



# CONCURSO PÚBLICO

Fundação Hospitalar de Teresina - FHT / 2016



Universidade  
Estadual do Piauí

**PROVA ESCRITA OBJETIVA – TIPO 01**  
**CARGO: ASSISTENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO**  
**ESPECIALIDADE: AUXILIAR DE ADMINISTRAÇÃO**  
DATA: 22/05/2016 – HORÁRIO: 9h às 13h (horário do Piauí)

## LEIA AS INSTRUÇÕES:

01. Você deve receber do fiscal o material abaixo:
  - a) Este caderno com 50 questões objetivas sem falha ou repetição.
  - b) Um CARTÃO-RESPOSTA destinado às respostas objetivas da prova.**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 próprio 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 **4 (quatro) horas**.
13. Por motivos de segurança, você somente poderá ausentar-se da sala de prova depois de **2h(duas horas)** do início de sua prova.
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

CONCURSO PÚBLICO - FHT / 2016

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova.

NÚCLEO DE CONCURSOS E PROMOÇÃO DE EVENTOS – NUCEPE

## RASCUNHO

01		26	
02		27	
03		28	
04		29	
05		30	
06		31	
07		32	
08		33	
09		34	
10		35	
11		36	
12		37	
13		38	
14		39	
15		40	
16		41	
17		42	
18		43	
19		44	
20		45	
21		46	
22		47	
23		48	
24		49	
25		50	

Nome do Candidato (letra de forma)

<b>Nº DE INSCRIÇÃO</b>						

# LÍNGUA PORTUGUESA

**TEXTO 01** (Para as questões de **01** a **05**).

## A zica em foco

Até outro dia, ninguém nem sabia que essa doença existia. Como é que uma pandemia global surge assim, do nada?

## O drama da microcefalia

Enquanto os epidemiologistas e virologistas tentam deter a epidemia antes que ela se espalhe ainda mais, os infectologistas e neurologistas se esforçam para compreender como o zica afeta tão drasticamente a formação cerebral de bebês. Testes em laboratório feitos com amostras de recém-nascidos confirmaram a associação entre o vírus e a má-formação. Tampouco se sabe ao certo como ele tem afetado também os neurônios de adultos, fazendo aumentar os casos de Guillain-Barré, uma síndrome autoimune misteriosa e difícil de tratar, que causa paralisia e que pode ter consequências devastadoras.

(Revista SUPERINTERESSANTE. Editora Abril. Edição 359, abril-2016. A zica em foco. Por Verônica Almeida, p. 27).

### QUESTÃO 01

---

O tema principal em discussão, no texto, é

- a) o zica vírus, tomado pela doença, por isso considerado no gênero feminino.
- b) o *zica*, erroneamente tomado como de gênero feminino por tratar-se de um vírus.
- c) a microcefalia, incessantemente atacada pelos infectologistas.
- d) a associação entre o vírus e a má-formação de fetos.
- e) a síndrome de Guillain-Barré, provocada pelo zica vírus.

### QUESTÃO 02

---

No texto, a palavra *epidemia* (*Enquanto os epidemiologistas e virologistas tentam deter a epidemia...*)

- a) retoma a palavra *zica*, em: *A zica em foco, apresentada no título*.
- b) não retoma outra palavra por ser apresentada pela primeira vez.
- c) retoma a palavra *microcefalia*, em: *O drama da microcefalia...* (no subtítulo).
- d) é utilizada de forma inadequada, já que não retoma nenhuma outra palavra.
- e) é utilizada adequadamente, mas deveria ser posta já no título, anunciando o tratamento a ser dado ao objeto de discussão.

Trecho para a questão **03** e **04**.

*Enquanto os epidemiologistas e virologistas **tentam deter** a epidemia antes que ela se espalhe ainda mais, os infectologistas e neurologistas **se esforçam para compreender** como o zica afeta tão drasticamente a formação cerebral de bebês.*

### QUESTÃO 03

---

O texto sinaliza que as ações expressas pelas formas verbais em negrito

- a) são díspares, por isso, incompatíveis em um mesmo espaço de tempo.
- b) ocorrem simultaneamente, com a adequada sinalização da palavra *Enquanto*.
- c) são possíveis de acontecer, desde que realizadas pelas mesmas pessoas.
- d) foram inadequadamente utilizadas por meio de locuções verbais.
- e) seriam adequadamente apresentadas, se levado em conta o tempo de realização de cada uma delas.

### QUESTÃO 04

---

Assinale a opção que apresenta uma afirmação **CORRETA** em relação a aspectos gramaticais.

- a) Em: *Tampouco se sabe ao certo como ele tem afetado...*, a palavra *Tampouco*, tem conotação afirmativa.
- b) Em: *... uma síndrome autoimune misteriosa e difícil de tratar, ...*, a palavra destacada poderia ser substituída, sem prejuízo do sentido, por crônica.
- c) No texto predominam somente palavras próprias e adequadas à linguagem científica..
- d) Em: que *causa paralisia e que pode ter consequências devastadoras.*, a palavra em destaque recupera o sujeito anteriormente apresentado.
- e) O uso de formas verbais no tempo presente são inadequadas à apresentação das ideias em questão.

### QUESTÃO 05

---

A palavra *virologistas* é formada pelo processo de sufixação. Nas opções, abaixo, o mesmo só não se verifica em

- a) *drasticamente*.
- b) *cerebral*.
- c) *laboratório*.
- d) *formação*.
- e) *epidemiologistas*.

### TEXTO 02 (Para as questões de 06a 10)

Para que servem os **antioxidantes**?

Dizer que antioxidantes fazem bem para a saúde levanta mais perguntas do que respostas. E a principal delas pode ser: mas por que raios temos que combater esses tais de radicais livres? Bem, a gente explica.

Primeiro saiba que a premissa é verdadeira: os antioxidantes atuam na saúde da pele. Portanto, seu consumo é indicado, em geral, a partir dos 25 anos. “Eles são substâncias capazes de proteger as células de nosso organismo do estresse oxidativo causado pelo excesso de radicais livres”, justifica Nicole Perim, médica dermatologista da Sociedade Brasileira de Dermatologia (SBD).

A questão dos radicais livres

Mas vamos por partes: primeiro, os radicais livres. A especialista os classifica como moléculas muito reativas produzidas durante as reações que normalmente ocorrem no organismo. “Eles podem aparecer naturalmente nas células, mas também são resultado de exercício físico exaustivo, má alimentação, álcool, cigarro, radiação solar, estresse emocional e poluição ambiental”, esclarece Nicole.

Ou seja, já produzimos os radicais livres no nosso corpo, mas sua quantidade é maior de acordo com os hábitos que escolhemos. Normalmente eles são neutralizados pelo sistema antioxidante que já existe em nosso organismo, porém, em algumas situações, pode ocorrer um desequilíbrio entre a produção dos radicais e esse sistema. E é isso o que leva ao estresse oxidativo. “O desequilíbrio altera os ciclos de renovação das células, podendo causar danos ao DNA, contribuindo para o envelhecimento cutâneo e até mesmo o câncer de pele”, diz Nicole. Dessa forma, os antioxidantes de alimentos e cosméticos têm o papel de regular a quantidade de radicais livres no corpo.

(...)

(Revista Vivasáude. Editora Escala. Edição 155. O poder dos antioxidantes, por Letícia Ronche, p. 80)

### **QUESTÃO 06**

---

O trecho que mais completa e adequadamente resume o propósito comunicativo do texto, tendo como ponto de partida o próprio título é

- a) ... os antioxidantes atuam na saúde da pele...
- b) “Eles são substâncias capazes de proteger as células de nosso organismo do estresse oxidativo causado pelo excesso de radicais livres”,...
- c) ... seu consumo é indicado, em geral, a partir dos 25 anos.
- d) ... moléculas muito reativas produzidas durante as reações que normalmente ocorrem no organismo.
- e) “... são resultado de exercício físico exaustivo, má alimentação, álcool, cigarro, radiação solar, estresse emocional e poluição ambiental”,...

### **QUESTÃO 07**

---

A leitura do primeiro parágrafo do texto nos permite afirmar que,

- a) a pergunta apresentada em nada direciona para a discussão inicial do tema.
- b) nem todas as indagações e dúvidas relativas ao objeto de discussão serão esclarecidas.
- c) apesar de se tratar de uma discussão que traz explicações científicas, é utilizada uma linguagem que proporciona aproximação com o leitor.
- d) o entrecruzamento de vozes confunde o leitor quanto ao foco da discussão.
- e) a pergunta inicial, feita de maneira indireta, tem papel fundamental no que se refere à definição dada a radicais livres.

### **QUESTÃO 08**

---

Sobre a palavra ou expressão destacada em cada trecho, está **INCORRETO**, quanto aos aspectos textuais, o que se afirma em

- a) **Dessa forma**, os antioxidantes de alimentos e cosméticos têm o papel de regular a quantidade de radicais livres no corpo. (Expressão que introduz uma explicação de pouca credibilidade).
- b) **Ou seja**, já produzimos os radicais livres no nosso corpo,... (Recurso linguístico utilizado para introduzir um esclarecimento sobre algo dito anteriormente).
- c) A **especialista** os classifica como moléculas muito reativas... (Palavra que refere Nicole Perim, citada anteriormente).
- d) ... **porém**, em algumas situações, pode ocorrer um desequilíbrio... (Palavra que relaciona sequências que apresentam ideias opostas).
- e) Mas vamos por partes: **primeiro**, os radicais livres. (Recurso linguístico utilizado para conferir organização às ideias a serem expostas).

### QUESTÃO 09

---

Marque a opção em cuja frase/fragmento de frase verifica-se uma estrutura com verbo na voz passiva.

- a) *Primeiro saiba que a premissa é verdadeira:...*
- b) *“Eles são substâncias capazes de proteger as células de nosso organismo do estresse oxidativo...”*
- c) *A especialista os classifica como moléculas muito reativas...*
- d) *Normalmente eles são neutralizados pelo sistema antioxidante que já existe em nosso organismo,...*
- e) *E é isso o que leva ao estresse oxidativo.*

### QUESTÃO 10

---

Do ponto de vista morfossintático, é **INCORRETO**o que se afirma em relação ao termo/estrutura destacado/a em

- a) ... *mas sua quantidade é maior de acordo com os hábitos **que** escolhemos.* (Complemento verbal – objeto direto de escolhemos).
- b) *Bem, **a gente** explica.* (Sujeito de explica).
- c) ...*eles são neutralizados pelo sistema antioxidante que já existe **em nosso organismo**,...* (Termo cuja função é de adjunto adnominal).
- d) ... *os antioxidantes atuam na saúde da pele. **Portanto**, seu consumo é indicado, em geral, a partir dos 25 anos.* (Introduz uma explicação conclusiva).
- e) ... *os antioxidantes de alimentos e cosméticos têm **o papel** de regular a quantidade de radicais livres no corpo.* (Complemento: objeto direto de têm).

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

### QUESTÃO 11

Um computador é um equipamento composto principalmente de Unidade Central de Processamento (CPU), memória e periféricos. Diante disso, assinale a alternativa **CORRETA** em relação às afirmativas abaixo:

- I) Exemplos de memória secundária são Hard Disk (HD) e Solid-State Drive (SSD).
  - II) A função principal de uma CPU é controlar os periféricos e aplicações.
  - III) Uma impressora multifuncional (imprime, escaneia, copia) não é considerada periférico de entrada e saída.
- 
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.
  - b) Somente a afirmação II é verdadeira.
  - c) Somente a afirmação III é verdadeira.
  - d) As afirmativas I e II estão corretas.
  - e) As afirmativas II e III estão corretas.





### QUESTÃO 12

O Sistema Operacional (SO) Windows 7 é um programa de computador que possui várias funcionalidades, entre elas: gerenciar arquivos e pastas, gerenciar o funcionamento dos aplicativos e utilitários. Além disso, é possível realizar configurações de ajustes no SO e de dispositivos, obter atualizações para correção e melhorar funcionalidades do SO, proteger-se contra vírus e acesso não autorizado (antivírus e firewall). Com base no Windows 7, marque a alternativa **CORRETA** sobre as afirmativas seguintes:

- I) O nome de arquivos e pastas pode conter até 256 caracteres, incluindo sinais de pontuação, operadores e outros.
  - II) Utilitários são aplicativos que têm uma função específica, tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.
  - III) A atualização automática é um recurso que, ao ser ativado, pode baixar correções automaticamente.
  - IV) O firewall é um aplicativo que tem a função de desfragmentar o disco rígido.
- 
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.
  - b) Somente a afirmação II é verdadeira.
  - c) Somente a afirmação III é verdadeira.
  - d) Somente a afirmação IV é verdadeira.
  - e) Todas as afirmativas são verdadeiras.



### QUESTÃO 13

O editor de textos Microsoft Word 2010 é um aplicativo que contém vários recursos, entre eles: formatação de texto, fontes, alinhamento, tabelas, margens, estilo, parágrafo, caixa de texto, figuras e impressão. Assinale a alternativa **CORRETA** sobre as afirmativas abaixo em relação ao Microsoft Word 2010:

- I) Usam-se os botões , os quais são encontrados na régua, para controlar os recuos e margens do parágrafo selecionado.
- II) O botão  serve para fazer acentuação de forma automática.
- III) Para criar um caractere subscrito, usa-se o botão .
- IV) O botão  serve para apagar um texto selecionado.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.  
b) Somente a afirmação II é verdadeira.  
c) Somente a afirmação III é verdadeira.  
d) Somente a afirmação IV é verdadeira.  
e) Todas as afirmações são verdadeiras.

### QUESTÃO 14

A planilha eletrônica Microsoft Excel 2010 é um aplicativo que possui alguns recursos, tais como: formatação de texto, fontes, alinhamento, bordas, fórmulas, gráfico e impressão. Escolha a alternativa **CORRETA** sobre as afirmativas abaixo relativas ao Microsoft Excel 2010:

- I) O botão  serve para incluir todas as bordas nas células selecionadas.
- II) Uma célula corresponde ao encontro de uma ou mais linhas com uma coluna.
- III) A função =SOMA(A1:A3) retornará a soma do conteúdo das células A1 e A3.
- IV) O botão , permite mesclar (combina duas ou mais células para criar uma nova célula maior) e centralizar o seu conteúdo.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.  
b) Somente a afirmação II é verdadeira.  
c) Somente a afirmação III é verdadeira.  
d) Somente a afirmação IV é verdadeira.  
e) Todas as afirmações são verdadeiras.



### QUESTÃO 15

---

A rede mundial de computadores, chamada de Internet, consiste de aplicações que permitem a comunicação entre dispositivos, mesmo de forma remota. Escolha a alternativa **CORRETA**, sobre as afirmativas da Internet:

- I) As redes sociais normalmente usam o protocolo HTTPS para acelerar as suas velocidades de comunicação.
  - II) O endereço de rede, também chamado de endereço IP, não é obrigatório para que um dispositivo se comunique a outro na Internet.
  - III) O protocolo é um mecanismo que permite a comunicação entre quaisquer dispositivos que suportem o padrão TCP/IP.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.
  - b) Somente a afirmação II é verdadeira.
  - c) Somente a afirmação III é verdadeira.
  - d) As afirmações I e II são verdadeiras.
  - e) As afirmações II e III são verdadeiras.

### QUESTÃO 16

---

Os navegadores, tais como: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Chrome, são aplicativos que permitem ao usuário surfar na Internet. Responda a alternativa **CORRETA** sobre as afirmativas dos navegadores abaixo:

- I) O endereço web, tal como: <http://www.nucepe.uespi.br>, também chamado de UniformResourceLocator (URL), é utilizado para que os usuários possam acessar as páginas do site.
  - II) Nos Históricos dos navegadores é possível localizar as últimas páginas que foram visitadas.
  - III) O Google Chrome não é um navegador, ele apenas funciona como buscador de conteúdo.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.
  - b) Somente a afirmação II é verdadeira.
  - c) Somente a afirmação III é verdadeira.
  - d) As afirmações I e II são verdadeiras.
  - e) As afirmações II e III são verdadeiras.

### QUESTÃO 17

---

O Correio Eletrônico é um serviço da Internet que permite envio e recebimento de mensagens (e-mails) entre usuários. Nas alternativas abaixo, escolha a **CORRETA** em relação às afirmativas sobre Correio Eletrônico.

- I) O envio de e-mails não depende que o destinatário esteja conectado à Internet.
  - II) O e-mail contém alguns campos, entre eles: remetente, destinatário (para, cópia e cópia oculta), assunto e corpo.
  - III) A Caixa de Entrada é a pasta padrão onde os e-mails são armazenados para serem lidos pelo destinatário.
  - IV) É possível anexar arquivos de vídeo nos e-mails.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.

- b) Somente a afirmação II é verdadeira.
- c) Somente a afirmação III é verdadeira.
- d) Somente a afirmação IV é verdadeira.
- e) Todas as afirmações são verdadeiras.

#### **QUESTÃO 18**

---

O Sistema Operacional (SO) Windows 7 permite a configuração do seu ambiente de trabalho e de dispositivos. Dentre as alternativas abaixo, escolha a **CORRETA** em relação às afirmativas sobre o Windows 7.

- I) Os passos seguintes são usados para configurar a impressora: Acessar o botão Iniciar >Painel de Controle>Sistema e Segurança>Ferramentas Administrativas e clique duas vezes em Configuração do Sistema.
  - II) Para configurar uma nova rede Wi-Fi, os passos necessários são: Acessar o botão Iniciar > Painel de Controle > Redes e Internet > Central de Rede e Compartilhamento > Gerenciar Redes sem Fio e clicar em “Adicionar”.
  - III) Para acessar o Painel de Controle, os seguintes passos são necessários: botão Iniciar > Configurações do Sistema > Acessibilidade > Painel de Controle.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.
  - b) Somente a afirmação II é verdadeira.
  - c) Somente a afirmação III é verdadeira.
  - d) As afirmações I e II são verdadeiras.
  - e) As afirmações II e III são verdadeiras.

#### **QUESTÃO 19**

---

O campo de destinatário é dividido em três tipos, tais como Para, Cópia (CC), Cópia Oculta (CCO). Assinale a alternativa **CORRETA** sobre as afirmativas do campo de destinatário.

- I) O tipo Para é usado para indicar o remetente do e-mail.
  - II) O tipo CC é usado para indicar um ou mais destinatários que serão copiados no e-mail.
  - III) O tipo CCO é usado para indicar um ou mais destinatários que serão copiados no e-mail, mas que não serão revelados aos outros destinatários.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.
  - b) Somente a afirmação II é verdadeira.
  - c) Somente a afirmação III é verdadeira.
  - d) As afirmações I e II são verdadeiras.
  - e) As afirmações II e III são verdadeiras.

#### **QUESTÃO 20**

---

A Internet funciona devido a vários protocolos do padrão TCP/IP. Dentre as alternativas abaixo, escolha a **CORRETA** sobre as afirmativas dos protocolos da Internet.

- I) O protocolo para realizar upload e download de arquivos é o Simple Mail Transfer Protocol (SMTP).
  - II) A tradução de nomes de máquinas em endereços IP e vice-versa é realizada pelo Domain Name System (DNS).
  - III) O protocolo File Transfer Protocol (FTP) é usado para enviar e-mails entre usuários.
- a) Somente a afirmação I é verdadeira.

- b) Somente a afirmação II é verdadeira.
- c) Somente a afirmação III é verdadeira.
- d) As afirmações I e II são verdadeiras.
- e) As afirmações II e III são verdadeiras.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 21

O fluxograma procura mostrar a maneira como as tarefas são feitas e não a maneira como um diretor deseja que sejam realizadas. O objetivo é demonstrar de maneira padronizada que um trabalho tem uma sequência lógica para a melhoria de um processo. Os principais tipos de fluxograma são o vertical, o descritivo ou parcial e o global ou de colunas. A esse respeito, considere as afirmativas abaixo.

- I - A empresa ao analisar o fluxograma vertical poderá obter melhoramentos que resultam em eliminação, combinação, reclassificação, redistribuição e simplificação dos detalhes e grupos de detalhes.
- II - O fluxograma descritivo ou parcial nos permite a descrição do fluxo do processo de forma clarificada observando-se os trâmites dos documentos onde as rotinas utilizadas envolvem muitas unidades administrativas.
- III - O fluxograma global ou de coluna permite demonstrar, com maior clareza, o fluxo das informações e de documentos, dentro e fora da organização considerada. Para isso, os órgãos aparecem no topo das colunas, na sequência do processo.

É **CORRETO** apenas o que se afirma em

- a) I.
- b) II.
- c) III.
- d) I e III.
- e) I, II e III.

### QUESTÃO 22

Com base nas afirmativas abaixo relacionadas à Administração de Materiais.

- I - A administração de materiais, no setor público, corresponde ao processo logístico que se encontra mais presente, sendo considerada uma área de serviços que basicamente demanda o abastecimento de produtos cujo objetivo é permitir que esses serviços sejam executados.
- II - A função de comprar implica a aquisição de materiais que possuam qualidade boa, preço conveniente, quantidade correta e fonte certa.
- III - A administração de estoques está interligada à gestão das contas a receber e à preservação do fluxo de caixa, que possuem dependência de modo fundamental da política e prática de compras da empresa.
- IV - A gestão patrimonial inclui responsabilidades ou atribuições relativas ao inventário, gestão de bens, softwares de gestão de ativos e instalações.
- V - O almoxarifado, em um órgão público, é a unidade administrativa responsável pelo controle e movimentação dos bens de consumo que são registrados de acordo com as normas vigentes.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

- a) II, III e IV.
- b) III, IV e V.
- c) I, III, IV e V.

d) I, II, III e IV.

e) I, II, IV e V.

---

**QUESTÃO 23**

---

Considerando os aspectos gerais da redação oficial, analise as afirmativas a seguir.

- I. Pode-se dizer que a redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações.
- II. A redação oficial deve caracterizar-se, entre outras, pela impessoalidade, clareza, concisão, informalidade e uniformidade.
- III. Nas comunicações oficiais, deve-se utilizar sempre a linguagem técnica, pois facilita o entendimento por parte de outros órgãos da administração.
- IV. Os textos oficiais requerem o uso do padrão culto da língua, pois ele está acima das diferenças lexicais, morfológicas ou sintáticas regionais e permite, portanto, uma compreensão mais ampla por parte dos cidadãos.
- V. A redação oficial deve ser isenta da interferência da individualidade de quem a elabora.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

a) I, III, IV e V.

b) II, III, IV e V.

c) I, II, IV e V.

d) III, IV e V.

e) II, III e IV.

---

**QUESTÃO 24**

---

Os documentos elaborados com base no Padrão Ofício devem obedecer à seguinte forma de apresentação:

- I - O espaçamento entre as linhas deve ser de 1,5 pontos e de 6 pontos após cada parágrafo.
- II - É obrigatória constar a partir da segunda página o número da página.
- III - Todos os tipos de documentos do Padrão Ofício devem ser impressos em papel de tamanho A-4, ou seja, 29,7 x 21,0 cm.
- IV - Deve ser utilizada fonte do tipo Times New Roman de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé.
- V - Ofícios, Memorandos e anexos destes não poderão ser impressos em ambas as faces do papel.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

a) I, II, III, IV, V.

b) I, II, IV, V.

c) II, III, IV.

d) III, IV, V.

e) II, III, V.

---

**QUESTÃO 25**

---

Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, adequando o pronome de tratamento à pessoa

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1– Vossa Santidade                  | ( ) Governador                       |
| 2 – Vossa Excelência                | ( ) Reitor                           |
| 3 – Vossa Magnificência             | ( ) Prefeito                         |
| 4 – Vossa Excelência Reverendíssima | ( ) Diretores de autarquias em geral |
| 5 – Vossa Senhoria                  | ( ) Vereador                         |

Marque a sequência **CORRETA**.

- a) 2, 3, 2, 1, 2.
- b) 3, 2, 2, 4, 5.
- c) 4, 1, 2, 3, 2.
- d) 2, 3, 2, 5, 2.
- e) 4, 3, 2, 2, 5.

---

**QUESTÃO 26**

---

Para que tenhamos uma gestão pública eficiente e comprometida com resultados concretos voltados para a melhoria de serviços para a comunidade na qual está inserida, alguns fatores, atitudes e comportamento de seus servidores públicos são fundamentais. Com base nessa premissa, analise as afirmativas abaixo:

- I. A qualidade do atendimento ao público fundamenta-se na prestação da informação correta, na cortesia do atendimento, na agilidade da resposta e na adequação do ambiente para a realização do atendimento.
- II. Na avaliação do nível de satisfação do usuário com o atendimento recebido no órgão público, é prescindível a percepção do cidadão.
- III. Para se dá um bom atendimento, é imprescindível que o servidor detenha conhecimento de suas funções e visualize todo o processo que envolve o atendimento.
- IV. Não havendo um tratamento adequado e satisfatório por parte do servidor ao usuário, a qualidade percebida pelo usuário não será avaliada de maneira positiva em relação ao órgão público.
- V. Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

Estão **CORRETAS** as afirmativas:

- a) I, II, III, IV e V.
- b) I, II, IV e V.
- c) I, III, IV e V.
- d) I, IV e V.
- e) II, III e V.

### **QUESTÃO 27**

---

O Organograma é um gráfico que representa uma estrutura formal da organização em um determinado momento e objetiva demonstrar por meio gráfico a divisão do trabalho, a relação superior subordinado e o grau de hierarquização dos órgãos.

Dentre as opções abaixo, **NÃO** se configura modelo de organograma:

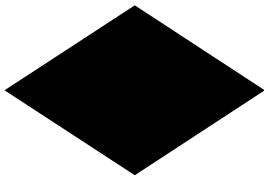
- a) Estrutural.
- b) Funcional.
- c) Circular ou Radial.
- d) Conectivo.
- e) Matricial.

### **QUESTÃO 28**

---

Fluxograma é uma representação gráfica que apresenta a sequência de um trabalho, através de símbolos convencionais representando, de forma dinâmica, o fluxo ou a sequência normal do sistema/ processo/trabalho.

No fluxograma parcial ou descritivo, o símbolo abaixo se refere



- a) ao arquivo.
- b) ao documento.
- c) à decisão.
- d) à operação.
- e) à conferência.

### **QUESTÃO 29**

---

Em relação ao processo de compra, aponte a opção **INCORRETA**.

- a) A fase do processo de compra contempla: variações de preço, modificações nas quantidades solicitadas, condições de pagamento e evolução.
- b) O fornecedor caracteriza a organização que fabrica ou negocia algum produto e/ou serviço necessário para outra organização.
- c) Cabe ao setor de compras elaborar e manter um banco de dados de potenciais fornecedores.
- d) O profissional de compras deve ter mais capacidade técnica para gerenciar conflitos e base sólida da legislação vigente do que conhecimento de finanças.

e) No setor público, a avaliação do fornecedor é fundamental para o processo de compras.

### **QUESTÃO 30**

---

Em qual modalidade de licitação (Lei 8.666/93) é permitida a contratação de obras e serviços de engenharia com valores acima de R\$150.000,00 até R\$ 1.500.000,00?

- a) Convite.
- b) Pregão eletrônico.
- c) Tomada de preço.
- d) Concorrência.
- e) Pregão.

### **QUESTÃO 31**

---

Em relação à comunicação realizada com documentos oficiais, podemos afirmar que:

- a) o Atestado se refere a fatos transitórios, enquanto a Certidão se refere a fatos permanentes, registrados em documentos.
- b) a mensagem eletrônica (*e-mail*), apesar de não ser instituída como texto oficial, requer o domínio da etiqueta virtual, uma forma mínima de cerimonial e respaldo na etiqueta social tradicional.
- c) o Ofício é a modalidade de comunicação utilizada entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em um mesmo nível ou em nível diferente.
- d) o Aviso é uma modalidade de comunicação oficial expedido exclusivamente por Secretários Municipais, para autoridades de mesma hierarquia.
- e) a Ata é um documento que registra de maneira clara e precisa as ocorrências de uma reunião, assembleia ou convenção, sendo considerada como documento legal quando de sua confecção.

### **QUESTÃO 32**

---

Ao redigir um Ofício ao Prefeito Municipal, o pronome de tratamento que deverá ser utilizado é

- a) Vossa Senhoria.
- b) Vossa Ilustríssima.
- c) Vossa Excelência.
- d) Vossa Reverendíssima.
- e) Vossa Magnificência.

### **QUESTÃO 33**

---

Os documentos de um arquivo apresentam conteúdos, características e formas diferentes. Quanto à natureza do assunto tratado em um documento, podemos classificar como:

- I - SIGILOSO - documentos cujo conhecimento é restrito, e para isso requer medidas de caráter especial de salvaguarda para divulgação e custódia.
- II - OSTENSIVO – documentos que são de áreas específicas da gestão pública e que por isso não podem ser divulgados antes de 05(cinco) anos da sua guarda.
- III - CONFIDENCIAL - seu assunto, embora não requeira alto grau de segurança, só deve ser do conhecimento de pessoas autorizadas, para não prejudicar um indivíduo ou criar embaraços administrativos.
- IV - RESERVADO – o documento não deve ser do conhecimento do público, em geral, no decorrer da gestão do órgão. Sua divulgação se dará ao término da gestão responsável pela sua guarda e custódia.
- V - SECRETO - seu assunto exige alto grau de segurança, mas pode ser de conhecimento de pessoas funcionalmente autorizadas para tal, ainda que não estejam intimamente ligadas ao seu estudo ou manuseio.

A sequência **CORRETA**:

- a) V, V, V, V, F.
- b) V, F, V, F, V.
- c) F, V, F, V, V.
- d) V, F, V, V, V.
- e) V, F, V, V, F

### **QUESTÃO 34**

---

Considerando o que preceitua a Lei nº 10.048/2000, analise as assertivas abaixo e marque a que você julga **CORRETA** em relação ao direito a atendimento prioritário. Somente terá direito

- a) as pessoas portadoras de deficiência física com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- b) as pessoas portadoras de deficiência e os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.
- c) as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, as gestantes, as lactantes desde que acompanhadas por crianças de colo.
- d) os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- e) as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.



---

**QUESTÃO 35**

---

Em relação ao atendimento a cliente via telefone, analise as situações abaixo:

1. Ao atender ao telefone, identifique-se, respondendo ao que for solicitado com decoro e profissionalismo.
2. Responda estritamente o necessário, não solicitando nenhuma identificação da pessoa que está ligando por receio de ser inconveniente nas perguntas.
3. Não diga alô, mas sim o nome do setor, seu nome acompanhado de um cumprimento: bom dia, boa tarde.
4. Utilize uma voz alegre, clara e calorosa para que gere empatia e garanta o êxito do contato profissional telefônico.
5. Se houver a necessidade de algum tempo para transferir a ligação ou obter uma informação para responder ao cliente/cidadão use expressões "espere um minutinho" ou "um instantinho".

Assinale as opções que estão **CORRETAS**.

- a) Apenas as opções 1 e 2 estão corretas.
- b) Apenas as opções 1 e 3 estão corretas.
- c) Apenas as opções 1, 3 e 4 estão corretas.
- d) Apenas as opções 3 e 5 estão corretas.
- e) Apenas as opções 2, 4 e 5 estão corretas.

---

**QUESTÃO 36**

---

O atendimento ao público com qualidade proporciona satisfação ao usuário. Dentre os fatores de qualidade do atendimento ao público, identificamos a empatia.

Entende-se por Empatia:

- a) a capacidade de certificar-se de que o usuário entendeu corretamente o que foi dito, transmitindo sinceridade.
- b) a capacidade de entender a linguagem utilizada pelo cidadão para expressar o que deseja no atendimento e ajudá-lo prontamente transmitindo confiança.
- c) a demonstração de simpatia no atendimento transmitindo competência.
- d) a habilidade de definir regras em consonância com o usuário para um atendimento efetivo e resolução do problema que se apresenta no momento.
- e) a atenção individual e o cuidado demonstrado pelo atendente em relação ao problema apresentado pelo usuário, colocando-se em seu lugar, a fim de um melhor entendimento desse problema.

Para responder à questão 37, considere a seguinte representação gráfica:



---

**QUESTÃO 37**

---

Quando trabalhamos com o fluxograma, os símbolos acima apresentados significam, da esquerda para a direita,

- a) ponto de decisão, operação, terminal e movimento.
- b) ponto de decisão, terminal, operação e transporte.
- c) escolha de alternativas, transporte, terminal e movimento.
- d) operação, terminal, ponto de decisão e movimento.
- e) escolha de alternativas, processo, operação e transporte.

---

**QUESTÃO 38**

---

Em se tratando de órgão público, o almoxarifado é considerado uma unidade administrativa cuja responsabilidade é o controle e movimentação dos bens de consumo que são registrados de acordo com as normas vigentes do órgão.

- I - As atividades do almoxarifado público compreendem: compras, recebimento, armazenagem e distribuição.
- II - O inventário em um almoxarifado serve para identificar e corrigir divergências e perdas de qualquer natureza em relação às quantidades de produtos em estoque.
- III - A eficiência de um almoxarifado depende fundamentalmente da melhor utilização de sua capacidade volumétrica.
- IV - Um dos documentos utilizados no Almoxarifado para atendimento das diversas rotinas de trabalho é o “*Relatório técnico de inspeção*”, documento utilizado para definir, sob o aspecto quantitativo, o aceite ou a recusa do material comprado do fornecedor.
- V - A requisição de material é um documento comumente utilizado para a retirada de materiais do almoxarifado.

Assinale a opção que apresenta a sequência **CORRETA**.

- a) V, V, F, V e V.
- b) F, V, V, V e V.
- c) F, V, F, V e V.
- d) V, F, V, V e F.

e) F, V, V, F e V.

### **QUESTÃO 39**

---

Na administração Pública, o processo de compras se dá através da Lei de Licitações e Contratos Administrativos Nº 8.666/93.

Em relação ao processo de licitação marque a sequência **CORRETA**.

- I - A modalidade convite é a mais flexível, pois o edital permite a participação dos interessados, cadastrados ou não no órgão que lança o edital.
- II - A contratação quando efetuada por sociedade de economia mista e por organizações públicas, além de autarquias e fundações qualificadas como agências executivas possuem valores diferenciados para obras e serviços de engenharia e compras e outros serviços.
- III - Na modalidade de licitação tomada de preços, a participação é limitada para os fornecedores cadastrados ou que atendam as condições exigidas para o cadastro até o quinto dia anterior à data do recebimento da proposta.
- IV - A licitação é dispensável ou inexigível quando o valor de contratação não compensa os custos da administração pública com o procedimento licitatório. A dispensa por valor não pode ultrapassar 20% do limite previsto para a modalidade convite.
- V - Os tipos de licitação mais utilizados no julgamento das propostas são: menor preço, melhor técnica e técnica e preço.

- a) V, V, F, F, V.
- b) V, F, V, V, F.
- c) F, V, F, F, V.
- d) F, V, V, F, V.
- e) F,F,F,F,V.

### **QUESTÃO 40**

---

Em relação aos aspectos gerais da comunicação oficial é **CORRETO** afirmar que

- a) a comunicação por correio eletrônico permite uma flexibilidade na escrita, não havendo definição rígida na estrutura e com isso permite-se a linguagem informal nas comunicações oficiais.
- b) o uso da linguagem formal no âmbito do serviço público é uma exigência que advém da finalidade dos textos oficiais, que sempre estão relacionados, em primeira instância, ao governo dos cidadãos.
- c) quando da necessidade de envio de correspondência oficial ao Arcebispo de Teresina, a forma de tratamento correta é Vossa Excelência Reverência.
- d) o Memorando é uma modalidade de comunicação interna utilizada entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que estão sempre hierarquicamente em um nível diferente.
- e) requerimento é um documento no qual uma pessoa física ou jurídica requer algo a que tem direito. Sua elaboração deve conter: invocação, texto e fecho.

### **QUESTÃO 41**

---

O setor de protocolo, nos órgãos públicos, muitas vezes recebe processos que necessitam que documentos sejam unidos a outros documentos ou a processos, em caráter definitivo, pois deles fazem parte, prevalecendo para referência, o número do processo mais antigo. Essa ação é conhecida como:

- a) Apensação.
- b) Anexação.
- c) Juntação.
- d) Vinculação.
- e) Planificação.

#### **QUESTÃO 42**

---

Entre os requisitos necessários para as pessoas que atendem ao público nos órgãos públicos está a predisposição para:

- I - bom atendimento, ser atencioso, cortes, solícito e gostar de pessoas.
- II - bom atendimento, conhecer-se a si mesmo, gostar de liderar pessoas, cortes e educado.
- III - bom atendimento, conhecer o que faz, prestativo e saber negociar.
- IV - bom atendimento, atencioso, impositivo, tolerante e fiel aos clientes.
- V - bom atendimento, conhecer o que faz, ter clareza e refutar constantemente.

Está **CORRETO** o que consta em:

- a) I, apenas.
- b) I e III, apenas.
- c) I, II e III, apenas.
- d) I e IV, apenas.
- e) III, apenas.

#### **QUESTÃO 43**

---

Com relação ao profissional de Secretariado podemos afirmar que:

- I - Na atualidade organizacional o profissional de Secretariado necessita de competências e habilidades para atender as demandas que o mercado exige.
- II - O mercado exige que o profissional de secretariado precisa ter visão global da empresa.
- III - Um novo profissional de secretariado precisa ser especialista, ou seja, "entender do negócio" , aplicando conhecimentos em benefício da empresa, ou, em outras palavras, gerando resultados.
- IV - Na maioria das vezes trabalha na empresa ao lado de quem tem o poder da decisão
- V - Apesar de necessitar de um perfil moderno, estes profissionais não necessitam de capacitação para trabalhar em um mundo globalizado e de constante mutação.

São **CORRETAS**:

- a) I, II, V.
- b) I, II, IV.
- c) I,II,III.
- d) I,III,IV.
- e) I,III,V.

#### **QUESTÃO 44**

---

Os arquivos tanto de instituições públicas quanto de instituições privadas possuem fases de arquivamento que correspondem a maneiras diferentes de conservação e tratamento de documentos. Uma dessas fases é constituída por documentos que perderam todo o valor de natureza administrativa e são conservados pelo seu valor histórico ou documental.

Essa fase é conhecida como sendo arquivo:

- a) Intermediário.
- b) De movimento.
- c) Segurança.
- d) Terceira idade.
- e) Especial.

#### **QUESTÃO 45**

---

São consideradas vantagens do fluxograma, **EXCETO**,

- a) possibilidade de uma identificação mais rápida dos pontos fortes e fracos da sequência administrativa estudada.
- b) a visão de conjunto e integração de todo o processo a ser trabalhado.
- c) facilita o estabelecimento de objetivos através do trabalho em equipe
- d) apresentação verídica de como funciona todos os componentes de um processo administrativo
- e) proporciona sempre o uso de simbologias para todos os componentes em estudo de um processo administrativo.

#### **QUESTÃO 46**

---

O organograma é uma representação gráfica de uma determinada estrutura organizacional, é composto por retângulos, linhas contínuas, tracejadas ou pontilhadas. A divisão do trabalho, linha de comunicação e hierarquia são informações encontradas nos organogramas. Sendo assim, a hierarquia é identificada através de:

- a) retângulos que demonstram as responsabilidades dos cargos.
- b) retângulos que indicam unidades de trabalho.
- c) números de níveis em que os retângulos estão agrupados.
- d) retângulos que demonstram a responsabilidade dos departamentos
- e) linhas tracejadas que ligam retângulos, mostrando a dependência dos cargos.

#### **QUESTÃO 47**

---

O controle de estoques realizado de maneira adequada é muito importante para uma organização, seja ela pública ou privada. É necessário que se prevejam situações para que não hajam excessos, faltas ou deterioração dos materiais estocados. Sobre controle de estoques, podemos afirmar que:

- I. É fundamental que se execute controle sobre os estoques e se faça inventário periodicamente, utilizando preferencialmente um sistema integrado de informações ERP.
- II. É necessário se determinar quais os que tipos de materiais que serão estocados, independente da sua importância.
- III. É importante determinar o tempo de renovação dos estoques.

Está **CORRETO** o que consta em

- a) I, apenas.
- b) II e III, apenas.

- c) I, II e III.
- d) I e III, apenas.
- e) III, apenas.

---

**QUESTÃO 48**

---

Um órgão público que possui um almoxarifado com sistema informatizado, ao receber um produto deve confrontar a nota fiscal com o pedido de compra, verificando alguns dados, tais como: razão social do fornecedor, endereço, valor unitário e total da mercadoria, discriminação dos materiais e demais itens. Isso faz parte da rotina de

- a) processamento de notas fiscais.
- b) lançamento de notas fiscais.
- c) recepção de materiais.
- d) expedição de materiais.
- e) registro de materiais.

---

**QUESTÃO 49**

---

Quanto ao estágio de sua evolução, são arquivos públicos, **EXCETO**,

- a) correntes.
- b) permanentes.
- c) temporários.
- d) administrativos.
- e) custódia.

---

**QUESTÃO 50**

---

O domínio das técnicas secretariais é um dos fatores mais importantes para a secretária, pois compõe a utilização das ferramentas que ela precisa utilizar no dia a dia. O *checklist* é uma lista de verificação e o *follow-up* é considerado como

- a) uma técnica de organização de compromissos diários e de reuniões.
- b) um canal de intranet da empresa que tem como objetivo ajudar no acesso aos documentos pendentes para uma solução.
- c) um tipo de formulário que tem padronização para assuntos pendentes e cobranças.
- d) o acompanhamento dos compromissos anotados na agenda.
- e) um tipo de controle de eventos da empresa.