

CONCURSO PÚBLICO

10. PROVA OBJETIVA

TÉCNICO ADMINISTRATIVO
(GESTÃO ADMINISTRATIVA)

- ♦ VOCÊ RECEBEU SUA FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO CONTENDO 80 QUESTÕES OBJETIVAS.
- ♦ CONFIRA SEU NOME E NÚMERO DE INSCRIÇÃO IMPRESSOS NA CAPA DESTE CADERNO.
- ♦ LEIA CUIDADOSAMENTE AS QUESTÕES E ESCOLHA A RESPOSTA QUE VOCÊ CONSIDERA CORRETA.
- ♦ RESPONDA A TODAS AS QUESTÕES.
- ♦ MARQUE, NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS, LOCALIZADA NO VERSO DESTA PÁGINA, A LETRA CORRESPONDENTE À ALTERNATIVA QUE VOCÊ ESCOLHEU.
- ♦ TRANSCREVA PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, COM CANETA DE TINTA AZUL OU PRETA, TODAS AS RESPOSTAS ANOTADAS NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS.
- ♦ A DURAÇÃO DA PROVA É DE 4 HORAS.
- ♦ A SAÍDA DO CANDIDATO DA SALA SERÁ PERMITIDA APÓS TRANSCORRIDA A METADE DO TEMPO DE DURAÇÃO DA PROVA.
- ♦ AO SAIR, VOCÊ ENTREGARÁ AO FISCAL A FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO, PODENDO DESTACAR ESTA CAPA PARA FUTURA CONFERÊNCIA COM O GABARITO A SER DIVULGADO.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS

| QUESTÃO | RESPOSTA | | | | |
|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 01 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 02 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 03 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 04 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 05 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| QUESTÃO | RESPOSTA | | | | |
|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 21 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 22 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 23 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 24 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 25 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| QUESTÃO | RESPOSTA | | | | |
|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 41 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 42 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 43 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 44 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 45 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| QUESTÃO | RESPOSTA | | | | |
|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 61 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 62 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 63 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 64 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 65 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 06 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 07 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 08 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 09 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 10 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 26 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 27 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 28 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 29 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 30 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 46 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 47 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 48 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 49 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 50 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 66 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 67 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 68 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 69 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 70 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 11 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 12 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 13 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 14 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 15 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 31 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 32 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 33 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 34 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 35 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 51 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 52 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 53 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 54 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 55 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 71 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 72 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 73 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 74 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 75 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 16 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 17 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 18 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 19 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 20 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 36 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 37 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 38 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 39 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 40 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 56 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 57 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 58 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 59 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 60 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

| | | | | | |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 76 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 77 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 78 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 79 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |
| 80 | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E |

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto, para responder às questões de números **01** a **10**.

O poder tem sido o conceito-chave em torno do qual gravitam outros conceitos organizacionais. Rotinas, processos, programas, políticas, modelos, estruturas, símbolos e ritos possuem, em seu cerne, uma parcela ponderável daquilo que se conceitua como poder.

O poder, numa concepção bem simples, é a habilidade de alguém para influenciar ou induzir outra pessoa a seguir suas diretrizes ou quaisquer normas por ele apoiadas. Uma pessoa possui poder até o ponto em que influencia o comportamento de outros, de acordo com suas próprias intenções. Poder, portanto, tem sido definido como a capacidade de alterar a probabilidade dos resultados a se obterem, ou a capacidade de fazer com que aconteçam coisas, como a produção de uma mudança na distribuição dos acontecimentos. Acima de tudo, o poder consiste em comandar a natureza e os homens.

Como as organizações lidam com a questão do poder? As organizações usam o poder para obter o consentimento. Esse uso depende fundamentalmente das características organizacionais – especificidade, tamanho e porte, complexidade, recursos, capital, eficácia e produtividade. O consentimento refere-se basicamente a uma relação em que um indivíduo se comporta de acordo com a diretriz apoiada pelo poder de outro indivíduo bem como se refere à orientação do subordinado em face do poder empregado.

A comunicação também exerce um formidável poder. Por meio da comunicação, uma pessoa convence, persuade, atrai, muda ideias, influi, gera atitudes, desperta sentimentos, provoca expectativa e induz comportamento. Por meio da comunicação, uma organização estabelece uma tipologia de consentimento, formando congruência, equalização, homogeneização de ideias, integração de propósitos. Dessa forma, a comunicação é uma ferramenta importante de eficácia e produtividade.

Um terceiro importante conceito de ampla significação para as empresas modernas é o de imagem, que, na verdade, resulta do desenvolvimento do conceito de comunicação. Por imagem, deve-se entender aquilo que a empresa deseja projetar. Diferencia-se, portanto, da identidade. A identidade é o caráter, o conceito básico, a personalidade da organização. A imagem é a extensão (a sombra) dessa identidade.

(Gaudêncio Torquato, *Cultura, poder, comunicação e imagem: fundamentos da nova empresa*. Adaptado)

01. É correto afirmar que o autor defende o ponto de vista, segundo o qual

- (A) a comunicação é resultado da imagem do poder exercido pela empresa sobre seus colaboradores.
- (B) a imagem e o poder na empresa são desvinculados do possível sucesso desta no meio em que atua.
- (C) a imagem supera a comunicação e o poder quando se trata de organizações muito complexas.
- (D) empregar a comunicação para agir sobre o outro constitui uma das formas de poder adotadas nas organizações.
- (E) comunicar o poder da empresa sobre seus colaboradores é o desafio das organizações que desejam destacar-se.

02. Considere as afirmações.

- I. Poder associa-se a eficácia, pois implica gerar mudanças de comportamento.
- II. A comunicação é utilizada nas organizações para convencer e persuadir, o que faz pressupor a prática da argumentação.
- III. A comunicação adotada nas organizações é responsável pela imagem que estas têm na sociedade.
- IV. A imagem é o ponto de partida sem o qual não se afirma a identidade das organizações.

Encontram fundamento nas ideias do texto apenas as afirmações

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) I, II e III.
- (D) I, III e IV.
- (E) II, III e IV.

03. Segundo o texto, a prática do poder no âmbito das organizações pode ser caracterizada como

- (A) forma de arbítrio para atingir os fins, independentemente dos meios.
- (B) estratégia para conseguir a adesão de seus membros a padrões de comportamento nelas adotados.
- (C) atitude complacente da empresa com a vontade do indivíduo, em nome do bem de ambos.
- (D) emprego de força física e de pressão psicológica para moldar comportamentos coletivos.
- (E) manipulação das informações ao público que possam prejudicar a organização.

04. Assinale a alternativa em que se encontram, correta e respectivamente, o sinônimo de *cerne* (1.º parágrafo) e o antônimo de *congruência* (4.º parágrafo).

- (A) Íntimo e divergência.
- (B) Âmagos e propriedade.
- (C) Recurso e incompatibilidade.
- (D) Natureza e agrupamento.
- (E) Constituição e ingerência.

05. Assinale a alternativa que apresenta a passagem do texto redigida na voz ativa.

- (A) ... uma parcela ponderável daquilo que se conceitua como poder.
- (B) Poder, portanto, tem sido definido como a capacidade...
- (C) ... a probabilidade dos resultados a se obterem...
- (D) Por imagem, deve-se entender aquilo que...
- (E) Por meio da comunicação, uma organização estabelece uma tipologia...

06. Observe as expressões destacadas no seguinte trecho:

“O consentimento refere-se (I) **basicamente** a uma relação em que um indivíduo se comporta (II) **de acordo com** a diretriz apoiada pelo poder de outro indivíduo (III) **bem como** se refere à orientação do subordinado em face do poder empregado.”

Essas expressões introduzem nos contextos informações com sentido de

- (A) I. modo; II. conformidade; III. adição.
- (B) I. conformidade; II. modo; III. retificação.
- (C) I. meio; II. conformidade; III. concessão.
- (D) I. lugar; II. concessão; III. condição.
- (E) I. modo; II. comparação; III. restrição.

07. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas da frase seguinte, apresentando conjugação e concordância verbal de acordo com a norma culta.

Poder, portanto, _____ como a capacidade de alterar a probabilidade dos resultados _____.

- (A) *vêm-se definindo ... que se obteram*
- (B) *pode ser definido ... obtido*
- (C) *vem-se definindo ... que se obtiverem*
- (D) *têm-se definido ... que se obteve*
- (E) *pode ser definido ... que se obterem*

08. Observe a frase – “... a capacidade de fazer com que **aconteçam** coisas, como a produção de uma mudança na distribuição dos acontecimentos” – e assinale a alternativa que substituiu corretamente o verbo em destaque.

- (A) Houvessem.
- (B) Exista.
- (C) Pudessem existir.
- (D) Possam haver.
- (E) Possa haver.

09. Observe a substituição das expressões destacadas por pronomes.

- I. Acima de tudo, o poder consiste em comandar *a natureza e os homens*. (comandá-los)
- II. As organizações usam *o poder* para obter o consentimento. (usam-no)
- III. As organizações usam o poder para obter *o consentimento*. (obter-lhe)
- IV. A comunicação também exerce *um formidável poder*. (exerce-o)

A substituição e a colocação do pronome estão de acordo com a norma culta

- (A) em I, II, III e IV.
- (B) apenas nos itens I e II.
- (C) apenas nos itens I e III.
- (D) apenas nos itens II e IV.
- (E) apenas nos itens II, III e IV.

10. Observe as expressões destacadas.

“Por imagem, deve-se entender aquilo que a empresa deseja projetar. Diferencia-se, portanto, da identidade. **A identidade** é o caráter, o conceito básico, a personalidade da organização. **A imagem** é a extensão (a sombra) dessa identidade.”

Assinale a alternativa em que a substituição dessas expressões por pronomes e a nova pontuação dada ao trecho preservam o sentido do original.

- (A) Por imagem, deve-se entender: aquilo que a empresa deseja projetar. Diferencia-se, portanto, da identidade que é o caráter, o conceito básico, a personalidade da organização; ela é a extensão, a sombra, dessa identidade.
- (B) Deve-se entender, por imagem, aquilo, que a empresa, deseja projetar. Diferencia-se, portanto, da identidade. Esta é o caráter, o conceito básico, a personalidade da organização, essa é a extensão, a sombra dessa identidade.
- (C) Por imagem, deve-se entender o que a empresa deseja projetar. Portanto diferencia-se, da identidade; uma é: o caráter, o conceito básico, a personalidade da organização, e a outra é: a extensão – a sombra dessa identidade.
- (D) Deve-se entender por imagem aquilo que a empresa deseja projetar, que se diferencia, portanto, da identidade: esta é o caráter, o conceito básico, a personalidade da organização; aquela é a extensão – sombra – dessa identidade.
- (E) Por imagem, deve-se entender o que a empresa deseja projetar: diferencia-se, portanto, da identidade a qual é o caráter (o conceito básico, a personalidade) da organização; esta é a extensão – a sombra – dessa identidade.

ATUALIDADES

11. O recente terremoto que arrasou várias localidades passou a ser prioridade na agenda do novo líder, primeiro presidente de centro-direita a chegar ao palácio presidencial por meio de voto popular. País com 16 milhões de habitantes, tem uma economia sólida e é o recordista mundial em acordos de livre comércio com outros países. Com isso, a expectativa entre especialistas é de que a nação não tenha dificuldades em conseguir crédito para a reconstrução. Durante os vinte anos de governo da coalizão de centro-esquerda, a *Concertación*, o país reduziu drasticamente os níveis de pobreza.

(<http://www.bbc.co.uk> – 11.03.2010)

A notícia é uma referência

- (A) à Colômbia.
- (B) ao Chile.
- (C) ao Haiti.
- (D) ao Uruguai.
- (E) à Venezuela.

12. O presidente da Bolívia, Evo Morales, conquistou uma histórica reeleição, (...) o que lhe permitirá governar por outros cinco anos para consolidar sua “revolução” e aprofundar o controle do Estado sobre a economia do país. (...). Morales, o primeiro presidente indígena da Bolívia, nacionalizou setores importantes da economia em seu primeiro mandato, como os setores de hidrocarbonetos, energia e mineração, o que gerou uma avalanche de renda para os cofres públicos que Morales usou para reforçar programas sociais.

(www.r7.com – 06.12.2009)

O presidente declara seguir orientação política vinculada ao

- (A) anarco-sindicalismo.
- (B) comunismo cristão.
- (C) neoliberalismo.
- (D) neofascismo.
- (E) socialismo.

13. A ONG *Sea Shepherd*, que defende a preservação da vida marinha, propõe um boicote à Conferência da Biodiversidade que será realizada em outubro [de 2010], em Nagoya, no Japão.

(O Estado de S.Paulo, 04.04.2010)

A razão para a proposta do boicote se deve ao fato de o Japão

- (A) ter sido, em 2009, um dos maiores emissores de gases que provocam o efeito estufa e o aquecimento global no mundo.
- (B) ser o país que mais caça baleias, além de ter refutado a proibição do comércio de atum azul, espécie ameaçada de extinção.
- (C) descumprir o acordo estabelecido pelo Protocolo de Kyoto, fruto de conferência realizada em seu próprio território.
- (D) recusar-se a participar das conferências mundiais realizadas pela ONU, como a COP-15, em 2009, em favor da proteção ambiental.
- (E) ter derramado toneladas de petróleo no Oceano Pacífico sem tomar as devidas providências para a limpeza das águas.

14. O ataque de muçulmanos da etnia fulani contra cristãos da etnia berom, no domingo [07.03.2010], deixou ao menos 500 mortos. O ataque é o mais recente episódio do confronto étnico-religioso na região, que opõe cristãos a pastores muçulmanos fulanis na disputa pelas terras de cultivo. Armados com revólveres, metralhadoras e machados, os muçulmanos invadiram casas das cidades de Dogo Na Hauwa, Ratsat e Jeji e mataram todos que encontraram pela frente. Em apenas três horas, ao menos 500 pessoas, entre elas muitas mulheres e crianças, foram mortas e queimadas. A hipótese das autoridades é de que o massacre tenha sido uma resposta dos pastores aos confrontos religiosos de janeiro passado – que deixaram 326 mortos.

(www.agora.uol.com.br – 09.03.2010. Adaptado)

A notícia se refere

- (A) à África do Sul.
- (B) a Cabo Verde.
- (C) ao Marrocos.
- (D) à Nigéria.
- (E) ao Quênia.

15. A decisão do Google de fechar seu *site* na China e deixar de censurar os resultados de suas buscas não aumentou o acesso dos internautas chineses a informações proibidas pelas autoridades de Pequim. O Google deixou de praticar a censura, mas o governo chinês, não.

(...). Agora, o bloqueio é realizado pelo mecanismo oficial (...).

(www.estadao.com.br – 24.03.2010)

Dentre os conteúdos censurados, constam notícias sobre

- (A) publicidade de produtos estrangeiros.
- (B) ascensão política de Hugo Chávez.
- (C) os movimentos pela independência do Tibet.
- (D) guerras no Oriente Médio.
- (E) tecnologia e inovações científicas.

16. O presidente Luiz Inácio Lula da Silva afirmou nesta quinta-feira [15.04.2010] ao seu colega chinês, Hu Jintao, que é importante que o governo do Irã mostre flexibilidade nesse momento, afirmou o ministro das Relações Exteriores brasileiro, Celso Amorim. Lula, segundo Amorim, reiterou ainda ao presidente chinês que sanções contra o Irã “não só são ineficazes, mas em alguns casos podem ser contraproducentes”.

Potências ocidentais, lideradas pelos EUA, têm pressionado para que seja aprovada uma nova resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) com sanções ao Irã.

(www.abril.com.br/noticias. 15.04.2010. Adaptado)

A notícia é uma referência

- (A) ao apoio do governo iraniano aos grupos terroristas de esquerda.
- (B) ao grande número de presos políticos existentes no Irã.
- (C) à manipulação dos resultados das eleições iranianas.
- (D) ao comércio de armamentos bélicos entre o Irã e a China.
- (E) ao programa de enriquecimento de urânio no Irã.

17. No dia 17.03.2010, o governo do Rio de Janeiro organizou uma grande passeata para protestar contra a emenda aprovada na Câmara dos Deputados, acerca da partilha dos *royalties* provenientes da exploração do petróleo.

Sobre esse tema, pode-se afirmar que

- I. os *royalties* referem-se, nesse caso, ao valor que uma empresa paga ao Estado pela exploração do petróleo;
- II. a emenda aprovada na Câmara prevê a distribuição dos *royalties* entre todos os Estados brasileiros;
- III. o Rio de Janeiro não contou com a participação ou apoio de nenhum outro Estado na realização desse protesto;
- IV. São Paulo não participou do protesto, por não ser um Estado produtor de petróleo.

Está correto somente o que se afirma em

- (A) II.
- (B) III.
- (C) I e II.
- (D) I e IV.
- (E) I, III e IV.

18. A campanha de imunização contra a gripe [H1N1] foi dividida em cinco etapas. Segundo o Ministério da Saúde, os grupos prioritários são aqueles que têm o maior risco de desenvolver formas graves da doença e de morrer. (...) A vacinação de grupos prioritários segue parâmetros da Organização Mundial da Saúde (...).

(Folha de S.Paulo. 02.04.2010)

Dentre outros, fazem parte dos grupos prioritários

- (A) profissionais da saúde e indígenas.
 - (B) portadores de doenças crônicas e crianças até 12 anos.
 - (C) gestantes e população feminina de 14 a 18 anos.
 - (D) crianças menores de 2 anos e mulheres acima de 40 anos.
 - (E) bebês até 6 meses e maiores de 60 anos, sem doenças crônicas.
19. A médica Zilda Arns, coordenadora da Pastoral da Criança e três vezes indicada ao Prêmio Nobel da Paz pelo Brasil, foi inspirada a iniciar seu trabalho em 1982 (...). Até sua morte no terremoto do Haiti [em 12.01.2010], ela coordenava cerca de 155 mil voluntários, presentes em mais de 32 mil comunidades em bolsões de pobreza em mais de 3 500 cidades brasileiras.

(www.uol.com.br – 13.01.2010)

A Pastoral da Criança tem como uma de suas principais finalidades

- (A) a criação de nova legislação de proteção à infância.
 - (B) a fixação do homem do campo.
 - (C) a efetivação de pesquisas científicas no campo da educação.
 - (D) a redução da mortalidade infantil.
 - (E) o estabelecimento de núcleos do MST.
20. Com *superávit* comercial, reservas internacionais superiores a US\$ 200 bilhões, um dos menores déficits fiscais do planeta e sem bolha imobiliária, excesso de consumo ou fragilidades latentes em seu setor financeiro, o Brasil tem hoje uma das economias mais sólidas do mundo. O interessante é que poucos brasileiros conseguem acreditar nisso.

Duas décadas e meia de péssimo desempenho econômico entre o final dos anos 1970 e 2003, quando o crescimento médio da economia brasileira não passou de ínfimos 2,3% ao ano, transformaram o país do futuro no país da descrença.

(Ricardo Amorim. www.istoe.com.br – 04.04.2010)

De acordo com o texto, está correto afirmar que o autor

- (A) avalia a atual situação econômica do Brasil de forma positiva, apesar de haver muito descrédito entre a população.
- (B) considera que o pessimismo generalizado da população impediu a estabilização e o crescimento econômico do país.
- (C) coloca em dúvida a consistência da situação econômica brasileira, em razão do consumo desenfreado e da dívida externa.
- (D) analisa com reservas o atual desempenho econômico do país, pois o cenário é pouco promissor para os próximos anos.
- (E) opõe-se frontalmente à atual política econômica, em razão da superficialidade das medidas adotadas para o setor fiscal do país.

DIREITO ADMINISTRATIVO

21. A legalidade, como princípio da Administração, significa que o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei e às exigências do bem comum. Nesse contexto, é possível asseverar que

- (A) nem sempre a eficácia da atividade administrativa está condicionada ao atendimento da Lei e do Direito.
- (B) as leis administrativas não são de ordem pública, embora seus preceitos por acordo de vontade podem ser descumpridos.
- (C) na Administração pública não há liberdade nem vontade pessoal.
- (D) além de atender a legalidade, o ato do administrador deve conformar-se com a supremacia do interesse público.
- (E) a Administração legítima não se reveste simplesmente da legalidade, tampouco da probidade administrativa.

22. São requisitos necessários à formação do ato administrativo:

- (A) vinculação, formalidade, territorialidade, competência e objeto.
- (B) competência, finalidade, forma, motivo e objeto.
- (C) motivo, forma, objeto, publicidade e validade.
- (D) forma, sujeito, vinculação, competência e publicidade.
- (E) legalidade, finalidade, competência, forma e territorialidade.

23. Assinale a alternativa correta.

- (A) A servidão administrativa ou pública é uma limitação administrativa.
- (B) A limitação administrativa não difere da desapropriação.
- (C) A limitação administrativa é uma restrição de vizinhança.
- (D) A limitação administrativa não obriga o Poder Público a qualquer indenização.
- (E) A desapropriação não retira do particular sua propriedade.

24. O art. 6.º, da Lei Federal n.º 8.666/93, define vocábulos relevantes no campo de licitações e contratações administrativas. Nesse contexto, considera-se

- (A) OBRA – toda a construção, reforma, fabricação, recuperação ou ampliação, realizada por execução direta ou indireta.
- (B) COMPRA – toda aquisição, remunerada ou não, de bens para fornecimento de uma só vez ou parceladamente.
- (C) EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL – quando se contrata a execução de obra ou serviço por preço certo de unidades determinadas.
- (D) TAREFA – quando se ajusta mão de obra para serviços de grande complexidade.
- (E) EXECUÇÃO INDIRETA – a que é feita pelos órgãos ou entidades da Administração, pelos próprios meios.

25. Sobre os contratos administrativos, é correto afirmar que
- (A) são sempre precedidos de licitação.
 - (B) podem ser rescindidos unilateralmente pela Administração Pública sem prévia oitiva do particular contratado.
 - (C) podem ser alterados unilateralmente pelo particular contratado.
 - (D) podem ter seu objeto desnaturado em razão do princípio da supremacia do interesse público.
 - (E) podem ser modificados bilateralmente, isto é, mediante anuência da Administração Pública e do particular contratado.
26. Assinale a alternativa correta.
- (A) O poder do administrador público, revestindo-se ao mesmo tempo do caráter de dever para a comunidade, é suscetível de renúncia pelo seu titular.
 - (B) Se para o particular o dever de agir é uma faculdade, para o administrador é uma obrigação de atuar, desde que não se apresente em benefício da comunidade.
 - (C) O poder tem para o agente público o significado de dever para a comunidade e para os indivíduos, no sentido de que quem o detém está sempre na obrigação de exercitá-lo.
 - (D) A omissão da autoridade ou o silêncio da Administração não gera responsabilidade para o agente.
 - (E) Somente alguns agentes administrativos são investidos de poder público para desempenho de suas funções.
27. No Processo Administrativo Disciplinar não se admite
- (A) julgamento sem fundamentação, ainda que sucinta.
 - (B) discordar do parecer da Comissão.
 - (C) que a Comissão tenha liberdade para coletar provas.
 - (D) franquear ao acusado ou ao seu advogado o exame dos autos, após a citação.
 - (E) que a Comissão divirja da acusação inicial.
28. O Controle administrativo é aquele em que o Executivo e os órgãos de administração dos demais Poderes exercem sobre suas próprias atividades, visando mantê-las dentro da lei, segundo as necessidades do serviço e as exigências técnicas e econômicas de sua realização. Sob esses aspectos, é correto afirmar que
- (A) a Administração só deve anular seus próprios atos, quando houver provocação de terceiros.
 - (B) a revogação, quando provocada por ato do Poder Legislativo, gera para o particular direito à indenização.
 - (C) a Administração só anula o ato ilegal e revoga ou altera o ato legal, quando inconveniente ou inoportuno, se houver apreciação judicial e após o trânsito em julgado da sentença.
 - (D) os meios de controle administrativos, de um modo geral, não se bipartem em fiscalização hierárquica e recursos administrativos.
 - (E) o controle administrativo pode e deve operar para que a atividade pública em geral se realize com legitimidade e eficiência, atingindo sua finalidade plena, que é a satisfação das necessidades coletivas e atendimento dos direitos individuais dos administrados.

DIREITO CONSTITUCIONAL

29. Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:
- (A) garantir o desenvolvimento nacional e erradicar a pobreza.
 - (B) a independência nacional e a igualdade entre os Estados.
 - (C) cooperação entre os povos para o progresso da humanidade e a dignidade da pessoa humana.
 - (D) a defesa da paz e a integração com os povos latino-americanos.
 - (E) erradicar a tortura e o tratamento desumano ou degradante.
30. Assinale a alternativa correta.
- (A) A casa é o asilo inviolável do indivíduo, ninguém pode nela penetrar, sem exceção, a não ser no cumprimento de ordem judicial.
 - (B) O sigilo das comunicações telefônicas pode ser quebrado em cumprimento de ordem judicial nas hipóteses de investigação civil.
 - (C) É plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar.
 - (D) A lei regulará as penas, não podendo ser instituída pena de suspensão ou interdição de direitos.
 - (E) Não haverá prisão civil por dívida, sem qualquer exceção.
31. O mandado de segurança coletivo poderá ser impetrado por
- (A) partido político com representação nas assembleias legislativas, legalmente constituído.
 - (B) organização sindical com representação em federação de trabalhadores há pelo menos um ano.
 - (C) entidade de classe constituída para a defesa de interesses difusos, com apoio de organização sindical.
 - (D) organização sindical constituída para a representação de trabalhadores legais, em quaisquer condições.
 - (E) associação legalmente constituída e em funcionamento a pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus associados.
32. Em relação ao *habeas data*, assinale a alternativa correta.
- (A) É gratuita a propositura dessa ação, não devendo ser paga quaisquer custas ou taxas processuais.
 - (B) Poderá ser concedido para a verificação de registros de terceiros.
 - (C) Pode ser impetrado a favor de terceiro.
 - (D) Utiliza-se para a retificação de dados, quando não haja outro meio para fazê-lo.
 - (E) Qualquer cidadão é parte legítima para propor *habeas data*, que vise assegurar o conhecimento de informações governamentais.

33. Leia as assertivas a seguir.

- I. Só se admite ação direta de inconstitucionalidade de atos normativos federais, distritais e estaduais.
- II. O objetivo da ação direta é declarar a inconstitucionalidade de lei ou ato normativo, não visando solucionar nenhum caso concreto.
- III. Decreto legislativo federal, com conteúdo geral e abstrato, não pode ser objeto de ação direta de inconstitucionalidade.
- IV. Pode ser objeto de ação direta de inconstitucionalidade o ato normativo editado por pessoa jurídica de direito público federal, desde que apresente caráter autônomo, geral e abstrato.
- V. A ação direta de constitucionalidade será julgada pelo Superior Tribunal de Justiça.

É correto o que se afirma apenas em

- (A) I e III.
- (B) II e V.
- (C) I e V.
- (D) I, II e IV.
- (E) II, III e IV.

34. Os direitos e garantias fundamentais, quanto à sua natureza, podem ser

- (A) alienados.
- (B) renunciados.
- (C) prescritíveis.
- (D) ilimitados.
- (E) universais.

35. Em relação ao mandado de segurança individual, assinale a alternativa correta.

- (A) Poderá ser concedido quando faltar norma regulamentadora, que torne inviável o exercício de um direito individual.
- (B) Poderá ser concedido para proteção de direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*.
- (C) Poderá ser concedido sempre que alguém sofrer ou for ameaçado de sofrer coação em sua liberdade de locomoção.
- (D) Poderá ser concedido para assegurar o contraditório e ampla defesa, quando o agente violador for autoridade pública.
- (E) Sua impetração será gratuita, pois se trata de ato necessário ao exercício da cidadania.

36. Quanto à finalidade e o procedimento da ação popular, assinale a alternativa correta.

- (A) Qualquer pessoa é parte legítima para propor a ação.
- (B) A ação visa a anular ato lesivo ao patrimônio público.
- (C) O autor da ação arcará com as custas judiciais, caso seja a parte perdedora.
- (D) Visa assegurar o conhecimento de dados governamentais, de interesse público.
- (E) Poderá ser proposta para apurar responsabilidade por abuso de poder.

GESTÃO PÚBLICA

37. As concepções de Estado e Sociedade, fundamentais para a definição dos modelos da gestão pública, podem ser agrupadas em duas grandes vertentes, o modelo jusnaturalista e o hegelomarxiano. O filósofo jusnaturalista que define a constituição do Estado a partir de um pacto entre os indivíduos, no qual eles consentem em abdicar de suas vontades e liberdades individuais em nome da vontade de um único, que garantirá a paz, por meio da lei, e a segurança de todos, foi

- (A) John Locke.
- (B) Jean-Jacques Rousseau.
- (C) Hegel.
- (D) Karl Marx.
- (E) Thomas Hobbes.

38. A Comissão de Ética Pública, criada em 1999, e incorporada ao Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal em 2007 obedecerá às seguintes normas:

- (A) será composta por 7 (sete) membros, designados pelo Presidente da República, para mandato de 3 (três) anos, coincidentes, permitida uma única recondução e sem direito a qualquer remuneração.
- (B) será composta por 7 (sete) membros, designados pelo Presidente da República, para mandato de 3 (três) anos, não coincidentes, permitida uma única recondução e sem direito a qualquer remuneração.
- (C) será composta por 9 (nove) membros, designados pelo Presidente da República, para mandato de 3 (três) anos, coincidentes, permitida uma única recondução e com direito à remuneração equivalente à de Ministro de Estado.
- (D) será composta por 9 (nove) membros, designados pelo Ministro da Justiça, para mandato de 3 (três) anos, não coincidentes, permitida uma única recondução e sem direito a qualquer remuneração.
- (E) será composta por 7 (sete) membros, designados pelo Ministro da Justiça, para mandato de 3 (três) anos, não coincidentes, permitida uma única recondução e sem direito a qualquer remuneração.

39. Segundo Bandeira de Mello, “o princípio da eficiência mais parece um adorno agregado ao art. 37” (Constituição Federal), que não pode ser concebido “senão na intimidade do princípio da legalidade” e, finalmente, que “é uma faceta de um princípio mais amplo, já superiormente tratado, de há muito, no Direito italiano: o princípio da _____.”

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna na frase.

- (A) finalidade
- (B) efetividade
- (C) boa administração
- (D) razoabilidade
- (E) eficácia

40. A prática da contratualização traz inovações para a Administração Pública, que passa a se modernizar, já que começa a focar no que é relevante para o Estado e para o Cidadão, beneficiário dos serviços públicos, por meio dos indicadores de desempenho estabelecidos nos contratos de resultados. Uma dessas modalidades é a contratação de parcerias público-privadas, em que a contraprestação da Administração Pública poderá ser feita por:
- ordem bancária;
 - cessão de créditos tributários;
 - outorga de direitos em face da Administração Pública;
 - outorga de direitos sobre bens públicos dominicais;
 - outros meios admitidos em lei.
- Está correto apenas o contido em
- I, II e III.
 - II, III e IV.
 - I, II, III e V.
 - I, III, IV e V.
 - II, IV e V.
41. É um instrumento considerado estratégico para a reforma e o aparelhamento administrativo do Estado em que, segundo Hely Lopes Meirelles, o contratante, no caso o Governo, comete ao contratado a condução de um empreendimento, reservando para si a competência decisória e responsabilizando-se pelos encargos financeiros da execução das obras e dos serviços projetados, com os respectivos equipamentos para sua implementação e operação. Trata-se de
- contrato de gestão.
 - contrato de gerenciamento.
 - contrato de concessão.
 - termo de parceria.
 - convênio administrativo.
42. Sobre a extinção dos contratos administrativos, é correto afirmar que
- a rescisão unilateral só pode ser feita pelo Poder Público e tem o nome de rescisão administrativa.
 - a rescisão bilateral, ou consensual, ocorre entre as partes, desde que represente o interesse do contratado.
 - a rescisão judicial ocorre geralmente por ação promovida pelo Poder Público, fundamentada no descumprimento de obrigações contratuais, e implica ressarcimento financeiro ao governo.
 - a rescisão unilateral poderá implicar sanções administrativas, como a suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de firmar contrato com a Administração, por prazo não inferior a dois anos.
 - quanto ao advento do termo, o prazo determinado, o qual deve respeitar os créditos orçamentários, poderá ser prorrogado quando relativo ao aluguel de equipamentos e à utilização de programas de informática, por até 60 (sessenta) meses.
43. A contratualização é uma prática importante na Administração Pública pós-reforma do Estado, pois possibilita instituir práticas de planejamento, avaliação e monitoramento da execução por parte do Estado (órgão contratante) e do terceiro ou órgão público contratado. Os Contratos de Resultados podem ser firmados com
- empresa estatal (pública);
 - associações e fundações do terceiro setor;
 - empresas e consórcios privados.
- Está correto o contido em
- I, apenas.
 - I e II, apenas.
 - I, II e III.
 - I e III, apenas.
 - III, apenas.
44. Analise as seguintes afirmativas sobre a contratualização.
- Avalia-se o cumprimento do contrato pela avaliação do alcance dos resultados pactuados, por meio da verificação quanto ao atingimento das metas previstas para os indicadores de desempenho.
 - Na contratualização, os instrumentos contratuais que podem ser utilizados, em sua maioria, são os mesmos já praticados pela Administração Pública; entretanto, o foco e a forma de se construir o instrumento é que mudam, já que passam de uma visão anterior focada no processo (meio) para uma nova visão focada nos resultados (fins).
 - A prestação de contas financeiras e o adequado uso dos recursos são uma condição para se avaliar o desempenho.
 - No processo de contratualização de resultados, existem 3 (três) fases importantes que são imprescindíveis ao bom resultado da prática e não podem deixar de existir: negociação, construção do instrumento e gerenciamento.
- Está correto o contido em
- I, II, III e IV.
 - I, II e III, apenas.
 - I, II e IV, apenas.
 - II, III e IV, apenas.
 - III e IV, apenas.
45. A _____ é apropriada para a execução de serviços que requerem flexibilidade de gestão e agilidade, sem ter que se submeter às leis de licitação públicas, nem à contratação de pessoal por concurso. Isso não quer dizer que ela não disponha de controles. Ao contrário, existem regras que se adequam às atividades desenvolvidas pela organização, mas que não acarretam demora, nem utilizam etapas que venham a dificultar ou atrasar a prestação do serviço público à população. Além disso, ela utiliza controles de empresa privada, principalmente em relação às áreas contábil, financeira, suprimentos e recursos humanos.
- Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.
- Empresa Pública
 - Autarquia Especial
 - Sociedade de Economia Mista
 - Autarquia Territorial
 - Organização Social

46. A utilização de instrumentos gerenciais contemporâneos na Administração Pública tem se tornado um fenômeno comum com o avanço da chamada Administração Pública Gerencial ou Nova Administração Pública. Instrumentos gerenciais, criados na área de empresas, têm se transferido, sem a devida cautela, para o setor público. Virtualmente, todos os esforços para redesenhar os processos das empresas têm suas raízes em dois movimentos: qualidade total e reengenharia. Ambos proporcionaram mecanismos poderosos para reformular os processos, de modo a servir aos clientes de forma mais eficiente.

São aspectos importantes desses processos:

- I. destruir a lealdade, o compromisso e a confiança, fatores no longo prazo mais importantes que a reengenharia de processos;
- II. usar de maneira intensiva as tecnologias de informação para melhorar o desempenho dos processos operacionais, ignorando os processos gerenciais;
- III. permitir às empresas operar de forma mais rápida e eficiente, melhorar o trabalho dos empregados, dando-lhes mais autoridade e uma visão mais clara de como o seu trabalho se encaixa nas operações da empresa como um todo;
- IV. partir do pressuposto de que podem ser dissociados do pensamento estratégico do negócio;
- V. aumentar o número de gerentes de nível médio responsáveis pelo gerenciamento dos processos da empresa.

Está correto apenas o contido em

- (A) I, II, III e IV.
- (B) I, II, III e V.
- (C) II, III, IV e V.
- (D) III, IV e V.
- (E) I, III, IV e V.

47. Em termos de estrutura matricial, os(as) _____ são as unidades de trabalho, ou seja, unidades organizacionais, envolvendo recursos humanos e materiais, que sob a coordenação de um gerente (ou chefe, ou líder), desenvolvem atividades visando a resultados definidos em prazos estabelecidos.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna.

- (A) departamentos
- (B) divisões
- (C) centros de custos
- (D) projetos
- (E) centros de produção

48. Desenvolvimento organizacional é uma estratégia _____ adotada para trazer à tona uma mudança organizacional _____, exigida pelas demandas às quais a organização tenta responder e que enfatiza o comportamento com base no(a) _____.

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas na frase.

- (A) educacional ... planejada ... experiência
- (B) comportamental ... planejada ... hierarquia
- (C) educacional ... espontânea ... conhecimento
- (D) mercadológica ... espontânea ... experiência
- (E) mercadológica ... planejada ... mercado

49. Muitas das corporações atuais estão se afastando das estruturas desarticuladas, funcionalmente organizadas para uma forma que praticamente elimina a hierarquia vertical e as antigas fronteiras departamentais. A nova corporação horizontal tem as seguintes características:

- I. a estrutura é criada em torno de fluxos de trabalho ou de processos em vez de funções departamentais;
- II. as tarefas gerenciais são delegadas ao nível mais alto;
- III. a hierarquia vertical é reduzida, com apenas alguns executivos seniores em funções tradicionais de apoio, como as finanças e os recursos humanos;
- IV. os clientes dirigem a corporação horizontal, pois os processos devem ser baseados no atendimento às necessidades deles.

Está correto o contido em

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

50. É um importante instrumento de controle social e a intensificação de apurações realizadas por meio dele revela a baixa eficiência e eficácia dos sistemas de controle externo e interno, além de comprovar a existência de uma enorme fragilidade das estruturas formais de controle. Trata-se do(a)

- (A) Tribunal de Contas da União.
- (B) Controladoria Geral da União.
- (C) Sistema Integrado de Administração Financeira.
- (D) Comissão Parlamentar de Inquérito.
- (E) Ouvidoria Federal.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

51. Relacione os princípios constitucionais norteadores dos atos da administração pública, na coluna à esquerda, com as definições apropriadas, na coluna à direita, e selecione a alternativa correta.

| | |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I – Legalidade | A – Os atos devem ser obrigatoriamente divulgados, de modo a serem assegurados o seu conhecimento e controle. |
| II – Moralidade | B – Os atos devem ser sempre imputados ao órgão e destinados genericamente à comunidade. |
| III – Publicidade | C – Os atos devem ser praticados de modo a eliminar quaisquer possibilidades de discriminações entre as pessoas. |
| IV – Impessoalidade | D – Os atos devem estar inteiramente conformados aos padrões éticos dominantes na sociedade. |
| V – Igualdade | E – Somente podem ser praticados atos nos termos estabelecidos pela lei. |

- (A) I-E; II-C; III-B; IV-D; V-A.
(B) I-E; II-C; III-D; IV-A; V-B.
(C) I-E; II-D; III-A; IV-B; V-C.
(D) I-A; II-D; III-E; IV-C; V-B.
(E) I-D; II-E; III-A; IV-B; V-C.
52. De acordo com o art. 22, da Constituição Federal, a competência para legislar sobre normas gerais de licitação é
- (A) exclusiva dos Estados e Municípios.
(B) da União, dos Estados e dos Municípios.
(C) exclusiva dos Municípios.
(D) exclusiva dos Estados.
(E) exclusiva da União.
53. Assinale a alternativa que contempla todo o escopo de abrangência do procedimento licitatório no Brasil.
- (A) Alienação, locação, aquisição de bens, contratação e execução de obras ou serviços, arrendamentos, concessões ou outorgas e escolha de trabalhos.
(B) Aquisição de bens e execução de obras ou serviços.
(C) Locação de imóveis, aquisição de bens e contratação de serviços de terceiros.
(D) Aquisição de bens, contratação de serviços de engenharia e contratação de serviços de terceiros.
(E) Alienação de inservíveis, concessão ou outorga e escolha de trabalhos.

54. De acordo com o § 2.º, do art. 7.º, da Lei n.º 8.666/93, as obras e os serviços somente poderão ser licitados quando atenderem aos seguintes requisitos:

- (A) os executantes forem empresas brasileiras de capital nacional e de reputação ilibada; o projeto executivo estiver detalhado e devidamente aprovado pela autoridade licitante; o objeto a ser licitado (a obra ou o serviço) estiver expressamente contemplado na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e na Lei Orçamentária Anual (LOA); houver EIA-RIMA (Estudo de Impacto Ambiental / Relatório de Impacto sobre o Meio Ambiente) elaborado por instituição tecnicamente credenciada e juridicamente idônea.
- (B) houver projeto básico aprovado pela autoridade competente e disponível para exame dos interessados em participar do processo licitatório; os executantes forem empresas brasileiras de capital nacional e de reputação ilibada; existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários; houver EIA-RIMA (Estudo de Impacto Ambiental / Relatório de Impacto sobre o Meio Ambiente) elaborado por instituição tecnicamente credenciada e juridicamente idônea.
- (C) o projeto executivo estiver detalhado e devidamente aprovado pela autoridade licitante; o objeto a ser licitado (a obra ou o serviço) estiver expressamente contemplado na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e na Lei Orçamentária Anual (LOA); o produto dela esperado estiver contemplado nas metas estabelecidas no Plano Plurianual de que trata o art. 165 da Constituição Federal, quando for o caso; houver EIA-RIMA (Estudo de Impacto Ambiental / Relatório de Impacto sobre o Meio Ambiente) elaborado por instituição tecnicamente credenciada e juridicamente idônea.
- (D) houver projeto básico aprovado pela autoridade competente e disponível para exame dos interessados em participar do processo licitatório; existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários; houver previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes de obras ou serviços a serem executadas no exercício financeiro em curso, de acordo com o respectivo cronograma; o produto dela esperado estiver contemplado nas metas estabelecidas no Plano Plurianual de que trata o art. 165 da Constituição Federal, quando for o caso.
- (E) houver projeto básico aprovado pela autoridade competente e disponível para exame dos interessados em participar do processo licitatório; os executantes forem empresas brasileiras de capital nacional e de reputação ilibada; existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários; o objeto a ser licitado (a obra ou o serviço) estiver expressamente contemplado na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e na Lei Orçamentária Anual (LOA).

55. O § 2.º, do art. 3.º, da Lei n.º 8.666/93, fixa que, em igualdade de condições, será assegurada, como critério de desempate, a preferência por bens e serviços que sejam, pela ordem:

- (A) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; produzidos ou prestados por empresas brasileiras; produzidos no País; produzidos ou prestados por empresas brasileiras de capital nacional.
- (B) produzidos ou prestados por empresas brasileiras de capital nacional; produzidos no País; produzidos ou prestados por empresas brasileiras; produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
- (C) produzidos ou prestados por empresas brasileiras; produzidos no País; produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; produzidos ou prestados por empresas brasileiras de capital nacional.
- (D) produzidos ou prestados por empresas brasileiras de capital nacional; produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; produzidos no País; produzidos ou prestados por empresas brasileiras.
- (E) produzidos no País; produzidos ou prestados por empresas brasileiras; produzidos ou prestados por empresas brasileiras de capital nacional; produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

56. O sistema de registro de preços é expressamente indicado para o processamento das compras públicas no art. 15, da Lei n.º 8.666/93.

Registro de preços é

- (A) o procedimento pelo qual a unidade licitante registra o preço de referência no edital.
- (B) o procedimento pelo qual as empresas participantes da licitação registram os preços de oferta, nas propostas de fornecimento.
- (C) o procedimento pelo qual a unidade licitante registra o preço do participante vencedor na ata do certame licitatório.
- (D) o procedimento de registro, na nota de empenho, do preço a ser pago ao fornecedor, quando da entrega da mercadoria objeto da licitação.
- (E) o procedimento de registro dos preços licitados, para futuras aquisições de bens ou, em situações especiais, para a contratação de serviços.

57. O art. 22, da Lei n.º 8.666/93, define as modalidades de licitação. Aponte a alternativa que expressa corretamente os cruzamentos entre as modalidades, e as respectivas definições.

| MODALIDADES | DEFINIÇÕES |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I – Concorrência | A – Modalidade de licitação entre interessados do ramo pertinente ao seu objeto, cadastrados ou não, escolhidos e convidados em número mínimo de 3 (três) pela unidade administrativa, a qual afixará, em local apropriado, cópia do instrumento convocatório e o estenderá aos demais cadastrados na correspondente especialidade que manifestarem seu interesse com antecedência de até 24 (vinte e quatro) horas da apresentação das propostas. |
| II – Tomada de Preços | B – Modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto. |
| III – Convite | C – Modalidade de licitação entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação. |

- (A) I-A; II-B; III-C.
- (B) I-A; II-C; III-B.
- (C) I-B; II-A; III-C.
- (D) I-B; II-C; III-A.
- (E) I-C; II-B; III-A.

58. De acordo com o art. 24, da Lei n.º 8.666/93, é dispensável a licitação

- (A) quando a operação envolver exclusivamente pessoas jurídicas de direito público interno, exceto se houver empresas privadas ou de economia mista que possam prestar ou fornecer os mesmos bens ou serviços, hipótese em que ficarão sujeitas à licitação.
- (B) para aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência de marca.
- (C) para a contratação de serviços técnicos, de natureza singular, com profissionais ou empresas de notória especialização, excetuados os casos de serviços de publicidade e divulgação.
- (D) para a contratação de profissional de qualquer setor artístico, diretamente ou através de empresário exclusivo, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública.
- (E) para a contratação de serviços especializados de engenharia.

59. De acordo com o art. 38, da Lei n.º 8.666/93, o procedimento da licitação tem início
- com a identificação, pelo responsável da unidade administrativa, da escassez ou da necessidade de um bem ou serviço.
 - com a elaboração do instrumento de convocação, através do qual a Administração convoca os interessados para a apresentação de suas propostas.
 - com a abertura de processo administrativo, devidamente autuado, protocolado e numerado, contendo a autorização respectiva, a indicação sucinta de seu objeto e do recurso próprio para a despesa.
 - no dia, hora e local em que, expressamente constando do convite ou do edital, a Comissão procederá à abertura dos envelopes contendo a documentação e, após a verificação dos documentos apresentados, possibilitará o seu exame por parte de todos os licitantes presentes.
 - no dia e hora em que a autoridade, representante da unidade licitante, nomear e empossar a Comissão de licitação.
60. Reconhecido como uma das primeiras iniciativas de apoio a compras eletrônicas, o *Comprasnet* é
- um sistema integrado, de apoio a compras públicas, operado, em gestão partilhada, pelo Governo Federal, pelos Governos Estaduais e pelas Prefeituras Municipais.
 - o portal de compras do Governo Federal.
 - o sistema de licitações eletrônicas do Banco do Brasil, que presta serviços à administração pública nas três esferas de governo.
 - um consórcio de empresas privadas que presta assessoria à União, aos Estados e aos Municípios, na implementação e operação de sistemas eletrônicos de compras públicas.
 - o portal de licitações eletrônicas do Governo do Estado de São Paulo.
61. Assinale a alternativa correta, referente à Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, que criou a nova modalidade de licitação, denominada pregão.
- Instituiu, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
 - Instituiu, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição dos bens patrimoniais da administração pública.
 - Instituiu, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a modalidade de licitação denominada pregão, para a contratação de obras e serviços de engenharia.
 - Instituiu, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a modalidade de licitação denominada pregão, em substituição às modalidades de Convite, Concorrência e Tomada de Preços.
 - Instituiu, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a modalidade de licitação denominada pregão, para a realização de licitações dos tipos técnica e preço e melhor técnica.
62. Um dos referenciais teóricos mais importantes para o estudo do comportamento das pessoas em ambientes de trabalho (administração de pessoal) é a teoria das motivações de Maslow, que dispõe as necessidades humanas em uma hierarquia de importância (conhecida como a pirâmide de Maslow), na seguinte sequência, da mais baixa para a mais elevada:
- necessidades de auto-realização; necessidades de estima; necessidades sociais; necessidades de segurança; necessidades fisiológicas.
 - necessidades fisiológicas; necessidades sociais; necessidades de segurança; necessidades de auto-realização; necessidades de estima.
 - necessidades de segurança; necessidades fisiológicas; necessidades de estima; necessidades sociais; necessidades de auto-realização.
 - necessidades fisiológicas; necessidades de segurança; necessidades sociais; necessidades de estima; necessidades de auto-realização.
 - necessidades fisiológicas; necessidades de segurança; necessidades de estima; necessidades sociais; necessidades de auto-realização.
63. Douglas McGregor, destacado psicólogo social e professor do MIT, comparou, em sua obra *O Lado Humano da Empresa*, dois estilos antagônicos de administrar pessoas nas organizações: de um lado, o estilo baseado na visão tradicional, mecanicista e pragmática (a que chamou de Teoria X); de outro, um estilo humanista e participativo, motivador (a que chamou de Teoria Y). Identifique, entre as características, as que se enquadram em cada um dos perfis e selecione a alternativa correta.
- O ser humano ordinário sente uma repugnância intrínseca para o trabalho e o evitará sempre que puder.
 - O controle externo e a ameaça de castigo não são os únicos meios de canalizar o esforço humano para os objetivos da organização, o homem deve se dirigir e se controlar em serviço dos objetivos, cuja realização se compromete.
 - O trabalhador compromete-se à realização dos objetivos da empresa pelas compensações associadas com seu lucro.
 - O ser humano comum prefere que o dirijam, quer esquivar das responsabilidades e tem relativamente pouca ambição.
 - O ser humano ordinário se habitua a buscar responsabilidades. A falta de ambição e a insistência na segurança são, geralmente, consequências da mesma experiência e não características essencialmente humanas.
 - A maioria dos trabalhadores põe a segurança acima de todos os fatores associados ao trabalho, exibindo pouca ambição.
- Teoria X: I, II, III; Teoria Y: IV, V, VI.
 - Teoria X: I, IV, VI; Teoria Y: II, III, V.
 - Teoria X: II, III, V; Teoria Y: I, IV, VI.
 - Teoria X: I, III, VI; Teoria Y: II, IV, V.
 - Teoria X: IV, V, VI; Teoria Y: I, II, III.

64. Para a administração de pessoal, a atividade de Análise e Descrição de cargos é utilizada com o propósito de
- (A) subsidiar as políticas de Desenvolvimento de Pessoal.
 - (B) estudar a Cultura Organizacional.
 - (C) fixar a Política de Benefícios.
 - (D) definir o formato da Estrutura Salarial.
 - (E) orientar a política definidora das sanções administrativas.
65. O papel da administração de pessoal em uma Secretaria de Estado é
- (A) administrar e controlar todas as atividades realizadas pelos profissionais das demais unidades da Secretaria.
 - (B) cuidar da gestão dos profissionais da organização no exercício de suas funções operacionais.
 - (C) deliberar a respeito de questões relativas à alocação do pessoal entre as diversas unidades da Secretaria.
 - (D) elaborar editais para a seleção de pessoal já recrutado.
 - (E) assessorar e prestar apoio às demais unidades da Secretaria em questões relacionadas à gestão de pessoal.
66. Assinale aquela que é uma exceção entre as modalidades de licitação previstas na Lei n.º 8.666/93.
- (A) Pregão.
 - (B) Concorrência.
 - (C) Tomada de preços.
 - (D) Convite.
 - (E) Leilão.
67. Assinale, entre as alternativas, aquela que corresponde a uma atividade que o Estado pode transferir a terceiros, sob a forma de concessão ou permissão.
- (A) O atendimento à saúde da população.
 - (B) A direção e a coordenação pedagógica nas escolas estaduais.
 - (C) A operação de sistemas locais de saneamento básico.
 - (D) A gestão dos recursos fazendários.
 - (E) A segurança pública.
68. Ao iniciar um estudo de processos e métodos administrativos, recomenda-se realizar a pesquisa preliminar, por meio de
- (A) entrevistas, questionários e observação pessoal.
 - (B) *benchmarking*, coleta de dados e análise operacional.
 - (C) fluxogramas, cronograma e elaboração dos manuais organizacionais.
 - (D) organogramas, revisão da literatura e observação da distribuição do trabalho.
 - (E) departamentalização, manualização e observação dos indicadores organizacionais.
69. Selecione a alternativa que expressa o objetivo central das técnicas e ferramentas de análise de Organização e Métodos.
- (A) Desenvolver a motivação dos funcionários e proporcionar condições para que haja envolvimento dos indivíduos com as normas organizacionais.
 - (B) Localizar e gerenciar riscos técnicos, econômicos e humanos, provenientes do ambiente interno e externo à organização, de maneira a conduzir projetos de maneira eficaz e eficiente.
 - (C) Identificar e analisar as macroestratégias organizacionais, definindo os propósitos da organização, cenários futuros e orientações para o processo decisório.
 - (D) Avaliar a necessidade de mudanças no sentido da racionalização ou simplificação do trabalho.
 - (E) Envolver os gerentes no ciclo dinâmico de planejamento, execução e controle, a fim de que a organização possa desenvolver plenamente sua missão.
70. O fluxograma é a representação gráfica mais utilizada na análise administrativa e tem como objetivo representar o fluxo ou a sequência de um processo de trabalho, produto ou documento. Sobre os fluxogramas, é correto afirmar que
- (A) fluxogramas radiais são aplicados quando se pretende reduzir os conflitos organizacionais, pois ocultam as relações hierárquicas do processo em análise.
 - (B) o tipo de fluxograma que se baseia em formulário padronizado, de fácil preenchimento, útil para trabalhos de levantamento, denomina-se fluxograma vertical.
 - (C) o fluxograma deve possuir índice remissivo para facilitar a localização dos tópicos abordados, além de empregar linguagem simples e direta.
 - (D) a técnica dos elos, na elaboração dos fluxogramas, tem como objetivo identificar os principais postos de trabalhos no processo em análise.
 - (E) fluxogramas tradicionais assumem a forma piramidal, enquanto fluxogramas típicos de estruturas contemporâneas são mais bem representados por círculos.
71. Técnica especializada de Organização e Métodos, que tem como objetivo avaliar a distribuição das atividades entre os diversos órgãos e, dentro destes, as tarefas individuais de cada funcionário. A descrição refere-se a
- (A) Formulário de Processos Administrativos.
 - (B) Gráfico de Layout.
 - (C) Quadro de Distribuição do Trabalho.
 - (D) Formulário de Política Organizacional.
 - (E) Quadro Divisional.

72. Em uma análise administrativa, quais as ações a serem desenvolvidas após o diagnóstico situacional das causas e do planejamento das soluções para os problemas encontrados?
- (A) Descrição das soluções e elaboração do *layout* proposto para o novo processo.
 - (B) Implantação do novo processo e elaboração dos organogramas de rotinas propostos.
 - (C) Elaboração dos fluxogramas e geração do *layout* proposto para o novo processo.
 - (D) Implantação das mudanças e controle de resultados.
 - (E) Análise dos métodos empregados no processo atual e implantação do novo processo.
73. Tratando-se de arquivamento, o sistema no qual o arquivo pode ser consultado diretamente, sem que haja necessidade de se recorrer a um índice e onde se inclui o método alfabético, é chamado de sistema
- (A) simples.
 - (B) direto.
 - (C) variadex.
 - (D) indireto.
 - (E) dúplex.
74. As saliências colocadas na parte superior das pastas e que servem para ajudar o arquivista a localizar os assuntos no arquivo são chamadas de
- (A) etiquetas.
 - (B) cabeçalhos.
 - (C) projeções.
 - (D) suportes.
 - (E) janelas.
75. À elaboração e à circulação de papéis e documentos internos e externos, relacionados às repartições e órgãos públicos, dá-se o nome de
- (A) correspondência oficial.
 - (B) documentação pública.
 - (C) comunicação governamental.
 - (D) cartas públicas.
 - (E) redação organizacional.
76. Luís Fernando é considerado um dos melhores técnicos administrativos de sua área. Dentre várias tarefas, ele é responsável pela pesquisa de preços de materiais e serviços e, para melhor controlar todo esse processo, ele faz uso de
- (A) notas fiscais canceladas.
 - (B) fluxogramas de processo.
 - (C) tabelas revisionais.
 - (D) quadros demonstrativos.
 - (E) cronogramas de progresso.
77. Redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige atos normativos e comunicações, e caracteriza-se
- (A) pela estruturação, correção e originalidade.
 - (B) pelo fundamentalismo, ênfase e legitimidade.
 - (C) pela publicidade, eficiência e informalidade.
 - (D) pelo rebuscamento, ordem indireta e moralidade.
 - (E) pela impessoalidade, clareza e uniformidade.
78. Todas as pessoas que trabalham com atendimento ao público têm de ser capazes de tomar decisões e responder eficazmente às dúvidas dos clientes. O maior número de reclamações relacionadas a atendimento dá-se devido
- (A) a acomodações precárias na recepção.
 - (B) a atitudes inconvenientes de alguns visitantes.
 - (C) à falta de cortesia, interesse e empatia do atendente.
 - (D) à presença de aparelhos de televisão quebrados na recepção.
 - (E) à oferta de revistas desatualizadas na sala de espera.
79. Organizar documentos na empresa é uma atividade de grande importância e que requer muita atenção e responsabilidade. A classificação documental mais famosa e difundida é a de *Melvil Dewey*, também conhecida por
- (A) Classificação Unilateral.
 - (B) Classificação Decimal.
 - (C) Classificação Arquivística.
 - (D) Classificação Americana.
 - (E) Classificação Universal.
80. A documentação é basicamente dinâmica e possui um amplo sentido de apoio ao estudo, à pesquisa, ao planejamento e à tomada de decisão. O processo de documentação desenvolve-se em três fases principais. São elas:
- (A) recebimento, organização e distribuição.
 - (B) entrega, protocolo e divulgação.
 - (C) triagem, seleção e circulação.
 - (D) recepção, distribuição e arquivamento.
 - (E) recolhimento, leitura e classificação.