

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE MARINGÁ - PARANÁ

Edital 075/2011-SEADM - DATA DA PROVA: 05/02/2012

PERÍODO DE PROVA: MANHÃ



FAUEL

Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Universidade Estadual de Londrina

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

LEIA ESTAS INSTRUÇÕES:

- 1 Identifique-se na parte inferior desta capa;
- 2 Você dispõe de quatro horas para responder todas as questões e preencher o Cartão Resposta;
- 3 Utilize caneta esferográfica azul ou preta;
- 4 O candidato só poderá se retirar da sala, após 1 (uma) hora do início das provas;
- 5 Cada questão de múltipla escolha apresenta apenas uma opção de resposta correta;
- 6 Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas que possam dificultar a leitura. Detectado algum problema, comunique imediatamente ao fiscal;
- 7 Utilize o caderno de prova como rascunho se necessário, mas deverá assinalar o Cartão Resposta que acompanha a prova;
- 8 Não serão computadas questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura;
- 9 Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta;
- 10 Este caderno de prova contém, 30 (trinta) questões de múltipla escolha (a,b,c,d);
- 11 Antes de retirar-se definitivamente da sala, devolva ao fiscal o caderno de prova e o Cartão Resposta;
- 12 Assine o cartão resposta no verso.

Identificação do candidato	
Nome (em letra de forma)	Nº da inscrição

Boa Prova!

01 - Assinale a opção em que as palavras se completam com a letra entre parênteses:

- a) gor_eia/ apo_eu (j).
- b) contor_ão/ mi_anga (ç).
- c) proe_a/ análi_e (z).
- d) en_ofre/ fa_ada (x).

02 - Assinale a frase em que há erro no emprego do pronome pessoal:

- a) Ela é contra eu estar aqui.
- b) O namoro acabou, nada mais há entre eu e ti.
- c) Júlio só pensa em si.
- d) A tia trouxe as crianças consigo.

03 - Das frases abaixo, assinale a que não está pontuada corretamente:

- a) Os candidatos, nervosos, esperavam o resultado.
- b) Nervosos, os candidatos esperavam o resultado.
- c) Os candidatos esperavam o resultado.
- d) Os candidatos, esperavam nervosos, o resultado.

04 - Assinale a alternativa correta quanto à concordância nominal:

- a) Já estou quites com o banco.
- b) Anexo enviamos uma foto.
- c) Nós continuávamos alerta.
- d) Não será permitida interferência de ninguém.

05 - Observe as duas frases abaixo:

**O jornal a que o empresário aludiu lhe fazia duras críticas.
Todos visam uma vida de paz.**

Quanto à regência verbal, pode-se dizer que:

- a) Só a primeira está certa.
- b) Só a segunda está certa.
- c) Ambas estão certas.
- d) Ambas estão erradas.

06 - Um prêmio de 22 milhões da loteria federal deve ser dividido por um grupo de amigos. Ademar, o responsável por fazer a aposta pelo grupo, irá receber 1/8 do valor total do prêmio, sendo que doará 2% de sua parte para instituições de caridade. O valor a ser doado por Ademar é de:

- a) R\$ 5000,00.
- b) R\$ 5500,00.
- c) R\$ 55000,00.
- d) R\$ 55500,00.

07 - Um muro com 2,5 m de altura e 40 m de comprimento foi construído por 4 trabalhadores, em 5 dias de trabalho. Respeitando-se o mesmo ritmo de trabalho, se o muro tivesse 3 m de altura e comprimento de 30 m, para ser construído em 6 dias seriam necessários:

- a) 2 trabalhadores.
- b) 3 trabalhadores.
- c) 4 trabalhadores.
- d) 5 trabalhadores.

08 - A terça parte de 5, subtraída do quadrado de 3, tem como resultado:

- a) $22/3$.
- b) $13/3$.
- c) $-22/3$.
- d) $-13/3$.

09 - O volume de água no interior de uma pirâmide quadrangular regular, com diagonal da base medindo $3\sqrt{2}$ dm, e altura de 0,5 m, é suficiente para encher:

- a) 10 recipientes com capacidade para 1,5 litro.
- b) 8 recipientes com capacidade para 2 litros.
- c) 6 recipientes com capacidade para 3 litros.
- d) 4 recipientes com capacidade para 5 litros.

17 - A convenção estabelecida entre duas ou mais pessoas, para constituir, regular ou extinguir entre elas uma relação jurídica patrimonial, cuja validade exige acordo de vontades, agente capaz, objeto lícito e forma prescrita ou não proibida por lei é o conceito legal para? Assinale a alternativa correta:

- a) Licitação Pública.
- b) Contrato Administrativo.
- c) Processo Administrativo.
- d) Sindicância Administrativa.

18 - O Professor José Osmir Fiorelle diz que pouca coisa enerva tanto um cliente como um profissional ou atendente que, antes de ouvir, já tenta provar ao cidadão que sua queixa não procede e acrescenta, que é o mesmo que chamar esta pessoa de tola. Tomando como base esta afirmação, a atitude mais adequada para um atendimento de qualidade seria? Assinale a alternativa correta:

- a) É fundamental ouvir o cliente ou cidadão usando da competência da empatia para interpretar a partir dos olhos e sentimentos destes.
- b) Levantar o maior número de informações sobre as necessidades apresentadas pelo cliente ou cidadão de maneira a dar sustentação para a análise do solicitado.
- c) É preciso tratar as pessoas com respeito, afinal, o cliente sempre tem razão pois paga pelo produto ou serviço ou paga impostos no caso do cidadão.
- d) As alternativas “a”, “b” e “c” estão corretas.

19 - O trânsito de papéis e documentos no âmbito dos processos administrativos exige um controle minucioso. Somente este poderá garantir a segurança necessária. Um mecanismo bastante conhecido e que auxiliará na segurança no processo de entradas e saídas de documentos é o chamado? Assinale a alternativa correta:

- a) Arquivo.
- b) Protocolo.
- c) Malote.
- d) Secretaria.

20 - A confecção de correspondências e documentos, que são elementos que oficializam decisões e medidas, constroem acervos e determinam procedimentos, requerem uma conduta específica que podemos apresentar como? Assinale a alternativa correta:

- a) A confecção de documentos, correspondências e ofícios deve seguir regras e normas padrão que incluem identificação, comunicação, tratamento, entre outras, com procedimentos bastante específicos.
- b) Na verdade, não há severidade na exigência de um padrão de redação para documentos e correspondências em geral, inclusive documentos públicos.
- c) O padrão na confecção de documentos é importante, mas não há uma regra, cada instituição cria a sua regra.
- d) O que determina a confecção de correspondências e ofícios é a criatividade de seus autores. As normas e regras são apenas ações pessoais.

21 - A tecnologia da informação faz parte integrante do mundo dos negócios e da gestão, seja ele público ou privado, portanto, para a função de auxiliar administrativo é fundamental o conhecimento e habilidade na utilização da tecnologia necessária para o exercício da função. Qual a tecnologia indispensável para a operacionalização do trabalho administrativo? Assinale a alternativa correta:

- a) O Facebook e demais ferramentas das redes sociais.
- b) Habilidade no desenvolvimento de programas.
- c) O único aplicativo importante é o excel.
- d) Na utilização do sistema “Office”.

22 - Atender público é uma tarefa de responsabilidade e que exige um conjunto de competências para garantia de um atendimento de qualidade e que atenda a necessidade e expectativa do cliente ou cidadão. Dentro deste conjunto há a confiabilidade, fundamental para que se estabeleça uma relação de confiança. Qual a definição de confiabilidade? Assinale a alternativa correta:

- a) Capacidade de colocar-se no lugar do outro.
- b) Fornecimento do prometido, no tempo certo e com precisão.
- c) Velocidade e muita disposição para servir.
- d) Habilidade e preparação técnica para o exercício da função.

23 - Os materiais de expediente compõem o arsenal necessário para a execução de tarefas administrativas. Neste caso, o profissional na função deve observar a necessidade de reposição, tomando as medidas para manutenção do nível de materiais necessários ao setor de trabalho. No processo, o mecanismo utilizado, pertinente ao fluxo de reposição é chamado de? Assinale a alternativa correta:

- a) Requisição de pessoal.
- b) Requisição de compra contendo especificações relativas ao equipamento.
- c) Requisição de materiais observando quantidade, tipo, tamanho e outros.
- d) As alternativas “b” e “c” estão corretas.

24 - Na administração pública ou privada, a gestão patrimonial é uma necessidade indispensável. A empresa que não se preocupa e não destina investimentos em profissionais e sistemas de controle nessa atividade, acaba por desconhecer muitas vezes, o próprio patrimônio. Contudo, a responsabilidade dessa tarefa será sempre de pessoas e nas instituições cada profissional, independente de sua função ou posição deve fazer a sua parte. Neste caso, nosso papel é? Assinale a alternativa correta:

- a) Contratar uma consultoria patrimonial para realizar os devidos registros patrimoniais.
- b) Esta ação cabe exclusivamente ao gestor do patrimônio da instituição.
- c) Operar e zelar pelo uso adequado dos materiais e equipamentos da instituição.
- d) A responsabilidade se restringe a informar o serviço de manutenção no caso de um defeito.

25 - Na visão da melhoria contínua dos processos administrativos de qualquer instituição, as funções da administração são essenciais para que se atue preventivamente, de tal forma que a melhoria se constitua em uma antecipação às necessidades e expectativas do cliente ou cidadão. Esta antecipação exige a utilização, inicialmente, de qual das funções? Assinale a alternativa correta:

- a) Controlar.
- b) Planejar.
- c) Organizar.
- d) Dirigir.

26 - O atendimento do cidadão pode ocorrer por telefone, fato este que dificulta ainda mais o estabelecimento de uma relação de confiança, pois a pessoa não está olhando nos nossos olhos e nem pode observar nossos gestos. Esta situação exige um esforço maior e habilidade no contato e dessa forma é muito importante dar atenção para uma questão que pode fazer a diferença. Assinale a alternativa correta:

- a) Saudação enfática demonstrando estar à disposição do cliente ou cidadão.
- b) Atender com firmeza deixando claro que o cliente ou cidadão deve ser breve.
- c) Saudação enfática demonstrando que deseja ser amigo do cliente ou cidadão.
- d) Não perder tempo ouvindo e passar rapidamente para o setor que imagina resolver a questão do cliente ou cidadão.

27 - Quando dois ou mais indivíduos interdependentes e em interação se juntam visando a obtenção de um determinado objetivo, entra em cena uma competência básica nos dias atuais em qualquer ambiente profissional que é o relacionamento interpessoal. Em que resulta esta junção do ponto de vista profissional? Assinale a alternativa correta:

- a) Na determinação de que cada um deve focar exclusivamente o seu trabalho.
- b) Na formação de um grupo de pessoas, cada um com seu objetivo.
- c) Na formação de uma equipe engajada com o objetivo comum.
- d) Na determinação de que a chefia deve estar vigiando para que as pessoas cumpram as suas tarefas.

28 - Mike Worsfold disse que “você não sorri apenas porque o sol está brilhando e teve um bom desjejum. Você sorri porque fazer isto é o seu trabalho”. Esta frase representa muito bem a posição de quem atende pessoas, sejam elas internas ou externas. Quando, no atendimento a um cidadão, enfrentou-se uma situação conflituosa e difícil, como você trata para manter a postura correta? Assinale a alternativa correta:

- a) Descarregar no próximo cliente ou cidadão ou nos colegas, afinal você é um simples servidor e não está ali para agradar ninguém.
- b) Reclama imediatamente com seu superior, afinal você não tem culpa do descontentamento dos cidadãos.
- c) Chora e reclama para os colegas, afinal você precisa desabafar.
- d) Dá uma volta, toma um cafezinho, lava o rosto, separando bem as coisas para manter a postura adequada.

29 - Para implementar melhorias no processo de atendimento ao cliente do seu setor, antes de iniciar o planejamento das ações necessárias, torna-se imprescindível ao longo do tempo a apuração e registro sistemáticos do que? Assinale a alternativa correta:

- a) De Informações sobre as questões relacionadas ao processo e que impactam no resultado do atendimento.
- b) Da quantidade de pessoas atendidas no decorrer do período que você estabelece.
- c) Da realização de reuniões periódicas para discutirem as melhorias.
- d) Para planejar as ações não há necessidade de nenhum recurso.

30 - Como na atuação administrativa e no atendimento ao cliente ou cidadão estamos, constantemente, sujeitos a enfrentar problemas, precisamos de disposição e atenção para a busca de soluções rápidas e eficientes. Podemos apresentar como uma técnica essencial para a solução de qualquer problema a seguinte ação, Assinale a alternativa correta:

- a) Esta questão depende de cada profissional e cada situação, é muito pessoal.
- b) O único caminho é uma pesquisa de satisfação.
- c) É preciso focar o que está bom, este é o termômetro para a melhoria de processos.
- d) A observação é a mais importante etapa para a solução de problemas.