

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de **51 a 120** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destreas; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Memorando n.º 34/SSSS/RR

Aracaju, 5 de março de 2009

De: Chefe da Seção de Pessoal  
Para: Chefe do Almoxarifado

Por determinação da Diretoria de Administração, a partir do próximo mês de abril, a entrega de material de reposição deverá ser feita apenas às segundas-feiras. Não valendo mais o calendário anterior, que estipulava a entrega às segundas e quintas-feiras.

Agradecendo antecipadamente a compreensão, com estima subscrevo-me.

*Fulano de Tal*  
Chefe da Seção de Pessoal

Desconsiderando o tamanho dos espaços e tomando, no modelo de memorando acima, *Fulano de Tal* como assinatura, julgue os seguintes itens, a respeito desse modelo de documento e da elaboração de documentos oficiais.

- 51 Para que o documento atenda plenamente ao padrão, será necessário deslocar a identificação de local e data para imediatamente antes da assinatura.
- 52 Por se tratar de comunicação rápida e interna, seriam respeitadas as normas do padrão do documento se fosse acrescentada, logo após a linha que identifica o destinatário e emissor, a seguinte linha:  
ASSUNTO: Calendário de entrega de material de reposição
- 53 Para que o documento respeite o padrão de memorando, será necessário acrescentar os respectivos nomes do “Chefe da Seção de Pessoal” e do “Chefe do Almoxarifado”.
- 54 Por se tratar de nomes de cargos e repartições, o uso das letras maiúsculas em “Chefe da Seção de Pessoal”, “Chefe do Almoxarifado” e “Diretoria de Administração” respeita as normas de redação de documentos oficiais.
- 55 Por ser constituído de apenas um parágrafo no corpo do documento, o texto dispensa a numeração de parágrafos.
- 56 Para que o documento respeite as regras da norma culta e a formalidade exigidas em documentos oficiais, o período do corpo do texto iniciado por “Não valendo mais” deve ser corrigido para **Deixa de valer**.
- 57 O nível de formalidade do padrão do documento e o teor do assunto tratado admitem como correta a gentileza do agradecimento no fecho do memorando: “Agradecendo antecipadamente a compreensão, com estima subscrevo-me.”
- 58 De acordo com o padrão do documento, abaixo da assinatura, deve ser escrito o nome de quem assina.
- 59 O início de uma ata respeita as normas da língua padrão e os demais quesitos do documento se assim redigido: Aos nove dias do mês de fevereiro de dois mil e oito, digo dois mil e nove, realizou-se a septuagésima terceira reunião do conselho de diretores da Empresa XYZ.

- 60 O início de uma declaração respeita as normas da língua padrão e os demais quesitos do documento se assim redigido:  
**DECLARAÇÃO**

Declaro para os devidos fins, que José Sávio Lucas Paulo, portador do RG 2.222-2, é funcionário concursado dessa secretaria lotado no setor de cadastro a partir de 12 de maio de 1998.

Em relação à ética e o atendimento no serviço público, julgue os itens subsequentes.

- 61 O Código de Ética do Servidor Público oferece parâmetros para punição dos servidores infratores.
- 62 Um dos objetivos finais dos programas de qualidade do atendimento no serviço público deve ser o de estimular o reconhecimento do cidadão como o principal foco de atenção do Estado, tornando disponíveis serviços de qualidade e, conseqüentemente, resgatando a legitimidade dos órgãos públicos perante a sociedade.
- 63 Alguns dos mecanismos de reconhecimento da cidadania do usuário do serviço público são a qualidade do atendimento, o relacionamento com funcionários capazes de solucionar os seus problemas, o conforto proporcionado pelo ambiente e a participação do usuário na avaliação dos serviços oferecidos.
- 64 O êxito da opção por uma forma diferenciada de prestação de serviços públicos requer a procura contínua de padrões de excelência de atendimento, o que não tem uma relação direta com os mecanismos de avaliação do atendimento.
- 65 A resposta proativa às reclamações e às sugestões dos cidadãos garante a aproximação entre o Estado e o cidadão, eliminando a intermediação de terceiros.

O atendimento ao público apresenta variáveis que interferem na execução desse serviço. Considerando essas variáveis e a influência que elas têm na qualidade do atendimento, julgue os itens a seguir.

- 66 A tarefa de atendimento ao público é uma etapa que reflete os objetivos, os processos e a estrutura organizacionais existentes na solução dos problemas da população.
- 67 Os problemas existentes no atendimento podem ser avaliados por meio de diferentes indicadores. Contudo, o tempo de espera do usuário não é um indicador importante para se avaliar a qualidade do serviço de atendimento.
- 68 A melhoria das condições de trabalho dos funcionários leva automaticamente ao aprimoramento do serviço prestado e, por consequência, à satisfação do usuário.
- 69 Dar visibilidade às necessidades, experiências e expectativas do usuário é considerado a manifestação do caráter econômico do atendimento ao público.
- 70 O serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis, como, por exemplo, o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos na situação, a organização do trabalho e as condições ambientais.
- 71 A abordagem centrada na análise das condutas dos sujeitos em situações reais de trabalho prescreve que características como presteza, discrição e tolerância são fundamentais no perfil do atendente.

O interesse em relação às equipes de trabalho tem crescido nos últimos anos em virtude da necessidade de reorganização do processo produtivo, além do aparecimento das exigências e tecnologias inerentes ao trabalho moderno. Acerca das equipes de trabalho e das características do trabalho em equipe, julgue os itens que se seguem.

- 72 As equipes de trabalho podem ser vistas nas organizações atuais como uma resposta à necessidade de flexibilização das estruturas organizacionais para atender às demandas do mundo globalizado.
- 73 Nas equipes de trabalho, em decorrência da sua estrutura, a interação entre seus membros é muito importante, pois os objetivos são mais facilmente atingidos a partir do esforço conjunto.
- 74 As organizações funcionam com base na integração das atividades e iniciativas de indivíduos e equipes. Uma das formas de produzir essa integração é organizar os processos de comunicação interna, já que, durante as atividades, as pessoas frequentemente necessitam coordenar suas ações em relação às ações de outras.
- 75 A existência de uma linguagem comum utilizada nas falas e documentos que conformam os processos de discussão e decisão nas organizações permite a coordenação de ações.
- 76 O alto desempenho nas equipes de trabalho ocorre necessariamente a partir de líderes que as direcionem para alcance de objetivos.
- 77 Em regra, os resultados do trabalho realizado em equipe, em termos de produtividade, são superiores aos resultados do trabalho realizado individualmente.
- 78 No trabalho em equipe, o número de membros, as características dos membros e o grau em que ganhos e perdas no trabalho interferem na atuação de outros membros da equipe geralmente não são fatores determinantes do desempenho da equipe.
- 79 A extensão em que os membros do grupo interagem e se dependem mutuamente para completar o trabalho de maneira satisfatória, além das habilidades dos membros de se colocarem no lugar uns dos outros, interfere diretamente no grau de satisfação dos membros com o trabalho em equipe.
- 80 No trabalho em equipe, as expectativas positivas acerca da eficiência da equipe são vistas como elementos que influenciam negativamente os resultados da equipe.

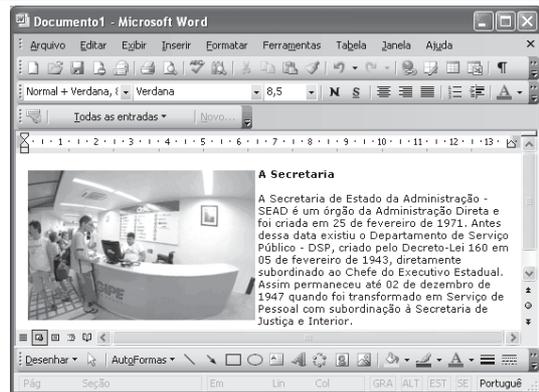
Acerca das técnicas de arquivamento, julgue os itens a seguir.

- 81 O estudo dos estatutos, regimentos, regulamentos, normas, organogramas e demais documentos constitutivos da instituição é uma das várias etapas na organização dos arquivos.
- 82 O sistema descentralizado de arquivos correntes estabelece a reunião de todas as atividades de controle (recebimento, registro, distribuição, movimentação e expedição) de documentos de uso corrente no setor de protocolo e arquivos.
- 83 Os arquivos correntes são formados pelo conjunto dos documentos produzidos e(ou) recebidos pelos vários setores de trabalho da instituição e que precisam, pelo seu grande potencial de uso, ficar próximos aos seus usuários diretos.
- 84 Os arquivos setoriais são aqueles estabelecidos junto aos órgãos operacionais, cumprindo funções de arquivo permanente.
- 85 Protocolo é a denominação atribuída a setores encarregados do recebimento, expedição e distribuição de documentos.

- 86 Os documentos, quanto ao gênero, podem ser classificados em tempestivo ou sigiloso.
- 87 A correspondência ostensiva que chega ao protocolo deve ser lida para permitir a verificação da existência de antecedentes.

Acerca dos processos licitatórios, julgue os itens a seguir.

- 88 O princípio de impessoalidade a ser observado na licitação significa que não pode haver regras que impeçam o acesso de interessados ao processo licitatório.
- 89 Selecionar a proposta mais vantajosa para a administração é uma das finalidades da licitação.
- 90 O concurso é uma das modalidades de licitação usada para contratos de valor médio, de acordo com uma tabela de valores estabelecidos em lei.



Considerando a janela do Word 2003 ilustrada acima, que contém um documento em edição, e os conceitos básicos de informática, julgue os itens a seguir.

- 91 O Word 2003 permite que o documento em edição seja salvo em arquivo com tipo denominado página da Web, podendo dessa forma ser disponibilizado na Internet ou em uma *intranet*.
- 92 Sabendo-se que a figura mostrada no documento em edição está salva no disco rígido do computador, na pasta Meus documentos, com extensão .jpg, é correto afirmar que sua inserção no documento pode ter sido realizada a partir da opção Abrir, presente no *menu Arquivo*.
- 93 As informações apresentadas são suficientes para se concluir corretamente que o texto mostrado no documento em edição está justificado com recuo à direita de 13 cm.
- 94 Ao se selecionar o título “A Secretaria” e clicar a ferramenta , esse título será sublinhado.
- 95 O Word 2003 disponibiliza recurso que permite a inserção de uma planilha Excel 2003 previamente criada no documento em edição mantendo-se vínculo com essa planilha, de forma que, ao se alterar informações na planilha Excel essas informações sejam automaticamente atualizadas no documento Word.
- 96 O arquivo utilizado para armazenar o documento em edição pode ser encaminhado por *e-mail* como anexo, desde que seja salvo como PDF.
- 97 O *submenu* Enviar para, do *menu Editar*, disponibiliza a função Backup que permite criar um *backup* do arquivo utilizado para armazenar o documento em edição.
- 98 Ao se clicar a ferramenta , terá início a correção ortográfica e gramatical do documento em edição.
- 99 O texto e a figura mostrados na janela do Word 2003 ilustrada acima, podem ter sido copiados de um sítio da Internet.
- 100 A vantagem do navegador Internet Explorer 7.0 em relação a sua versão anterior são os recursos para identificar e eliminar qualquer tipo de assinatura de vírus.

Os assistentes administrativos de determinada secretaria foram separados nas equipes A, B e C, em que as quantidades de assistentes em cada equipe são números diretamente proporcionais a 2, 3 e 5, respectivamente. Nessa situação, julgue os itens a seguir.

- 101** Se a equipe C tiver mais de 14 assistentes, então A e B, juntas, terão menos de 13 assistentes.
- 102** É possível que a equipe A tenha 9 assistentes.
- 103** A quantidade de assistentes nas equipes B e C, juntas, é igual a 4 vezes a da equipe A.

Considerando, em um sistema de coordenadas cartesianas ortogonais  $xOy$ , a função  $y = f(x) = 4(x^2 - 5x + 4)$ , em que  $x$  é um número real, julgue os itens seguintes.

- 104** O gráfico de  $f$  intercepta o eixo  $Ox$  nos pontos de coordenadas  $(1, 0)$  e  $(4, 0)$ .
- 105** O gráfico de  $f$  intercepta o eixo  $Oy$  no ponto de coordenadas  $(0, 4)$ .
- 106** A imagem de  $f$  é o conjunto de todos os números reais  $y$  tais que  $y \geq -9$ .
- 107** Para os valores de  $x$  tais que  $0 < x < 5$ , tem-se que  $f(x) < 16$ .
- 108** Essa função é crescente no intervalo  $x > 2$ .

Um indivíduo gastou R\$ 2.572,00 na compra de cartuchos de *toner*, 5 filtros de linha e uma caixa com 50 DVDs. Sabendo-se que o preço de 20 DVDs equivale ao de um filtro de linha mais R\$ 1,60; que cada cartucho de *toner* custa R\$ 200,00; e que gastou-se mais de R\$ 2.375,00 e menos de R\$ 2.450,00 com a compra dos cartuchos de *toner*, julgue os itens subsequentes.

- 109** Com a quantia gasta na compra dos 5 filtros de linha seria possível comprar 93 DVDs.
- 110** Os 50 DVDs custaram mais de R\$ 80,00.
- 111** O custo de todos os cartuchos de *toner* comprados foi inferior a 20 vezes o preço dos 5 filtros de linha.

Julgue os itens que se seguem com relação aos números reais.

- 112** O número  $\sqrt{7+4\sqrt{3}} + \sqrt{7-4\sqrt{3}}$  é um número racional.
- 113** As raízes da equação  $x^2 - 4x + 1 = 0$  são números irracionais.
- 114** O produto de dois números racionais não inteiros é um número racional não inteiro.
- 115** Se a soma de dois números reais é um número irracional, então um desses números é, necessariamente, irracional.

A respeito do sistema  $\begin{cases} 2x + ay = 2 \\ 3x - 3y = b \end{cases}$ , nas variáveis  $x$  e  $y$ , em que  $a$  e  $b$  são constantes reais, julgue os próximos itens.

- 116** Se  $a = 3$ , então o sistema tem solução única para cada valor de  $b$ .
- 117** Se  $a = -2$  e  $b = 2$ , então o sistema tem uma infinidade de soluções.
- 118** Se  $a$  e  $b$  são números racionais, e se  $x = x_0$  e  $y = y_0$  é a única solução do sistema, então  $x_0$  e  $y_0$  são também números racionais.

Se a soma de dois números reais é igual a 21 e se a razão entre eles é igual a  $\frac{3}{4}$ , então é correto afirmar que

- 119** um desses números é menor que 7.
- 120** o produto desses números é superior a 120.