



Governo do Estado da Paraíba
Secretaria de Estado da Administração
Companhia Estadual de Habitação Popular (CEHAP)

CONCURSO PÚBLICO
Nível Médio

Aplicação: 15/2/2009

CARGO 12

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

CADERNO DE PROVAS – PARTE II

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

TARDE

ATENÇÃO!

- » Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.
- 1 Nesta parte do seu caderno de provas, que contém as questões relativas à prova objetiva de **Conhecimentos Específicos**, confira o número e o nome de seu cargo transcritos acima e no rodapé de cada página numerada com o que está registrado na sua **folha de respostas**.
 - 2 Quando autorizado pelo aplicador, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

A alegria adquire-se. É uma atitude de coragem. Ser alegre não é fácil, é um ato de vontade.

AGENDA (datas prováveis)

- I **17/2/2009**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **18 e 19/2/2009** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **20/3/2009** – Resultado final das provas objetivas e convocação para a perícia médica: Diário Oficial do Estado da Paraíba e Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 11 do Edital n.º 1/2008/SEAD/CEHAP, de 23/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Nas questões de 21 a 50, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

Assinale a opção correta acerca dos números reais positivos x e y .

- A $\sqrt{x^2 + y^2} = x + y$
- B $\frac{4}{x+y} = \frac{2}{x} + \frac{2}{y}$
- C $(x+y)^2 - 2xy \leq 0$
- D $\left| \frac{x+y}{x \times y} \right| = \frac{1}{x} + \frac{1}{y}$

QUESTÃO 22

A entrada em um parque de diversões custa R\$ 1,50 para uma criança e R\$ 4,00 para um adulto. Se, em um dia, entraram 1.700 pessoas no parque e foram arrecadados R\$ 3.800,00 com as entradas, então o número de crianças que entraram no parque nesse dia foi

- A inferior a 700.
- B superior a 700 e inferior a 900.
- C superior a 900 e inferior a 1.100.
- D superior a 1.100.

QUESTÃO 23

O preço a ser pago por uma corrida de táxi inclui uma parcela fixa, chamada bandeirada, e uma parcela variável que depende da distância, em km, percorrida pelo táxi. Suponha que a bandeirada custe R\$ 3,90 e o quilômetro rodado custe R\$ 0,70. Se um passageiro pagou R\$ 20,00 por uma corrida de táxi, então a distância em quilômetros percorrida pelo táxi foi

- A superior a 25.
- B inferior a 25 e superior a 20.
- C inferior a 20 e superior a 15.
- D inferior a 15.

QUESTÃO 24

Para constituírem uma sociedade, José, Maria e Pedro investiram R\$ 60.000,00, R\$ 40.000,00 e R\$ 100.000,00 respectivamente. O lucro obtido pela sociedade ao ser encerrada foi de R\$ 74.000,00. Se a divisão desse lucro entre os três sócios foi diretamente proporcional à quantia que cada um investiu, então é correto afirmar que

- A Maria recebeu R\$ 14.800,00.
- B José recebeu R\$ 20.000,00.
- C Pedro recebeu R\$ 36.000,00.
- D a soma das quantias recebidas por Maria e Pedro foi inferior ao dobro da quantia recebida por José.

RASCUNHO

QUESTÃO 25

Assinale a opção correta com respeito ao sistema legal de medidas.

- A 46,532 km = 46.532 dm.
- B 10 L = 10 dm³.
- C 1 m² = 0,01 cm².
- D 1 ha = 10.000 m.

QUESTÃO 26

Considere a sequência numérica 6, 13, 27, 55, 111, ... Nessa sequência, cada termo após o primeiro termo é determinado pela multiplicação do termo precedente por um número inteiro n e adição de um número inteiro m . Com relação à situação-problema apresentada, assinale a opção correta.

- A $m + n = 4$
- B $m \times n = 3$
- C $m = n$
- D $m^n = 2$

QUESTÃO 27

Um auditório tem 20 poltronas na primeira fila, 24 poltronas na segunda fila, 28 poltronas na terceira fila, 32 poltronas na quarta fila e assim por diante. O número de filas necessárias para que esse auditório tenha exatamente 800 poltronas é igual a

- A 16.
- B 15.
- C 14.
- D 13.

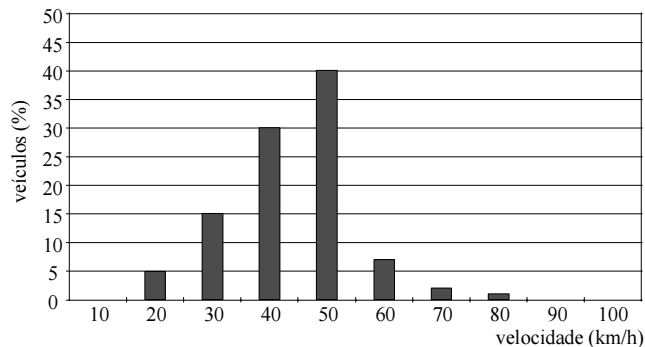
QUESTÃO 28

Em uma região choveu durante 25 dias. O número de dias em que choveu pela manhã, à tarde ou à noite satisfaz às seguintes relações:

- choveu nos três períodos em 2 dias;
- choveu apenas pela manhã e à tarde em 3 dias;
- choveu apenas à tarde e à noite em 4 dias;
- choveu apenas pela manhã e à noite em 2 dias;
- choveu apenas à tarde em 6 dias;
- choveu apenas à noite em 3 dias.

Nessas condições, o número de dias em que choveu pela manhã foi igual a

- A 10.
- B 11.
- C 12.
- D 13.

QUESTÃO 29

O gráfico acima mostra a distribuição percentual de veículos de acordo com suas velocidades aproximadas, registradas por meio de um radar instalado em uma avenida. A velocidade média aproximada, em km/h, dos veículos que foram registrados pelo radar foi

- A inferior a 40.
- B superior a 40 e inferior a 43.
- C superior a 43 e inferior a 46.
- D superior a 46.

RASCUNHO

QUESTÃO 30

Uma urna contém 5 bolas amarelas e 4 bolas azuis, todas do mesmo tamanho e feitas do mesmo material. Caso se retirem 2 bolas sucessivamente da urna, sem repô-las, a probabilidade de que sejam retiradas 2 bolas amarelas será

- A inferior a 0,2.
- B superior a 0,2 e inferior a 0,25.
- C superior a 0,25 e inferior a 0,3.
- D superior a 0,3.

QUESTÃO 31

As atividades dos arquivos correntes são divididas em cinco setores distintos. Um desses setores é a

- A destinação.
- B higienização.
- C reformatação.
- D difusão.

QUESTÃO 32

As rotinas do protocolo são fundamentais para garantir o fluxo adequado do documento dentro de uma empresa ou órgão público. As rotinas do protocolo incluem a

- A preparação da listagem de eliminação de documentos.
- B elaboração do plano de destinação de documentos de arquivo.
- C elaboração do registro dos documentos de arquivo.
- D definição dos elementos de descrição dos documentos de arquivo.

QUESTÃO 33

A atividade de classificação de documentos de arquivo exige, por parte do classificador, conhecimentos não só da empresa ou do órgão público, mas da natureza dos documentos a serem classificados. Acerca da classificação de documentos de arquivo, assinale a opção correta.

- A Os métodos de arquivamento do sistema direto são aqueles que exigem a consulta de um índice ou de um código.
- B O método numérico cronológico leva em consideração a ordem numérica e a procedência do documento.
- C Uma representação correta do método numérico simples é 22-93-17.
- D O método decimal é um método numérico ideográfico.

QUESTÃO 34

A guarda de documentos é a colocação do documento na respectiva pasta, caixa ou móvel. Uma rotina de guarda de documentos é

- A verificar a classificação atribuída no ato do recebimento.
- B apor carimbo de protocolo.
- C elaborar o resumo do assunto.
- D separar a correspondência oficial de caráter ostensivo da de caráter sigiloso.

RASCUNHO

QUESTÃO 35

O método de arquivamento alfabético exige a aplicação das regras de alfabetação. Em cada uma das opções a seguir é apresentado um nome e um suposto resultado da aplicação das regras de alfabetação. Quanto ao correto emprego das regras de alfabetação nos nomes apresentados, assinale a opção correta.

- A Roberto Castelo Branco – Branco, Roberto Castelo.
- B Michel São Paulo – Paulo, Michel S.
- C Paulo de Almeida – Almeida, Paulo de
- D Juliano de Lourenço Neto – Neto, Juliano de Lourenço

QUESTÃO 36

Acerca do processo licitatório previsto na Lei n.º 8.666/1993, assinale a opção correta.

- A A licitação é dispensável para a aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência de marca.
- B Tomada de preços é a modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto.
- C É dispensada a licitação para alienação gratuita ou onerosa, aforamento, concessão de direito real de uso, locação ou permissão de uso de bens imóveis residenciais construídos, destinados ou efetivamente utilizados no âmbito de programas habitacionais ou de regularização fundiária de interesse social desenvolvidos por órgãos ou entidades da administração pública.
- D É recomendável que os objetos das licitações de obras e serviços de valores significativos sejam parcelados para que possam ser enquadrados na modalidade de convite ou tomada de preços, racionalizando, assim, o processo licitatório.

QUESTÃO 37

Com relação aos tipos de licitação previstos na Lei n.º 8.666/1993, assinale a opção correta.

- A A licitação do tipo melhor técnica é exigida para a contratação de obras e serviços cujo valor seja de até 10% do limite previsto para a modalidade de convite.
- B A licitação do tipo menor preço deve ser utilizada para a contratação de serviços técnicos de natureza singular realizados por profissionais ou empresas de notória especialização.
- C A licitação do tipo técnica e preço deve ser empregada na contratação de instituição brasileira incumbida regimental ou estatutariamente da pesquisa, do ensino ou do desenvolvimento institucional, ou de instituição dedicada à recuperação social do preso, desde que a contratada detenha inquestionável reputação ético-profissional e não tenha fins lucrativos.
- D Os tipos de licitação de melhor técnica ou técnica e preço são utilizados exclusivamente para serviços de natureza predominantemente intelectual, em especial na elaboração de projetos, cálculos, fiscalização, supervisão e gerenciamento e de engenharia consultiva em geral e, em particular, para a elaboração de estudos técnicos preliminares e projetos básicos e executivos, ressalvada a contratação de bens e serviços de informática.

QUESTÃO 38

A respeito da gestão por competências, assinale a opção correta.

- A A gestão por competências tem como objetivo fundamental a identificação dos conhecimentos e habilidades individuais dos colaboradores, visando direcioná-los de forma adequada para os cargos vagos na organização.
- B Competências organizacionais constituem um conjunto de conhecimentos, habilidades, tecnologias e comportamentos que uma empresa possui e consegue manifestar de forma integrada na sua atuação.
- C Competências essenciais são as competências relacionadas com a gestão dos recursos organizacionais — financeiros, comerciais, produtivos etc. — e como eles são utilizados para obter os melhores resultados.
- D Competências funcionais ou de gestão são as competências que cada indivíduo aprende e desenvolve em suas atividades pessoais na organização.

QUESTÃO 39

O controle dos estoques é uma das atividades mais importantes da administração de materiais. Acerca do gerenciamento dos estoques nas empresas, assinale a opção correta.

- A Um dos indicadores mais utilizados para o gerenciamento dos estoques é a verificação de diferenças entre os estoques físicos rotativos e periódicos.
- B *Just-in-time* é uma técnica de gerenciamento de estoques desenvolvida por empresas norte-americanas e muito utilizada atualmente.
- C Criticidade dos itens de estoque é a avaliação dos itens quanto ao impacto que sua falta causará na operação da empresa.
- D Apesar de envolver valores vultosos e ser fundamental na percepção da qualidade pelo cliente, a manutenção dos estoques na empresa não pode contribuir positivamente na obtenção de vantagem competitiva.

QUESTÃO 40

Com relação à administração financeira nas empresas, assinale a opção correta.

- A Em um dado momento, uma empresa que gera lucro pode estar em dificuldade financeira por não gerar caixa.
- B As atividades de investimentos financeiros e de financiamentos geram as despesas financeiras e as receitas financeiras, respectivamente.
- C Em um empréstimo pago pelo sistema de amortização francês (tabela Price) a amortização é de mesmo valor em todos os meses e a prestação é decrescente.
- D Via de regra, as empresas buscam no mercado de crédito os recursos de médio e longo prazo, necessários para aplicar na produção, enquanto que as necessidades de caixa de curto prazo são supridas no mercado de capitais.

QUESTÃO 41

Assinale a opção correta com relação ao Código de Ética Profissional do Servidor Público.

- Ⓐ É dever de todo servidor público resistir a pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter favores, benesses ou vantagens indevidas, salvo quando for para beneficiar-se pessoalmente de situação.
- Ⓑ É vedado ao servidor o uso do cargo ou função para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem.
- Ⓒ Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente não implica necessariamente causar-lhe dano moral.
- Ⓓ O servidor público pode falar mal de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam.

QUESTÃO 42

Assinale a opção que **não** constitui dever previsto no Código de Ética do Servidor Público.

- Ⓐ Manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções.
- Ⓑ Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função.
- Ⓒ Manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho.
- Ⓓ Pleitear, provocar, sugerir ou receber ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim.

QUESTÃO 43

O banco X foi condenado pela justiça a pagar indenização de R\$ 50 mil a uma empregada por assédio moral e sexual. O gerente de uma agência em Porto Alegre tinha uma conduta abusiva e chamava de incompetentes os trabalhadores que não alcançavam metas. Esse gerente também fixou cartazes, visíveis aos trabalhadores e também aos clientes, com fotos de cada bancário, classificando a produtividade dos empregados. Os que não atingiam as metas eram classificados com a cor vermelha e apelidados de tartarugas. As atitudes da gerência do banco X foram classificadas pela justiça como violação ao princípio constitucional de respeito à dignidade humana. Além disso tudo, as empregadas eram obrigadas a tolerar os comentários pejorativos do gerente, o que foi caracterizado como assédio sexual.

Internet: <www.assediomoral.org> (com adaptações).

Considerando o texto acima, assinale a opção **incorreta**.

- Ⓐ O gerente demonstrava atitudes de tolerância e respeito às diferenças de gênero.
- Ⓑ O gerente expôs indevidamente os empregados que apresentavam piores desempenhos no trabalho.
- Ⓒ O uso de apelido pelo gerente para qualificar os empregados nada mais foi do que uma simples brincadeira entre colegas de trabalho.
- Ⓓ O gerente mostrou-se eficaz no relacionamento com os empregados.

Texto para as questões de 44 a 47

Prestar um atendimento Nota 10 — o tipo de atendimento que transmite uma impressão positiva e duradoura aos clientes — consiste em muito mais do que simples cortesia. O primeiro fundamento é compreender o que é um bom atendimento do ponto de vista do cliente. Outras questões imprescindíveis são: saber o que você faz, como faz, o nível de qualidade que seu trabalho deve ter e executá-lo incansavelmente. Proporcionar um atendimento Nota 10 é criar uma experiência positiva e inesquecível para cada cliente.

Performance Research Association. **Atendimento nota 10**. Cintia Braga (Trad.). Rio de Janeiro: Sextante, 3.ª ed., 2003, p. 11.

QUESTÃO 44

Considerando o texto acima, assinale a opção que descreve um comportamento correto de um profissional de atendimento ao público.

- Ⓐ Deixar o cliente esperando na fila enquanto conversa com um colega de trabalho sobre assuntos pessoais.
- Ⓑ Agir com desconfiança diante de um cliente mal vestido ou de aparência incomum.
- Ⓒ Empregar a primeira pessoa do singular ao se dirigir ao cliente, evitando atribuir à organização responsabilidades e decisões.
- Ⓓ Sorrir a todo instante e para todos os clientes, independentemente da situação e do estado de humor do cliente.

QUESTÃO 45

Quanto à empatia no atendimento ao público, assinale a opção que descreve uma conduta correta de um profissional de atendimento Nota 10 ao público.

- Ⓐ Indignar-se tanto quanto o cliente que se mostra insatisfeito com um serviço ou produto da organização.
- Ⓑ Um exemplo de resposta a uma cliente insatisfeita que demonstre a empatia de um profissional de atendimento é: Compreendo por que a questão relativa ao seu pedido a deixou tão aborrecida!
- Ⓒ Diante de clientes irritados, o profissional critica o colega que não conseguiu resolver o problema do cliente.
- Ⓓ Priorizar o atendimento de clientes calmos e educados.

QUESTÃO 46

Quanto à presteza e comunicabilidade, assinale a opção que descreve um comportamento correto de um profissional de atendimento ao público.

- Ⓐ Consultar o cliente sobre os prazos mais adequados para entrega do serviço ou produto de que ele necessita.
- Ⓑ Evitar o olhar do cliente que espera na fila de atendimento.
- Ⓒ Ser caloroso e sorridente no atendimento, mesmo que o cliente esteja irritado.
- Ⓓ Apresentar a solução para o problema do cliente, antes de este terminar de explicar o que deseja.

QUESTÃO 47

Quanto à cortesia no atendimento, assinale a opção que descreve uma conduta correta.

- Ⓐ Diante de uma pergunta do cliente para a qual o profissional de atendimento não tem resposta pronta, ele diz algo do tipo: Nossa, essa é uma boa pergunta! Vou verificar e tentar descobrir a resposta agora mesmo!
- Ⓑ Diante de um pedido muito difícil de atender, o profissional de atendimento termina o atendimento dizendo ao cliente: “Não podemos fazer isto”.
- Ⓒ Não dizer ao cliente, quanto tempo levará para atendê-lo, dizendo frases como: Espere um segundo, volto logo.
- Ⓓ Dirigir-se ao cliente chamando-o de querido, meu bem ou similares.

QUESTÃO 48

Opinião pública é o que geralmente se atribui à opinião geral de uma sociedade. Quando se diz, por exemplo: A opinião pública está pressionando o governo, significa que a sociedade civil, geralmente por meio da mídia e de meios comuns de comunicação, expressa uma posição de pressão ao governo.

Internet: <pt.wikipedia.org>.

Quanto à opinião pública, assinale a resposta correta.

- Ⓐ Jornais, revistas e rádios são meios de comunicação utilizados pela sociedade para veicular sua opinião.
- Ⓑ A Internet não é um meio apropriado para expressão da opinião pública.
- Ⓒ Notícias veiculadas pela televisão e por outros meios de comunicação de massa influenciam a opinião pública mas não são influenciadas ou produzidas pela opinião pública.
- Ⓓ Programas de responsabilidade social como preocupação com a preservação do meio ambiente, participação em campanhas de saúde pública e educação de jovens e adultos, entre outros, não são estratégias que as organizações empregam para melhorar a sua imagem diante da opinião pública.

QUESTÃO 49

Pesquisa do Observatório Social revelou que o gênero e a cor dos empregados influenciam a carreira dos funcionários nas instituições bancárias. A desigualdade de gênero e raça é uma realidade no setor bancário e financeiro, afirma a coordenadora do estudo.

Entre os 22.393 empregados de um banco, apenas 9,7% são negros, pretos e pardos, de acordo com o relatório divulgado nesse mês. A desigualdade é ainda maior nos cargos de chefia. Na diretoria não há nem negros nem negras e apenas 2% dos negros são gerentes.

As mulheres estão em quase igualdade numérica, apesar de a maioria ocupar funções menos remuneradas, como escriturárias ou atendentes.

Internet: <www.assediomoral.org>.

Com relação ao texto acima, assinale a opção correta.

- Ⓐ A pesquisa em questão informa o público apenas sobre discriminações de gênero cometidas por casas bancárias.
- Ⓑ A notícia veiculada no texto acima não chega a ser uma denúncia de desrespeito à Constituição brasileira e à legislação vigente.
- Ⓒ A imagem da empresa não ficou prejudicada diante da opinião pública após a publicação da pesquisa mencionada no artigo.
- Ⓓ O texto permite inferir que os critérios de seleção de pessoas para as funções de chefia do sistema bancário incluem critérios inválidos, mesmo que subliminares, não relacionados a competências profissionais.

QUESTÃO 50

Sobre trabalho em equipe e relacionamento, assinale a opção que apresenta atitude correta a ser tomada diante de uma situação de trabalho.

- Ⓐ Diante de um colega de trabalho que frequentemente grita, fica enraivecido e agitado, levantar a voz para ele e revidar nas agressões verbais é o melhor a fazer neste caso.
- Ⓑ Diante de um colega que age como um ditador, que dita regras o tempo todo e só aceita fazer as coisas do jeito dele, obedecer e entrar no jogo dele é a melhor atitude.
- Ⓒ Deve-se prestar pouco auxílio profissional aos menos experientes, evitando que eles fiquem mais competentes que os demais colegas.
- Ⓓ Deve-se tratar indistintamente bem todas as pessoas, internas e externas à equipe de trabalho.

