiental.

Questão 17

Para comemorar o dia em que Machado de Assis faria 184 anos, a Biblioteca Central (BC) da Ufes inaugura nesta quarta-feira (21) uma exposição que reúne mais de 200 exemplares das obras do escritor que compõem o acervo da BC. [...] Joaquim Maria Machado de Assis foi jornalista, contista, cronista, poeta, romancista e teatrólogo, nascido no Rio de Janeiro em 21 de junho de 1839. Morreu, na mesma cidade, em 29 de setembro de 1908, aos 68 anos. Machado de Assis foi um dos fundadores da Academia Brasileira de Letras (ABL), em 20 de julho de 1897, a qual presidiu até 1908, ocupando a cadeira de número 23.

(Disponível em: <https://www.ufes.br/conteudo/exposicao-na-biblioteca-central-celebra-aniversario-de-machado-de-assis>. Acesso em: 08/08/2023.)

Qual das obras a seguir NÃO pertence a Machado de Assis?

- A) “O alienista”.
- B) “Quincas Borba”.
- C) “Dona Flor e seus dois maridos”.
- D) “Memórias póstumas de Brás Cubas”.

Questão 18

O movimento mundial pela educação inclusiva é uma ação política, cultural, social e pedagógica, desencadeada em defesa do direito de todos os alunos de estarem juntos, aprendendo e participando, sem nenhum tipo de discriminação.

(Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva.)

Sobre a educação inclusiva no Brasil, marque **V** para afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- () São público-alvo da educação especial somente os estudantes com deficiência.
- () A educação especial deve ser oferecida, preferencialmente, na rede regular de ensino.
- () O aprendizado do estudante com deficiência deve acontecer apenas com a intermediação do profissional especializado.

A sequência está correta em

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

Questão 19**Brasil assina marco de cooperação com ONU para desenvolvimento sustentável**

O ministro das Relações Exteriores, Mauro Vieira, se reuniu nesta terça-feira (1º) com a vice-secretária-geral da Organização das Nações Unidas (ONU), *Amina J. Mohammed*, em Brasília. Durante a visita, as lideranças participaram do evento “Acelerando a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: a Agenda 2030 no Brasil”, no Itamaraty, e assinaram o Novo Marco de Cooperação Brasil-ONU 2023-2027.

(Disponível em: <https://veja.abril.com.br/mundo/brasil-assina-marco-de-cooperacao-com-onu-para-desenvolvimento-sustentavel/>. Acesso em: 08/08/2023.)

Considerando a Agenda 30 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), analise as afirmativas a seguir.

- I. A Agenda 30 possui dezessete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que, juntos, abordam os principais desafios de desenvolvimento enfrentados pelas pessoas no Brasil e no mundo.
- II. Estabelecida em 2015, a Agenda 30 determina que, nos próximos 30 anos, sejam cumpridos todos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e suas metas.
- III. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e, ainda, garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade.

Está INCORRETO o que se afirma em

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

Questão 20**5G completa um ano de implantação no Brasil**

Tecnologia já está disponível em 184 municípios.

O 5G *standalone*, que é o 5G em sua maior potencialidade, completa um ano de sua ativação nesse dia 6 de julho de 2023 e já é uma realidade na vida de grande parte dos brasileiros. A quinta geração do serviço móvel já está em operação em 184 municípios, que incluem todas as capitais.

(Ministério das Comunicações. Publicado em: 06/07/2023. Acesso em: 01/08/2023.)

A tecnologia 5G é o padrão de comunicação da quinta geração das redes de celulares de banda larga. Qual vantagem a tecnologia possui em relação às gerações anteriores?

- A) Utilização desta tecnologia que aumenta a vida útil do aparelho móvel.
- B) Foca em buscar melhorias nos aplicativos e dispositivos de navegação baseados em localização.
- C) 5G tornou possível processar um grande volume de dados impossíveis de serem processados manualmente.
- D) Permissão de uma conexão mais rápida, segura e eficiente para dispositivos móveis, bem como uma maior quantidade de dispositivos conectados simultaneamente.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO****Questão 21**

Os direitos e garantias contidos na lei brasileira estão descritos na Constituição da República. Tendo em vista que todo cidadão deve compreender a extensão e a interpretação de tais direitos e garantias fundamentais, assinale a afirmativa correta.

- A) É livre a manifestação do pensamento, sendo permitido, inclusive, o anonimato.
- B) Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações. Neste sentido, a licença maternidade, distinta em prazo, entre homens e mulheres, é inconstitucional.
- C) Ninguém será submetido à tortura nem a tratamento desumano ou degradante, sendo permitido, pela Constituição de forma expressa, a pena de trabalhos forçados.
- D) Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei – este é o princípio da legalidade geral. A Administração Pública, por regra, só pode determinar que o administrado faça ou deixe de fazer o que a lei expressamente determine.

Questão 22

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, estabelece como uma das bases para o tratamento de dados o consentimento do titular dos dados. Considerando as situações nas quais o consentimento seja necessário para o tratamento de dados, assinale a afirmativa correta.

- A) Feito, o consentimento por escrito não é passível de vício ou revogação pelo titular.
- B) Cabe ao titular provar que não foi fornecido o consentimento em conformidade com a Lei.
- C) O consentimento pode ser revogado a qualquer momento, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado.
- D) O consentimento pode ser presumido pela entrega voluntária de dados pelo titular, ainda que desconhecendo os objetivos do tratamento a ser feito.

Questão 23

O Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de Minas Gerais (CORE-MG), sendo uma autarquia, está sujeito à Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011. No que tange ao pedido de acesso à informação baseado na normativa, assinale a afirmativa correta.

- A) Todo pedido para acesso à informação deve ser feito por escrito, e pessoalmente no órgão ou entidade a qual possui a informação. Por segurança, são vedados expressamente pedido de informação pela via eletrônica.
- B) Os órgãos e entes públicos podem fazer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público, em todos os casos a resposta insatisfatória enseja o não acesso à informação requerida.
- C) Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades públicas, abrangidas pela Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.
- D) O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Não sendo possível conceder o acesso imediato, deverá fazê-lo, obrigatoriamente, em dez dias úteis, sob pena de responsabilização do agente público.

Questão 24

A improbidade administrativa, segundo a Lei nº 8.429/1992, alterada pela Lei nº 14.230/2021, possui certas características para ser configurada. Neste sentido, considerando a legislação indicada, assinale a afirmativa correta.

- A) Os sócios, os cotistas, os diretores e os colaboradores de pessoa jurídica de direito privado respondem, em regra, pelo ato de improbidade que venha a ser imputado à pessoa jurídica.
- B) O mero exercício da função ou desempenho de competências públicas, sem comprovação de ato doloso com fim ilícito, afasta a responsabilidade por ato de improbidade administrativa.
- C) O sucessor ou o herdeiro daquele que causar dano ao erário ou que se enriquecer ilicitamente não possui qualquer obrigação de reparação ao erário público, uma vez que a obrigação é personalíssima.
- D) Não estão sujeitos às sanções desta Lei os atos de improbidade praticados contra o patrimônio de entidade privada que receba subvenção, benefício ou incentivo, fiscal ou creditício, de entes públicos ou governamentais.

Questão 25

A Lei nº 14.133/2021 – nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, dispõe uma série de definições legais necessárias à correta interpretação hermenêutica da legislação. Neste sentido, a definição presente na normativa para o termo “leilão” indica que é uma modalidade de licitação

- A) para contratação de bens e serviços especiais e de obras e serviços comuns e especiais de engenharia.
- B) para alienação de bens imóveis ou de bens móveis inservíveis ou legalmente apreendidos a quem oferecer o maior lance.
- C) obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.
- D) para escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, cujo critério de julgamento será o de melhor técnica ou conteúdo artístico, e para concessão de prêmio ou remuneração ao vencedor.

CONHECIMENTOS DO CARGO**Questão 26**

A administração financeira é uma área de estudo que combina teoria e prática, com o objetivo fundamental de garantir um processo empresarial mais eficiente e aprimorado para a captação de recursos (financiamento) e alocação deles (investimento) de forma mais eficaz. A dinâmica das decisões financeiras dentro do ambiente empresarial volta-se para algumas funções financeiras. Diante disso, duas correntes são a base das finanças modernas para tomada de decisão: as finanças corporativas e os estudos de portfólio e de risco e retorno. Ao realizar um investimento, uma empresa deve fazer duas escolhas amplas em relação ao financiamento: identificar o *mix* ótimo de dívidas e patrimônio líquido e, com base na proporção levantada, definir o valor a ser obtido de financiamento. Uma dívida com terceiros só é benéfica se os benefícios marginais de tomar emprestado excedam os custos marginais. Uma empresa X pode usar R\$ 5 bilhões para investir expansão do seu negócio de contratos de defesa. Ao ponderar os benefícios em relação aos custos, a empresa X constata que o seu *mix* ótimo de estrutura de capital é de 30% de capitais de terceiros e 70% de capital próprio. Portanto, ela deverá obter somente R\$ 1,5 bilhão emprestado com terceiros. Dentro da dinâmica das decisões financeiras, a função que se volta para a aquisição de fundos e o gerenciamento de sua composição denomina-se:

- A) Gestão de Ativos.
- B) Gestão de Passivos.
- C) Gestão de Dividendos.
- D) Princípio de Investimento.

Questão 27

Todo sistema é dinâmico e tem processos que interligam os componentes e transformam os elementos de entrada em resultados. Cada tipo de sistema tem um processo ou dinâmica própria. Todas as organizações usam pessoas, dinheiro, materiais e informação, mas um banco é diferente de um exército e os dois de uma escola e esses três de um hospital devido às diferenças nos processos internos e nos resultados de cada um. São diferentes a tecnologia, as normas e os regulamentos, a cultura e os produtos e serviços que cada um produz. O que define a natureza do sistema é o processo, a natureza das relações entre as partes, e não apenas as partes, que são muito similares em todos os sistemas. Descreve adequadamente o conceito de “procedimentos administrativos e a utilidade dos “manuais administrativos” nas organizações, respectivamente:

- A) Documentos que registram a história da empresa; utilizados para treinar novos funcionários.
- B) Formulários para solicitar férias e licenças; usados apenas pelos gestores para orientar sua equipe.
- C) Políticas corporativas que determinam as regras de conduta dos funcionários; servem para padronizar a decoração dos escritórios.
- D) Guias que detalham as etapas sequenciais seguindo um rigor relacionado a regras jurídicas, atividade ou tarefa; instrumentos que consolidam e padronizam normas e rotinas da organização; facilitam a orientação dos colaboradores e contribuem para a eficiência e a qualidade dos processos.

Questão 28

A política de gestão de pessoas representa o conjunto de diretrizes que norteiam o capital humano da empresa, com finalidade de resultados, transparência, engajamento e valorização da experiência do colaborador. São quatro as etapas consideradas necessárias para a construção e a implantação da política de gestão de pessoas. A etapa que realiza o levantamento da situação atual das diretrizes e dos modelos existentes em gestão de pessoas é:

- A) Treinamento dos líderes.
- B) Diagnóstico da situação atual.
- C) Elaboração das diretrizes e aprovação com a diretoria.
- D) Elaboração do manual da política de gestão de pessoas.

Questão 29

A presença de um sistema de controle eficiente é fundamental em todas as etapas de desenvolvimento, planejamento e gestão de empresas públicas ou privadas. O executivo encarregado das áreas de materiais, suprimentos e logística é responsável pelo sucesso das operações através da utilização de mecanismos de controle para uma devida gestão de materiais. Um dos itens que influenciam na gestão destas áreas são os estoques. Eles desempenham o papel de atuar como reguladores do fluxo de materiais. Caso a velocidade de entrada dos itens seja maior do que a saída, ou se o número de unidades recebidas for superior ao número de unidades expedidas, o nível de estoque

- A) reduzirá.
- B) crescerá.
- C) será sazonal.
- D) será igual a zero.

Questão 30

Ao longo dos anos, com a elevação da competitividade percebeu-se a necessidade de uma gestão compartilhada e atuação em equipe. A afirmativa que melhor descreve a importância do desenvolvimento de equipe no ambiente de trabalho é:

- A) Prática opcional que pode ser útil em alguns casos, mas não é essencial para o sucesso da organização.
- B) Importante para melhorar a comunicação interna, mas não tem impacto significativo no desempenho geral da organização.
- C) Abordagem que visa apenas o aprimoramento das habilidades individuais dos funcionários, sem considerar sua atuação em conjunto, tornando-se pouco relevante para o desempenho organizacional.
- D) Fundamental para promover a colaboração, a motivação e a sinergia entre os membros, resultando em maior eficiência e produtividade da equipe e, conseqüentemente, no sucesso da organização como um todo.

Questão 31

Organizar envolve coordenar e alocar os recursos de uma empresa, para que ela possa executar seus planos e atingir suas metas. Este processo organizacional ou de estruturação é realizado por determinação das atividades de trabalhos e divisões de tarefas, agrupamento de cargo e atribuição de autoridade. Embora as formas tradicionais de estruturação das organizações ainda representem como muitas empresas organizam os seus trabalhos, novas estruturas mais flexíveis são adotadas. A estrutura organizacional que faz parte de uma organização de linha e assessoria mais ampla, em que a autoridade e a responsabilidade são exercidas por um grupo de pessoas em vez de um indivíduo isoladamente e que, em algumas vezes, pode possuir o papel consultivo e em outras situações tomar e implementar decisões, denomina-se:

- A) Comitê.
- B) Matricial.
- C) Funcional.
- D) Por processo.

Questão 32

A comunicação pública é de suma importância para o pleno exercício da cidadania. Para que os direitos e deveres sejam efetivamente exercidos, não basta apenas receber informações unidirecionais do Estado para o cidadão. É essencial também promover o diálogo, garantindo um fluxo contínuo de troca de informações e até mesmo de sentimentos entre todas as partes envolvidas. Essa habilidade é cada vez mais necessária para a efetivação de políticas públicas que atendam às necessidades da sociedade. Descreve corretamente o papel do cidadão no contexto das relações públicas em uma sociedade democrática:

- A) Não tem um papel significativo nas relações públicas, pois é uma atividade exclusiva do setor público e das organizações privadas.
- B) Deve ser apenas um espectador das ações das organizações, sem participar ativamente do processo de comunicação e *feedback*.
- C) Nas relações públicas, seu papel é limitado a ser receptor passivo de informações, sem ter voz ativa na formação de opinião e tomada de decisões das instituições.
- D) Desempenha um papel fundamental nas relações públicas, agindo como um interlocutor crítico, fornecendo *feedback*, cobrando transparência e responsabilidade das instituições e participando ativamente do diálogo público.

Questão 33

Diante das funções da administração, o planejamento se preocupa com a antecipação de problemas ou oportunidades potenciais cuja organização pode se deparar. O planejamento que identifica linhas de ações alternativas para situações incomuns ou de crise, estipulando a cadeia de comando, os procedimentos operacionais padronizados e os canais de comunicação que a organização utilizará durante uma emergência chama-se planejamento:

- A) Tático.
- B) Estratégico.
- C) Operacional.
- D) Contingencial.

Questão 34

Organização e métodos envolvem análise, revisão e aprimoramento dos processos e procedimentos de uma empresa. O principal objetivo é buscar a eficiência, reduzir desperdícios e simplificar as atividades organizacionais. São instrumentos empregados para levantar e documentar o processo:

- A) Fluxograma e relatórios financeiros.
- B) Organograma, atas de reuniões e notas técnicas.
- C) Comunicação, *checklist* e publicações no jornal da empresa.
- D) Entrevista, formulários de coleta de dados e observação direta da atividade sendo executada.

Questão 35

Gerenciamento é o processo de orientação do desenvolvimento, da manutenção e da alocação de recursos, a fim de atingir metas organizacionais. Portanto, dentro do processo de administração, toma-se decisões sobre recursos e objetivos. O processo que orienta, influencia e motiva as pessoas para o cumprimento das metas organizacionais denomina-se:

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

Questão 36

Os profissionais do atendimento que lidam e interagem com os clientes devem apresentar características fundamentais.

(Sequeira de Valdez, 2006.)

Relacione adequadamente os conceitos às respectivas características.

1. Autonomia para resolver problemas.
2. Autossuficiência técnica.
3. Capacidade de gerenciar crises.
4. Cortesia e empatia.
5. Habilidades de comunicação.

- () Adequar o discurso ao público, falar com clareza e ouvir atentamente implica em ter fluência verbal, usar vocabulário apropriado, falar com pronúncia correta, em um tom de voz audível, evitar gírias ou vícios de linguagem e ser objetivo.
- () Conceder controle, delegar e dar poder aos outros, estando a delegação ligada à descentralização da autoridade e baseada em confiança e compromisso mútuo é essencial aos atendentes para gerenciar o relacionamento com clientes, conforme os valores e estratégias da empresa.
- () Lidar com o cliente de forma amável e educada é crucial ao tratar com o público; para garantir uma interação considerável, é imprescindível ouvir as pessoas, observar como elas participam da interação, se colocar no lugar do cliente e aceitar as diferenças.
- () Possuir conhecimentos sobre funcionamento e estrutura interna da organização, dos processos de comunicação, saber para quem direcionar as ocorrências, ser capacitado para mudanças na empresa e/ou produtos para que tomem decisões que resolvam situações e encaminhá-las quando necessário.
- () Saber gerenciar as emoções para lidar com situações difíceis, ter inteligência emocional, pois lidar com pessoas e diversidade exige paciência e equilíbrio e, diante de conflitos, as pessoas podem se exaltar; é fundamental reagir positivamente.

A sequência está correta em

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

Questão 37

Os colaboradores de determinada empresa trabalham em um mesmo departamento e, geralmente, desenvolvem trabalhos em equipe. Possuem habilidades específicas e competência em suas áreas, mas, no contexto das relações interpessoais, apresentam dificuldades. Considerando o contexto, o colaborador que denota uma relação interpessoal positiva no trabalho é:

- A) Mariana evita compartilhar suas ideias e conhecimentos com os colegas de trabalho, pois acredita que manter as informações para si é a melhor abordagem para se destacar; é responsável por muitas intrigas na empresa.
- B) Joaquim acha que o trabalho em equipe não é importante, pois o grupo nunca será coeso devido às diferenças individuais; não colabora com sugestões e possui problemas de convivência com a maior parte de seus colegas.
- C) Lúcia expressa suas opiniões de forma assertiva; porém, dominadora, desconsiderando perspectivas e ideias dos colegas de trabalho; gera conflitos e desentendimentos, pois é intolerante e não aceita críticas e ideias contrárias às suas.
- D) Pedro é reservado e evita conversas desnecessárias no trabalho; no entanto, reconhece a importância de uma equipe coesa; participa de reuniões e colabora com sugestões construtivas; é interessado, empático, evita conflitos e aceita críticas.

Questão 38

Na tentativa de identificar os fatores relacionados à criação de equipes eficazes foi construído um modelo com o quadro a seguir:

Modelo de Eficácia de Equipe

| FATORES | RESULTADO |
|--|---------------------------|
| <p>Contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos adequados • Liderança • Clima de confiança • Avaliação de desempenho • Sistema de recompensas | EFICÁCIA DA EQUIPE |
| <p>Composição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades dos membros • Personalidade • Alocação dos papéis • Diversidade • Tamanho da equipe • Flexibilidade dos membros • Preferência dos membros | |
| <p>Projeto do trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Variedade de habilidades • Identidade de tarefas • Significado das tarefas | |
| <p>Processo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propósito comum • Metas específicas • Eficiência da equipe • Níveis de conflito • “Folga” social | |

(ROBBINS, 2005, p. 216.)

Em relação à temática, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- () As equipes se diferem quanto à sua forma e estrutura; o modelo busca uma generalização em relação aos diversos tipos de equipes.
- () O modelo corresponde a um roteiro especializado que pode ser aplicado a toda e qualquer equipe.
- () O modelo parte da premissa de que as equipes são geralmente preferíveis ao trabalho individual e, muitas vezes, a criação de uma equipe eficaz é resolver com perfeição o problema errado.
- () A eficácia equivale ao conjunto de medidas objetivas da produtividade da equipe, avaliação dos executivos em relação ao desempenho da equipe e medidas agregadas da satisfação dos seus membros.

A sequência está correta em

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

Questão 39

Uma arquivista de determinado museu histórico é responsável pelos documentos antigos e valiosos. Sabe-se que a preservação, a conservação e a restauração são processos diferentes e ela deverá garantir a qualidade de toda a documentação. Considerando o cenário apresentado, são procedimentos adequados a serem executados pela arquivista:

- A) Preservar os documentos em sacos plásticos para evitar a deterioração; conservar os documentos expondo-os à luz solar para eliminar germes e fungos; e, restaurar os danificados com partes rasgadas utilizando fita adesiva.
- B) Preservar os documentos sempre em um local com calor e alta umidade relativa; conservá-los limpando o ambiente regularmente com produtos químicos fortes; e, em caso de documentos danificados, restaurá-los sempre digitalmente.
- C) Preservar os documentos expostos somente à ventilação artificial para evitar mofo; conservá-los aplicando produtos químicos concentrados para remover manchas e evitar a sua deterioração; restaurar as partes danificadas utilizando cola.
- D) Preservar os documentos em caixas de arquivo, sem contato direto com as mãos e onde o sistema de climatização funciona sem interrupção; conservar os documentos mantendo-os limpos com pano macio e livre de substâncias químicas abrasivas; e, restaurar as partes danificadas por meio de processos de restauro profissionais.

Questão 40

Um profissional pretende atuar como representante comercial autônomo; contudo, possui dúvidas sobre representação comercial mercantil. Considerando a situação hipotética apresentada, podemos afirmar que a representação comercial autônoma pode ser exercida por

- A) pessoa física ou jurídica que pratica, exclusivamente, atos relacionados à execução dos negócios entre empresas e clientes, e sobre os quais não faz serviços de intermediação ou mediação.
- B) pessoa física somente, que atua como intermediária entre empresas e seus clientes, efetuando serviços de caráter não eventual e sem possibilidade de transmitir ao representado o que executou em relação aos negócios.
- C) pessoa jurídica que realiza, exclusivamente, ato de intermediar os negócios entre empresas, sem possibilidade de praticar atos relacionados à execução dos negócios ou responsabilidade de transmitir ao representado o que foi negociado.
- D) pessoa jurídica ou física que atua como intermediária na mediação de negócios mercantis, agenciando propostas ou pedidos e transmitindo-os aos representados, em caráter eventual, praticando ou não atos relacionados à execução dos negócios.

ATENÇÃO

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

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, bem como 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 Concurso Público, 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 e uma Prova Discursiva apenas para o cargo de Advogado Júnior.
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 – Advogado Júnior) 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 fundamental e 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 – Advogado Júnior).
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 para a Folha de Texto Definitivo (Prova Discursiva – Advogado Júnior) 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 candidato 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 da 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.