

Estado de Santa Catarina
CELESC Distribuição S/A

Concurso Público • Edital 002/2013

 <http://celesc.fepese.org.br>



Celesc
Distribuição S.A.

Caderno de Prova



26 de janeiro



das 14:10 às 18:10 h



4 h de duração*



50 questões



AC Atendente Comercial



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.

Celesc
Distribuição

Conhecimentos Gerais

(30 questões)

Matemática

10 questões

1. Em uma empresa, 7 funcionários disputam os cargos de presidente, vice-presidente e tesoureiro.

De quantos modos os cargos podem ser preenchidos?

- a. () 120
- b. () 186
- c. (X) 210
- d. () 294
- e. () 343

2. Pretende-se distribuir 8 canetas azuis, 10 vermelhas e 14 pretas entre dois atendentes de uma empresa. Cada atendente deve receber no mínimo 3 canetas de cada cor.

De quantas maneiras diferentes pode ser feita a distribuição (note que a distinção entre as canetas é feita somente pela sua cor)?

- a. (X) 135
- b. () 153
- c. () 247
- d. () 315
- e. () 351

3. Assinale a alternativa que indica o número de elementos no conjunto dos números primos maiores do que um e menores do que $3\frac{1}{2}$.

- a. () 4
- b. () 5
- c. () 6
- d. (X) 7
- e. () 8

4. Se em uma fábrica 213 funcionários montam 711 telefones por dia, então quantos funcionários são necessário para montar 237 telefones por dia?

- a. () 59
- b. () 67
- c. (X) 71
- d. () 83
- e. () 95

5. Um ônibus está circulando com 40 passageiros e tem 4 paradas pela frente até o destino final. Sabe-se que na primeira parada entram 7 e saem 9 passageiros do ônibus. Ainda, a cada parada subsequente o número de passageiros que entram é o dobro do número de passageiros que entraram na parada anterior e o mesmo vale para o número de passageiros que saem.

Logo, ao chegar ao destino final, o número de passageiros no ônibus é de:

- a. () 5.
- b. (X) 10.
- c. () 15.
- d. () 20.
- e. () 30.

6. Em uma fábrica, a entrega do insumo A ocorre a cada 18 dias e do insumo B, a cada 24 dias.

Se ambos os insumos são entregues no dia de hoje, em quantos dias ambos serão novamente entregues simultaneamente?

- a. () 32
- b. () 44
- c. () 60
- d. (X) 72
- e. () 144

7. Uma pessoa deve colocar 312 lâmpadas brancas e 845 lâmpadas amarelas em caixas, de maneira que todas as caixas tenham o mesmo número de lâmpadas, o número de lâmpadas amarelas em cada caixa seja igual e não sobrem lâmpadas fora das caixas.

Logo, o número de caixas necessárias para fazer tal divisão é:

- a. () 8.
- b. () 9.
- c. () 10.
- d. () 11.
- e. (X) 13.

8. Em uma cidade, o número de assaltos é inversamente proporcional ao número de policiais na cidade. Nesta cidade, ocorrem 256 assaltos por ano e a cidade conta com 18 policiais.

Se a cidade contratar mais 6 policiais, então o número de assaltos por ano nesta cidade será:

- a. () 184.
- b. (X) 192.
- c. () 208.
- d. () 216.
- e. () 260.

9. Uma pessoa tem um rendimento mensal fixo e compromete 25% dessa renda com o pagamento do aluguel do mês.

Se o custo do aluguel é de R\$850,00 mensais, então a renda anual desta pessoa é:

- a. () R\$ 40.000,00.
- b. () R\$ 40.200,00.
- c. () R\$ 40.400,00.
- d. () R\$ 40.600,00.
- e. (X) R\$ 40.800,00.

10. Em uma empresa, a razão entre funcionários homens e mulheres é de 6:9.

Se a empresa conta com 300 funcionários, então o número de funcionários homens é:

- a. (X) 120.
- b. () 130.
- c. () 140.
- d. () 160.
- e. () 180.

Português

10 questões

Texto 1

Renováveis têm potencial para crescer 47%

28 de agosto de 2013, Giovana Girardi – O Estado de S.Paulo

O Brasil tem potencial para chegar a 2050 com uma matriz energética com 66,5% de participação de fontes renováveis, como vento, sol e biomassa – presença 47% maior do que a observada hoje. A estimativa foi feita pela ONG ambiental Greenpeace, que divulgou ontem o relatório Revolução Energética. A análise considera pela primeira vez o uso de energia como um todo, para os setores elétrico, de transportes e industrial.

Trabalhando com projeções de crescimento da economia e da população, o estudo calcula quanto deve ser a demanda de energia do País para daqui a 40 anos e a participação que cada tipo de fonte pode ter na matriz – com base no seu potencial, na sua viabilidade econômica e na forma como o mercado tem se movimentado, independentemente de ações do governo.

Os pesquisadores consideraram as previsões oficiais para os próximos anos para elaborar um cenário de referência. E compararam com a chamada revolução energética. Se o modelo brasileiro seguir no ritmo atual, as hidrelétricas responderiam por 54,4%; as termelétricas a gás natural por 23%, as eólicas por 7,6% e a solar não chegaria a 2%. Aproveitando melhor o potencial para as renováveis, a participação das hidrelétricas poderia cair para 39,6%; a das eólicas subir para 21,1%; a da solar para 23% e a das térmicas cair para 6,5%.

O estudo calcula que, mesmo sendo necessário um investimento inicial de R\$ 690 bilhões a mais do que o governo já vinha planejando gastar com energia para atingir esse cenário, ele pode render uma economia de R\$ 1,11 trilhão até 2050.

Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,renovaveis-tem-potencial-para-crescer-47-,1068562.0.htm>>. Acesso em 4/Nov/2013. [Adaptado].

11. Assinale a alternativa **correta**, com base no texto 1.

- a. () Trata-se de uma notícia acerca de um fato econômico previsto como certo a partir de dados hipotéticos.
- b. (X) O texto fornece informações obtidas no relatório Revolução Energética, divulgado pela ONG ambiental Greenpeace.
- c. () Há uma estimativa, feita pelo governo federal, de que a matriz energética brasileira contará, em 2050, com 47% de participação de fontes renováveis.
- d. () O relatório feito pela ONG ambiental Greenpeace diz respeito à demanda de energia para o setor elétrico daqui a 40 anos, independentemente da realidade atual.
- e. () A revolução energética de que trata o texto corresponde ao aumento do uso das usinas hidrelétricas e térmicas em detrimento das demais.

12. Com base no texto 1, assinale a alternativa **correta**.

- a. () Para o título ser coerente com a informação dada no primeiro parágrafo do texto, o percentual de 47% deveria ser substituído por 66,5%.
- b. () No segundo parágrafo, a forma verbal “Trabalhando” poderia ser adequadamente substituída por “Antes de trabalhar”, sem alteração da informação temporal.
- c. () No primeiro parágrafo, os advérbios “hoje” e “ontem” remetem a um contraste espaço-temporal entre “hodiernamente” e “outrora”, respectivamente.
- d. () No primeiro parágrafo, há um desvio gramatical na flexão das formas verbais “tem”, “foi feita”, “divulgou” e “considera”: ou todas deveriam estar no tempo verbal pretérito perfeito, ou todas no presente do modo indicativo.
- e. (X) No segundo parágrafo, as locuções verbais “deve ser” e “pode ter” poderiam ser substituídas, respectivamente, por “deverá ser” e “poderá ter”, sem prejuízo da informação temporal.

13. De acordo com texto 1, identifique se são verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmações abaixo, considerando a norma padrão da língua portuguesa.

- () No terceiro parágrafo, os termos “cenário de referência” e “revolução energética” são semanticamente equivalentes, podendo ser substituídos um pelo outro, sem alteração da informação.
- () No último período do terceiro parágrafo, há uma relação semântica de condicionalidade entre “Aproveitando melhor o potencial para as renováveis” e as informações seguintes relativas aos percentuais.
- () No terceiro parágrafo, os dois primeiros períodos apresentam o mesmo sujeito e poderiam ser adequadamente reunidos num único período: “Os pesquisadores consideraram as previsões oficiais para os próximos anos para elaborar um cenário de referência e compararam com a chamada revolução energética.”
- () No terceiro parágrafo, a substituição de “Se” por “Caso” em “Se o modelo brasileiro seguir no ritmo atual [...]”, acarretaria a substituição de “seguir” por “siga”.
- () No terceiro parágrafo, o uso da forma verbal “responderiam” em vez de “responderão” atribui mais certeza à projeção feita.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. () V – V – F – V – F
- b. () V – F – V – F – V
- c. (X) F – V – V – V – F
- d. () F – F – V – F – F
- e. () F – F – F – V – V

14. A partir do texto 1, analise as afirmativas abaixo, considerando a norma padrão da língua portuguesa.

1. No terceiro parágrafo, a projeção de queda do percentual associado à participação das hidrelétricas e térmicas, e de aumento do percentual associado às eólicas e solar, é condizente com a ideia de revolução energética.
2. No segundo parágrafo, o sinal indicativo de crase é opcional no vocábulo “a” em “daqui a 40 anos”.
3. No segundo período do primeiro parágrafo, “A estimativa” faz referência à informação presente no período precedente.
4. No segundo parágrafo, a forma verbal “pode” em “a participação que cada tipo de fonte pode ter na matriz” poderia estar no plural, concordando com o sujeito “cada tipo de fonte”, sem ferir nenhuma regra de concordância verbal.
5. No segundo parágrafo, a construção verbal sublinhada poderia ser substituída por “vem se movimentando” em “na forma como o mercado tem se movimentado”, sem alteração da informação.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 5.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 4 e 5.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- d. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 5.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.

15. Considere os trechos:

1. “A estimativa foi feita pela ONG ambiental Greenpeace, que divulgou ontem o relatório Revolução Energética.” (primeiro parágrafo)
2. “[...] e na forma como o mercado tem se movimentado, independentemente de ações do governo.” (segundo parágrafo)
3. “E compararam com a chamada revolução energética.” (terceiro parágrafo)

Assinale a alternativa **correta**, considerando a norma padrão da língua portuguesa.

- a. (X) Em 1, o uso de letra maiúscula em “Revolução Energética” deve-se ao fato de ser o título do relatório.
- b. () Em 1, a vírgula poderia ser deslocada para depois do advérbio “ontem”, sem ferir nenhuma regra de pontuação.
- c. () Em 2, “tem se movimentado” poderia ser reescrito como “tem movimentado-se”, pois a regra de colocação do pronome é opcional nesse caso.
- d. () Em 2, se o termo “do governo” fosse substituído por “governamentais”, haveria alteração no significado da frase.
- e. () Em 3, “revolução energética” deveria ser grafada com iniciais maiúsculas, pois se trata de um documento oficial.

16. Assinale a alternativa cujo enunciado contém uma relação semântica de comparação.

- a. () O Brasil tem potencial para chegar a 2050 com uma matriz energética com 66,5% de participação de fontes renováveis, como vento, sol e biomassa.
- b. () A análise considera pela primeira vez o uso de energia como um todo, para os setores elétrico, de transportes e industrial.
- c. (X) O estudo calcula que, mesmo sendo necessário um investimento inicial de R\$ 690 bilhões a mais do que o governo já vinha planejando gastar com energia para atingir esse cenário, ele pode render uma economia de R\$ 1,11 trilhão até 2050.
- d. () Os pesquisadores consideraram as previsões oficiais para os próximos anos para elaborar um cenário de referência.
- e. () Se o modelo brasileiro seguir no ritmo atual, as hidrelétricas responderiam por 54,4%; as termelétricas a gás natural por 23%, as eólicas por 7,6% e a solar não chegaria a 2%.

Texto 2

As relações interpessoais nas organizações

Sendo o resultado de construções sociais, psicológicas e antropológicas, a cultura provém da interação entre os membros de uma sociedade, do relacionamento do comportamento de um com o comportamento dos demais e da concordância de todos sobre aspectos que influenciam na vida do grupo. Mais do que o reflexo de ações aprendidas, a cultura é a expressão de um povo, sua marca no tempo.

Nas organizações, como numa sociedade tribal, os valores e as regras são repassados por aqueles que já internalizaram tais preceitos, formalizando a continuidade dos mitos e tradições que se fundiram à imagem da organização. A partir de então, a cultura organizacional passa a ser constantemente moldada e remoldada por aqueles que a integram. Como fruto da interação humana existente na organização, a cultura organizacional pressupõe um elo entre as pessoas: a comunicação.

A comunicação é o meio que possibilita ao ser humano viver em comunidade, aprender e repassar conhecimento ao longo da história. A transmissão de conhecimento não depende apenas do ato de comunicar, leva em consideração o contexto em que as pessoas estão inseridas, os códigos partilhados por todos, a disposição de quem repassa e de quem recebe a comunicação, bem como o canal pelo qual a comunicação é repassada. Para Davis e Newstrom, “comunicação é a transferência de informação e compreensão de uma pessoa para outra. É uma forma de atingir os outros com ideias, fatos, pensamentos, sentimentos e valores. Ela é uma ponte de sentido entre as pessoas, de tal forma que elas podem compartilhar aquilo que sentem e sabem. Utilizando esta ponte, uma pessoa pode cruzar com segurança o rio de mal-entendidos que muitas vezes as separa”. (1996, apud Kunsch, 2003, p. 161).

Essa troca de experiências e de ideias promovida pela comunicação é que viabiliza a existência das organizações, pois é a partir da interação que se descobrem afinidades e objetivos em comum, formando-se grupos que visam a um mesmo fim.

Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/21897/comunicacao-interna-e-a-mediacao-das-relacoes-interpessoais-nas-organizacoes>> Acesso em 4/Nov/2013. [Adaptado]

17. De acordo com texto 2, identifique se são verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmações abaixo.

- () A concepção de cultura apresentada supõe uma relação entre pessoas, possibilitada pela comunicação.
- () A concepção de cultura organizacional implica relações econômicas e comerciais estabelecidas pelas pessoas no contexto empresarial.
- () O ato de transmitir conhecimento se dá contextualmente, levando em conta as pessoas e o canal envolvidos nesse ato, sem restringir-se ao partilhamento de códigos.
- () As relações interpessoais nas organizações são determinadas pela cultura, que é o meio de transmitir conhecimento ao longo da história.
- () A interação promovida pela comunicação torna possível a existência das organizações, possibilitando o compartilhamento de ideias e objetivos.

Assinale a alternativa que indica a sequência **correta**, de cima para baixo.

- a. () V – V – V – F – F
- b. (X) V – F – V – F – V
- c. () F – V – F – V – V
- d. () F – V – F – F – V
- e. () F – F – F – V – F

18. Assinale a alternativa **correta**, com base no texto 2.

- a. () A citação utilizada no terceiro parágrafo fragiliza a ideia principal do texto que é tematizar as regras da cultura organizacional.
- b. () A cultura organizacional não enfrenta mal-entendidos, uma vez que toda comunicação garante um ambiente harmonioso e a formação de grupos coesos e estruturados.
- c. () A cultura é fruto de aspectos psicológicos, um retrato fiel dos indivíduos, e desvinculada de um contexto social mais amplo.
- d. (X) Nas organizações, embora valores e regras internalizados sejam passados adiante, tais valores e regras não são fixos, podendo ser ajustados pelas pessoas envolvidas.
- e. () As sociedades tribais funcionam como as organizações, seguindo as mesmas hierarquias, valores e códigos de conduta.

19. Analise a frase abaixo extraída do texto.

“Nas organizações, como numa sociedade tribal, os valores e as regras são repassados por aqueles que já internalizaram tais preceitos, formalizando a continuidade dos mitos e tradições que se fundiram à imagem da organização.”

Assinale a alternativa que apresenta a reescrita **correta** da frase, do ponto de vista da norma padrão da língua portuguesa, sem prejuízo do significado da frase extraída do texto.

- a. (X) Como numa sociedade tribal, nas organizações, aqueles que já internalizaram os valores e as regras repassam tais preceitos, e assim formalizam a continuidade dos mitos e tradições fundidos à imagem da organização.
- b. () Ao formalizar a continuidade dos valores e das regras que fundiram-se à imagem da organização, os mitos e as tradições repassam como numa sociedade tribal por aqueles, que já internalizaram tais preceitos.
- c. () Nas organizações, aqueles que já internalizaram os mitos e as tradições formalizando a sua continuidade e fundindo-as à imagem da organização, ao repassar os valores e as regras como numa sociedade tribal.
- d. () Numa sociedade tribal, como nas organizações, quem já internalizou os valores e as regras repassam-nas, assim como os mitos e as tradições continuam como se tais preceitos fossem fundidos à imagem da organização.
- e. () Assim como numa sociedade tribal, há nas organizações, continuidade dos mitos e tradições, fundindo-se a imagem daquela com os valores e as regras repassadas pelos que já tiveram as mesmas internalizadas.

20. Considere os trechos:

1. "Mais do que o reflexo de ações aprendidas, a cultura é a expressão de um povo, sua marca no tempo." (primeiro parágrafo)
2. "A comunicação é o meio que possibilita ao ser humano viver em comunidade, aprender e repassar conhecimento ao longo da história." (terceiro parágrafo)
3. "Essa troca de experiências e de ideias promovida pela comunicação é que viabiliza a existência das organizações [...]." (quarto parágrafo)

Assinale a alternativa **correta**, considerando a norma padrão da língua portuguesa.


- a. () Em 1, o pronome possessivo "sua" refere-se a "cultura".
- b. () Em 2, se o termo sublinhado em "que possibilita ao ser humano" for substituído pelo pronome oblíquo correspondente, teremos: "que possibilita-o".
- c. () Em 2, o pronome relativo "que" pode ser substituído por "onde", sem prejuízo ao significado da frase.
- d. () Em 3, o termo "de ideias" funciona como objeto indireto, sendo regido por uma forma verbal.
- e. (X) Em 3, a expressão "é que" funciona como um recurso de ênfase, podendo ser retirada da frase sem prejuízo de sua estruturação sintática.

Informática

10 questões

21. Uma célula no MS Excel 2010 em português, dotada de um triângulo vermelho no canto superior, , denota que a célula:

- a. () Possui uma fórmula.
- b. (X) Possui um comentário.
- c. () Possui uma fórmula com erro.
- d. () É referenciada por outra célula.
- e. () Contém um erro que pode ou não estar relacionado com uma fórmula.

22. O ícone (ou botão) , do MS Powerpoint 2010 em português, disponível na parte inferior direita do software, tem a função de:

- a. (X) Iniciar a apresentação de slides.
- b. () Modificar a formatação de slides.
- c. () Modificar a organização de slides.
- d. () Modificar o layout de edição de slides.
- e. () Bloquear/desbloquear a edição de slides.

23. Sobre o MS Word 2010 em português, considere as seguintes afirmações:

1. Permite a criação de documentos a partir de modelos pré-prontos.
2. Um dos modelos possíveis que podem ser utilizados para criar documentos é o de calendários.
3. O Word possui modelos prontos de atas, agendas, cartas e até estoques.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () É correta apenas a afirmativa 1.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. (X) São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

24. A função do atalho de teclado Alt + F11 do MS Excel 2010 em português é:

- a. () Abrir a caixa de diálogo de formatação de células do Excel.
- b. (X) Abrir uma janela do MS VBA que permite criar formulários no Excel.
- c. () Abrir a caixa de diálogo Inserir Função que permite adicionar fórmulas às células.
- d. () Alternar entre as planilhas criadas dentro da pasta do MS Excel.
- e. () Fechar uma planilha aberta quando existe mais de uma em uma mesma pasta do Excel.

25. Selecione o modo de exibição do MS Word 2010 em português que permite elevar ou rebaixar os itens de um documento utilizando os controles do próprio modo de exibição:

- a. Rascunho
- b. Tela Inteira
- c. Estrutura de Tópicos
- d. Layout de Impressão
- e. Layout da Página

26. O MS Word 2010 em português permite trabalhar com Tabelas. Sobre a Guia de Ferramentas de Tabelas do MS Word, considere as seguintes afirmações:

- 1. As ferramentas de Tabelas possuem duas guias: Design e Layout.
- 2. A Guia Fórmulas das ferramentas de tabelas deve ser utilizada para inserir funções e cálculos nas tabelas do MS Word.
- 3. Os estilos de Tabela, controles de bordas e opções de estilo da tabela encontram-se na guia Layout.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. É correta apenas a afirmativa 1.
- b. São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

27. A fórmula que permite somar um conjunto de células do MS Excel 2010 em português no intervalo A1:A20, apenas se os números correspondentes em B1:B20 forem maiores que zero e os números em C1:C20 forem menores que dez, é:

- a. SE
- b. PROCV
- c. PROCH
- d. SOMASES
- e. SOMASE

28. Sobre o filtro de SmartScreen do Internet Explorer 8.0, considere as seguintes afirmações:

- 1. Possui a funcionalidade de detecção de sites de *phishing*.
- 2. Verifica os sites visitados e compara com uma lista dinâmica e atualizada de sites de softwares mal-intencionados.
- 3. Pode bloquear também o *download* de arquivos provenientes de sites suspeitos que o filtro identificar.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. É correta apenas a afirmativa 1.
- b. São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- c. São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- d. São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. São corretas as afirmativas 1, 2 e 3.

29. A diferença entre as funções PROCV e PROCH do MS Excel 2010 em português é:

- a. PROCH procura na vertical enquanto PROCV realiza buscas na horizontal.
- b. PROCH retorna um valor da mesma linha onde o valor a encontrar é encontrado, enquanto PROCV retorna um valor da mesma coluna.
- c. PROCV retorna um valor da mesma linha onde o valor a encontrar é encontrado, enquanto PROCH retorna um valor da mesma coluna.
- d. PROCV é uma evolução de PROCH e foi introduzida no MS Excel 2010 para substituir PROCH, mais antiga e em desuso.
- e. PROCV retorna o valor encontrado enquanto PROCH retorna somente uma referência à coluna do valor encontrado.

30. O atalho de teclado do MS Windows 7 Professional em português responsável por acionar a ferramenta de Lupa do Windows e aplicar zoom na tela do Windows é:

- a. Ctrl + sinal de "+"
- b. Ctrl + seta para cima
- c. Alt + Shift + sinal de "+"
- d. Botão Iniciar + sinal de "+"
- e. Botão Iniciar + seta para cima

Conhecimentos Específicos

(20 questões)

31. Assinale a alternativa **correta**.

- a. () Elevar o padrão dos serviços públicos corresponde a elevar o tempo de espera do cidadão para a prestação de serviços.
- b. () Estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução ao controle social refere-se a aumentar a capacidade das organizações públicas no fornecimento de serviços.
- c. () Desde a década de 90, vêm-se desenvolvendo na Administração pública brasileira ações que visam a estimular as organizações públicas a se voltem cada vez mais para os seus processos internos.
- d. () O não reconhecimento do cidadão como o principal beneficiário das melhorias dos serviços públicos oferecidos é o principal fator da efetiva participação desses cidadãos na melhoria dos serviços públicos.
- e. (X) Na gestão do atendimento, o setor público busca superar desafios como: elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos e estimular a participação dos cidadãos no processo de melhoria do atendimento prestado pelas organizações por meio da indução ao controle social.

32. O emissor do ato público não é a pessoa que o assina, mas o Serviço Público que ela representa.

Essa frase refere-se à seguinte característica da Redação Oficial:

- a. () Clareza.
- b. () Objetividade.
- c. (X) Impessoalidade.
- d. () Publicidade.
- e. () Coesão.

33. A comunicação é o elo de ligação entre uma organização e seu público, sendo o profissional de atendimento o agente dessa comunicação.

Sobre os elementos do processo de comunicação, assinale a alternativa que define **corretamente** a mensagem.

- a. () Iniciador(a) da comunicação.
- b. (X) Informação codificada mandada pelo emissor ao receptor.
- c. () Meio de comunicação entre um emissor e um receptor.
- d. () Interpretação e tradução de um código em informação significativa.
- e. () Tradução da informação numa série de símbolos para a comunicação.

34. Assinale a alternativa **correta**.

- a. () As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao fornecedor.
- b. () A Política Nacional das Relações de Consumo reconhece a invulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.
- c. () Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, excluindo as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
- d. (X) Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- e. () Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, desde que determináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

35. O atendimento ao cidadão é pautado por algumas diretrizes.

1. Presunção de boa-fé.
2. Utilização de formalidades e de jargões técnicos.
3. Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.
4. Retenção de informações.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. (X) São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.

36. Analise as afirmativas abaixo em relação ao correio eletrônico:

1. Por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de comunicação para transmissão de documentos.
2. Por ter a flexibilidade como um dos atrativos de comunicação, é necessário adotar a linguagem informal.
3. O campo assunto do formulário de correio eletrônico mensagem deve ser preenchido de modo a facilitar a organização documental tanto do destinatário quanto do remetente
4. Sempre que disponível, deve-se utilizar recurso de confirmação de leitura. Caso não esteja disponível, deve constar da mensagem pedido de confirmação de recebimento.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- c. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. () São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

37. Atendimento corresponde ao ato de atender, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou com as quais mantemos contato, servindo para recepcionar, informar, orientar, filtrar, amenizar e agilizar.

Assinale a alternativa que corresponde **corretamente** ao ato de filtrar no atendimento.

- a. () Fornecer respostas.
- b. () Evitar perda de tempo.
- c. () Acalmar os ânimos e fazer esperar.
- d. (X) Diagnosticar as necessidades dos públicos.
- e. () Receber as pessoas e passar uma imagem positiva.

38. Analise as afirmativas abaixo em relação ao *fac-símile*:

1. Na produção do texto *fac-símile* deverá ser dado o mesmo tratamento que se dispensa à correspondência convencional.
2. O *fac-símile* pode substituir o ofício.
3. É uma forma de comunicação que está sendo menos usada devido ao desenvolvimento da Internet.
4. Se necessário o arquivamento, deve-se fazê-lo com fotocópia do fax e não com o próprio fax, cujo papel, em certos modelos, se deteriora rapidamente.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 4.
- c. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 3 e 4.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2, 3 e 4.
- e. () São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

39. Define-se como material permanente:

- a. () O material que se deteriora.
- b. () O material utilizado diariamente.
- c. () O material que tem alto consumo.
- d. (X) O material de duração superior a dois anos.
- e. () O material de duração superior a cinco anos.

40. Em relação às qualidades a serem observadas na Redação Oficial:

1. A conexão entre as palavras exige do redator o conhecimento do significado e o sentido que os elementos de coesão introduzem na frase.
2. A expressão concisa se desenvolve em sentido retilíneo, evitando adjetivação desnecessária, períodos extensos e confusos.
3. Adotar o padrão culto da linguagem dificulta a clareza da mensagem.
4. Impessoalidade relaciona-se com a ausência de objetividade.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. (X) São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- c. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2 e 4.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.

41. A necessidade de uniformidade das comunicações está vinculada sobretudo a quais características fundamentais da Redação Oficial?

- a. () Clareza e formalidade
- b. () Padronização e clareza
- c. () Padronização e concisão
- d. () Impessoalidade e coesão
- e. (X) Formalidade e padronização

42. Modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes.

Essa é a definição de:

- a. (X) Memorando.
- b. () Relatório.
- c. () Aviso.
- d. () Ofício
- e. () Nota Oficial.

43. Uma boa arrumação e organização, assim como a colocação apropriada do mobiliário e dos equipamentos, são importantes na prevenção de acidentes no escritório.

Assinale a alternativa **correta** em relação à organização do escritório.

- a. () Utilizar os puxadores para abrir e fechar as gavetas. Abrir mais de uma gaveta de arquivo ou armário de cada vez facilita o uso.
- b. () No verão, ao término do expediente, é importante manter os condicionadores de ar ligados, para manter uma temperatura agradável.
- c. () Para maior segurança, ao utilizar objetos cortantes, é importante mantê-los próximos ao seu corpo.
- d. (X) Manter gavetas dos arquivos, mesas de trabalho e armários fechados quando não estiverem em uso. A disposição do peso deve garantir posição estável do móvel e do material guardado.
- e. () É importante guardar os objetos afiados ou pontiagudos quando os mesmos não estiverem em uso. As lâminas de equipamentos cortantes podem ser guardadas junto a todos os materiais de escritório.

44. Em relação à organização do trabalho, é **correto** afirmar:

- a. () As modificações nas tecnologias dos processos não afetam o arranjo físico.
- b. () Sempre que possível, devem-se alocar postos de trabalho frontais (frente a frente).
- c. () Métodos e processos de trabalho são indiferentes ao arranjo físico.
- d. () Por demandar recursos, uma vez estabelecida, a organização do arranjo físico deve ser estática.
- e. (X) Um dos objetivos do estudo do arranjo físico é proporcionar um fluxo de comunicações entre as unidades organizacionais de maneira eficiente e eficaz.

45. Sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, é **correto** afirmar:

- a. Consideram-se arquivos os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.
- b. É dever do Poder Privado a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.
- c. A gestão de documentos consiste em procedimentos e operações técnicas referentes à produção e organização apenas de arquivos considerados permanentes, visando à eliminação de arquivos intermediários.
- d. Consideram-se arquivos apenas os conjuntos de documentos produzidos e recebidos pelos órgãos públicos, em decorrência do exercício de atividades específicas.
- e. Apenas as pessoas físicas têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse, contidas em documentos de arquivos, que serão prestadas no prazo da lei.

46. A divisão dos arquivos em corrente, intermediário e permanente corresponde à classificação segundo:

- a. A área de atuação.
- b. O setor de origem.
- c. Os estágios de sua evolução.
- d. As entidades mantenedoras.
- e. Os tipos de documentos: público e privado.

47. Os setores encarregados do recebimento, registro, distribuição e movimentação de documentos em curso são denominados:

- a. Acervo.
- b. Protocolo.
- c. Almoxarifado.
- d. Administração de Arquivo.
- e. Unidade de arquivamento.

48. Os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias são definidos como:

- a. Arquivos Privados.
- b. Arquivos Permanentes.
- c. Arquivos Institucionais.
- d. Arquivos Nacionais.
- e. Arquivos Públicos.

49. Analise as afirmativas abaixo em relação aos métodos de arquivamento:

1. O sistema ou método indireto é aquele em que, para se localizar o documento, é preciso antes consultar um índice ou um código.
2. O método de arquivamento é determinado pela natureza dos documentos a serem arquivados e pela estrutura da entidade.
3. O método alfabético é um exemplo de método indireto.
4. No método numérico simples, os documentos são arquivados por ordem cronológica.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. São corretas apenas as afirmativas 1 e 2.
- b. São corretas apenas as afirmativas 1 e 3.
- c. São corretas apenas as afirmativas 3 e 4.
- d. São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.
- e. São corretas as afirmativas 1, 2, 3 e 4.

50. A verificação prévia da documentação que será protocolada, separada e cadastrada, é definida como:

- a. Autuação.
- b. Triagem.
- c. Expedição.
- d. Recebimento.
- e. Movimentação.



FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio-Econômicos
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>