



**PREFEITURA DE
CARAGUATATUBA**
CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 03/2023

MANHÃ

AGENTE ADMINISTRATIVO

NÍVEL MÉDIO TIPO 4 – AZUL



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **50 (cinquenta)** questões objetivas, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas;
- As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.



TEMPO

- Você dispõe de **3 (três) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas;
- **2 (duas) horas** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões;
- A partir dos **30 (trinta) minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de questões**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de questões;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno de questões está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão de respostas;
- Para o preenchimento do cartão de respostas, use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s) no cartão de respostas;
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em seu cartão de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão de respostas. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não será permitida a troca em caso de erro cometido pelo candidato**;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

Língua Portuguesa

1

Em todos os exemplos a seguir há um termo sublinhado e um pronome que retoma esse mesmo termo; assinale a frase em que o pronome utilizado para a retomada pertence a um tipo **diferente** dos demais.

- (A) Joana encontrou um emprego dentro de sua especialidade. Ela vai começar amanhã de manhã.
- (B) O professor deixou-nos uma semana para terminar esse relatório. Ele precisará, no entanto, que ele seja feito dentro da teoria explicada.
- (C) Sílvio tomou o trem das 10 horas. Apesar disso, pode ser que ele chegue um pouco atrasado.
- (D) Miguel está preparando um doce de amêndoas e um pão com passas. Ele ainda precisa de ajuda para terminar a tempo.
- (E) O filme da equipe do Carlos era muito estático. O teu era muito mais dinâmico.

2

Todas as frases a seguir permitem a inferência de um local em que estão inseridas; assinale a frase em que o local indicado está **inadequado** à frase.

- (A) Depois da refeição, minha mãe lava a louça na cozinha. / hotel.
- (B) O barulho dos aviões que decolam encobre a nossa voz. / aeroporto.
- (C) Estávamos famintos e ficamos contentes quando a garçonete se aproximou de nós. / restaurante.
- (D) Quando soa a campainha, os meninos correm para o pátio. / escola.
- (E) O motorista pede às crianças que se sentem antes de arrancar. / ônibus.

3

Assinale a opção que apresenta o processo de construção que está identificado corretamente.

- (A) *Processo anafórico*: Ele vai indicar três soluções. Duas são simples de executar, mas a terceira apresentará problema.
- (B) *Inversão sujeito e verbo*: Há muita gente do lado de fora.
- (C) *Passiva impessoal*: Fizeram muita bagunça na festa.
- (D) *Destaque de termo*: Cabral, o descobridor, morreu cedo.
- (E) *Tempo simultâneo*: Logo que chegou, começou a espirrar.

4

Uma frase interrogativa é a que formula uma pergunta. Quando a resposta pode ser sim/não, dizemos que a interrogação é total, e, em caso contrário, parcial.

Assinale a frase que mostra uma interrogação total.

- (A) O que você vai fazer neste final de semana?
- (B) Você, como eu, tem medo de escuridão?
- (C) Você está no vestibular para Medicina ou Enfermagem?
- (D) Para onde você vai amanhã de manhã?
- (E) Como você descobriu meu telefone?

5

Assinale a frase que se mostra sem ambiguidade.

- (A) João e Roberto gostam de esportes de salão, mas o esporte que ele prefere é o vôlei.
- (B) Emília e Marta mudam brevemente; ela vai morar pertinho de mim.
- (C) David e Filipe querem os dois participar da equipe de basquetebol, segundo um deles me disse.
- (D) Houve uma briga entre Chico e seu irmão. A discussão entre eles foi violenta e os dois foram separados. Só na manhã seguinte ele se desculpou.
- (E) Por causa da chuva torrencial Carla chegou à recepcionista da dentista com mais de 30 minutos de atraso; é claro que ela não estava nada contente.

6

Assinale a opção que apresenta a frase em que o sujeito está anteposto.

- (A) Na praia de Copacabana, são encontradas pessoas de todo o país.
- (B) No fundo da floresta vivia um lobo solitário.
- (C) Através da folhagem passavam os raios de sol.
- (D) A aldeia se encontrava a alguns quilômetros da cidade.
- (E) No fundo do vale corria um regato límpido.

7

Assinale a frase em que o processo verbal mostra duração e não pontualidade.

- (A) O paiol de pólvora explodiu.
- (B) O policial atirou rapidamente.
- (C) As costureiras bordavam uma toalha.
- (D) Um raio riscou o céu.
- (E) A porta fechou-se bruscamente.

8

Pela situação textual de cada fragmento a seguir, pode-se inferir a profissão do personagem; assinale a opção em que a indicação dessa profissão é **inadequada**.

- (A) Carolina está sozinha na sala. Ela pega o lápis vermelho da correção de textos. O quadro-negro está apagado e as cestas de lixo esvaziadas. / faxineira de uma escola.
- (B) Joana observava as cartas que ia retirando do baralho, uma a uma, cuidadosamente; dizia à consulente o que a carta lhe mostrava e via a preocupação no rosto dela. / cartomante.
- (C) O dia inteiro a mesma coisa: recebia uma conta e dinheiro para pagá-la. Procurava sempre ter troco suficiente, caso contrário haveria reclamações. / caixa.
- (D) Colocava os copos sobre a mesa e servia a bebida. Os pratos e os talheres já estavam dispostos sobre a toalha, na frente de cada cliente. / garçom.
- (E) Observava os jogadores de perto, correndo como eles. Às vezes interrompia o jogo por algum problema, exigindo sempre respeito pelas suas decisões. / juiz de futebol.

9

Assinale a frase que se mostra corretamente estruturada.

- (A) Esta tarde passeamos pelas salas do museu. Só mais tarde decidimos retirar-nos de lá.
- (B) O conselho de administração do hospital recebeu as recomendações do interventor. Num primeiro momento, eles vão estudá-las, em seguida farão conhecer sua decisão.
- (C) Fez-se um apelo ao exército para enfrentar os problemas das inundações; eles trabalharam toda a noite para limitar os prejuízos.
- (D) Já que a avalanche nos bloqueava a estrada, não podíamos mais avançar. Foi então que os socorristas nos propuseram repousar-se num abrigo temporário.
- (E) A *aids* se desenvolveu num ritmo alucinante. Eles deviam inevitavelmente adotar medidas muito rígidas.

10

Assinale a opção em que a primeira oração expressa uma consequência.

- (A) Já que você não quer ir ao cinema, vamos ver um filme na televisão.
- (B) A janela estava aberta e, por isso, o ladrão pôde entrar sem fazer barulho.
- (C) Eu resolvi meu problema graças a seus conselhos.
- (D) Não havia mais ônibus, daí voltei a pé.
- (E) Eu dormi mal, por isso estou cansado.

Raciocínio Lógico Matemático

11

Um dado comum tem forma cúbica com faces numeradas de 1 a 6. Se esse dado for lançado duas vezes consecutivas, a probabilidade de que a soma dos resultados obtidos seja maior do que 8 é igual a

- (A) 1/3.
- (B) 4/11.
- (C) 5/12.
- (D) 5/18.
- (E) 7/18.

12

Uma partícula se desloca, sobre o plano cartesiano, sempre em linha reta. Partindo do ponto A(0,2), ela segue até o ponto B(6,2), onde muda de direção, seguindo daí até o ponto C(9,6).

A distância total percorrida nesse trajeto que começa em A e termina em C mede, em unidades de comprimento,

- (A) 12.
- (B) 11.
- (C) 10.
- (D) 9.
- (E) 8.

13

Uma sequência numérica infinita é construída da seguinte forma:

- escolha um número inteiro e positivo para ser o 1º termo;
- multiplique esse número por 3 e, em seguida, subtraia 5. O resultado obtido será o próximo termo;
- tome o termo obtido na etapa imediatamente anterior e repita o procedimento descrito naquela etapa.

O menor valor possível para o primeiro termo de uma sequência que, construída sob essas condições, tem 4.012 como um de seus termos é

- (A) 8.
- (B) 9.
- (C) 11.
- (D) 13.
- (E) 19.

14

A proposição “Se é domingo, eu estudo inglês ou estudo alemão” é logicamente equivalente a

- (A) “Se é domingo, eu não estudo inglês ou não estudo alemão”.
- (B) “Se é domingo, eu não estudo inglês e não estudo alemão”.
- (C) “Não é domingo e eu não estudo inglês e nem alemão”.
- (D) “Se estudo inglês ou estudo alemão, então é domingo”.
- (E) “Se não estudo inglês e não estudo alemão, então não é domingo”.

15

Oitenta por cento das pessoas lotadas em um departamento são concursadas. Entre as não concursadas, 30% recebem algum tipo de gratificação.

Se há, ao todo, 7 pessoas nesse departamento que são não-concursadas e que não recebem qualquer tipo de gratificação, então o número total de pessoas no departamento é

- (A) 50.
- (B) 60.
- (C) 80.
- (D) 90.
- (E) 100.

16

Uma máquina copiadora imprime 270 cópias por minuto. Cinco máquinas com a mesma capacidade de trabalho são capazes de imprimir, em um intervalo de 20 segundos, um total de

- (A) 480 cópias.
- (B) 450 cópias.
- (C) 420 cópias.
- (D) 400 cópias.
- (E) 390 cópias.

17

Em uma caixa há 10 bolas, sendo 4 brancas e as demais vermelhas. A soma da massa de uma bola branca com a massa de uma bola vermelha é 125g. Sabe-se que bolas de mesma cor têm a mesma massa.

Se todas as 10 bolas, juntas, têm 600g, a massa de uma única bola branca é

- (A) 100g.
- (B) 75g.
- (C) 60g.
- (D) 50g.
- (E) 45g.

18

Em um retângulo ABCD, P é um ponto sobre o lado AB, entre os pontos A e B.

A razão entre as áreas do triângulo PCD e do retângulo ABCD é

- (A) 3/5.
- (B) 2/5.
- (C) 3/4.
- (D) 1/2.
- (E) 1/4.

Noções de Informática

19

As opções a seguir apresentam extensões de arquivos de imagens, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) .JPEG
- (B) .TIFF
- (C) .PNG
- (D) .DLL
- (E) .EPS

20

Assinale a opção que indica a principal função do DNS (*Domain Name System*) na Internet.

- (A) Gerenciar a segurança dos dados transmitidos.
- (B) Criar novos protocolos de comunicação.
- (C) Traduzir nomes de domínio em endereços IP.
- (D) Controlar o tráfego de dados entre diferentes redes.
- (E) Compactar os dados transmitidos para economizar largura de banda.

21

Observe a seguir a planilha gerada no MS Excel.

	A	B	C
1	Loja	Mês	Vendas
2	1	OUT	R\$ 3.500,00
3	2	OUT	R\$ 2.550,00
4	1	NOV	R\$ 3.150,00
5	2	NOV	R\$ 2.850,00
6	1	DEZ	R\$ 6.400,00
7	2	DEZ	R\$ 8.550,00
8			
9		Loja	
10		Total	R\$ -

Sabendo-se que na célula C10 foi inserida a fórmula =SOMASE(A2:A7;C9;C2:C7), se digitarmos 1 na célula C9, o valor de C10 será igual a

- (A) R\$ 8.550,00.
- (B) R\$ 9.200,00.
- (C) R\$ 12.450,00.
- (D) R\$ 13.050,00.
- (E) R\$ 13.950,00.

22

A respeito do LibreOffice Writer, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () Sua ferramenta de desenho permite criar desenhos, figuras e legendas diretamente em documentos de texto.
- () Seus documentos de texto não têm a função de cálculo integrada para executar cálculos sofisticados ou vínculos lógicos.
- () É possível salvar o documento em formato .doc ou exportá-lo para o formato .pdf.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – V – F.
- (B) V – F – V.
- (C) V – F – F.
- (D) F – F – V.
- (E) F – V – F.

23

Assinale a opção que indica o recurso no LibreOffice Impress que permite criar um modelo de design consistente para todos os slides de uma apresentação.

- (A) AutoLayout.
- (B) Slide Mestre.
- (C) Transição de Slide.
- (D) Caixa de Diálogo.
- (E) Galeria de Objetos.

24

As opções a seguir apresentam exemplos de protocolos de rede, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) SFTP
- (B) DHCP
- (C) SMTP
- (D) IMAP
- (E) SSD

25

A respeito de alguns atalhos de teclado do MS Word, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () Ctrl+P é usado para imprimir documentos.
- () Ctrl+Shift+C é usado para copiar e colar textos.
- () Shift+F3 é usado para abrir a janela de revisão ortográfica.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – F – F.
- (B) V – V – F.
- (C) F – V – V.
- (D) V – F – V.
- (E) F – V – F.

26

A respeito das tecnologias para transferência de dados entre dispositivos, analise as afirmativas a seguir.

- I. O NFC (*Near Field Communication*), é uma tecnologia que permite a transferência de informações entre dois aparelhos compatíveis sem ser necessário o contato entre os mesmo ou processos longos de pareamento.
- II. O modo *Wi-Fi Direct* oferece conectividade sem fio direta com dispositivos compatíveis sem precisar usar o ponto de acesso de um roteador de rede sem fio.
- III. USB (*Universal Serial Bus*) é um tipo de conexão usada para conectar periféricos externos ao computador sem a necessidade de abrir o PC e sem ter que desligá-lo.

Está correto o que se afirma em

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

Aspectos Locais de Caraguatatuba

27

Caraguatatuba ou Caraguá, como é conhecida, é uma das maiores Estâncias Balneárias do Litoral Norte Paulista.(...) com boas praias e ótimas atrações na alta temporada, nas praias de Tabatinga, Prainha e Cocanha as águas são as mais tranquilas da região.

Disponível em: <https://www.guiadoturismobrasil.com/cidade/SP/66/caraguatatuba>
Acesso: 08 out. 2023. (Adaptado)

Avalie se o desenvolvimento da atividade econômica relacionada às características descritas no texto apresenta como desafios:

- I. a evasão de divisas, com a perda de postos de trabalho tradicionais;
- II. a sobrecarga dos serviços de infraestrutura, pelo excesso de habitantes temporários;
- III. a grande quantidade de resíduos, descartados irregularmente nas faixas de areia.

Está correto o que se afirma em

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

28

Atualmente, Caraguatatuba reúne 120 famílias produtoras registradas no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF). Além de venderem frutas, legumes e verduras, os hortifrutis produzidos por elas também aumentam o valor nutritivo da merenda oferecida nas escolas da rede pública do município.

Disponível em: <https://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/2023/05/caraguatatuba-registra-120-familias-vivendo-da-agricultura-familiar/#:~:text=1%C3%A1%20dados%20da%20Companhia%20de,tomate%20e%20vagem%2C%20entre%20outros.> Acesso: 12 out. 2023. (Adaptada)

Avalie se a modalidade de produção agrícola exposta no texto apresenta como características:

- I. produção destinada ao abastecimento do mercado interno, muitas vezes atendendo também as necessidades familiares de subsistência;
- II. modelo de produção mais próximo das práticas agrícolas sustentáveis, como agricultura orgânica, sistemas agroflorestais e produções agroecológicas;
- III. utilização de mão de obra predominantemente do núcleo familiar, com adoção de técnicas mais modernas, alta produtividade e especialização produtiva.

Está correto o que se afirma em

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

29

“Em 18 de março de 1967, aconteceu em Caraguatatuba uma das maiores catástrofes registradas na história da região do Litoral Norte. Uma violenta chuva caiu sobre a cidade. Os morros deslizaram empurrando um mar de lama vermelha, árvores e gigantescas pedras, destruindo tudo à sua passagem. Centenas de seres humanos e animais foram soterrados, afogados e esmagados pelos troncos e pedras. A energia elétrica foi interrompida, cessaram as comunicações, a cidade se encontrava em estado de calamidade pública.”

Disponível em: <https://www.camaracaragua.sp.gov.br/sobre-o-municipio>. Acesso: 30 out. 2020.

Nos anos que se seguiram, com a ajuda da brava gente caiçara, Caraguatatuba foi sendo reconstruída e, a partir da década de 70, já apresentava um crescimento populacional acelerado, que trouxe novas consequências durante a década de 80.

Sobre este assunto, avalie as afirmativas a seguir e assinale (V) para a verdadeira e (F) para a falsa.

- () A ocupação dos núcleos de pescadores, pouco prejudicou as famílias caiçaras, no seu modo de vida e na reprodução de seus saberes hereditários.
- () As terras caiçaras, herdadas através de gerações, foram, aos poucos, cedendo lugar às novas construções, sufocando boa parte da sua cultura tradicional.
- () O crescimento populacional, na década de 90, acelerou a ocupação desordenada das encostas da Serra do Mar, aumentando os impactos ambientais e as áreas de risco.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V – F – V.
- (B) F – V – V.
- (C) V – V – V.
- (D) F – V – F.
- (E) V – V – F.

30

Prefeitura de Caraguatatuba impede invasão de área pública na Região Sul

A Prefeitura de Caraguatatuba, por meio da Secretaria de Urbanismo, realizou mais uma ação efetiva para combater a invasão de área pública no município. A tentativa foi identificada no bairro Travessão, Região Sul da cidade.

Disponível em: <https://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/2023/06/prefeitura-de-caraguatatuba-impede-invasao-de-area-publica-na-regiao-sul/> Acesso: 25 out. 2023.

Avalie se o enfrentamento do problema apresentado na notícia tem por objetivo:

- I. evitar ocupações em áreas de risco, sujeitas a desastres naturais;
- II. garantir a legalidade e segurança dos investimentos realizados pela população;
- III. promover projetos que contribuam para o ordenamento do crescimento da cidade.

Está correto o que se afirma em

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

Conhecimentos Específicos

31

Durante a execução de uma política pública no Município de Caraguatatuba, o gestor ficou encarregado de monitorar o desempenho dessa política, realizando as avaliações devidas com base em diversas perspectivas.

Nessa lógica, no que concerne à perspectiva de desempenho de eficácia, assinale a afirmativa correta.

- (A) O gestor deve verificar se a política alcançou as metas e objetivos estabelecidos no plano.
- (B) O gestor deve verificar se os custos da política foram os menores possíveis.
- (C) O gestor deve verificar se os resultados da política tiveram impactos duradouros para a sociedade.
- (D) O gestor deve verificar se as especificações de conformidade foram mantidas em todas as etapas da política.
- (E) O gestor deve verificar se a relação de custo-benefício da política se mostrou favorável.

32

A experiência permite que o profissional de Arquivologia) decida da melhor forma sobre como tratar os documentos armazenados em um arquivo, a depender das circunstâncias envolvidas.

Com relação aos métodos de restauração de documentos, avalie as afirmativas a seguir.

- I. O método do banho de gelatina tem a desvantagem de possibilitar a atração de insetos para o documento.
- II. O alto custo é um aspecto que pode prejudicar a aplicação do método do Silking.
- III. Entre as técnicas mais modernas de restauração, pode-se citar o método de encapsulação.

Está correto o que se afirma em

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

33

Entre as diferentes maneiras possíveis de descentralização da atividade administrativa, por parte da Administração Pública, a descentralização por colaboração ocorre quando o ente público

- (A) transfere para uma entidade privada a execução de serviço público, por meio de contrato.
- (B) cria órgãos, por meio de lei, para executar atividades típicas da Administração Pública.
- (C) cria pessoa jurídica para realizar atividade pública, por meio de lei complementar.
- (D) utiliza órgãos públicos para explorar atividades econômicas em regime concorrencial, mediante autorização.
- (E) intervém na iniciativa privada, por meio de tributação, visando a aumentar a participação social no governo.

34

Ao buscar um novo profissional para liderar sua equipe de vendas, a empresa XYZ estudou minuciosamente o histórico dos candidatos ao cargo, visando a identificar aqueles que já possuíam características próprias para a liderança, partindo do princípio de que essas habilidades não poderiam ser aprendidas.

Diante da situação apresentada, assinale a opção que apresenta a teoria de liderança que fundamentou a decisão da empresa XYZ na escolha de seu novo funcionário.

- (A) Teoria Y.
- (B) Teoria Contingencial.
- (C) Teoria do Caminho-meta.
- (D) Teoria dos Traços.
- (E) Teoria Situacional.

35

Acerca das diferentes técnicas utilizadas no processo de tomada de decisão, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *brainstorming* estimula o oferecimento de sugestões de ideias criativas, sem julgamentos.
- II. A técnica de Delphi reúne leigos para fornecerem opiniões sobre determinado assunto.
- III. As decisões do tipo programática são adotadas em situações em que ocorrem problemas não rotineiros

Está correto o que se afirma em

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

36

O princípio orientador da atividade de Arquivologia que determina que os documentos devem ser mantidos como foram originalmente criados, de forma a preservar a estrutura, as funções e as atividades da entidade que os produziu é o da

- (A) universalidade.
- (B) inalienabilidade.
- (C) organicidade.
- (D) veracidade.
- (E) dualidade.

37

A previsão de princípios norteadores da Administração Pública, tanto de forma explícita quanto implícita, destina-se a garantir que os gestores públicos exerçam suas funções preservando os interesses da coletividade.

Com relação a esses princípios, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *princípio da tutela* refere-se à presunção de que os fatos alegados pela Administração Pública são verdadeiros.
- II. O *princípio da moralidade* visa a impedir práticas de nepotismo nas nomeações de cargos comissionados.
- III. O *princípio da motivação* veda a aplicação retroativa de novas interpretações legais.

Com base nos princípios da Administração Pública, está correto o que se afirma em

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

38

Tendo em vista a criação de um referencial de qualidade para o atendimento na prestação de serviços, foi desenvolvido o modelo *servqual*.

Com relação a esse modelo, analise as afirmativas a seguir.

- I. A *tangibilidade* trata dos aspectos incorpóreo e imaterial do serviço, que não podem ser percebidos de forma tátil.
- II. A *responsividade* refere-se à capacidade de atender aos clientes de forma ágil e diligente.
- III. A *confiabilidade* se relaciona com a oferta do serviço de forma precisa e consistente.

Está correto o que se afirma em

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

39

A *cultura organizacional* apresenta uma série de elementos compartilhados por membros de determinada organização, dando a ela aspectos de unicidade que a diferenciam de outras organizações.

Nessa lógica, especialistas do tema, para fins de análise, dividiram esses elementos da cultura organizacional em diferentes níveis, considerando, como do nível *artefatos*, os elementos

- (A) mais resistentes a mudanças.
- (B) inconscientemente internalizados.
- (C) de profundidade mediana, evidenciados de forma implícita.
- (D) mais superficiais e visíveis da cultura.
- (E) que não interferem no clima da organização.

40

Com base na *teoria da hierarquia das necessidades*, teoria motivacional clássica, também chamada de Pirâmide de Maslow, as necessidades fisiológicas, que compreendem questões associadas à fome e à sede dos trabalhadores, devem ser satisfeitas

- (A) antes de qualquer outra necessidade.
- (B) após a satisfação das necessidades sociais.
- (C) após a satisfação das necessidades de segurança.
- (D) após a satisfação das necessidades de estima.
- (E) após a satisfação das necessidades de autorrealização.

41

A Prefeitura de Caraguatatuba é o principal órgão do Poder Executivo do Município, sendo responsável essencialmente pela elaboração e execução dos atos de administração.

Com relação a esse órgão, é correto afirmar que ele faz parte da administração

- (A) Direta.
- (B) Indireta.
- (C) Fundacional.
- (D) por Objetivos.
- (E) de Terceiro Setor.

42

Ao traçar o planejamento estratégico de uma organização, o gestor responsável por essa tarefa pode fazer uso de uma série de ferramentas próprias, a exemplo do *Balanced Scorecard*.

No contexto dessa ferramenta, assinale a afirmativa correta.

- (A) O desenvolvimento do capital humano está compreendido na perspectiva de aprendizado e crescimento.
- (B) A criação de novas regras de regulação afeta a força de ameaça dos novos entrantes no setor.
- (C) A estratégia de diferenciação se refere à estratégia genérica de liderança nos custos.
- (D) A baixa qualificação dos colaboradores da organização pode ser considerada uma ameaça.
- (E) O risco da manutenção da linha de produtos do tipo “vaca leiteira” decorre da alta necessidade de investimento e do seu baixo retorno financeiro.

43

A atuação do profissional de administração é influenciada por diversos fatores, sendo o nível hierárquico que ele possui na organização um dos principais.

Nesse sentido, o administrador que atua no *nível operacional*, deve

- (A) desenvolver ações de caráter mais genérico e global.
- (B) receber responsabilidades equivalentes aos diretores executivos.
- (C) chefiar departamentos e unidades funcionais.
- (D) enfrentar situações em um ambiente de alto grau de incertezas.
- (E) planejar suas ações em uma perspectiva de curto prazo.

44

Assinale a opção que indica a *ferramenta de gestão de qualidade* que, inspirada nos fundamentos do controle estatístico, utiliza gráficos para mensurar as variabilidades do processo produtivo, estabelecendo limites toleráveis de defeitos.

- (A) Carta Controle.
- (B) Diagrama de Ishikawa.
- (C) Folha de Verificação.
- (D) Ciclo PDCA.
- (E) Fluxograma.

45

No modelo de gestão por resultados, a *função administrativa de controle* é realizada

- (A) previamente.
- (B) ex-ante.
- (C) diretamente.
- (D) simultaneamente.
- (E) posteriormente.

46

Ao optar por implementar uma *estrutura do tipo linear* em uma organização, o gestor responsável deve considerar que esse tipo de estrutura

- (A) fortalece a especialização dos colaboradores em suas funções típicas.
- (B) mostra-se mais adequada para setores de mercado instáveis e imprevisíveis.
- (C) dificulta a indicação das responsabilidades em função da autoridade dual.
- (D) baseia-se na ideia de uma hierarquia de cargos bem definida.
- (E) permite melhorar a capacidade de resposta a problemas locais.

47

De acordo com a teoria das 3 idades, os documentos considerados de valor histórico-cultural para determinada organização, abertos ao público geral para consultas, são preservados como arquivos do tipo

- (A) corrente.
- (B) temporário.
- (C) intermediário.
- (D) primário.
- (E) permanente.

48

A prefeitura do Município de Caraguatatuba decidiu criar uma entidade administrativa, com personalidade jurídica de direito público, destinada à prestação de serviços médicos e hospitalares para a população. Tendo isso em vista, foi imediatamente editada lei específica, proposta pelo próprio prefeito, criando essa entidade.

Diante do exposto, assinale a opção que apresenta a estrutura que se enquadra nessas características.

- (A) Autarquia.
- (B) Sociedade de Economia Mista.
- (C) Organização Social.
- (D) Empresa Pública.
- (E) Ministério.

49

Um servidor foi transferido para outra unidade de trabalho e, ao chegar na nova unidade, não concordou com o estilo de trabalho de um de seus novos colegas, o que gerou um certo desconforto.

O servidor, apesar de reconhecer o problema, acredita que não exista qualquer possibilidade de fazer seu colega mudar suas atitudes, o que faz com que adote uma postura não cooperativa e não assertiva para resolver o conflito.

Diante do apresentado, o *estilo* de administração de conflitos adotado pelo servidor foi o de

- (A) compromisso.
- (B) evitação.
- (C) colaboração.
- (D) competição.
- (E) dominação.

50

Alberto, chefe de departamento de uma organização sem fins lucrativos, decidiu demitir Roberto, um de seus funcionários, por insuficiência de desempenho.

Com esse objetivo, Alberto envia um *e-mail* a Roberto, pelo seu *notebook*, informando-lhe sobre sua recente decisão, solicitando, ainda, confirmação de recebimento desse *e-mail*. Destaca-se, também, que o teclado do *notebook* utilizado apresentava defeito em suas teclas, fazendo com que algumas letras da mensagem enviada fossem omitidas.

A partir da análise da situação apresentada, no que se refere aos *elementos de comunicação* assinale a afirmativa correta.

- (A) Alberto é considerado, na situação, o remetente da mensagem.
- (B) A falta de peças no teclado de Alberto é um exemplo de retroação.
- (C) Roberto, o funcionário, representa o codificador da mensagem.
- (D) O *notebook* utilizado por Alberto para veicular a mensagem é chamado de receptor.
- (E) O ruído se refere à resposta de Roberto a Alberto, confirmando o envio da mensagem.

Realização

