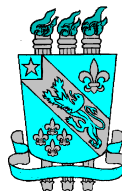




PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO

FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE - FMS / 2019



Universidade
Estadual do Piauí

PROVA ESCRITA OBJETIVA – TIPO 02

ESPECIALIDADE: **AUXILIAR DE ADMINISTRAÇÃO**

DATA: 28/07/2019 – HORÁRIO: 8h30min. às 11h30min. (horário do Piauí)

LEIA AS INSTRUÇÕES:

01. Você deve receber do fiscal o seguinte material:
 - a) Este caderno (TIPO 02) com 40 questões objetivas sem falha ou repetição.
 - b) Um CARTÃO-RESPOSTA destinado às respostas objetivas da Prova. *Verifique se o tipo de caderno (TIPO 02) é o mesmo que consta no seu Cartão-Resposta.*

OBS: Para realizar sua Prova, use apenas o material mencionado acima e, em hipótese alguma, papéis para rascunhos.
02. Verifique se este material está completo e se seus dados pessoais conferem com aqueles constantes do CARTÃO-RESPOSTA.
03. Após a conferência, você deverá assinar seu nome completo, no espaço apropriado do CARTÃO-RESPOSTA, utilizando caneta esferográfica com tinta de cor azul ou preta.
04. Escreva o seu nome nos espaços indicados na capa deste CADERNO DE QUESTÕES, observando as condições para tal (assinatura e letra de forma), bem como o preenchimento do campo reservado à informação de seu número de inscrição.
05. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondentes às respostas de sua opção deve ser feita com o preenchimento de todo o espaço do campo reservado para tal fim.
06. Tenha muito cuidado com o CARTÃO-RESPOSTA para não dobrar, amassar ou manchar, pois este é personalizado e em hipótese alguma poderá ser substituído.
07. Para cada uma das questões são apresentadas cinco alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); assinale apenas uma alternativa para cada questão, pois somente uma responde adequadamente ao quesito proposto. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **mesmo que uma das respostas esteja correta**; também serão nulas as marcações rasuradas.
08. As questões são identificadas pelo número que fica à esquerda de seu enunciado.
09. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião nem a prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das Provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir a este respeito.
10. Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu CARTÃO-RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão levados em conta.
11. Quando terminar sua Prova, antes de sair da sala, assine a LISTA DE FREQUÊNCIA, entregue ao Fiscal o CADERNO DE QUESTÕES e o CARTÃO-RESPOSTA, que deverão conter sua assinatura.
12. O tempo de duração para esta Prova é de **3 (três) horas**.
13. Por motivos de segurança, você somente poderá ausentar-se definitivamente da sala de Prova depois de **2h e 30min.** do início desta.
14. O rascunho ao lado não tem validade definitiva como marcação do Cartão-Resposta, destina-se apenas à conferência do gabarito por parte do candidato.

Nº DE INSCRIÇÃO

--	--	--	--	--	--

Assinatura

Nome do Candidato (letra de forma)

RASCUNHO

01		21	
02		22	
03		23	
04		24	
05		25	
06		26	
07		27	
08		28	
09		29	
10		30	
11		31	
12		32	
13		33	
14		34	
15		35	
16		36	
17		37	
18		38	
19		39	
20		40	

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO – FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE - FMS / 2019
NÚCLEO DE CONCURSOS E PROMOÇÃO DE EVENTOS – NUCEPE
FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da Prova.

N ° D E I N S C R I Ç Ã O

--	--	--	--	--	--	--

TEXTO 01 (Para as questões de **01** a **06**).

Imigração: o brilho eterno da grama do vizinho

Um em cada seis adultos do planeta deseja mudar de país. E isso é uma boa notícia.

(Por Edison Veiga e Alexandre Versignassi)

É provável que você já tenha pensado em sair do Brasil. É muito provável que você conheça pelo menos alguém que tenha saído do Brasil. Não estamos falando sobre política aqui: trata-se de uma tendência que já vem de um bom tempo. Dados da Receita Federal mostram que o número de brasileiros que deram baixa, ou seja, fizeram o informe de saída definitiva do País da última declaração de imposto de renda, no início de 2018, foi de 21,2 mil. Em 2013, quando o número já era considerado alto, foram 9,8 mil.

(...)

A explicação, (...) não está só na busca por mais qualidade de vida. Está nos nossos instintos. A ilusão de que a grama do vizinho é mais verde, de que a felicidade está “lá fora”, foi impressa em nosso DNA ao longo da evolução. A espécie de homínideo mais bem-sucedida entre todas foi o *Homo erectus*, nosso antepassado direto. Trata-se da única que durou mais de 1 milhão de anos. Nós, *Homo sapiens*, mal chegamos aos 300 mil e já estamos a perigo. Bom, o *erectus*, que não detinha muito mais tecnologia que um chimpanzé, saiu de sua terra natal, a África, e colonizou a Europa e a Ásia bem antes de o primeiro *Homo sapiens* ter nascido (a partir de descendentes do *erectus* que tinham ficado na África). Somos uma espécie migratória.

(<https://super.abril.com.br/sociedade/imigracao-o-brilho-eterno-da-grama-do-vizinho/>-Publicado em 25 mar 2019. Acesso em 29 de junho de 2019).

- 01.** Sobre o posicionamento adotado, no texto, acerca do tema em discussão, é **CORRETO** afirmar que
- a) A causa de as pessoas manifestarem o desejo de sair do Brasil está estritamente relacionada à falta de oportunidade de conquistas financeiras mais consistentes, no país.
 - b) O ponto de vista adotado sobre o tema em debate é defendido, levando-se em conta dados estatísticos e fatos da história da humanidade.
 - c) O homem, na atualidade, migra sem levar em conta que viver em terras estranhas pode ser mais difícil, em virtude de aspectos culturais, do que viver no seu próprio país.
 - d) No subtítulo do texto, a ideia de que o desejo de migração do homem como “uma boa notícia”, relaciona-se ao ditado popular que diz: “quanto menos somos, melhor passamos”.
 - e) Os argumentos apresentados no texto tencionam chamar a atenção para a necessidade de o homem permanecer em seu lugar de origem porque, caso contrário, poderá tornar-se uma espécie em extinção.
- 02.** A frase que sintetiza a sustentação das ideias e dos argumentos apresentados no texto é:
- a) *É provável que você já tenha pensado em sair do Brasil.*
 - b) *A explicação, (...) não está só na busca por mais qualidade de vida.*
 - c) *A espécie de homínideo mais bem-sucedida entre todas foi o Homo erectus, ...*
 - d) *...de que a felicidade está “lá fora”, foi impressa em nosso DNA ao longo da evolução.*
 - e) *Somos uma espécie migratória.*
- 03.** Dos termos sublinhados nas sequências frasais dispostos nas opções abaixo, o único que relaciona, textualmente, uma ideia de tempo é:
- a) Nós, *Homo sapiens*, mal chegamos aos 300 mil e já estamos a perigo.
 - b) ... o informe de saída definitiva do País da última declaração de imposto de renda,...
 - c) A explicação, (...) não está só na busca por mais qualidade de vida.
 - d) ... de que a felicidade está “lá fora”, ...
 - e) ... a partir de descendentes do *erectus* que tinham ficado na África ...

04. Em: “Trata-se da única que durou mais de 1 milhão de anos. Nós, *Homo sapiens*, mal chegamos aos 300 mil e já estamos a perigo.”, a palavra “única” retoma textualmente, a palavra/expressão:

- a) “espécie de homínídeo”.
- b) “todas”.
- c) “evolução”.
- d) “qualidade de vida”.
- e) “felicidade”.

05. A opção que apresenta uma sequência frasal que contém uma locução verbal é:

- a) ... *trata-se de uma tendência que já vem de um bom tempo.*
- b) *A espécie de homínídeo mais bem-sucedida entre todas foi o Homo erectus, ...*
- c) *Não estamos falando sobre política aqui: ...*
- d) *Nós, Homo sapiens, mal chegamos aos 300 mil ...*
- e) *... o erectus, que não detinha muito mais tecnologia que um chimpanzé, ...*

06. Assinale a opção na qual o segmento marcado sugere uma relação de comparação entre sequências frasais, no contexto.

- a) *É muito provável que você conheça pelo menos alguém que tenha saído do Brasil.*
- b) *... trata-se de uma tendência que já vem de um bom tempo.*
- c) *Trata-se da única que durou mais de 1 milhão de anos.*
- d) *A ilusão de que a grama do vizinho é mais verde, ...*
- e) *...e colonizou a Europa e a Ásia bem antes de o primeiro Homo sapiens ...*

TEXTO II (Para as questões de **07** a **10**).

JÁ OUVIU FALAR EM CUIDADOS PALIATIVOS?

“A ideia de que a medicina é uma luta contra a morte está errada. A medicina é uma luta pela vida boa, da qual a morte faz parte.” A colocação do escritor Rubem Alves (1933-2014) resume bem o que propõem os cuidados paliativos, um campo e conjunto de práticas que têm por objetivo proteger as pessoas do sofrimento trazido por doenças difíceis e que ameaçam a vida. Essa especialidade oferta conforto, o que inclui alívio e prevenção de incômodos físicos (dor, náusea, falta de ar ...), além de apoio emocional, espiritual e social ao paciente e à família. (...).

Que fique claro: esse amparo não é sinônimo de suspensão de tratamentos. “Não é eutanásia”, enfatiza a geriatra Ana Claudia Arantes, fundadora da Casa do Cuidar de São Paulo, que forma profissionais paliativistas. “Muita gente acha que cuidados paliativos é desistir da vida, quando o que eles oferecem é o oposto: ajudar a viver bem”, esclarece. Tabus do tipo talvez tenham relação com o próprio termo “paliativo”, que, no uso corriqueiro, remete a “solução temporária”. Mas, na origem, a palavra tem outro significado. *Pallium*, no latim, quer dizer “manto”. Historicamente, assim eram chamadas as capas usadas pelos cavaleiros das Cruzadas para se acolher das intempéries. É esse o sentido que evoca nos cuidados paliativos.

(...)

(Revista Saúde é Vital – Editora Abril, nº 443, junho/2019, p. 62-63).

07. Em geral, qualquer evento comunicativo traz, em si, primordialmente, uma intenção sobre o que deseja comunicar. Assim sendo, levando-se em conta a apresentação das ideias no texto II, é **CORRETO** afirmar que a intenção comunicativa, nesse texto, é

- a) Reclamar.
- b) Contradizer.
- c) Especificar.
- d) Contestar.
- e) Informar.

08. Sobre a possível interpretação dada ao sentido da palavra *paliativo*, infere-se que:
- O sentido de uma palavra é sempre rígido e literal.
 - O sentido das palavras não se altera no tempo e no espaço.
 - As palavras podem ser tomadas com sentidos diferentes daqueles relacionados a sua origem histórica.
 - Todo e qualquer sentido que se dê a uma palavra está relacionado àquela que lhe deu origem.
 - Os sentidos atribuídos a uma palavra dependem da relação temporal.
09. Na frase: **Mas**, na origem, a palavra tem outro significado., a palavra em destaque estabelece, textualmente, entre as ideias expostas, uma relação de
- Confirmação.
 - Oposição.
 - Comparação.
 - Condição.
 - Exclusão.

Trecho para a questão 10.

“A colocação do escritor Rubem Alves (1933-2014) resume bem o que propõem os cuidados paliativos, um campo e conjunto de práticas que têm por objetivo proteger as pessoas do sofrimento trazido por doenças difíceis e que ameaçam a vida.”

10. Assinale a opção que apresenta uma afirmação **CORRETA** quanto ao termo sublinhado.
- Em: ... conjunto de práticas **que** têm por objetivo proteger as pessoas do sofrimento trazido ..., (relaciona ideias opostas em orações interligadas).
 - Em: ... têm por objetivo proteger **as** pessoas do sofrimento trazido por doenças difíceis... (palavra que deveria receber um acento grave em virtude da regência do verbo *proteger*).
 - Em: ... conjunto de práticas que **têm** por objetivo proteger as pessoas ... (o acento circunflexo foi utilizado de maneira incorreta porque a forma verbal está no singular).
 - Em: ... o que propõem **os cuidados paliativos**, ..., (exerce função sintática de sujeito).
 - Em: ... e que ameaçam **a vida**. (Termo que completa o sentido do verbo que segue, a ele ligando-se de forma indireta).

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

11. Márcia e Mércia são irmãs e moram nos apartamentos 202 e 503 do Residencial Morar Bem. O valor da taxa de condomínio desse residencial é de R\$ 600,00. Porém, se o morador pagar antes da data de vencimento, tem um desconto de 5% e se pagar após vencimento tem uma multa de 7%. No mês de junho de 2019, Márcia antecipou o pagamento do condomínio e Mércia atrasou. Qual a diferença entre os valores pagos por Márcia e Mércia?
- R\$ 30,00.
 - R\$ 42,00.
 - R\$ 12,00.
 - R\$ 72,00.
 - R\$ 172,00.
12. Caetano, Diretor Administrativo de uma empresa, promoveu um sorteio de uma viagem para um de seus colaboradores. Todos os quarenta membros de seu departamento receberam um bilhete com um dos números de 1 a 40. Se todos as pessoas do sexo masculino estão com os bilhetes múltiplos de 3 ou 8, qual a probabilidade de uma mulher ser sorteada?
- 42,5%.
 - 47,5%.
 - 50,0%.
 - 55%.
 - 57,5%.

13. Em um Hospital trabalham 128 pessoas, pode-se afirmar, corretamente, que:
- Todo mês dez pessoas fazem aniversário.
 - Pelo menos 11 pessoas fazem aniversário no mesmo mês.
 - Existem exatamente 11 pessoas que nasceram no mesmo mês.
 - No mínimo 15 pessoas aniversariam antes do mês de maio.
 - Pelo menos 14 pessoas fazem aniversário no mesmo mês.
14. Uma sentença logicamente equivalente a “Se Pitombeira é radiologista, então Meire é Terapeuta” é:
- Se Pitombeira não é radiologista, então Meire não é Terapeuta.
 - Pitombeira é radiologista e Meire é terapeuta.
 - Se Meire não é terapeuta, então Pitombeira não é radiologista.
 - Pitombeira é radiologista ou Meire é terapeuta.
 - Se Meire é terapeuta, então Pitombeira é radiologista.
15. Se Rúbia não é psicóloga, então Teresa é dentista. Se Rúbia é psicóloga, então Marta não é médica. Ora, Marta é médica, assim:
- Teresa é dentista.
 - Rúbia é psicóloga ou Marta não é médica.
 - Rúbia é psicóloga.
 - Rúbia não é psicóloga e Teresa não é dentista.
 - Rúbia é psicóloga e Marta é médica.

LEGISLAÇÃO DO SUS

16. O acesso universal, igualitário e ordenado às ações e serviços de saúde se inicia pelas Portas de Entrada do Sistema Único de Saúde (SUS) e se completa na rede regionalizada e hierarquizada, de acordo com a complexidade do serviço. São Portas de Entrada às ações e aos serviços de saúde, nas Redes de Atenção à Saúde, os serviços, **EXCETO**:
- de atenção primária.
 - de atenção de urgência e emergência.
 - de atenção psicossocial.
 - especiais de acesso aberto.
 - atenção ambulatorial especializada e hospitalar.
17. “Ofertar o cuidado, reconhecendo as diferenças nas condições de vida e saúde e de acordo com as necessidades das pessoas, considerando que o direito à saúde passa pelas diferenciações sociais e deve atender à diversidade” é um **princípio** da Política Nacional de Atenção Básica chamado:
- universalidade.
 - equidade.
 - integralidade.
 - resolutividade.
 - longitudinalidade.
18. A Vigilância Epidemiológica é definida pela Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990, como um "conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos". São funções da vigilância epidemiológica, **EXCETO**:
- coleta e processamento de dados.
 - análise e interpretação dos dados processados.
 - divulgação da identidade dos pacientes com doenças de notificação compulsória.
 - investigação epidemiológica de casos e surtos.
 - recomendações e promoção das medidas de controle indicadas.

19. Leia o trecho abaixo:

Mutirões de Manchas Suspeitas diagnosticam 120 novos casos de Hanseníase em Teresina

O Brasil ocupa o incômodo 2º lugar no mundo em detecção de casos novos de Hanseníase. Teresina, apesar da tendência de redução dos casos, ainda apresenta altos coeficientes de detecção, continuando a ser um grave problema de saúde pública. Em 2018, foram diagnosticados 350 novos casos de hanseníase na capital. De janeiro a junho de 2019, foram 120 novos casos da doença.

Fonte: <http://www.fms.teresina.pi.gov.br/noticia/2707/mutiroes-de-manchas-suspeitas-diagnosticam-120-novos-casos-de-hansenia-em-teresina>

Os casos de hanseníase podem ser considerados como exemplo de:

- a) doença de notificação compulsória por todos os profissionais de saúde.
- b) doença de notificação compulsória somente pelo profissional médico.
- c) doença de notificação compulsória somente nos serviços de saúde do SUS.
- d) doença de notificação compulsória por laboratórios de referência somente.
- e) doença de notificação compulsória, se o caso for hospitalizado.

20. Para monitorar a mortalidade por hanseníase, é necessário calcular o indicador chamado _____ e, para tanto, é necessário obter dados sobre os óbitos por esta doença no _____.

A alternativa que completa **CORRETAMENTE** o trecho acima é:

- a) taxa de letalidade – SINAN.
- b) taxa de mortalidade – SINAN.
- c) taxa de letalidade – SIM.
- d) taxa de mortalidade – SIM.
- e) taxa de letalidade – SIH/SUS.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A comunicação interpessoal é muito importante no processo de atendimento ao público, seja interno ou externo, porque, para que possamos atingir nosso objetivo no repasse de informações, se faz necessário observarmos a reação do receptor na mensagem. A garantia de que o que comunicamos foi compreendido de maneira adequada se dá

- a) através do ruído horizontal.
- b) através da emissão.
- c) pelo ruído vertical.
- d) pelo *feedback*.
- e) pelo canal de comunicação.

22. A redação oficial possui atributos os quais devem nortear as comunicações oficiais e a elaboração dos atos. Indique qual alternativa abaixo apresenta-se de maneira **INCORRETA** de acordo com os atributos:

- a) O atributo da precisão complementa a clareza e possui como característica a linguagem comum para que haja uma compreensão do que está sendo escrito.
- b) Quando se transmite o máximo de informação com o máximo de palavras é o que se caracteriza como sendo concisão.
- c) A redação oficial deve ser elaborada de forma estritamente impessoal, pois é feita em atendimento ao interesse geral dos cidadãos.
- d) As comunicações administrativas tem como características regras formais, tanto para as comunicações feitas por meio eletrônico quanto para os impressos.
- e) Quando se faz a leitura de um texto no qual as frases e os parágrafos estão enlaçados em uma sequência contínua é o que entendemos por um texto com coesão.

23. Marque a sequência **CORRETA**.

- I – Documento onde se registra de maneira clara e resumida as ocorrências de uma reunião de pessoas, com fim determinado.
- II – Correspondência que trata de assuntos oficiais e é expedida exclusivamente por Ministros de Estado para autoridades da mesma hierarquia na administração pública.
- III – Comunicação interna de caráter administrativo ou de exposição de ideias com órgãos que estão no mesmo nível ou em nível diferente.

As definições acima pertencem, respectivamente, a(o):

- a) Apostila, Ofício e e-mail.
- b) Aviso, Memorando e Ofício circular.
- c) Ata, Aviso e Memorando.
- d) Alvará, Apostila e Atestado.
- e) Ata, Carta oficial e Memorando.

24. Quando tratamos de ética podemos afirmar que:

- a) Os valores econômicos, sociais, ambientais e financeiros são a base para a construção de uma sociedade que pauta por ações éticas.
- b) Tem como objeto de estudo os valores humanos que são extraídos através das relações interpessoais entre as pessoas que não se relacionam entre si.
- c) As instituições públicas representam a coletividade e com base nisso devem estar pautadas de maneira eficiente e eficaz pela ética nas ações desenvolvidas.
- d) É um princípio permanente e universal que está relacionada com os hábitos e costumes de determinados grupos sociais.
- e) A ética determina o nosso comportamento por meio de um sistema de prescrição de conduta.
- f) Um servidor público deve possuir uma conduta ética que seja considerada irrepreensível, onde as leis e as regras sejam imperativas.

25. A ética é muito importante na formação dos valores e condutas de cidadãos que vivem em sociedade.

Acerca da conduta ética no setor público, marque a assertiva abaixo que julgar **INCORRETA**.

- a) O servidor público deve resistir a todo tipo de pressão do seu superior hierárquico que tenha como objetivo obter favores, benesses ou vantagens indevidas, por conta do cargo que ocupe.
- b) É vedado ao servidor, no exercício de sua função pública, facilitar a fiscalização de todos os atos ou serviços por quem de direito
- c) Sempre que estiver entre duas situações deve ser probo, leal, reto e justo demonstrando a integridade do seu caráter e escolhendo a mais vantajosa para o bem comum.
- d) É ilícito o uso do cargo para tirar proveito para si ou para outrem, quando solicitado, visto existir o espírito de solidariedade para com as pessoas que solicitam.
- e) É proibido usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular por qualquer pessoa e que venha a causar algum dano moral ou material.

26. Manter o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho pode ser considerado como algo complexo, porque envolve autoconhecimento, empatia, autoestima, atitudes cordiais, ética e saber se comunicar.

Com base no assunto abordado, marque a sequência **CORRETA**.

- I - Nem todo gestor precisa conhecer a cultura organizacional e os processos internos de interações, porque as pessoas sabem as atividades que devem desenvolver no dia a dia.
 - II - As relações sociais podem ser prazerosas ou não em um ambiente de trabalho e para isso as condições externas que se apresentam tem influência direta na satisfação dos desejos inconscientes das pessoas.
 - III - Ser ignominioso impacta de maneira positiva as relações interpessoais com os colegas de trabalho.
- a) As afirmativas I e II são corretas.
 - b) As afirmativas II e III são corretas.
 - c) Somente a afirmativa II é correta.
 - d) Somente a afirmativa III é correta.
 - e) Nenhuma das afirmativas é correta.

27. Toda organização necessita planejar suas atividades, considerando que o mercado encontra-se muito competitivo. Para isso, o planejamento visa projetar os objetivos organizacionais através de ações futuras com a inserção de métodos, planos e uma lógica a ser seguida.

Entre os benefícios que um planejamento pode proporcionar, é **INCORRETO** afirmar:

- a) Permite que haja coordenação das atividades levando em conta o futuro de modo integrado e de forma racional.
- b) Proporciona que padrões de controle sejam definidos para melhor acompanhar o desempenho.
- c) Adota ações corretivas, caso o resultado de suas ações não sejam satisfatórias.
- d) Melhora as relações interpessoais informais entre os colaboradores.
- e) Proporciona que todos os colaboradores pensem de maneira sistêmica em relação à empresa.

28. Os conflitos internos quando existem entre os servidores de um órgão público e é de conhecimento da direção geral, podem vir a comprometer a qualidade do atendimento que é prestado ao cidadão. Esse conflito compromete o trabalho da equipe no que diz respeito à

- a) opinião pública sobre a efetividade dos serviços prestados pelo órgão.
- b) opinião externada pelos cidadãos sobre os servidores do órgão.
- c) personalidade que os servidores da equipe possuem.
- d) percepção dos servidores.
- e) efetividade nas relações interpessoais da equipe.

29. Pensar em ética na administração pública nos remete a casos de corrupção, extorsão, ineficiência e etc. Na realidade deveríamos ter como referência a fixação de padrões, a partir do qual poderíamos julgar a atuação dos servidores públicos ou dos que estão envolvidos na vida pública.

Com base no exposto, marque abaixo a alternativa que julga **CORRETA**.

- a) Imagine que você é um estagiário e está estagiando em um órgão público do município. Em um determinado dia utilizou os equipamentos do ambiente de trabalho para uso próprio. Esse comportamento não é caracterizado como sendo uma desobediência ao código de ética, visto sua condição de estagiário.
- b) Maria é uma servidora pública municipal do quadro efetivo e que tem como hábito bater o ponto de frequência na chegada ao órgão e, em seguida, se ausentar para resolver problemas pessoais, sem comunicar ao superior. Esse comportamento pode ser considerado ético, pois é praticado apenas por uma servidora e em nada atrapalha as atividades dela.
- c) O código de ética, quando existente em um órgão público, visa entre outras coisas, orientar comportamentos, deveres e obrigações de um servidor público em seu exercício profissional.
- d) A ética é um ramo da sociologia que tem como objeto de estudo o comportamento humano com suas características
- e) A conduta ética somente é praticada, quando as pessoas não mantém relações interpessoais, pois o convívio social nem sempre é necessário.

30. Em se tratando de relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, assinale a alternativa **CORRETA**.

- I. Um gestor público para ser exitoso no papel de líder frente a seu grupo de trabalho deve possuir habilidades no tocante à motivação, às relações interpessoais com alguns membros do grupo, ao trabalho em equipe, além de trabalhar a boa comunicação.
- II. As boas relações interpessoais dependem da existência de acordos e expectativas claras entre as pessoas, visto que o ser humano independe da opinião dos outros para se relacionar.
- III. Um ambiente de trabalho é impactado positivamente pelas boas relações interpessoais entre as pessoas que se relacionam no dia a dia. Isso torna o ambiente estimulante, motivador e agradável de se trabalhar.

- a) Nenhuma das assertivas é correta.
- b) As assertivas I e III estão corretas.
- c) Todas as assertivas estão corretas.
- d) As assertivas I e II estão corretas.
- e) Somente a assertiva III está correta.

- 31.** O planejamento está presente nos três níveis de uma empresa: níveis estratégico, tático e operacional. Com base nessa informação, analise o que segue.
- I. O planejamento operacional é detalhado, específico e analítico, sendo aplicado no médio prazo abordando operações específicas.
 - II. O planejamento estratégico é projetado para ser feito a longo prazo, abordar a empresa em sua totalidade e ter um conteúdo genérico.
 - III. O planejamento tático envolve cada departamento e/ou setor, tendo à frente os gestores do nível operacional e projetado para ser realizado no médio prazo.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- a) As alternativas I e II são verdadeiras.
 - b) As alternativas I e III são falsas.
 - c) As alternativas II e III são verdadeiras.
 - d) Todas as alternativas são verdadeiras.
 - e) Todas as alternativas são falsas.
- 32.** As relações interpessoais, quando são dotadas de pouca clareza, no que diz respeito às atitudes das pessoas, podem criar mal entendidos e desconfianças, desencadeando muitas vezes conflitos entre os colegas de trabalho. Com isso, os problemas ou conflitos surgem, criando dificuldades na conciliação das diferenças e dos desejos individuais.

Com relação aos conflitos nas relações interpessoais, marque a alternativa **INCORRETA**.

- a) Atualmente é nítida a preocupação das organizações com os grupos de trabalho para o alcance de melhores resultados e a interação deve acontecer somente em cada setor específico da empresa, pois o grupo influencia diretamente a participação individual das pessoas.
 - b) Os sentimentos e emoções que o ser humano leva consigo tem relação direta com suas convicções e isso interfere na questão do saber ouvir e ser ouvido porque nem sempre as pessoas estão prontas para essa troca, o que pode vir a causar conflitos.
 - c) O tamanho de um grupo intraorganizacional, a motivação existente entre as pessoas, os ruídos de comunicação e a ausência de coesão, são alguns dos fatores que podem interferir no rendimento, tanto coletivo como individual dessas pessoas.
 - d) As pessoas não escolhem com quem devem trabalhar por possuírem afinidade ou porque se adaptam melhor no ambiente interno da organização, e isso pode ser uma causa de conflito, em se tratando de relacionamento interpessoal.
 - e) Sentimentos de antipatia e rejeição tendem a diminuir as interações, a afastar as pessoas, ter menor comunicação e provavelmente ter queda de produtividade.
- 33.** Pedro é servidor de um órgão público e é responsável pelo atendimento telefônico. As informações prestadas a quem se encontra do outro lado da linha são necessárias e importantes. **NÃO** é considerado como um atendimento bem sucedido quando:
- a) O servidor se identifica e informa o nome do Setor para onde fora feita a ligação.
 - b) O atendente evita frases negativas ao dar as informações iniciais.
 - c) O servidor procura resolver o problema, direcionando quando necessário para o Setor responsável.
 - d) Ao ouvir a pessoa que ligou com atenção procura compreender o que está sendo perguntado para evitar ruído na comunicação.
 - e) Repassa imediatamente ao Setor solicitado a ligação sem perguntar a identificação e o assunto a ser tratado.

- 34.** O Setor de Protocolo em um órgão público possui algumas atividades, dentre elas, ser responsável pelo recebimento, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

Na etapa da autuação, o servidor público deverá seguir a seguinte rotina, **EXCETO**:

- a) A pôr, na primeira folha do processo, uma etiqueta com o número de protocolo.
- b) Numerar as folhas, adicionando o respectivo carimbo (órgão, número da folha e rubrica do servidor que estiver numerando o processo).

- c) Encaminhar eletronicamente o processo autuado, após a digitalização, registrando a unidade específica correspondente do órgão que irá receber e arquivar o processo físico, para futuras consultas.
- d) Conferir o registro e a numeração das folhas.
- e) O servidor deverá ler o documento, a fim de extrair o assunto, de forma sucinta, clara e objetiva.

35. Uma organização, quando possui a função administrativa **Direção** bem executada tende a ter os objetivos organizacionais alcançados. **NÃO** é característica dessa função:

- a) Ser responsável por orientar os funcionários através de uma boa comunicação.
- b) A existência de uma pessoa com habilidade de liderança para conversar com os funcionários.
- c) Que os funcionários sejam treinados em seus cargos, a fim de desempenharem as atividades.
- d) Um bom relacionamento interpessoal dos administradores em todos os níveis da organização com seus subordinados.
- e) A elaboração da missão, visão e valores da organização.

36. As comunicações oficiais são pautadas em atributos na redação oficial. Segundo o Manual de Redação Oficial da Presidência (2018), esses atributos decorrem da Constituição e pautam que a administração pública direta, indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios deverá obedecer aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Com base nisso, assinale a assertiva **CORRETA** no que diz respeito às características que uma redação oficial deve possuir:

- a) neologismos, clareza e uniformidade do tempo verbal.
- b) objetividade, concisão e harmonia.
- c) coesão, subjetividade e padronização.
- d) ambiguidade, formalidade e diversificação.
- e) prolixidade, coesão e coerência.

37. Com base nas funções da administração, relacione as funções da coluna 1 com as definições da coluna 2.

COLUNA 1

- 1 – Controle.
- 2 – Direção.
- 3 – Organização.
- 4 – Planejamento.

COLUNA 2

- () Determina as atividades dos colaboradores, agrupa as atividades de maneira lógica e designa as atividades de acordo com a posição hierárquica.
- () Define os objetivos da organização, maximizando os resultados e minimizando as deficiências, tentando prever todas as variáveis.
- () Estabelece critérios, mensura o desempenho, compara o desempenho com o padrão estabelecido e corrige as operações com ações corretivas.
- () Aciona e dinamiza a empresa, motivando as pessoas alcançarem os resultados esperados

Marque a sequência **CORRETA**.

- a) 3, 4, 1, 2.
- b) 2, 4, 3, 1.
- c) 1, 3, 2, 4.
- d) 3, 2, 4, 3.
- e) 4, 1, 3, 2.

38. Os arquivos possuem características que variam de acordo com a sua classificação.

- I – Arquivo público é o arquivo de instituições filantrópicas que podem ser consultados por qualquer pessoa.
- II – Entende-se por arquivo setorial aquele que cumpre as funções de um arquivo corrente e tem sua origem em um determinado setor da instituição.
- III – O arquivo especial guarda documentos das mais variadas formas físicas por necessitar de suporte diferente, tais como: slides, filmes e fotografias.

Assinale a alternativa **CORRETA**.

- a) I e II.
- b) II e III.
- c) I e III.
- d) Todas as alternativas estão incorretas.
- e) Somente a alternativa II é correta.

39. De acordo com a frequência de uso dos documentos, os arquivos são classificados em correntes, intermediários e permanentes.

- I - Os arquivos correntes também possuem a denominação de segunda idade e guardam documentos consultados com frequência.
- II- Os arquivos intermediários possuem documentos que serão guardados permanentemente ou documentos que serão eliminados após determinado tempo.
- III - Os arquivos permanentes guardam documentos que devem ser conservados definitivamente, por terem valor histórico ou documental.

Assinale a alternativa **CORRETA**.

- a) As alternativas I e III são verdadeiras.
- b) As alternativas II e III são verdadeiras.
- c) As alternativas I e II são verdadeiras.
- d) Todas as alternativas são verdadeiras.
- e) Todas as alternativas são falsas.

40. Quando o profissional é lotado no setor de atendimento ao público, deve estar atento às situações que se apresentam, conhecer as normas da instituição em que trabalha, além de demonstrar sensatez, discrição e ponderação, a fim de que possa prestar um atendimento de qualidade. Nesse sentido, é **CORRETO** afirmar que:

- a) Para que um profissional possa causar uma boa impressão pessoal é fundamental que possua autoconfiança, pois isso demonstra que a empresa possui uma imagem positiva.
- b) A satisfação de quem está sendo atendido deve ser buscada a qualquer custo, pois o objetivo é atender com qualidade.
- c) Para que sejam retiradas as dúvidas no atendimento, é muito importante que o profissional demonstre austeridade no que diz.
- d) O atendimento satisfatório está relacionado diretamente com a maneira contundente e racional que o profissional utiliza para responder os questionamentos que são feitos.
- e) O profissional, quando estiver em atendimento ao público, deverá ser equilibrado emocionalmente e atento na maneira de agir e falar diante das situações que se apresentam.