SEAD
SECRETARIA EXECUTIVA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO

GOVERNO DO PARÁ

EGPA
ESCOLA DE GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

ESCOLA DE GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

Concurso Público
Nível Elementar

Cargo 10:

AUXILIAR OPERACIONAL

Aplicação: 7/8/2005

CADERNO DE PROVA

MANHÃ

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1 Quando você receber este caderno de prova, veja se ele tem **quarenta** questões, numeradas de **1** a **40**.

2 Se este caderno tiver algum defeito ou se estiver faltando alguma questão, peça ajuda ao fiscal de sala mais próximo de você.

3 É proibido usar material de consulta para fazer a prova.

4 Durante a prova, você não pode falar com outro candidato nem se levantar sem autorização do chefe de sala.

5 Você tem **três horas** para fazer a prova e para preencher a folha de respostas. Durante a prova, um fiscal vai pedir o seu documento de identidade e fazer a sua identificação.

6 Quando terminar a prova, chame um fiscal de sala, devolva a ele a sua folha de respostas e saia do local de prova.

7 Se você não obedecer a estas instruções e às determinações que estão na folha de rascunho e na folha de respostas, sua prova poderá ser anulada.

AGENDA

I **9/8/2005**, a partir das 10 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/egpa2005 — e quadros de avisos do CESPE/UnB, em Brasília.

II **10** e **11/8/2005** – Recursos (prova objetiva): formulários estarão disponíveis no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — www.cespe.unb.br/concursos/egpa2005.

III **9/9/2005** – Resultado final da prova objetiva e resultado final do concurso: Diário Oficial do Estado do Pará e locais mencionados no item I.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 11 do Edital n.º 1/2005 – SEAD/EGPA, de 20/5/2005.
- 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.

CESPE
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Criando Oportunidades para Realizar Sonhos

Nas questões de **1** a **40**, marque, em cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Use a folha de rascunho para as devidas marcações e, posteriormente, a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.

CONHECIMENTOS GERAIS

O texto abaixo faz parte da carta enviada por um leitor a uma revista. Leia-o para responder às questões de **1** a **3**.

O crime na Inglaterra não diminuiu somente por causa da proibição de armas. Lá existem tantas câmeras nas ruas que, em um único dia, uma pessoa pode ter sua imagem gravada em até 30 lugares diferentes.

M. M. Belém, PA, **Superinteressante**, jul./2004 (com adaptações).

QUESTÃO 1

Pela leitura do texto, compreendemos que a Inglaterra é um país em que

A quase nunca ocorrem crimes.
B houve diminuição do número de crimes.
C não foi preciso proibir o uso de armas.
D os cidadãos passeiam por lugares muito perigosos, mas usam arma.
E a violência nas ruas nunca foi controlada por policiais.

QUESTÃO 2

Assinale a opção em que, mesmo com a mudança na ordem das palavras, a frase tem o mesmo sentido da frase do texto situada nas linhas 1 e 2.

A Na Inglaterra, o crime não diminuiu somente por causa da proibição de uso de armas.
B Na Inglaterra, somente o crime não diminuiu por causa da proibição de uso de armas.
C Somente na Inglaterra, o crime não diminuiu por causa da proibição de uso de armas.
D Por causa da proibição de uso de armas na Inglaterra, o crime somente não diminuiu.
E Por causa da proibição de uso de armas, o crime não diminuiu somente na Inglaterra.

QUESTÃO 3

Assinale a opção que confirma a idéia principal do texto.

A As pessoas, em geral, gostam de ser filmadas por câmeras usadas para manter a segurança pública.
B Melhor do que proibir o uso de armas é diminuir o número de câmeras nas ruas.
C Observa-se que não basta a proibição de uso de armas, para que o crime diminua.
D A Inglaterra é um bom exemplo de país desenvolvido em que não há mais crimes com o uso de arma.
E Para se manter a segurança em uma cidade do Brasil, não é necessário o uso de muitas câmeras.

O texto a seguir faz parte de outra carta enviada à revista. Leia-o para responder às questões **4** e **5**.

Debate armado

A Colômbia restringe armas e é o país mais violento. A Suíça permite e é um dos mais pacatos. São dois exemplos de que a questão não é a proibição ou a liberação de armas, e sim resolver problemas estruturais crônicos, como a corrupção e o narcotráfico.

I. M. A., Salvador, BA, **Superinteressante**, jul./2004 (com adaptações).

QUESTÃO 4

Da leitura desse texto, conclui-se que

A a Colômbia é o país mais violento do mundo porque proíbe o uso de armas.
B a corrupção e o narcotráfico são problemas sem solução.
C só depois de se proibir o uso de armas é que se deve resolver os problemas sociais.
D os problemas como a corrupção e o narcotráfico estão mais bem resolvidos na Suíça do que na Colômbia.
E a liberação de uso de armas é um dos problemas crônicos não só da Suíça mas também da Colômbia.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

QUESTÃO 5

Assinale a opção em que se mantém o sentido da frase "A Suíça permite e é um dos mais pacatos."

A A Suíça permite o uso de armas porque é um dos países mais esquisitos.
B A Suíça permite o uso de armas, mas é um dos países mais tranqüilos.
C A Suíça permite o uso de armas, portanto é o país mais pacato do mundo.
D Um dos países mais monótonos é a Suíça, onde se incentiva a utilização de arma.
E Talvez a Suíça se torne o país mais sossegado do mundo, desde que libere o uso de armas.

QUESTÃO 6

Assinale a opção em que a frase está totalmente correta.

A Muitos paises já liberou a venda de armas a muito tempo.
B A Colômbia vem sofrendo os resultados do intenso comercio de drogas.
C O desarmamento é uma medida que todos paises devia de tomar.
D Alguns governantes não acredita que só o desarmamento da população não adianta.
E Poucos leitores se manifestaram em defesa da liberação do uso de armas.

Para responder à questão **7**, leia o seguinte trecho de uma reportagem publicada no **Correio Braziliense** de 27 de maio de 2005.

Meio ambiente
O PREÇO DO PROGRESSO

Estudo do IPAM indica que o impacto da pavimentação da BR-163, que liga Cuiabá (MT) a Santarém (PA), vai sacrificar ainda mais a floresta. Além do desmatamento, há o risco de muitos moradores humildes venderem suas terras a produtores rurais.

QUESTÃO 7

Assinale o trecho que trata de assunto diferente daquele abordado no texto e, por isso, **não** poderia dar continuidade ao texto.

A A redução da mata às margens da nova rodovia prejudicará o equilíbrio ambiental da região.
B As comunicações entre os estados do Pará e de Mato Grosso vão intensificar-se, por causa da pavimentação.
C Observa-se que muitos desses moradores já estão tentando vender suas terras antes que os problemas se agravem.
D Estudos do IPAM mostram que, com a pavimentação, muitas espécies da fauna correm o risco de extinção.
E A preparação visual dos participantes dos jogos da floresta empolga e diverte tanto os participantes quanto os espectadores.

Leia o texto abaixo para responder às questões de **8** a **10**.

O mundo está esquentando, por causa do efeito estufa. E a razão do efeito estufa é o acúmulo, na atmosfera, de gases, especialmente gases de carbono. Cada árvore contém carbono, que, se não estivesse lá, subiria à atmosfera e aqueceria o globo. Portanto, a própria existência de florestas ajuda a diminuir o problema.

Superinteressante, jul./2004 (com adaptações).

QUESTÃO 8

No texto, o advérbio "lá" (linha 5) tem o sentido de

A no efeito estufa.
B no calor da Terra.
C na atmosfera.
D na árvore.
E no espaço.

QUESTÃO 9

De acordo com o texto, para o efeito estufa diminuir, é necessário

A esquentar o mundo.
B aumentar os gases na atmosfera.
C impedir que o calor escape da Terra.
D preservar as florestas.
E eliminar o carbono das árvores.

QUESTÃO 10

Na linha 5, o trecho "se não estivesse lá" corresponde corretamente a

A ainda que não estivesse lá.
B caso não estivesse lá.
C mesmo que não estivesse lá.
D como não estivesse lá.
E porque não estivesse lá.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

QUESTÃO 11

Líder religioso mundialmente conhecido, ele foi um dos grandes personagens da história contemporânea, inclusive por desempenhar papel político relevante. Ao seu sepultamento, no primeiro semestre de 2005, compareceram muitos e importantes líderes mundiais. A personalidade em questão é o

A Dalai Lama.
B Papa João Paulo II.
C Patriarca de Constantinopla.
D Papa Bento XVI.
E Aiatolá Khomeini.

QUESTÃO 12

Uma das mais conhecidas personagens da história mundial contemporânea, Yasser Arafat esteve sempre ligado à causa da

A criação de um Estado palestino independente.
B independência das colônias asiáticas dominadas pelos europeus.
C libertação do povo judeu perseguido pelos nazistas.
D abolição do trabalho infantil no continente africano.
E extinção do tráfico mundial de drogas ilícitas.

QUESTÃO 13

Os nomes Al-Qaeda e Osama bin Laden ganharam dramática notoriedade nos dias de hoje por estarem envolvidos em

A ações de salvamento das vítimas de tragédias naturais, como terremotos e furacões.
B campanhas pelo fim da fome e da miséria no mundo.
C atos terroristas que ensangüentaram alguns países.
D movimentos espetaculares de defesa do meio ambiente.
E episódios de corrupção que atingiram importantes empresas transnacionais.

QUESTÃO 14

Ao atual estágio da economia mundial, no qual o planeta Terra tende a se transformar em um grande mercado, dá-se o nome de

A socialismo.
B comunismo.
C feudalismo.
D mercantilização.
E globalização.

QUESTÃO 15

Assinale a opção que **não** se enquadra entre os grandes problemas que afligem o mundo contemporâneo.

A drogas ilícitas
B terrorismo
C desigualdade
D tecnologia
E violência

QUESTÃO 16

No Brasil, o Poder Legislativo dispõe de um instrumento de investigação bastante conhecido que levou, inclusive, à destituição (*impeachment*) de um presidente da República. Esse instrumento, atualmente em destaque, outra vez, é a

A Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI).
B Corregedoria Geral da União (CGU).
C Comissão de Constituição e Justiça (CCJ).
D Procuradoria Geral da República (PGR).
E Comissão Mista de Orçamento (CMO).

QUESTÃO 17

Trazendo graves repercussões econômicas e sociais, um dos problemas mais sérios com que a humanidade convive, nos dias de hoje, é o da degradação ambiental. Entre as alterações sofridas pela natureza, destaca-se aquela que modifica as condições gerais do clima e da temperatura do planeta, fenômeno conhecido como

A Protocolo de Kyoto.
B aquecimento global.
C extinção de espécies animais.
D extinção de espécies vegetais.
E *tsunami*.

QUESTÃO 18

Apesar de suas indiscutíveis fragilidades, a educação brasileira tem obtido alguns êxitos, como a praticamente completa universalização de acesso à etapa de escolaridade obrigatória, conhecida como

A educação infantil.
B educação especial.
C ensino fundamental.
D ensino médio.
E educação superior.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Leia o texto a seguir para responder às questões de **19** a **21**.

O estado do Pará, com 1.248.042 km^2 de área, representa 16,66% do território brasileiro e 26% da Amazônia. Cortado pela linha do Equador no seu extremo norte, é dividido em 143 municípios, onde vivem seis milhões de pessoas.

RASCUNHO

QUESTÃO 19

A área ocupada pelo estado do Pará corresponde a

A menos de $\frac{1}{4}$ da área ocupada pela Amazônia.

B $\frac{1}{26}$ da área ocupada pela Amazônia.

C mais de $\frac{1}{7}$ do território brasileiro.

D $\frac{1}{16}$ do território brasileiro.

E menos de $\frac{1}{16}$ do território brasileiro.

QUESTÃO 20

Considerando que o Brasil possua 180 milhões de habitantes, conclui-se que a população do estado do Pará representa

A menos de 5% da população brasileira.
B 5% da população brasileira.
C mais de 5% e menos de 6% da população brasileira.
D 6% da população brasileira.
E mais de 6% da população brasileira.

QUESTÃO 21

A área ocupada pelo estado do Pará é igual a

A 1.248,042 m^2.
B 124.804,2 m^2.
C 124.804.200 m^2.
D 1.248.042.000 m^2.
E 1.248.042.000.000 m^2.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

QUESTÃO 22

No projeto de construção de uma casa, o engenheiro solicitou a dois de seus auxiliares que medissem o terreno onde seria edificada a construção e calculassem a distância do terreno ao centro da cidade. Fábio, depois de proceder à medição, entregou ao engenheiro as seguintes observações: o terreno é retangular e mede 14 m de frente por 22 m de lado, e a distância do terreno ao centro da cidade é igual a 1.500 m. Bruno obteve as mesmas medidas, mas entregou os resultados ao engenheiro em outras unidades. Assinale a opção correta correspondente às medidas obtidas por Bruno.

A O terreno é retangular, com 140 cm de frente por 220 cm de lado, e a distância do terreno ao centro da cidade é igual a 15 km.
B O terreno é retangular, com área de 308 m^2, e a distância do terreno ao centro da cidade é igual a 1,5 km.
C O perímetro do terreno é igual a 0,72 km, e a distância do terreno ao centro da cidade é igual a 15.000 cm.
D O terreno é retangular, medindo 1,4 km de frente, 2,2 km de lado e fica a 150.000 cm do centro da cidade.
E O terreno é retangular, mede 1.400 cm de frente por 2.200 cm de lado e fica a 0,15 km do centro da cidade.

QUESTÃO 23

Um porteiro dispõe de 500 crachás para controlar a entrada de pessoas em uma repartição. Em determinado dia, no período da tarde, entraram 109 pessoas a mais do que no período da manhã, e sobraram 45 crachás que não foram utilizados. Supondo que o mesmo crachá não foi utilizado mais de uma vez, então o número de pessoas que entraram na repartição, no período da manhã, foi

A inferior a 120.
B superior a 125 e inferior a 140.
C superior a 145 e inferior a 160.
D superior a 165 e inferior a 180.
E superior a 185.

RASCUNHO

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Leia o texto a seguir para responder às questões **24** e **25**.

A proporção na linha do tempo

No quadro abaixo, estão representados, de forma aproximada, os seguintes dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA): em 1930, havia 142.464 contribuintes para a Previdência Social e 15.022 beneficiários, ou seja, uma relação de 9 contribuintes para cada beneficiário; já em 2004, eram 46.241.326 contribuintes para 14.063.281 beneficiários, com uma queda na proporção de 3 contribuintes para cada beneficiário. O quadro mostra também a proporção contribuintes/beneficiários ao longo de alguns anos.

☹ **contribuintes**
☺ **beneficiários**

1930 ☹☹☹☹☹☹☹☹☹ ☺	1940 ☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹☹ ☺
1950 ☹☹☹☹☹☹☹☹ ☺	1960 ☹☹☹☹ ☺
1970 ☹☹☹☹☹ ☺	1980 ☹☹☹ ☺
1990 ☹☹☹ ☺	2004 ☹☹☹ ☺

Jorge Henrique de Saules Nogueira. **Uma longa história de equívocos**. *In*: **Nossa história**, n.º 20, jun./2005, p.44-8 (com adaptações).

QUESTÃO 24

Com relação ao texto e à tabela acima, assinale a opção correta.

A De 1930 para 2004, o número de contribuintes para a Previdência Social aumentou em mais de 400 vezes.
B De 1930 para 2004, o número de beneficiários da Previdência Social aumentou na mesma proporção em que aumentou o número de contribuintes.
C Suponha que, em 1950, houvesse 12 milhões de contribuintes da Previdência Social. Nesse caso, haveria, naquele ano, menos de 2 milhões de beneficiários.
D A tabela permite concluir que o pior momento da Previdência Social foi em 1940.
E Conclui-se da tabela que, em 1980, 1990 e 2004, os números de beneficiários e de contribuintes permaneceram constantes.

QUESTÃO 25

Se, em 1950, o número de contribuintes para a Previdência Social era a metade do número de contribuintes de 1990 e, em 1990, havia 10 milhões de beneficiários, então é correto afirmar que o número de beneficiários, em 1950, era

A inferior a 1 milhão.
B superior a 1 milhão e inferior a 1.200.000.
C superior a 1.200.000 e inferior a 1.500.000.
D superior a 1.500.000 e inferior a 1.800.000.
E superior a 1.800.000.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

QUESTÃO 26

Pedro tem uma conta-corrente no BANPARÁ. O saldo dessa conta-corrente no dia 30 de julho de 2005 era de R$ 450,00. Pedro emitiu três cheques, no dia 10 de julho, nos valores de R$ 75,00, R$ 135,00 e R$ 147,00, que foram descontados no dia seguinte. No dia 20 de julho, Pedro depositou 2 cheques, cada um deles no valor de R$ 85,00. Sem considerar as despesas bancárias e impostos, o saldo dessa conta é

A inferior a R$ 85,00.
B superior a R$ 100,00 e inferior a R$ 150,00.
C superior a R$ 160,00 e inferior a R$ 230,00.
D superior a R$ 250,00 e inferior a R$ 280,00.
E superior a R$ 300,00.

QUESTÃO 27

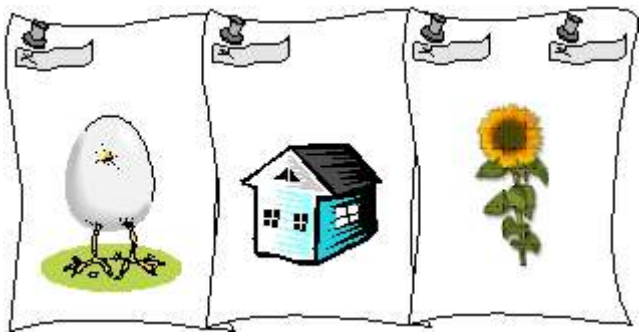
Pedro perguntou a um grupo de colegas:

— Por que $\frac{5}{6}$ é maior que $\frac{2}{3}$?

Assinale a opção que apresenta a melhor resposta para a pergunta de Pedro.

A Carlos disse: Porque 5 é maior que 2.
B Bruno disse: Porque 6 é maior que 3.
C Isabel disse: Porque 5 + 6 é maior que 2 + 3.
D Vanessa disse: Porque $\frac{5}{6}$ é mais próximo de 1 que $\frac{2}{3}$.
E Rodrigo disse: Porque o máximo divisor comum de 3 e 6 é igual a 3.

QUESTÃO 28



Os desenhos dos alunos de uma escola vão ser colocados no mural conforme mostra a figura acima. Os desenhos vizinhos compartilham uma única tachinha. O número de tachinhas que serão necessárias para se afixar 20 desenhos é igual a

A 18.
B 19.
C 20.
D 21.
E 40.

RASCUNHO

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Leia o texto a seguir para responder às questões **29** e **30**.

Diferença entre olhar e ver

De tanto ver, a gente banaliza o olhar. Vê não vendo. Experimente ver pela primeira vez o que você vê todo dia, sem ver. Parece fácil, mas não é. O que nos cerca, o que nos é familiar, já não desperta curiosidade. Você sai todo dia, por exemplo, pela mesma porta. Se alguém lhe perguntar o que é que você vê no seu caminho, você não sabe.

Sei de um profissional que passou 32 anos a fio pelo mesmo *hall* do prédio de seu escritório. Lá estava sempre, pontualíssimo, o mesmo porteiro. Dava-lhe bom-dia e às vezes lhe passava um recado ou uma correspondência. Um dia, o porteiro cometeu a descortesia de falecer. Como era ele? Sua "cara"? Sua voz? Como se vestia? Não fazia a mínima idéia. Em 32 anos, nunca o viu. Para ser notado, o porteiro teve de morrer. Se, um dia, no seu lugar, estivesse uma girafa, cumprindo o rito, pode ser também que ninguém desse por sua ausência. O hábito suja os olhos e lhes baixa a voltagem. Mas há sempre o que ver. Gente, coisas, bichos. E vemos? Não, não vemos!!! Uma criança vê o que o adulto não vê. Tem olhos atentos e limpos para o espetáculo do mundo. O poeta é capaz de ver pela primeira vez o que, de fato, ninguém vê. Há pai que nunca viu o próprio filho. Marido que nunca viu a própria mulher, isso existe às pampas. Nossos olhos se gastam no dia-a-dia, opacos. É por aí que se instala no coração o monstro da indiferença.

Otto Lara Rezende (com adaptações).

QUESTÃO 29

Pela leitura do texto, entende-se que

A a maioria das pessoas, em sua rotina diária, não se preocupa em prestar a atenção ao que está a sua volta.
B funcionários que ocupam cargos auxiliares freqüentemente são tratados com descortesia por profissionais mais graduados.
C as pessoas são reconhecidas em seu esforço e dedicação ao trabalho só depois que morrem.
D muitos adultos querem impor sua visão de mundo às crianças.
E os homens, diferentemente das mulheres, não desenvolvem a sensibilidade de enxergar o seu semelhante.

QUESTÃO 30

A característica profissional do porteiro que é mais destacada no texto é

A a descortesia.
B a pontualidade.
C a eficiência em transmitir recados.
D o cuidado com as correspondências confidenciais.
E o poder de comunicação.

QUESTÃO 31

Um instrumento essencial para o atendimento ao público é a comunicação. Com referência ao processo de comunicação humana, assinale a opção **incorreta**.

A Para uma boa comunicação, é preciso que emissor e receptor conheçam os obstáculos à comunicação e saibam como superá-los.
B Ao emitir sua mensagem, o emissor deve fazê-lo de modo independente do nível cultural e social do receptor.
C Emissor e receptor são elementos imprescindíveis à ocorrência do processo de comunicação.
D Se o receptor não entende a mensagem, pode ter ocorrido falha tanto na recepção quanto no envio dessa mensagem.
E O emissor pode fazer uso de vários meios de comunicação para transmitir sua mensagem.

QUESTÃO 32

Cada uma das opções a seguir apresenta uma atitude que prejudica o processo de comunicação. Assinale a opção que apresenta uma atitude imprópria do receptor da mensagem.

A Fazer seleção dos conteúdos da mensagem, ouvindo somente o que lhe convém.
B Utilizar um meio de comunicação impróprio para a transmissão da mensagem.
C Usar linguagens e conceitos desconhecidos dos destinatários da mensagem.
D Deixar dúvidas quanto ao objetivo da mensagem.
E Deixar de verificar a compreensão da mensagem.

QUESTÃO 33

Ivan presta serviço de atendimento ao público na EGPA. Para exercer bem sua função, ele precisa ser hábil nas relações humanas.

Diante dessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta uma característica que Ivan **não** deve possuir.

A Saber respeitar o próximo como ser humano e como ele próprio gostaria de ser respeitado.
B Controlar eventuais reações agressivas, evitando ser indelicado com o outro.
C Impor suas vontades ao tomar decisões no trabalho.
D Identificar a causa de suas antipatias, a fim de vencê-las.
E Procurar definir bem o sentido das palavras, para evitar mal-entendidos.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

QUESTÃO 34

A qualidade do serviço de atendimento ao público pode ser prejudicada se o atendente

A conhecer o funcionamento do seu setor de trabalho, bem como o da organização.
B exigir paciência às pessoas que serão atendidas.
C apresentar urbanidade e prontidão no atendimento às necessidades do usuário do serviço.
D demonstrar confiança no seu trabalho e ser gentil com o público.
E buscar o auxílio de seus superiores quando não tiver a resposta para a informação solicitada.

QUESTÃO 35

Com relação à atividade de atendimento ao público, julgue os itens que se seguem.

I A pessoa que presta atendimento ao público deve estar atenta às mudanças da sociedade para propor a melhoria e a humanização do trabalho.
II A imagem de uma organização depende também da qualidade do serviço de atendimento ao público por ela oferecido.
III A qualidade do atendimento ao público tem como base a confiabilidade na prestação de informação e a forma atenciosa, respeitosa e gentil de atendimento.
IV As pessoas que atuam no atendimento ao público devem ter sensibilidade para perceber as necessidades do usuário do serviço, propondo, sempre que necessário, mudanças nas rotinas de trabalho.

Assinale a opção correta.

A Apenas os itens I e II estão certos.
B Apenas os itens I e III estão certos.
C Apenas os itens II e IV estão certos.
D Apenas os itens III e IV estão certos.
E Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 36

Assinale a opção **incorreta** acerca das boas técnicas de comunicação.

A O professor de ensino fundamental, ao se comunicar com seus alunos, deve usar vocabulário adequado a esse nível de escolaridade.
B A comunicação deve ser feita de forma simples e direta.
C O emissor deve ter cuidado ao empregar as palavras e não fazer rodeios de linguagem.
D O comunicador deve manipular as informações de modo que elas sejam mais favoráveis para os receptores.
E O comunicador deve utilizar, além da fala, gestos, postura e entonação de voz de forma cuidadosa e adequada.

QUESTÃO 37

A comunicação se processa pela troca de idéias, informações, sentimentos. O modelo básico do processo de comunicação é composto por

A emissor, codificação, mensagem, canal, decodificação e receptor.
B emissor, codificação, mensagem, decodificação, receptor e um jornal impresso.
C emissor, codificação, decodificação, receptor e um canal de televisão.
D emissor, codificação, receptor e uma emissora de rádio.
E emissor e receptor, somente.

QUESTÃO 38

A respeito das relações humanas no trabalho, julgue os próximos itens.

I A maneira de lidar com as diferenças individuais define a qualidade do relacionamento entre as pessoas e tem forte influência na vida em grupo e na produtividade do serviço.
II As pessoas são diferentes com relação a conhecimentos, opiniões, crenças, valores, atitudes e isto gera inevitáveis diferenças de percepções e sentimentos. A forma como essas diferenças são tratadas determina o relacionamento entre membros de um grupo, colegas de trabalho, superiores e subordinados.
III Compreender as pessoas é muito importante para o sucesso do trabalho. As pessoas que compreendem as outras comunicam-se melhor e resolvem conflitos de um modo mais saudável.
IV O trabalho em equipe requer a habilidade interpessoal de desenvolvimento do consenso. Esse tipo de trabalho é de fácil execução, porque nele se tem mais controle sobre os resultados de cada membro da equipe.

Estão certos apenas os itens

A I e IV.
B II e III.
C II e IV.
D I, II e III.
E I, III e IV.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

QUESTÃO 39

Hugo, auxiliar operacional da EGPA, trabalha em uma portaria. Ele tem como atribuição prestar informações ao público interno e externo, receber e entregar documentos.

Diante da situação acima, assinale a opção correta a respeito de atendimento ao público e relações humanas.

A Se desconhecer a informação solicitada pelo público, Hugo deve improvisar e dar qualquer resposta.
B Hugo deve dar melhor tratamento ao público externo do que ao interno, pois o primeiro merece mais atenção.
C Para atender bem as pessoas, Hugo deve, se necessário, deixar de cumprir as normas da organização.
D Hugo deve dar prioridade de atendimento aos professores da EGPA, pois eles são os servidores mais importantes da instituição.
E Hugo deve ser hábil no relacionamento com as pessoas e ter boa apresentação pessoal.

QUESTÃO 40

Celso, agente de portaria de um órgão público, presenciou a cena em que um colega saía do trabalho levando consigo material de limpeza que havia retirado, sem permissão, do armário da copa.

Com relação a essa situação acima, assinale a opção correta acerca das atribuições e deveres do exercício de cargo público.

A Celso deve impedir que seu colega saia portando o material, mesmo que para isso tenha de fazer uso de força física.
B A conduta do colega de Celso é considerada ética para a função pública.
C Celso deve tentar, pacificamente, impedir a ação de seu colega, registrar a ocorrência e comunicar o ocorrido aos seus superiores.
D Celso deve tentar evitar que o colega saia com o material, mas não deve comunicar o ocorrido aos seus superiores.
E Celso deve fingir que não percebeu o ocorrido, para não ter que denunciar o colega para seus superiores.

É permitida a reprodução apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.