



AGENTE DE APOIO ADMINISTRATIVO

Tipo 2 – VERDE



SUA PROVA

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta.
- Além deste caderno de questões, contendo cinquenta questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:
 - o cartão-resposta das questões objetivas.



TEMPO

- Você dispõe de **3 horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão-resposta e preenchimento da folha de texto definitivo;
- **2 horas** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões.
- Faltando **30 minutos** para o final 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;
- 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 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-resposta;
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s);
- Confira sua cor e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cor ou tipo **diferente** do impresso em seu cartão-resposta, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na Ata da Sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu material. O preenchimento é de sua responsabilidade e não será permitida a troca do cartão-resposta em caso de erro;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão-resposta;
- 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

Um executivo de uma empresa recebeu a seguinte mensagem eletrônica:

“Guilherme participou da reunião dos diretores com Heitor, na sucursal de Belo Horizonte, na qual ele voltou a pedir unidade na empresa.”

Assinale a opção que indica o problema de escritura dessa mensagem.

- (A) Erros de ortografia.
- (B) Pontuação inadequada.
- (C) Ambiguidade de termos.
- (D) Redundância de elementos.
- (E) Má seleção vocabular.

2

Os maços de cigarros trazem o seguinte texto:

“As autoridades sanitárias advertem que o tabaco prejudica seriamente a saúde: fumar provoca câncer, bronquite crônica e outras enfermidades pulmonares.”

Esse texto, para conseguir que algumas pessoas deixem de fumar, apela para

- (A) a autoridade pública de saúde.
- (B) a alta despesa trazida pelo vício.
- (C) o aspecto estético do mau-gosto.
- (D) a atemorização em relação a doenças.
- (E) o incômodo social provocado pela fumaça.

3

“Amizade é semelhante a um bom café: uma vez frio não se aquece sem perder bastante do sabor original”.

Essa frase de base comparativa nos diz que

- (A) a amizade não permanece após a morte.
- (B) a amizade nunca será a mesma após uma separação.
- (C) a amizade não sobrevive sem dedicação mútua dos amigos.
- (D) a amizade será sempre uma relação prazerosa entre pessoas.
- (E) a amizade mostra valores diferentes segundo a época da vida.

4

As frases a seguir apresentam termos destacados que são empregados como repetição ou substituição de termos anteriores.

Assinale a opção que indica o termo que tem emprego **diferente**.

- (A) O livro de Machado estava na primeira estante, mas a obra não estava em posição de destaque.
- (B) De longe via-se o povoado e, em destaque, a torre da igreja; os sinos eram ouvidos ao longe.
- (C) O automóvel ficou estacionado na porta da casa; o veículo estava bastante empoeirado.
- (D) O delegado recebeu o marginal para interrogatório; o bandido negou-se a responder às perguntas.
- (E) O professor já tinha bastante idade, mas continuava a lecionar; todos ainda respeitavam o mestre.

5

Uma camiseta trazia estampada a seguinte frase:

“Não tomo juízo porque já tomo cerveja!”

O que provoca o humor na frase é

- (A) a desconsideração de algo que devia ser levado a sério.
- (B) o desprezo pelos conhecimentos tradicionais.
- (C) o emprego de um sentido inesperado do verbo *tomar*.
- (D) a repetição de palavras idênticas.
- (E) a negação total de uma atitude positiva.

6

Na história do nosso país, o primeiro escritor oficial foi Pero Vaz Caminha, que começa sua famosa Carta pelas seguintes palavras:

“Posto que o capitão-mor desta vossa frota e assim os outros capitães escrevam a Vossa Alteza a nova do achamento desta vossa terra nova, que se ora nesta navegação achou, não deixarei de dar disso minha conta a Vossa Alteza, assim como eu melhor puder, ainda que, para bem contar e falar, o saiba pior que todos fazer.”

Tendo em vista a situação de escrivão da frota e sua relação social em relação ao rei, podemos deduzir que Caminha

- (A) demonstra conhecer o espírito crítico do Rei.
- (B) mostra uma modéstia cortês diante do soberano.
- (C) indica uma relação de intimidade com o poder.
- (D) denuncia a competição entre ele e outros capitães.
- (E) antecipa informações que provocam suspense.

7

As frases a seguir apresentam redundâncias desnecessárias.

Assinale a opção que indica a frase que é redigida de forma adequada, evitando-se esse problema.

- (A) João encarou de frente a namorada.
- (B) O fato real é que isso acontece sempre.
- (C) Possivelmente poderá ocorrer um terremoto.
- (D) Grande multidão de pessoas invadiu o prédio.
- (E) Nem todos os dias praticamos boas ações.

8

No interior dos bondes do Rio de Janeiro estava presente um pequeno cartaz que dizia:

Veja, ilustre passageiro,

O belo tipo faceiro

Que o senhor tem a seu lado.

Mas, no entanto, acredite

Quase morreu de bronquite

Salvou-o o Runcreosotado

Esse pequeno texto se enquadra, pelos seus versos, entre os textos de tipo

- (A) argumentativo, narrativo, poético e publicitário.
- (B) descritivo, narrativo, publicitário e poético.
- (C) narrativo, publicitário, poético e informativo.
- (D) publicitário, descritivo, normativo e narrativo.
- (E) poético, didático, descritivo e argumentativo.

9

Na escrita, frequentemente confundimos os vocábulos *mesmo* e *igual*, redigindo de forma inadequada.

Assinale a opção que indica a frase em que o vocábulo *mesmo* está bem empregado.

- (A) O cliente assistiu ao mesmo filme de ontem.
- (B) O freguês tomava o mesmo chope de sempre.
- (C) A menina comeu o mesmo prato de dois dias atrás.
- (D) Todos os dias o funcionário matava os mesmos insetos.
- (E) A secretária sempre colhia o mesmo cravo pela manhã.

10

“Posto que o capitão-mor desta vossa frota e assim os outros capitães escrevam a Vossa Alteza a nova do achamento desta vossa terra nova, que se ora nesta navegação achou, não deixarei de dar disso minha conta a Vossa Alteza, assim como eu melhor puder ainda que, para bem contar e falar, o saiba pior que todos fazer.”

Esse segmento inicial da Carta nos mostra como a linguagem muda com o tempo; assim, se, em lugar do século XVI, esse texto fosse adaptado para nossos dias, deveríamos substituir

- (A) *Posto que por ainda que.*
- (B) *capitães por capitãos.*
- (C) *Vossa Alteza por Vossa Majestade.*
- (D) *ora por outrora.*
- (E) *nesta navegação por nessa navegação.*

Raciocínio Lógico

11

Um retângulo possui 16 m de perímetro e 15 m² de área. Um retângulo semelhante a esse possui 64 m de perímetro.

A área desse retângulo é

- (A) 60 m².
- (B) 120 m².
- (C) 180 m².
- (D) 240 m².
- (E) 300 m².

12

Os funcionários A, B, C, D e E moram perto do hospital H onde trabalham. No plano cartesiano podemos representar (em certa escala) o hospital e as casas dos cinco funcionários por

H(0, 0), A(5, 0), B(4, 2), C(3, 3), D(2, 4), E(1, 4).

Considerando distâncias em linha reta, quem mora mais perto do hospital é

- (A) A.
- (B) B.
- (C) C.
- (D) D.
- (E) E.

13

Certa quantia foi repartida entre os irmãos Alceu, Breno e Caio. Alceu recebeu a terça parte do total e Breno recebeu dois quintos do total.

A fração do total que coube a Caio é

- (A) 3/8.
- (B) 5/8.
- (C) 11/15.
- (D) 9/15.
- (E) 4/15.

14

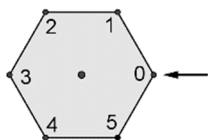
Uma torradeira que custava R\$ 160,00 pode ser comprada com desconto por R\$ 115,20.

O percentual do desconto foi de

- (A) 22%.
- (B) 26%.
- (C) 28%.
- (D) 32%.
- (E) 45%.

15

A figura abaixo mostra uma seta fixa e uma placa hexagonal regular, com vértices numerados e que pode girar em torno do ponto central.



Fazer um *movimento* nessa placa significa efetuar uma rotação de 60° no sentido horário. Assim, aplicando um movimento na placa acima, a seta passará a apontar para o número 1.

A partir da situação inicial da figura acima, após 2021 movimentos da placa, a seta apontará para o número

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

16

Com os elementos do conjunto $C = \{1, 2, 3, \dots, 18, 19\}$ devemos formar dois conjuntos A e B tais que:

- $A \cup B = C$
- $A \cap B = \emptyset$
- Os elementos de A e de B têm mesma soma.

O número de elementos de A é, no mínimo, igual a

- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 7.
- (D) 8.
- (E) 9.

17

Em uma caixa há 2 bolas brancas e 4 bolas pretas. Retirando, ao acaso 2 bolas, a probabilidade de que elas sejam de cores diferentes é de

- (A) 2/5.
- (B) 5/8.
- (C) 5/9.
- (D) 7/12.
- (E) 8/15.

18

Em uma oficina de artesanato, 3 artesãos fazem o total de 3 vasos em 3 dias.

O número de dias que 12 artesãos levarão para fazer 12 vasos é

- (A) 3 dias.
- (B) 4 dias.
- (C) 6 dias.
- (D) 12 dias.
- (E) 24 dias.

19

De certo concurso para funcionários de um hospital temos os dados a seguir:

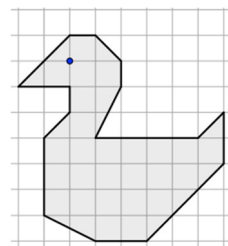
Profissão	Carga horária	Remuneração	Remuneração por hora de trabalho
Técnico de enfermagem	30 h	R\$ 5.100,00	X
Técnico de radiologia	20 h	R\$ 3.600,00	Y
Técnico administrativo	40 h	R\$ 6.000,00	Z

Em relação à remuneração por hora de trabalho é correto afirmar que

- (A) $X > Y > Z$.
- (B) $Y > X > Z$.
- (C) $X > Z > Y$.
- (D) $Y > Z > X$.
- (E) $Z > X > Y$.

20

No quadriculado da figura abaixo, o lado de cada quadradinho é de 1 unidade.



Considerando a superfície de cada quadradinho como 1 unidade de área, a figura desenhada acima tem área igual a

- (A) 31.
- (B) 32.
- (C) 33.
- (D) 34.
- (E) 35.

Noções de Informática

21

João ligou seu computador para prosseguir no seu trabalho rotineiro, mas notou que o Windows 10 estava excessivamente lento, e decidiu investigar a causa do problema.

Assinale o componente do Windows que ajudaria João a descobrir os aplicativos e processos internos que estão ativos no sistema.

- (A) Agendador de Tarefas.
- (B) Configuração do Sistema.
- (C) Gerenciador de Tarefas.
- (D) Windows Defender.
- (E) Windows Explorer.

22

Analise o trecho de uma planilha MS Excel na qual foram aplicados filtros em quatro colunas.

	A	B	C	D
1	X	Y	W	Z
2	1	2	3	4
3	5	6	7	8
4	9	10	11	12
5	13	14	15	16
6				

Foram selecionados os seguintes valores.

Coluna A: 1, 5, 9;

Coluna B: 2, 10;

Coluna C: nenhum dos valores foi selecionado;

Coluna D: 4.

Assinale o número de linhas exibidas após as seleções, sem contar a linha de títulos.

- (A) Zero.
- (B) Uma.
- (C) Duas.
- (D) Três.
- (E) Quatro.

23

Considere um grande banco comercial cujo domínio na Internet é *bancox.com.br*. Como é muito popular, há vários fraudadores que enviam mensagens falsas para clientes e não clientes do banco, inventando motivos e pedindo que cliquem num certo link. Alguns desses links são exibidos a seguir.

www.atendimento.bancox.br.ouvidoria.com
www.bancox.com.br.atendimento.com
www.ouvidoria.atendimento.bancox.br
www.atendimento.bancox.com.br/dividas

Assinale o número de links que poderiam ser links genuinamente ligados ao referido banco.

- (A) Zero.
- (B) Um.
- (C) Dois.
- (D) Três.
- (E) Quatro.

24

Maria tem uma coleção de fotos, com um tamanho médio de 500 KB por foto. Considerando essa média, assinale o maior número de fotos que poderiam ser armazenadas num pendrive de 8 GB.

- (A) 8.000
- (B) 16.000
- (C) 32.000
- (D) 64.000
- (E) 160.000

25

Considere um comando de localização no MS Word, onde o texto a localizar foi

vo1

e as opções de busca avançada escolhidas foram:

“Diferenciar maiúsc./minúsc.”

“Localizar apenas palavras inteiras”

O texto objeto da busca é exibido a seguir.

Lorem ipsum dolor sit amet. Eos voluptatem dolores id mollitia dolor ad necessitatibus quia aut libero sunt non voluptatem nisi! Et modi voluptas qui rerum voluptas eos amet dicta et consequatur amet aut eligendi voluptatem ea laudantium molestias.

Assinale o número de palavras localizadas.

- (A) Zero.
- (B) Uma.
- (C) Duas.
- (D) Três.
- (E) Quatro.

26

Assinale o tipo de arquivo (extensão) que em geral **não** apresenta redução significativa de tamanho quando compactado por aplicativos do tipo *WinZip* ou *WinRAR*.

- (A) .csv
- (B) .docx
- (C) .jpg
- (D) .txt
- (E) .xlsx

27

Considere uma planilha LibreOffice Calc na qual

- 1) as células A1, A2, A3 e A4 contêm, respectivamente, os valores 10, 20, 30 e 40;
- 2) as células B1, B2, B3 e B4 contêm, respectivamente, os valores 100, 200, 300 e 400;
- 3) na célula F1 foi digitada a fórmula “=SOMA(A1:D4)”;
- 4) a célula F1 foi selecionada, copiada e colada na célula G2;
- 5) nenhuma outra célula foi preenchida.

Assinale o valor que passou a ser exibido na célula G2.

- (A) 90
- (B) 100
- (C) 900
- (D) 1.000
- (E) 1.100

28

Com relação à função *Limpar* do MS Excel 2010, disponível na guia *Página Inicial*, considere as opções presentes no menu *popup* exibido quando essa função é acionada.

Assinale a opção de limpeza que **não** faz parte das operações oferecidas.

- (A) Limpar Comentários.
- (B) Limpar Conteúdo.
- (C) Limpar Formatos.
- (D) Limpar Hiperlinks.
- (E) Limpar Tabelas.

29

Analise as afirmativas a seguir referentes à comparação entre discos rígidos tradicionais (HD) e discos sólidos (SSD).

- I. HDs em geral são mais baratos.
- II. SSDs em geral são mais rápidos.
- III. SSDs são mais silenciosos.

Está correto o que se afirma em

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

30

No contexto do MS Word, os termos *Normal*, *Título 1*, *Título 2* são empregados para a identificação de

- (A) Estilos.
- (B) Fontes.
- (C) Formas.
- (D) Padrões ortográficos.
- (E) Símbolos especiais.

Legislação**31**

O atendimento à população por órgãos públicos deve pautar-se em um conjunto de princípios morais elevados, como o descrito a seguir.

A atuação da Administração Pública deve ocorrer sem prejuízo ou benefício de parte do público atendido, mantendo um tratamento isonômico, para realizar o interesse coletivo.

O princípio descrito é o de

- (A) legalidade.
- (B) publicidade.
- (C) moralidade.
- (D) impessoalidade.
- (E) eficiência.

32

A qualidade do atendimento ao público envolve um conjunto de habilidades, como as descritas a seguir:

1. Receber as pessoas com cordialidade, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.
2. Avaliar as demandas pertinentes dos públicos internos e externos e recusar as não apropriadas.

As atividades 1 e 2 correspondem à capacidade de

- (A) amenizar e agilizar.
- (B) recepcionar e filtrar.
- (C) informar e monitorar.
- (D) orientar e acolher.
- (E) diagnosticar e esclarecer.

33

À luz do Art. 80 do Estatuto do Servidor Público de Paulínia, avalie as afirmativas a seguir.

- I. É dever do funcionário exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo.
- II. É dever do funcionário cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestadamente ilegais.
- III. É dever do funcionário levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo.

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.

34

O funcionário nomeado e empossado em cargo de provimento efetivo sob o regime da Lei Complementar nº 17/01, ao entrar em exercício, ficará sujeito a

- (A) estágio probatório por período 3 (três) anos.
- (B) regime de avaliação por período de 2 (dois) anos.
- (C) avaliação teórico-prática por provas semestrais.
- (D) análise de desempenho por período de 5 (cinco) anos.
- (E) exames médicos para avaliar sua produtividade e eficiência.

35

Atender ao público é uma atividade fundamental, que representa o espelho da entidade perante o público. Para prestar um bom atendimento, uma das qualidades fundamentais de um servidor público municipal é ter a capacidade de se colocar no lugar do outro, para compreender o seu modo de pensar e como essa pessoa se sente frente a uma determinada situação ou sentimento.

Essa capacidade é denominada de

- (A) autocontrole.
- (B) presteza.
- (C) empatia.
- (D) simpatia.
- (E) solidariedade.

Conhecimentos Específicos

36

Dentre os princípios da arquivologia recorrentemente utilizados na gestão de documentos, o princípio da proveniência estabelece que os arquivos

- (A) jamais podem ser divididos em fundos diferentes.
- (B) são desenvolvidos por meio de uma acumulação de documentos.
- (C) públicos não devem ser transferidos a terceiros.
- (D) produzidos por uma entidade devem respeitar sua origem.
- (E) devem ficar distantes do local onde foram produzidos.

37

Um administrador, após assumir a gestão de uma fábrica, encontrou problemas de qualidade que comprometem os resultados da empresa.

Assinale a opção que indica a ferramenta de gestão da qualidade que ele poderá utilizar para priorizar os problemas, evitando perder tempo com questões de pouca relevância.

- (A) Estratégias competitivas genéricas.
- (B) 5Ps.
- (C) Funil gerencial.
- (D) Matriz GUT.
- (E) *Benchmarking* concorrencial.

38

A teoria de arquivologia que busca analisar o período de vida útil de um documento é chamada de

- (A) Teoria do arranjo temporal
- (B) Teoria das 3 idades
- (C) Teoria dos sistemas de informação
- (D) Teoria do estágio protocolar
- (E) Teoria da cronologia escritural

39

Uma análise SWOT, realizada em determinada rede de *fast-food* no estado de São Paulo, mostrou os seguintes aspectos:

- I. Marca de reputação no mercado.
- II. Baixo custo dos produtos da empresa.
- III. Crescente procura por alimentos mais nutritivos.
- IV. Pouco tempo livre para alimentação por parte da população.
- V. Concorrentes diretos em dificuldades financeiras.

Assinale a opção que apresenta apenas exemplos de oportunidade.

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

40

Uma equipe de futebol profissional de Paulínia contratou um especialista em motivação para auxiliar o técnico na melhora do desempenho do time, ameaçado de rebaixamento no campeonato.

Após o diagnóstico inicial, o especialista identificou uma discrepância salarial excessiva entre os dois principais jogadores da equipe e o resto do elenco. Além disso, descobriu que eles tinham mais dias de folga que os outros e que essa valorização não estava se refletindo nos jogos.

Segundo o especialista, essa é a principal causa do mau desempenho da equipe no campeonato.

Assinale a opção que indica a teoria motivacional utilizada como embasamento da análise do especialista.

- (A) Teoria da hierarquia das necessidades.
- (B) Teoria X e Y.
- (C) Teoria da expectativa.
- (D) Teoria da analogia comportamental.
- (E) Teoria da Equidade.

41

Uma pequena refinaria de Paulínia, após receber um aporte de capital, decidiu realocar seus recursos e atividades em departamentos, visando melhorar sua competitividade.

Para atingir esse objetivo, ela deve adotar a departamentalização (A) funcional, com foco na especialização do trabalho em cada departamento.

- (B) divisional, com risco de perda da flexibilidade.
- (C) por projetos, com ênfase na redução de custos.
- (D) por processos, com possível piora na produtividade e na economia de escala.
- (E) matricial, com ganho na facilidade de coordenação.

42

Após a convocação dos aprovados no concurso público da Prefeitura de Paulínia, é realizado um curso de formação para preparar os novos servidores no qual são apresentados os princípios constitucionais que norteiam a Administração Pública e o administrador público (Artigo 37 da Constituição Federal).

Assinale a opção que apresenta um dos princípios que norteiam a Administração Pública.

- (A) Impessoalidade
- (B) Licitação
- (C) Especificidade
- (D) Probidade
- (E) Modicidade

43

Durante a pandemia da Covid-19, um chefe de departamento da Prefeitura de Paulínia marcou uma reunião com subordinados por meio de chamada de vídeo.

No horário marcado, no entanto, um dos participantes não conseguiu interagir em razão de falhas no seu microfone, fazendo com que a reunião fosse adiada.

Assinale a opção que indica o tipo de barreira de comunicação que ocorreu na situação apresentada.

- (A) Física.
- (B) Semântica.
- (C) Pessoal.
- (D) Filtragem.
- (E) de Gênero.

44

A Teoria dos Traços tem como base a ideia de que

- (A) o valor inerente ao líder está relacionado ao posicionamento que ele recebe na hierarquia formal.
- (B) os aspectos de liderança não podem levar em conta a contingência, devendo ater-se a um modelo genérico de desenvolvimento.
- (C) as características essenciais para a liderança são inatas, não sendo possível o seu aprendizado.
- (D) os líderes devem adaptar seus estilos de comando conforme características de cada situação considerada.
- (E) o papel do líder deve ter como ênfase o aspecto meramente consultivo, adotando um comportamento guiado pelo *laissez-faire*.

45

Em um processo de gestão, o estabelecimento de metas claras e objetivas é um fator determinante para sua concretização.

O alcance das metas estipuladas em uma organização é um processo relacionado à

- (A) eficiência.
- (B) eficácia.
- (C) economicidade.
- (D) praticidade.
- (E) irrefutabilidade.

46

O processo de desconcentração na Administração Pública é entendido como um procedimento de repartição de competências dentro de uma mesma pessoa jurídica.

Acerca do processo de desconcentração, assinale a afirmativa correta.

- (A) Ocorre quando uma ONG presta serviço para um Tribunal.
- (B) Ocorre quando um estado cria empresas públicas.
- (C) Ocorre quando a União cria uma sociedade de economia mista.
- (D) Ocorre quando um município cria novas secretarias.
- (E) Ocorre quando o governo delega atividades para uma concessionária.

47

De acordo com as regras dispostas no Código de Ética do Servidor Público, é correto afirmar que a função pública

- (A) integra-se à vida particular do servidor público.
- (B) deve restringir-se às atividades exercidas dentro da repartição.
- (C) concede ao servidor a omissão da verdade, quando contrária aos interesses da Administração Pública.
- (D) permite tratar mal um cidadão que esteja inadimplente.
- (E) estimula a formação de filas, desde que em prol da moralidade.

48

Um agente de apoio da Prefeitura de Paulínia, após finalizar um documento requerido pelo seu superior, decide enviá-lo por meio de seu *e-mail* corporativo, solicitando a confirmação do recebimento.

À luz dos estudos sobre comunicação, o *e-mail* para o envio do relatório é um exemplo de

- (A) canal.
- (B) destinatário.
- (C) ruído.
- (D) *feedback*.
- (E) retroação.

49

O processo decisório pode ter a interferência de numerosos fatores que afetam, normalmente de forma negativa, seus resultados.

O fator que ocorre quando um indivíduo absorve apenas as informações que reforçam suas escolhas, ignorando as que as refutam ou contrariam, é conhecido por fator

- (A) de risco.
- (B) da disponibilidade.
- (C) de aleatoriedade.
- (D) de confirmação.
- (E) da ancoragem.

50

No contexto da Administração Pública, uma característica benéfica associada à Gestão por Resultados é

- (A) o aumento do controle em insumos e recursos.
- (B) o aprofundamento das práticas clientelistas.
- (C) a previsibilidade do rígido processo relacional.
- (D) o respeito ao aspecto hierárquico das decisões.
- (E) a maior autonomia dos gestores encarregados.

Realização

