



Governo do Estado de Pernambuco

Companhia Pernambucana de Saneamento – COMPESA

Prova Escrita Objetiva

Nível Médio – Assistente de Saneamento e Gestão – Manhã

Assistente de Gestão

TIPO 2 – VERDE

Informações Gerais

- Você receberá do fiscal de sala:
 - uma folha de respostas destinada à marcação das respostas das questões objetivas;
 - esse caderno de prova contendo **60 (sessenta)** questões objetivas, cada qual com **cinco** alternativas de respostas (A, B, C, D e E).
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.
- As questões objetivas são identificadas pelo número situado acima do seu enunciado.
- Ao receber a folha de respostas da prova objetiva você deve:
 - conferir seus dados pessoais, em especial seu nome, número de inscrição e o número do documento de identidade;
 - ler atentamente as instruções para o preenchimento da folha de respostas;
 - marcar na folha de respostas da prova objetiva o campo relativo à confirmação do tipo/cor de prova, conforme o caderno que você recebeu;
 - assinar seu nome, apenas nos espaços reservados, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- Durante a aplicação da prova não será permitido:
 - qualquer tipo de comunicação entre os candidatos;
 - levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
 - portar aparelhos eletrônicos, tais como *bipe*, telefone celular, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica digital, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer modelo, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc. e, ainda, lápis, lapiseira (grafite), corretor líquido e/ou borracha. Tal infração poderá acarretar a eliminação sumária do candidato.
- O preenchimento das respostas da prova objetiva, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. **Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.**
- O tempo disponível para a realização da prova é de **4 (quatro)** horas, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de provas.
- Somente após decorrida **uma hora e meia** do início da prova você poderá retirar-se da sala de prova, contudo sem levar o caderno de provas.
- Somente no decorrer dos últimos **sessenta minutos** do período da prova, você poderá retirar-se da sala levando o caderno de provas.
- Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. Caso você se negue a entregar, será eliminado do concurso.
- A FGV realizará a coleta da impressão digital dos candidatos na folha de respostas.
- Os candidatos poderão ser submetidos a sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas. Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário.
- Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados no dia **26/05/2014**, no endereço eletrônico www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/compesa.
- O prazo para interposição de recursos contra os gabaritos preliminares será das 0h00min do dia **27/05/2014** até às 23h59min do dia **29/05/2014**, observado o horário oficial de Recife, no endereço www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/compesa, por meio do Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso.

Língua Portuguesa

Dia do Trabalho

Em abril de 1886, eclodiram nos Estados Unidos diversas greves, nas quais os operários reivindicavam jornada de trabalho de oito horas diárias. Essa reivindicação baseava-se em um raciocínio muito simples: se o dia tem 24 horas, deveria ser dividido logicamente em três partes de oito horas – uma para o trabalho, outra para descanso e lazer e outra para o estudo.

Em 1º de maio do mesmo ano, milhares de trabalhadores de Chicago iniciaram uma greve geral. Três dias depois, a praça Haymarket, na cidade, foi ocupada por operários anarquistas reunidos em um grande comício para protestar contra a morte de grevistas na porta de uma fábrica no dia anterior. Quase no fim da manifestação, a polícia ordenou que os operários abandonassem imediatamente a praça. Nesse momento uma bomba foi atirada na direção dos policiais, matando um deles e ferindo vários outros. Seguiu-se um tiroteio, no qual foram mortos vários manifestantes.

Os anarquistas foram acusados de atirar a bomba, o que motivou uma grande campanha na imprensa para reprimir o movimento. Alguns dias depois, oito líderes foram presos e julgados rapidamente. Sete deles foram condenados à morte sem provas conclusivas sobre seu envolvimento no atentado. Ao final do processo, dois condenados à morte tiveram a pena transformada em prisão perpétua, um se suicidou na prisão e quatro foram enforcados em praça pública.

Esses manifestantes passaram a ser lembrados como os “mártires de Chicago”. Em homenagem a eles, a partir de 1890 correntes ideológicas do movimento operário internacional e organizações sindicais passaram a comemorar em 1º de maio o Dia do Trabalho, realizando grandes manifestações em todo o mundo, exceto nos Estados Unidos. Curiosamente, no país onde ocorreu o massacre de Chicago, o Dia do Trabalho é comemorado oficialmente na primeira segunda-feira de setembro, desde 1894.

(Marcos Napolitano e Mariana Villaça)

01

A divisão do dia, segundo a proposta do primeiro parágrafo do texto, tem inúmeros pressupostos, dentre os quais **não** se encontra:

- (A) o trabalho necessita de contínuo aperfeiçoamento.
- (B) a qualificação da mão de obra é indispensável.
- (C) a remuneração do trabalho deve crescer continuamente.
- (D) o trabalhador necessita de tempo livre para si mesmo.
- (E) a atividade de trabalho não deve ocupar a maior parte do dia.

02

“nas quais os operários reivindicavam ...” / “Essa reivindicação...”

O segundo termo sublinhado estabelece com o primeiro o mesmo tipo de relação de coesão que ocorre em

- (A) Construir estradas de ferro parece ser uma solução para o transporte de mercadorias, mas os construtores reclamam das más condições de trabalho.
- (B) Aderir a manifestações de rua virou moda no Brasil, mas a adesão já trouxe muitos problemas a alguns manifestantes.
- (C) Os movimentos grevistas cresceram no país, mas crescer não significa obrigatoriamente aumento de consciência política.
- (D) Eclodiram nos Estados Unidos diversas greves e essa explosão acarretou mudanças nas leis trabalhistas.
- (E) Dividir o dia em três partes é uma criação engenhosa, mas dividirem-no assim atende a interesses dos patrões.

03

Assinale a opção que indica a finalidade do texto “Dia do Trabalho”.

- (A) Denunciar atos de violência contra operários.
- (B) Mostrar o despreparo dos policiais diante de manifestações públicas.
- (C) Informar sobre a razão de o dia 1º de maio ser o “dia do trabalho”.
- (D) Criticar a violência gratuita de manifestantes.
- (E) Registrar datas simbólicas como obra do acaso.

04

Assinale a opção que apresenta o segmento do texto que mostra uma voz verbal **diferente** das demais.

- (A) “Os anarquistas foram acusados de atirar a bomba...”.
- (B) “Alguns dias depois, oito líderes foram presos e julgados rapidamente”.
- (C) “Sete deles foram condenados à morte sem provas conclusivas...”.
- (D) “Ao final do processo, dois condenados à morte tiveram a pena transformada em prisão perpétua...”.
- (E) “... e quatro foram enforcados em praça pública”.

05

“Operários anarquistas”

Com o termo “anarquistas”, o texto faz referência a operários

- (A) que desejavam promover atos de vandalismo.
- (B) que pretendiam criar anarquia nas fábricas.
- (C) que tinham a intenção de promover confusão ou desordem.
- (D) que tencionavam resistir à ordem estabelecida pela resistência pacífica.
- (E) que se filiavam à teoria política do anarquismo.

06

“Seguiu-se um tiroteio, no qual vários manifestantes foram mortos”.

A estruturação sintática dessa frase provoca o seguinte resultado:

- (A) os responsáveis pelas ações verbais não são identificados.
- (B) a primeira ação é mostrada como consequência da segunda.
- (C) as duas ações verbais são vistas como independentes.
- (D) o tempo da segunda ação é apresentado como distante da primeira ação.
- (E) a segunda ação verbal funciona como crítica à ação anterior.

07

“Nesse momento uma bomba foi atirada na direção dos policiais, matando um deles e ferindo vários outros”.

Sobre os componentes desse segmento do texto, assinale a afirmativa correta.

- (A) “Nesse momento” se refere ao momento da morte do policial.
- (B) “foi atirada” se refere a uma ação praticada pela “bomba”.
- (C) “na direção dos policiais” indica uma ação involuntária.
- (D) “matando” e “ferindo” são ações praticadas pelo mesmo agente.
- (E) “um deles” indica um policial qualquer, não uma quantidade.

08

“Esses manifestantes passaram a ser lembrados como os ‘mártires de Chicago’. Em homenagem a eles, a partir de 1890 correntes ideológicas do movimento operário internacional e organizações sindicais passaram a comemorar em 1º de maio o Dia do Trabalho, realizando grandes manifestações em todo o mundo, exceto nos Estados Unidos”.

Nesse segmento do texto há três ocorrências do vocábulo em. Assinale a opção que mostra uma afirmativa correta sobre essas ocorrências.

- (A) As duas primeiras ocorrências mostram valor de tempo.
- (B) As três ocorrências mostram valor semântico diferente.
- (C) As duas últimas ocorrências mostram o mesmo valor semântico.
- (D) A última ocorrência tem valor de “causa”.
- (E) A primeira ocorrência tem valor de explicação.

09

Os advérbios terminados pelo sufixo -mente são criados pela junção desse sufixo à forma feminina do adjetivo. O exemplo a seguir que não mostra essa formação em sua estrutura é:

- (A) “Curiosamente, no país onde ocorreu o massacre de Chicago...”
- (B) “...oito líderes foram presos e julgados rapidamente”
- (C) “o Dia do Trabalho é comemorado oficialmente...”
- (D) “...deveria ser dividido logicamente em três partes...”
- (E) “...abandonassem imediatamente a praça...”

10

Em todos os segmentos a seguir há a presença de formas do infinitivo.

Assinale a opção em que a substituição nominal dessas formas ocorre de maneira inadequada.

- (A) “para protestar contra a morte de grevistas” / para protesto contra a morte de grevistas
- (B) “Os anarquistas foram acusados de atirar a bomba” / Os anarquistas foram acusados pelo atiramento da bomba
- (C) “para reprimir o movimento” / para a repressão do movimento
- (D) “o dia (...) deveria ser dividido em três partes” / a devida divisão do dia em três partes
- (E) “organizações sindicais passaram a comemorar em 1º de maio” / a comemoração feita em 1º de maio pelas organizações sindicais

11

“Alguns dias depois, oito líderes foram presos e julgados rapidamente”. O advérbio “rapidamente” indica

- (A) uma crítica a um trabalho mal feito.
- (B) um elogio à eficiência da justiça.
- (C) uma satisfação aos sindicatos de operários.
- (D) uma alusão ao poder da imprensa.
- (E) uma provocação pela comparação com os nossos processos penais.

12

“Em abril de 1886, eclodiram nos Estados Unidos diversas greves, nas quais os operários reivindicavam jornada de trabalho de oito horas diárias. Essa reivindicação baseava-se em um raciocínio muito simples: se o dia tem 24 horas, deveria ser dividido logicamente em três partes de oito horas – uma para o trabalho, outra para descanso e lazer e outra para o estudo”.

Assinale a opção em que a troca dos elementos provoca alteração de sentido.

- (A) “Em abril de 1886, eclodiram nos Estados Unidos diversas greves...”
- (B) “...nas quais os operários reivindicavam jornada de trabalho de oito horas diárias”
- (C) “Essa reivindicação baseava-se em um raciocínio muito simples...”
- (D) “Essa reivindicação baseava-se em um raciocínio muito simples...”
- (E) “Em abril de 1886, eclodiram nos Estados Unidos diversas greves”

13

“Em abril de 1886, eclodiram nos Estados Unidos diversas greves”.

Assinale a opção que indica a forma de reescrever esse segmento do texto que mostra pontuação inadequada.

- (A) Em abril de 1886 eclodiram nos Estados Unidos diversas greves.
- (B) Em abril de 1886 eclodiram, nos Estados Unidos, diversas greves.
- (C) Em abril de 1886, eclodiram nos Estados Unidos, diversas greves.
- (D) Eclodiram nos Estados Unidos, em abril de 1886, diversas greves.
- (E) Em abril de 1886, eclodiram, nos Estados Unidos, diversas greves.

14

Assinale a frase em que não ocorre a presença de um sujeito posposto.

- (A) “Curiosamente, no país onde ocorreu o massacre de Chicago...”
- (B) “... o Dia do Trabalho é comemorado oficialmente na primeira segunda-feira de setembro, desde 1894”.
- (C) “Em abril de 1886, eclodiram nos Estados Unidos diversas greves...”
- (D) “Seguiu-se um tiroteio...”
- (E) “...no qual foram mortos vários manifestantes”.

15

“Em homenagem a eles, a partir de 1890 correntes ideológicas do movimento operário internacional e organizações sindicais passaram a comemorar em 1º de maio o Dia do Trabalho”.

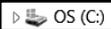
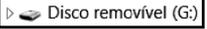
A substituição de um termo desse segmento que é adequada ao contexto é

- (A) Em homenagem a eles / Em sua homenagem
- (B) a partir de 1890 / desde 1890
- (C) e organizações sindicais / assim como organizações sindicais
- (D) passaram a comemorar / decidiram comemorar
- (E) em 1º de maio / no dia 1º de maio

Noções de Informática

16

Um Assistente de Saneamento e Gestão está trabalhando em um microcomputador com sistema operacional Windows 8 BR, tendo realizado os procedimentos listados a seguir.

- I. selecionou o arquivo  COMPROVANTE_PAGTO na pasta COMPESA-PE do disco  OS (C:) e executou um atalho de teclado.
- II. selecionou o *pendrive*, referenciado como  Disco removível (G:) e executou outro atalho de teclado.

Os atalhos de teclado, nessa sequência, são respectivamente

- (A) Ctrl + C e Ctrl + V.
- (B) Ctrl + C e Ctrl + S.
- (C) Ctrl + X e Ctrl + V.
- (D) Ctrl + X e Ctrl + S.
- (E) Ctrl + X e Ctrl + C.

17

Observe as especificações do microcomputador a seguir.



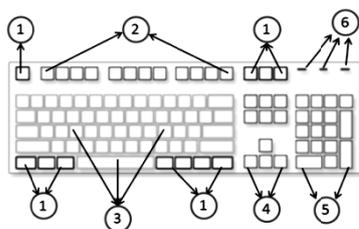
Computador Premium K5180 com Intel Core i3 8GB 1TB Windows 8 - Positivo + Monitor LED 19,5 20EN33SS - LG

As citações “Intel Core i3”, “8GB” e “1TB” fazem referência, respectivamente, aos seguintes componentes:

- (A) microprocessador, memória CACHE/L3 e *pendrive*.
- (B) placa-mãe, memória RAM/DDR e *pendrive*.
- (C) microprocessador, memória RAM/DDR e disco rígido SATA.
- (D) placa-mãe, memória CACHE/L3 e disco rígido SATA.
- (E) microprocessador, memória CACHE/L3 e disco rígido SATA.

18

Observe a figura a seguir, que representa um teclado ABNT2 e assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.



- () **Teclas de controle:** identificadas por 1, são usadas sozinhas ou em combinação com outras teclas para executar determinadas ações. As teclas mais usadas são Ctrl, Alt, logotipo do Windows e Esc.
- () **Teclas de função:** identificadas por 2, são usadas para tarefas específicas. Elas foram rotuladas por F1 ... F12, e suas funcionalidades variam de programa para programa.
- () **Teclas de digitação:** identificadas por 5, permitem editar textos e movimentar-se por documentos e páginas de *sites* da *web*. Elas incluem as teclas de seta, Home, End, PgUp, PgDn, Insert e Delete.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, V e F.
- (B) F, V e V.
- (C) V, F e F.
- (D) V, V e F.
- (E) F, F e V.

19

O Word 2010 BR oferece um recurso que permite inserir elementos gráficos em um documento para comunicar informações visualmente, que variam desde listas gráficas e diagramas de processos até os mais complexos, como diagramas de Venn e organogramas.

Esse recurso é conhecido por

- (A) DrawArt.
- (B) ToolsArt.
- (C) SmartArt.
- (D) WordArt.
- (E) GraphArt.

20

A planilha a seguir foi criada no Excel 2010 BR.

	A	B	C	D	E
1					
2					
3					
4					
5					
6	30	10	90	60	40
7					
8	Menor número entre todos =				10

Na célula E8 foi inserida uma expressão que determina o menor número entre os que estão no intervalo de A6 a E6.

Sabendo que duas funções podem ser utilizadas neste caso, as expressões possíveis são:

- (A) =MÍNIMO(A6\$E6) e =MENOR(A6\$E6)
- (B) =MÍNIMO(A6:E6) e =MENOR(A6:E6)
- (C) =MÍNIMO(A6:E6;1) e =MENOR(A6:E6;1)
- (D) =MÍNIMO(A6:E6;1) e =MENOR(A6:E6)
- (E) =MÍNIMO(A6:E6) e =MENOR(A6:E6;1)

21

Um usuário do sistema Windows 7 BR realizou os procedimentos listados a seguir, na janela “Computador” do Windows Explorer e excluiu o arquivo  MINUTA da pasta COMPESA-PE do disco C:\. Posteriormente, ele decidiu voltar à situação anterior. Para isso, ele acessou a Lixeira e clicou o botão direito do *mouse* no nome do arquivo excluído  MINUTA, o que fez surgir uma pequena janela na tela.

Nessa janela ele deve clicar na seguinte opção:

- (A) Recuperar.
- (B) Regenerar.
- (C) Reabilitar.
- (D) Retificar.
- (E) Restaurar.

22

No Word 2010 BR, um atalho de teclado gera o mesmo resultado

que pressionar o ícone  e uma tecla de função tem por significado “Salvar como...”.

O atalho de teclado e a tecla de função são, respectivamente,

- (A) Ctrl + E e F11.
- (B) Ctrl + E e F12.
- (C) Ctrl + E e F10.
- (D) Alt + E e F12.
- (E) Alt + E e F11.

23

No uso dos recursos da Internet é comum baixar arquivos em formato PDF ou mesmo atualizações de programas antivírus, não havendo necessidade de o internauta ser um especialista em informática.

Essa atividade é conhecida pelo seguinte termo:

- (A) *proxy*.
- (B) *download*.
- (C) *firewall*.
- (D) *backup*.
- (E) *swap*.

24

Em um microcomputador com sistema operacional Windows 8 BR, para imprimir uma apresentação de *slides*, o Powerpoint 2010 BR oferece as possibilidades descritas a seguir:

- por meio de um clique no ícone  de impressão rápida;
- por meio da opção , existente em , na barra de *menus* na Faixa de Opções;
- por meio da execução de um atalho de teclado.

O atalho de teclado é:

- (A) Ctrl + P
- (B) Ctrl + I
- (C) Ctrl + F3
- (D) Alt + I
- (E) Alt + P

25

Com relação aos recursos do MSOffice Outlook 2010 BR, analise as afirmativas a seguir.

- I. Armazena as mensagens de correio que chegam da Internet na Caixa de Entrada.
- II. Permite o envio de *e-mails* com a opção de solicitação de confirmação de leitura.
- III. Usa o espaço indicado por Cc... para enviar *e-mails* no modo cópia oculta

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Legislação Específica sobre Saneamento

26

Conforme determina a Lei nº 11.445/07, os reajustes de tarifas de serviços públicos de saneamento básico são realizados observando-se um intervalo mínimo de tempo, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais.

Assinale a opção que apresenta o intervalo mínimo previsto na legislação.

- (A) 3 (três) meses
- (B) 4 (quatro) meses
- (C) 6 (seis) meses
- (D) 10 (dez) meses
- (E) 12 (doze) meses

27

Segundo a Lei nº 11.445/07, os serviços públicos de saneamento básico devem ser prestados com base nos princípios listados a seguir, **à exceção de um**. Assinale-o.

- (A) Universalização do acesso.
- (B) Controle econômico.
- (C) Eficiência e sustentabilidade econômica.
- (D) Segurança, qualidade e regularidade.
- (E) Adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais.

28

De acordo com os conceitos previstos na Lei nº 11.445/07, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Considera-se universalização a progressiva ampliação do acesso de todos os domicílios ocupados ao saneamento básico.
- (B) Considera-se controle social o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem informações, representações técnicas e participação no planejamento e na avaliação dos serviços públicos de saneamento básico.
- (C) Considera-se subsídio o instrumento econômico de política social para garantir a universalização do acesso ao saneamento básico, especialmente para populações e localidades de baixa renda.
- (D) Considera-se serviço público a ação de saneamento executada por meio de soluções individuais, ainda que o usuário não dependa de terceiros para operar os serviços, o que inclui o manejo de resíduos de responsabilidade do gerador.
- (E) Considera-se saneamento básico o conjunto de serviços, infra-estruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.

29

A respeito da *prestação regionalizada de serviços públicos de saneamento*, prevista na Lei nº 11.445/07, assinale a afirmativa correta.

- (A) Admite vários prestadores do serviço para diversos municípios, contíguos ou não.
- (B) Pluraliza a fiscalização e a regulação dos serviços, inclusive de sua remuneração.
- (C) Uniformiza a fiscalização e a regulação dos serviços, exceto sua remuneração.
- (D) Admite vários prestadores do serviço somente para municípios contíguos.
- (E) Exige a compatibilidade de planejamento.

30

Sobre os objetivos da regulação, segundo a Lei nº 11.445/07, assinale a afirmativa correta.

- (A) Mantém a independência decisória, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira da entidade reguladora.
- (B) Exige transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.
- (C) Previne e reprime o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa da concorrência.
- (D) Garante o cumprimento das condições, sem estabelecer metas.
- (E) Estabelece padrões e normas para a adequada prestação dos serviços, sem relevância sobre a satisfação dos usuários.

Conhecimentos Específicos

31

Assinale a opção que indica a etapa de arquivamento que é caracterizada pelo processo de determinação da codificação sob a qual o documento será arquivado.

- (A) Classificação.
- (B) Análise.
- (C) Codificação.
- (D) Inspeção.
- (E) Ordenação.

32

Sobre os documentos que consolidam o processo de eliminação, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () A lista de eliminação registra informações relativas aos documentos a serem eliminados.
- () O termo de eliminação registra informações relativas ao ato de eliminação.
- () O edital de eliminação dá ciência do ato de eliminação.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, V e V.
- (B) F, V e F.
- (C) V, V e F.
- (D) V, V e V.
- (E) F, F e V.

33

A respeito de noções de arquivamento, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Os métodos do sistema de acesso direto aos documentos são o alfabético, a indexação coordenada e o dicionário.
- () Os sistemas de acesso direto e indireto subdividem-se em métodos básicos e padronizados.
- () O método alfabético no qual os assuntos são dispostos alfabeticamente com divisão hierárquica é o dicionário.
- () A última etapa da sequência da atividade de arquivamento em fase corrente é o arquivamento propriamente dito.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, V, F e F.
- (B) F, V, V e V.
- (C) V, V, F e V.
- (D) F, F, V e F.
- (E) V, V, F e F.

34

Assinale a opção que indica a sequência correta das atividades que estão sob responsabilidade do protocolo.

- (A) Recebimento, expedição, registro e arquivamento.
- (B) Recebimento, registro, acompanhamento da tramitação e expedição.
- (C) Recebimento, classificação, arquivamento e expedição.
- (D) Recebimento, registro, movimentação, arquivamento, empréstimo e consulta.
- (E) Recebimento, registro, distribuição e movimentação e expedição.

35

A respeito dos procedimentos administrativos, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Código de classificação e tabela de temporalidade e destinação são produtos do processo de avaliação.
- () A gestão documental contempla as três fases do ciclo documental e visa à racionalização da produção de documentos.
- () Um dos objetivos da avaliação documental é o aumento do índice de recuperação da informação.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, V e V.
- (B) F, V e F.
- (C) V, V e F.
- (D) F, F e V.
- (E) V, V e V.

36

As atividades de protocolo são realizadas

- (A) nas fases corrente, intermediária e permanente.
- (B) somente na fase corrente.
- (C) somente nas fases corrente e intermediária.
- (D) somente nas fases corrente e permanente.
- (E) somente na fase permanente.

37

Assinale a opção que indica os graus de sigilo de uma correspondência sigilosa.

- (A) Reservado, secreto e ultrassecreto.
- (B) Particular e sigiloso.
- (C) Ostensivo e sigiloso.
- (D) Reservado, confidencial, secreto e ultrassecreto.
- (E) Sigiloso, confidencial e restrito.

38

O setor de protocolo separa a correspondência oficial da particular e encaminha esta última, assim como a sigilosa, para seus respectivos destinatários.

A parte deste setor que realiza tais atividades é a de

- (A) recebimento e registro.
- (B) recebimento e distribuição.
- (C) recebimento e classificação.
- (D) registro e distribuição.
- (E) autuação e distribuição.

39

Um programa de gestão de documentos deve contar com os seguintes níveis:

- (A) mínimo ampliado e máximo.
- (B) mínimo ampliado, intermediário e máximo.
- (C) mínimo, mínimo ampliado, intermediário e máximo.
- (D) mínimo, intermediário, intermediário ampliado e máximo.
- (E) mínimo, mínimo ampliado, intermediário, máximo e máximo ampliado.

40

Sobre os níveis da gestão de documentos, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *nível mínimo ampliado* determina que os órgãos arquivísticos devem contar com programas de retenção e eliminação de documentos.
- II. O *nível intermediário avançado* estabelece procedimentos para recolher os documentos de valor temporário para a instituição arquivística privada.
- III. O *nível máximo* preconiza a existência de apenas um centro de arquivamento público intermediário.

Assinale:

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa II estiver correta.
- (C) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

41

A diversidade no ambiente de trabalho é um aspecto típico do contexto globalizado, dinâmico e competitivo de hoje.

Com relação aos benefícios da diversidade para a organização, analise as afirmativas a seguir.

- I. Menor probabilidade de obter soluções originais, criativas e inovadores, tanto técnica quanto administrativamente.
- II. Criação de uma imagem de postura ética e lutar contra preconceitos e discriminações internas e externas.
- III. Possibilidade de fomentar um clima de trabalho capaz de estimular o crescimento pessoal dos funcionários (de forma que se sintam dignos e contribuintes da sociedade).

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

42

A comunicação é a transmissão de uma informação de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra.

A esse respeito, é correto afirmar que o processo de comunicação possui os seguintes elementos fundamentais:

- (A) fonte, transmissor, veículo, receptor e ruído.
- (B) fonte, transmissor, canal, receptor e ruído.
- (C) fonte, transmissor, destino, receptor e ruído.
- (D) fonte, transmissor, veículo, destino, receptor e ruído.
- (E) fonte, transmissor, canal, receptor, destino e ruído.

43

A organização informal é a rede de relacionamentos e interações que se desenvolve, espontaneamente, entre pessoas que ocupam posições na organização formal.

Com relação às principais características da organização informal, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () *Atitudes e comportamentos* – os grupos informais desenvolvem padrões de relações e de atitudes que passam a ser aceitos e assimilados pelos seus componentes, pois traduzem os interesses e as aspirações do grupo.
- () *Normas de Trabalho* – os diversos grupos estabelecem comportamentos, como padrão de desempenho, exatamente iguais para todos os seus membros, e seguem rigorosamente as normas formais e oficiais da organização.
- () *Padrões de liderança* – certas pessoas podem se transformar, por suas características ou pelas circunstâncias, em influenciadores de atitudes ou formadores de opinião.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V, V e V.
- (B) F, F e V.
- (C) F, V e F.
- (D) F, F e F.
- (E) V, F e V.

44

Tudo o que diz respeito a uma determinada marca não é mais segredo para ninguém. É imprescindível lembrar que as pessoas, ao consumirem uma determinada marca, sabem que estão levando um conjunto de valores agregados a ela.

A esse respeito, é **incorreto** afirmar que a marca deve transmitir

- (A) confiança.
- (B) criatividade.
- (C) responsabilidade.
- (D) volatilidade.
- (E) ética.

45

A organização formal é a estrutura de relações profissionais entre pessoas, planejada no sentido de facilitar o alcance de objetivos. A organização formal é geralmente caracterizada pelo organograma e pelos manuais.

Relacione os principais aspectos retratados pela organização formal às suas respectivas características.

1. Órgãos
 2. Cargos
 3. Hierarquia de autoridade
 4. Tecnologia
- () Autoridade e responsabilidade previamente definidos.
 - () Diretores, gerentes, supervisores, funcionários, operários.
 - () Departamentos, divisões, seções e setores.
 - () Constrói o modo de realizar o trabalho dentro da organização.

Assinale a opção que mostra a relação correta, de cima para baixo.

- (A) 4 – 2 – 1 – 3
- (B) 1 – 2 – 3 – 4
- (C) 2 – 3 – 1 – 4
- (D) 3 – 2 – 1 – 4
- (E) 4 – 3 – 2 – 1

46

Analise o fragmento a seguir.

“Temos que entender a complexidade das relações humanas e investir mais no autoconhecimento para compreendermos melhor nossos clientes, prestando, assim, um bom atendimento.”

O fragmento acima se refere ao desenvolvimento dos seguintes tipos de inteligência:

- (A) intelectual e emocional.
- (B) concreta e abstrata.
- (C) interpessoal e intrapessoal.
- (D) analítica e funcional.
- (E) perceptiva e intuitiva.

47

O mínimo que o cliente espera que a empresa ofereça é o bom atendimento.

A relação entre o que o cliente recebeu de fato (percepção) e o que ele esperava receber (expectativa) é denominada

- (A) técnica de atendimento.
- (B) percepção do cliente.
- (C) expectativa do cliente.
- (D) satisfação do cliente.
- (E) importância do cliente.

48

A competência interpessoal é a habilidade de lidar com outras pessoas de forma adequada à necessidade de cada uma delas e às exigências da situação. É a habilidade de lidar eficazmente com relações interpessoais, de acordo com três critérios.

Com relação a esses critérios, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Habilidade de realmente resolver os problemas de modo que não haja regressões.
- () Soluções alcançadas de forma que as pessoas envolvidas continuem trabalhando juntas tão eficientemente.
- () Percepção acurada da situação interpessoal, de suas variáveis relevantes e respectiva interrelação.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, V e F.
- (B) V, V e V.
- (C) V, V e F.
- (D) F, F e F.
- (E) V, F e V.

49

Barreiras são limitações ou restrições que ocorrem dentro ou entre as etapas do processo de comunicação, fazendo com que nem todo sinal emitido pela fonte percorra livremente o processo, de modo a chegar incólume ao seu destino.

Com relação às causas das barreiras na comunicação, assinale V para o item verdadeiro e F para o falso.

- () Ideias preconcebidas
- () Habilidade de comunicação
- () Facilidade com o idioma
- () Emoção ou conflito
- () Superficialidade

Os itens são, respectivamente,

- (A) V, F, F, V e V.
- (B) V, F, F, V e F.
- (C) V, F, F, F e F.
- (D) V, V, V, V e V.
- (E) F, F, F, F e F.

50

A pessoa que está realizando o atendimento representa a empresa. É fundamental que os atendentes possuam habilidades que façam diferença no atendimento.

Relacione algumas habilidades essenciais do profissional de atendimento aos seus respectivos procedimentos.

1. Desenvolver a confiança e a fidelidade dos clientes
 2. Colocar-se no lugar dos clientes
 3. Prestar atenção
 4. Demonstrar empenho pessoal
- () Não apenas ouvir os clientes, mas esforçar-se para entender o real significado do que dizem.
 - () Atender às necessidades dos clientes progressivamente e fazer o que é mais sensato para preservar os interesses destes.
 - () Ser atencioso e prestativo. Mostrar interesse no autodesenvolvimento, ser confiante e independente no trabalho.
 - () Demonstrar sensibilidade em relação aos problemas dos clientes; preocupar-se genuinamente com os mesmos, demonstrando respeito e reconhecendo os diversos tipos de personalidade de forma a agir adequadamente.

Assinale a opção que indica a sequência correta, de cima para baixo.

- (A) 3 – 1 – 4 – 2
- (B) 1 – 2 – 3 – 4
- (C) 4 – 3 – 2 – 1
- (D) 2 – 4 – 1 – 3
- (E) 3 – 2 – 1 – 4

51

Com relação aos princípios que norteiam um bom atendimento, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () É importante que, em cada atendimento, a equipe esteja consciente das motivações que levaram o cliente a entrar em contato.
- () A equipe deve colocar-se no lugar do cliente, não fazendo perguntas nem investigando a razão do contato.
- () A empresa deve contratar pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas pelo desafio constante de resolver os problemas dos clientes.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V, F e F.
- (B) F, F e V.
- (C) V, V e V.
- (D) V, F e V.
- (E) F, V e F.

52

Sobre o objetivo de conquistar novos clientes e fidelizar os já existentes, leia o fragmento a seguir.

“O Customer Relationship Management ou Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente abrange, na generalidade, três grandes áreas: automatização da gestão _____, dos canais e da força de _____ e a gestão dos serviços ao _____.”

Assinale a opção que completa corretamente as lacunas do fragmento acima.

- (A) pessoas – comercial – ações – cliente
- (B) marketing – sistemas – vendas – comércio
- (C) processos – comercial – ações – comércio
- (D) pessoas – sistemas – vendas – cliente
- (E) marketing – comercial – vendas – cliente

53

Com relação aos tipos de atendimento, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) O atendente deve colocar-se no lugar do cliente para melhor atendê-lo.
- (B) O atendente deve ser indiferente, não se deixando afetar pelo que o cliente está sentindo.
- (C) O atendente deve manter uma atitude de simpatia e empatia com o cliente.
- (D) O atendente deve ter, para com o cliente, uma atitude receptiva e amistosa.
- (E) O atendente deve, por meio de um bom atendimento, garantir uma boa impressão da empresa.

54

Sobre a *relação empresa-cliente*, analise as afirmativas a seguir.

- I. A empresa deve gerenciar sua marca de forma eficaz e efetiva para manter seus clientes.
- II. A empresa deve manter seu público consumidor, já que ele é responsável por grande parte do seu faturamento.
- III. A empresa deve interagir com o público-alvo, criando vínculos para fidelizar os clientes.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

55

As estratégias de fidelização ou retenção de clientes há muito deixaram de ser encaradas como um diferencial competitivo para tornarem-se regra. O sistema integrado de gestão com foco no cliente, constituído por um conjunto de procedimentos ou processos organizados e integrados a um modelo de gestão de negócios, é conhecido como

- (A) gerenciamento de relacionamento com o cliente.
- (B) programa corporativo de qualidade total.
- (C) inteligência de negócios.
- (D) inteligência emocional.
- (E) sistema integrado de comunicação.

56

Sobre a percepção e a expectativa do cliente quanto ao atendimento e ao tratamento a serem prestados por um funcionário de uma empresa, analise as afirmativas a seguir.

- I. Tratar bem os clientes se tornou quase uma obrigação profissional.
- II. O tratamento se refere aos aspectos relacionados à gentileza e à cordialidade; é o essencial e básico.
- III. O atendimento diz respeito ao julgamento de valor como um todo; atender é superar expectativas.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

57

A conduta ética no trabalho, seguindo padrões e valores, tanto da sociedade quanto da própria organização, são essenciais para o alcance da excelência profissional.

Com relação às vantagens da ética aplicada ao ambiente de trabalho, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () Maior nível de produção da empresa.
- () Inibe a criação de um ambiente de trabalho harmonioso, respeitoso e agradável.
- () Aumenta o índice de confiança entre os funcionários.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V, F e F.
- (B) F, V e F.
- (C) V, F e V.
- (D) V, V e V.
- (E) F, F e F.

58

Com relação às atitudes éticas no ambiente de trabalho, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Orientam o teor das decisões, indicando o que a empresa deve fazer.
- (B) Definem o processo para a tomada de decisões e como a empresa deve agir.
- (C) Têm o objetivo de restringir a difusão de conhecimento que melhore o desempenho dos funcionários da empresa.
- (D) Refletem o tipo de organização e os padrões de comportamento dos funcionários da empresa.
- (E) Estabelecem as normas de convivência e de respeito entre os funcionários da empresa.

59

O conjunto de atitudes e de valores positivos que possibilita o bom funcionamento das atividades da empresa e cria relações harmoniosas de trabalho entre os funcionários, é denominado

- (A) cultura organizacional.
- (B) ética profissional.
- (C) clima organizacional.
- (D) objetivos estratégicos.
- (E) missão organizacional.

60

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional dado ao cliente. A linguagem empregada deve ser adequada, com um vocabulário simples e claro.

A esse respeito, leia o fragmento a seguir.

“Evite as expressões que transmitam _____, o tratamento _____, os diminutivos, os gerúndios, as expressões _____ e as _____.”

Assinale a opção que completa corretamente o fragmento acima.

- (A) clareza – pessoal – informais – gírias
- (B) incerteza – formal – simples – regionais
- (C) incerteza – íntimo – regionais – gírias
- (D) clareza – formal – regionais – simples
- (E) clareza – simples – informais – regionais

Realização

 **FGV PROJETOS**