

**CARGO:
ASSISTENTE DE SANEAMENTO**

**FUNÇÃO:
Assistente de Serviço Administrativo I**

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se os seus dados pessoais e se os dados identificadores de sua função ou formação transcritos acima coincidem com o que está registrado em sua folha de respostas. Confira também a sua função ou formação e o seu nome em cada página numerada deste caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua **folha de respostas**, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou haja divergência quanto aos seus dados pessoais ou quanto aos dados identificadores de sua função ou formação, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Na **folha de respostas**, escreva o seu nome e assine no local apropriado somente quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, e também somente nesse momento, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

A força não provém da capacidade física, mas da vontade férrea.
- 3 Marque as suas respostas na **folha de respostas**, nos campos apropriados, conforme o **exemplo de preenchimento** apresentado nessa folha.
- 4 A **folha de respostas** é o único documento que será utilizado para a correção eletrônica de suas provas objetivas. Não amasse, não dobre nem rasure a sua **folha de respostas**. As marcações na **folha de respostas** só podem ser feitas com caneta esferográfica de **tinta preta, fabricada em material transparente**. Não será permitido o uso de lápis, lapiseira (grafite) e(ou) borracha.
- 5 Em nenhuma hipótese, haverá substituição da **folha de respostas** por erro de preenchimento do candidato.
- 6 Caso você deseje alterar a sua opção de unidade regional, marque, na sua **folha de respostas**, no campo **OPÇÃO DE UNIDADE REGIONAL**, a sua nova escolha. Nesse campo, a ausência de marcação ou a marcação de mais de uma opção implicará a manutenção da escolha de unidade regional feita por ocasião da sua inscrição — registrada no cabeçalho da sua **folha de respostas** —, conforme estabelecido em edital.
- 7 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 8 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da **folha de respostas**.
- 9 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua **folha de respostas** e deixe o local de provas.
- 10 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no caderno de provas ou na **folha de respostas** poderá implicar a anulação das suas provas.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- 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.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas respostas.
- Nos itens que avaliam conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 11

As relações sociais além do espaço e do tempo

1 Surpreendentes são as transformações ocorridas no mundo a partir da revolução digital. A tecnologia abriu um fluxo praticamente ininterrupto de informações e apresentou ao homem novas formas de interação.

4 Esse é o ponto de vista do antropólogo Jonatas Dornelles, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, exposto em artigo publicado em junho na revista **Horizontes Antropológicos**. Pesquisador da influência da Internet nas relações pessoais, o professor acessou regularmente um *chat* de Porto Alegre entre 2001 e 2003 para avaliar as novas formas de sociabilidade na era digital. Ele observou que as salas virtuais de bate-papo ampliam laços sociais, ao proporcionar o contato de pessoas que, por motivos geográficos ou culturais, provavelmente não se conheceriam. “Os *chats* são espaços virtuais que, com uma lógica própria, simulam uma sociabilidade real”, explica. “De acordo com a frequência e horário dos acessos, gostos e intenções, usuários identificam-se e formam grupos seletos de amigos — como na vida real”.

7 Jonatas compara a formação dessas comunidades virtuais à formação dos grupos sociais tradicionais: em ambos os casos, a interação social depende de uma simultaneidade vivida. Seja para combater a solidão, pelo instinto coletivo, seja para fugir de uma situação real, os frequentadores obedecem a regras de convivência, dispõem de estratégias para sustentar a interação e identificam-se por compartilhar a mesma situação, no presente.

25 Uma outra forma de sociabilidade surge, assim, na era digital. Bem representada pelo fenômeno Orkut, ela permite uma interação independente do tempo e do espaço. “Poder trocar informações e experiências sem precisar dividir o mesmo período de tempo é um reflexo do controle cada vez maior do homem sobre o tempo”, conclui o antropólogo.

Isabel Levy. *Ciência Hoje On-line*.
Internet: <cienciahoje.uol.com.br> (com adaptações).

A partir da leitura do texto, julgue os itens a seguir.

- 1 No texto, o trecho “A tecnologia abriu um fluxo praticamente ininterrupto de informações” (l.2-3) poderia ser reescrito, sem perda de valor semântico, da seguinte forma: A tecnologia possibilitou uma troca quase incessante de informações.
- 2 Segundo os argumentos propostos pelo antropólogo Jonatas Dornelles, primeiro as pessoas criaram formas diferentes de sociabilidade, depois os sistemas computacionais foram adaptados a essas formas.
- 3 De acordo com o texto, todas as interações sociais mediadas por computador e Internet seguem os padrões das interações entre grupos sociais tradicionais.
- 4 O ponto de vista do antropólogo citado no texto evidencia uma relação de avanço entre o modelo de interação social que ocorre no *chat* e aquele que ocorre no Orkut. Este permite maior fluxo de informações.
- 5 Uma das principais conclusões a que Jonatas Dornelles chega é que redes sociais na Internet acabam tornando as pessoas mais isoladas e contribuindo para que haja menos fortalecimentos dos laços sociais.
- 6 De acordo com o antropólogo referido no texto, a existência de fenômenos como o Orkut demonstra que a sociedade moderna e os recursos tecnológicos têm favorecido a relação do homem com o controle do tempo.

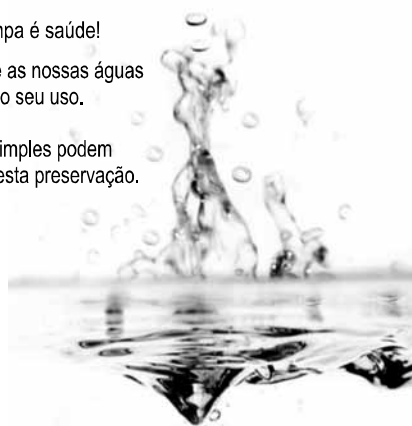
Levando em conta os aspectos gramaticais e de construção do texto, julgue os itens que se seguem.

- 7 Em “Ele observou que as salas virtuais de bate-papo ampliam laços sociais” (l.10-11), o termo “Ele” refere-se a “homem” (l.3).
- 8 No período em que são empregadas, as formas verbais “obedecem” (l.22), “dispõem” (l.23) e “identificam-se” (l.23) apresentam o mesmo sujeito.
- 9 O emprego das vírgulas em “Seja para combater a solidão, pelo instinto coletivo, seja para fugir de uma situação real” (l.20-22) justifica-se pelo fato de o período apresentar uma enumeração.
- 10 No trecho “Seja para combater a solidão, pelo instinto coletivo, seja para fugir de uma situação real, os frequentadores obedecem a regras de convivência” (l.20-22), mantêm-se a correção textual e a intenção semântica do autor caso se flexione a palavra “regras” no singular.
- 11 O texto apresentado pode ser considerado de natureza argumentativa, pois evidencia, por meio de recursos linguísticos, que a autora da reportagem concorda plenamente com o antropólogo Jonatas Dornelles.

Água limpa é saúde!

Preserve as nossas águas
e poupe o seu uso.

Coisas simples podem
ajudar nesta preservação.



Internet: <www.setwebglobal.com>.

Com referência a aspectos gramaticais do texto acima, julgue os itens seguintes.

- 12 A flexão dos verbos no segundo período do texto indica uma característica marcante dos textos publicitários, que é a interpelação direta do interlocutor por meio do emprego do modo imperativo.
- 13 A forma verbal “poupe” é redundante em relação a “preserve”, uma vez que, no caso da água, poupar é o mesmo que preservar.
- 14 Infere-se que a expressão “Coisas simples” refere-se a atitudes que o receptor do texto pode tomar em relação à economia e à preservação das águas.
- 15 O período “Coisas simples podem ajudar nesta preservação” pode ser substituído, sem prejuízo da correção gramatical, por: Coisas simples podem ajudar à esta preservação.

1 A distribuição etária da população mundial atravessa
a maior mudança da história. O processo de envelhecimento é
mais visível nos países desenvolvidos, mas ocorre em todos
4 os recantos do globo, em uma velocidade sem precedentes.
A combinação entre o aumento da expectativa de vida e a
queda na taxa de natalidade reflete avanços generalizados no
7 combate a doenças e na melhora da qualidade de vida até nas
regiões mais empobrecidas. Ao mesmo tempo, apresenta às
gerações futuras o desafio de atender às demandas crescentes
10 de uma população composta de um número cada vez maior de
idosos.

A distribuição etária da população mundial tende a se
afastar da antiga estrutura piramidal. A base será mais estreita
13 em relação ao corpo, que terá de suportar um topo cada vez
mais alargado por uma massa de cidadãos com mais de 65 anos.
16 De acordo com um estudo da Organização das Nações
Unidas (ONU), “a não ser que o crescimento econômico possa
ser acelerado de modo sustentável, essa tendência continuará a
19 impor pesadas demandas à população em idade de trabalho para
manter um fluxo de benefícios aos grupos mais velhos”.

A boa notícia é que as mudanças futuras são bem
22 compreendidas e altamente previsíveis. “Ainda que o
envelhecimento da população seja inevitável, suas
consequências dependem das medidas adotadas para enfrentar
25 os desafios que o processo impõe”, conclui a ONU.

Gianni Carta. Pirâmide reformada. In: Carta
Capital, ano XV, n.º 541, 15/4/2009 (com adaptações).

Com relação ao texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 16 A substituição de “melhora” (l.7) por **melhoria** prejudica as
relações de sentido originais do texto.
- 17 O sujeito oculto de “apresenta” (l.8) recupera sua referência no
sujeito de “reflete” (l.6).
- 18 O uso do sinal indicativo de crase em “atender às demandas”
(l.9) é facultativo, porque o verbo “atender”, no sentido em que
foi empregado no trecho, pode estar ou não acompanhado da
preposição.
- 19 A substituição da expressão “a não ser que” (l.17) por **a menos
que** altera as relações de sentido do período a que essa
expressão pertence.
- 20 De acordo com o texto, o processo de envelhecimento implica
alteração na estrutura em forma de pirâmide da distribuição
etária da população mundial.
- 21 O autor do texto defende a ideia de que o envelhecimento da
população não afetará, no futuro, o crescimento econômico de
um país.
- 22 Conforme o texto, os avanços no combate às doenças e
a melhora da qualidade de vida são alguns dos fatores
responsáveis pelo aumento da expectativa de vida da
população.
- 23 De acordo com o texto, atualmente, o grau de desenvolvimento
econômico e social de um país não influi na expectativa de vida
da sua população.

A leitura mensal do consumo de água residencial em cada
um dos quinze bairros de determinado município é feita por apenas
um dos três funcionários responsáveis por essa atividade; a cada
mês, há uma distribuição aleatória em que cinco desses bairros são
designados para cada um desses funcionários.

Com relação a essa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 24 Essa distribuição pode ser realizada de 126.126 maneiras
diferentes.
- 25 Considerando-se que os bairros sob a responsabilidade de
determinado funcionário sejam agrupados, por proximidade
geográfica, em duas regiões, A e B, com dois bairros em A e
três bairros em B, então esse funcionário poderá visitar esses
bairros de 24 maneiras distintas se ele visitar todos os bairros
de uma mesma região antes dos demais bairros.

Um medidor de consumo de água, ou hidrômetro, de
determinado fabricante possui 6 marcadores numéricos que
representam as unidades, as dezenas, as centenas, as unidades de
milhar, as dezenas de milhar e as centenas de milhar. Devido às
condições tecnológicas, cada marcador pode apresentar dois tipos
de defeito de fabricação: ficar travado em determinado marcador,
impedindo a movimentação dos marcadores relativos às ordens
superiores à do marcador defeituoso; ou saltar determinados
dígitos.

De acordo com as informações apresentadas nessa situação
hipotética, julgue os próximos itens.

- 26 Se o marcador das unidades de milhar de um dos medidores
travar, então esse medidor poderá exibir um total de 1.001
leituras distintas.
- 27 Se um dos medidores tiver seu marcador das dezenas de
milhar travado ou saltar os dígitos ímpares no marcador das
unidades e os números 2, 7 e 8 no marcador das centenas,
então haverá 356.500 leituras distintas que poderão ser
exibidas por esse medidor.

Suponha que uma empresa irá sortear 3 passagens aéreas para um
curso de formação. O sorteio será realizado entre os 8 setores dessa
empresa, e, se um setor for premiado, o chefe do setor contemplado
indicará um funcionário para participar do evento. Em relação a
esse sorteio, julgue os itens que se seguem.

- 28 Se um setor puder ser contemplado até duas vezes, então
haverá 112 resultados distintos possíveis para esse sorteio.
- 29 Se cada setor só puder ser contemplado uma única vez e cada
passagem for de uma companhia aérea distinta, então o sorteio
terá um total de 56 resultados distintos possíveis.

RASCUNHO

Suponha que, devido a um desastre natural, regiões que ficaram sem acesso a água potável recebam periodicamente a visita de caminhões-pipa, os quais distribuem água entre os moradores dessas localidades. Embora todos os moradores tenham direito a água, são consideradas preferenciais as famílias que tenham idosos, pessoas com deficiência, crianças em fase de amamentação e gestantes, que têm o direito de receber água antes das famílias que não são preferenciais. Considerando o contexto apresentado, julgue os itens subsequentes.

- 30 A negação da afirmação **Todas as famílias da rua B são preferenciais** é **Nenhuma família da rua B é preferencial**.
- 31 Considere que a família Ferreira, originalmente preferencial e composta pelo pai José, a mãe Maria, a tia Marta, a filha Joana e o filho Antônio, tenha sofrido a seguinte evolução: Joana se casou com Carlos, com quem formou a família Souza, que é preferencial e não tem membros com deficiência; no dia do casamento de Joana, um acidente de carro vitimou fatalmente Marta e Antônio; imediatamente após esses acontecimentos, a família Ferreira deixou de ser preferencial. Nessa situação, é correto afirmar que Joana casou-se grávida e que pelo menos um dos membros da composição original da família Ferreira era ou é uma pessoa com deficiência.

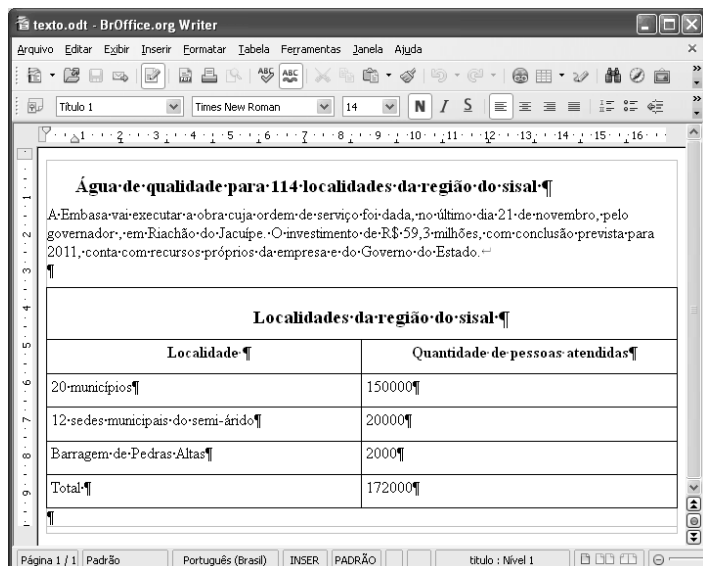
Em lógica, uma proposição é uma sentença afirmativa que assume um único dos valores lógicos: verdadeiro (V) ou falso (F). A negação de uma proposição A, “não A”, será julgada como F se A for V, e será V se A for F. Uma disjunção envolvendo as proposições A e B, simbolizada por $A \vee B$, lida como “A ou B”, será F quando A e B forem F e, nos demais casos, será V. Uma conjunção envolvendo as proposições A e B, simbolizada por $A \wedge B$, lida como “A e B”, será julgada V se A e B forem V; nos demais casos, será F. Uma implicação envolvendo as proposições A e B, simbolizada por $A \rightarrow B$, lida como “se A, então B”, será julgada F se A for V e B for F; nos demais casos, será sempre V. Um argumento lógico é uma relação que associa uma sequência finita de k proposições P_i , $1 \leq i \leq k$, denominadas premissas, a uma proposição Q, denominada conclusão. Um argumento lógico será denominado válido se a veracidade das premissas garantir a veracidade da conclusão.

A partir dessas informações, considere as proposições listadas a seguir.

- P_1 : A atmosfera terrestre impede que parte da radiação solar refletida pela superfície terrestre seja irradiada para o espaço.
- P_2 : Esse fenômeno é chamado de efeito estufa.
- P_3 : Os gases na atmosfera responsáveis pelo efeito estufa, como o vapor de água e o CO_2 , são chamados de gases do efeito estufa.
- P_4 : A emissão de alguns gases do efeito estufa pelas indústrias, pelas queimadas e pelo tráfego de veículos produzirá aumento no efeito estufa.
- Q: A vida na Terra sofrerá grandes mudanças nos próximos 50 anos.

Com base nas definições e nas proposições enunciadas acima, julgue os itens que se seguem.

- 32 A negação de P_1 está corretamente redigida da seguinte maneira: A atmosfera terrestre permite que parte da radiação solar refletida pela superfície terrestre seja irradiada para o espaço.
- 33 O argumento lógico em que P_1 , P_2 , P_3 e P_4 são as premissas e Q é a conclusão pode ser corretamente representado pela expressão $[P_1 \vee P_2 \vee P_3 \vee P_4] \rightarrow Q$.
- 34 O argumento lógico em que P_1 , P_2 , P_3 e P_4 são as premissas e Q é a conclusão é um argumento lógico válido.

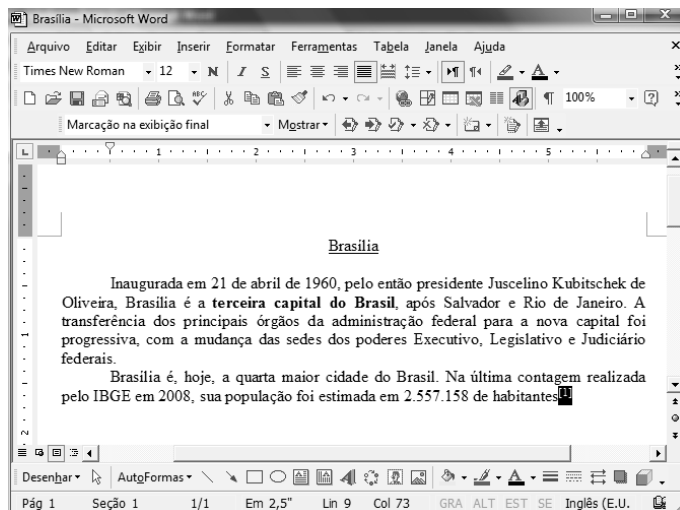


Considerando a figura acima, que ilustra uma janela do BrOffice 3.0 com um documento em edição, julgue os itens a seguir.

- 35 O símbolo ¶, observado no documento em edição, indica o final de um parágrafo, que pode ter sido criado ao se pressionar a tecla .
- 36 Para centralizar o título do referido documento e criar um recuo de primeira linha no parágrafo imediatamente abaixo desse título, é suficiente realizar o seguinte procedimento: selecionar o título e o parágrafo; clicar o botão ; e, em seguida, clicar .
- 37 Ao se copiar, para uma planilha no Excel 2007, a tabela mostrada no documento, não será possível realizar cálculos com os valores da coluna Quantidade de pessoas atendidas porque os conteúdos das células dessa coluna serão considerados na planilha Excel formatados para texto.
- 38 Caso o documento em edição, de nome texto.odt, fosse salvo em um arquivo de nome texto.html, este arquivo poderia ser visualizado apenas no Internet Explorer.

A respeito de conceitos de ambientes Windows e Linux, julgue os próximos itens.

- 39 O Windows XP oferece suporte para gerenciador de sincronização, com o qual o usuário pode determinar quando os arquivos *offline* serão sincronizados com os arquivos na rede.
- 40 Arquivos criados no ambiente Linux não podem ser lidos por aplicativos que sejam executados no Windows XP, a menos que a versão do arquivo seja do tipo xdtl.
- 41 No Windows Explorer, é possível iniciar procedimento de envio de arquivo para destinatário de *e-mail* utilizando-se a opção Enviar para, que é apresentada na lista disponibilizada ao se clicar o nome do arquivo com o botão direito do *mouse*.
- 42 Em uma pasta criada no Windows Explorer, é possível inserir subpastas, arquivos e programas, independentemente do tipo de disco utilizado.



Julgue os itens a seguir, considerando a figura acima, que ilustra uma janela do Microsoft Word 2003, com um documento em processo de edição, no qual está selecionado.

- 43 Sabendo-se que a palavra “Brasília”, no título do documento mostrado, está sublinhada, é correto afirmar que o botão pode ter sido utilizado para se obter esse efeito.
- 44 Considerando-se que constitui um *link* para uma referência bibliográfica, é correto afirmar que esse *link* pode ter sido incluído no documento mostrado usando-se funcionalidades disponibilizadas na janela Notas, que é acessada no *submenu* Referência, do *menu* Inserir.
- 45 Caso se deseje copiar o número “2.557.158” para imediatamente antes da palavra “Inaugurada”, é suficiente realizar o seguinte procedimento: selecionar o referido número; clicar ; posicionar o ponto de inserção imediatamente antes da referida palavra; clicar . Para, em seguida, se desfazer esse procedimento, é suficiente clicar .
- 46 Sabendo-se que o trecho “**terceira capital do Brasil**” está em negrito no documento mostrado, é correto afirmar que esse efeito pode ter sido aplicado usando-se o botão ou o conjunto das teclas e .
- 47 Os botões e podem ser usados, respectivamente, para realizar as ações de distribuir texto e de justificar texto. Considerando-se que a palavra “Brasília”, no título do documento, esteja centralizada, esse efeito pode ter sido obtido clicando-se tanto o primeiro botão como o segundo.

Acerca de aplicativos e tecnologias associados à Internet, julgue os itens a seguir.

- 48 O Outlook Express é um aplicativo utilizado para a navegação na Internet com características avançadas, entre elas, está a não obrigatoriedade de conexão a provedor de acesso.
- 49 Os *cookies*, também denominados cavalos de troia, são arquivos indesejáveis que se instalam no computador durante um acesso à Internet e coletam informações armazenadas na máquina para posterior envio a destinatário não autorizado.
- 50 Quando um número grande de usuários recebe um vírus eletrônico por meio de arquivo anexado a uma mensagem de *e-mail*, caracteriza-se a situação de vulnerabilidade denominada *spam*.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Quanto ao arquivamento, ao protocolo e aos procedimentos administrativos, julgue os itens de **51** a **59**.

- 51** Protocolo é o setor encarregado do recebimento e da expedição de documentos. É o responsável, também, pelo arquivamento, que consiste em definir o tipo de armazenamento correto (pasta, caixa, prateleira) para a guarda de cada documento, segundo o suporte (papel, filme, fita magnética) e o formato (caderno, mapa, fotografia).
- 52** Uma das atividades realizadas pelo serviço de protocolo é a classificação de documentos, no caso de instituições que possuam um código ou plano de classificação de documentos.
- 53** Quando um setor acumula muitos documentos que não são mais utilizados, as eventuais buscas tornam-se demoradas e pouco eficientes; por esse motivo, tal setor deve escolher os documentos considerados importantes para conservar junto aos que ainda estão em curso e destruir o restante.
- 54** Qualquer espécie de comunicação escrita que circule nos órgãos ou entidades — exceto os processos — é denominada correspondência. Quanto à sua natureza, ela pode ser interna ou externa, oficial ou particular, recebida ou expedida. Quanto ao grau de sigilo, a correspondência oficial pode ser ostensiva ou sigilosa.
- 55** A abertura de um processo denomina-se autuação. O processo é formado por um ou mais documentos que exijam estudos e(ou) procedimentos expressos em despachos, pareceres técnicos, instruções, entre outros.
- 56** Ao receber a correspondência, o protocolo setorial deve abrir o envelope e verificar se o documento está assinado pelo remetente, por um representante legal ou procurador, caso em que deverá ser anexado o instrumento de procuração. Em seguida, deve averiguar se a correspondência deve ou não ser autuada.
- 57** A formação de processo deve incluir as seguintes ações: prender toda a documentação dentro de uma capa, obedecendo à ordem cronológica do documento mais antigo para o mais recente; colocar uma etiqueta na capa com o número de protocolo; numerar as folhas do processo em ordem crescente e sem rasuras; identificar, na capa, a unidade para a qual o processo será encaminhado.

58 A autuação do processo deve ser feita, preferencialmente, a partir de um documento original; no entanto, pode-se utilizar uma cópia de documento, autenticada por alguém dotado de fé pública. Documentos transmitidos por fax, entretanto, não podem constituir peças de processo.

59 Documento classificado como reservado, confidencial ou secreto não pode ser processado no setor de protocolo, devendo ser enviado diretamente à presidência do órgão ou entidade, que é o único setor autorizado a manipular documentos com qualquer classificação de sigilo.

Acerca de métodos de arquivamento ou ordenação, julgue os próximos itens.

60 Métodos de arquivamento ou de ordenação são aqueles usados para organizar os documentos de um arquivo ou coleção, uns em relação aos outros, dentro das unidades de armazenamento (pastas, caixas, gavetas etc.).

61 O método de ordenação mais comum e fácil de ser aplicado consiste na identificação e separação de documentos por assunto, por exemplo, correspondências, atas, acordos, pareceres, contratos, entre outros.

62 O método geográfico é muito preciso, mas tem aplicações muito específicas, uma vez que está embasado na identificação de características geográficas, como bacias hidrográficas, cadeias de montanhas, planícies, planaltos, flora e fauna.

63 O método temático tem como eixo a identificação de temas ou assuntos presentes, explicitamente ou não, nos documentos. Esse método deve ser utilizado combinado com o alfabético, que serve para ordenar os temas elencados.

64 O método numérico simples é considerado direto, pois permite que a busca do documento seja feita diretamente no local onde se acha guardado. Esse método consiste em atribuir um número a cada documento para sua identificação, que pode ser o número do protocolo, o número do processo ou a data de emissão, por exemplo.

65 Um dos métodos de ordenamento considerados mais eficientes é o ideográfico, no qual os documentos recebem números dispostos em três grupos de dois dígitos cada um, que são lidos da direita para a esquerda, formando pares. Nesse caso, o arquivamento é feito considerando um grupo de cada vez.

Um dos métodos de ordenação mais usados é o alfabético. Ao usar a ordem alfabética para nomes é preciso seguir regras. Nesse sentido, considere a lista alfabética seguinte.

A Barateira Ltda.
Akira Kurosawa
Andrade, Mário de
Branco, Camilo Castelo
Cabral, Pedro Álvares
Du Pont, Jean
Fundação Getúlio Vargas
Goethe, Johann Wolfgang von
Herrera Cortez, Carmem
Houaiss, Manoel Silva e
Li Cheng Tsai
Lybrary of Congress (The)
Maciel, Jorge
Mahmoud Ahmadinejad
Neto, Jorge Maciel
Paula, Gabriel Santa

Acerca do método alfabético, das regras de alfabetização para nomes e da lista acima, julgue os itens que se seguem.

- 66 Os nomes de Mário de Andrade e Pedro Álvares Cabral estão na ordem de alfabetização correta, pois, nos nomes de pessoas físicas, deve-se considerar o último sobrenome e depois o prenome.
- 67 Os nomes Akira Kurosawa e Mahmoud Ahmadinejad foram ordenados erradamente, pois, em ambos os casos, foi considerado o prenome e não o sobrenome para a alfabetização.
- 68 Os artigos e preposições não devem ser considerados para a alfabetização, como acontece corretamente nos nomes de Mário de Andrade e Manoel Silva e Houaiss.
- 69 Os nomes de Camilo Castelo Branco e Gabriel Santa Paula estão corretamente alfabetados, pois seguem a regra de se considerar o último sobrenome.
- 70 A ordenação dos nomes da Fundação Getúlio Vargas e da estrangeira The Lybrary of Congress está correta, pois foram transcritos como se apresentam, mas sem considerar os artigos e preposições, assim como estabelece a regra referente a nomes de instituições.
- 71 O nome Johann Wolfgang von Goethe está ordenado corretamente, mas o nome Jean Du Pont foi ordenado erroneamente, pois foi considerada a partícula, quando a regra esclarece que artigos e preposições não devem ser considerados.
- 72 A ordenação do nome Carmem Herrera Cortez está errada, pois foi realizada com base no penúltimo sobrenome e não no último sobrenome, como é indicado pelas regras de alfabetização.
- 73 Nomes de empresas e instituições devem ser transcritos como se apresentam; portanto, o nome da empresa A Barateira Ltda. está alfabetado corretamente.
- 74 O nome Jorge Maciel Neto está ordenado erradamente, pois o sobrenome Neto indica grau de parentesco e, portanto, deve ser entendido como parte integrante do último sobrenome, mas não deve ser considerado na ordenação alfabética.
- 75 Quando o método alfabético é adotado, devem-se utilizar etiquetas e guias divisórias com letras para organizar e facilitar a localização dos documentos, fichas ou pastas. As anotações podem ser simples e abertas — por exemplo: A, B, Ab, Ac —, compostas ou fechadas, indicando os limites inicial e final, por exemplo: A-C, Ba-Bi.

Considerando a importância das relações humanas no ambiente de trabalho, julgue os próximos itens.

- 76 A comunicação é fundamental nas organizações e nos grupos. É importante saber ouvir e interpretar corretamente a mensagem, pois isso significa estar aberto para ouvir a outra pessoa sem preconceitos, além de saber transmitir a mensagem, de modo que ela seja adequadamente interpretada por quem a recebe.
- 77 As organizações são estruturadas em cadeias de comando: um grupo decide, enquanto os demais executam as ordens. Para que um profissional melhore suas habilidades e eficiência, é preciso que sejam indicados os seus pontos de ineficácia. Esse contexto causa forte impacto motivacional sobre as pessoas, levando-as a atuar com espírito competitivo, de forma a melhorar o seu desempenho.

Entendendo ética como o sistema de regras que governa a ordenação de valores, julgue os itens a seguir.

- 78 Considere a seguinte situação hipotética.
João, servidor público, recebeu proposta de remuneração extra para agilizar a liberação do financiamento pleiteado por uma organização privada. Entretanto, por acreditar que deve manter o valor de honestidade independentemente do resultado imediato de tal postura, João não aceitou em agilizar a referida liberação.
Nessa situação, João demonstrou apoiar-se no sistema ético denominado universalismo.
- 79 Se um médico, sabedor de que, em caso de risco de vida de parturiente, a lei dá preferência ao salvamento da mãe, em detrimento da vida do feto, não der preferência ao salvamento da vida de um bebê de seis meses de gestação, preservando a vida da genitora, que seja também mãe de outra criança de três anos de idade, a atitude desse profissional, mesmo sendo legal, não terá respaldo ético.
- 80 Considere a seguinte situação hipotética.
Determinada organização foi vendida, e o novo proprietário, alegando a necessidade de reestruturação para torná-la viável, demitiu 40% dos seus empregados. O sindicato da categoria, após muitos protestos, conseguiu uma reunião com o presidente da organização, do qual ouviu a seguinte frase: “A demissão desses empregados será feita hoje, para que daqui a três meses a organização não feche as suas portas e tenha 100% dos seus empregados demitidos.
Nessa situação, a postura do presidente é considerada ética e encontra respaldo no sistema de utilitarismo de ações.
- 81 A ética, como sistema de regras e padrões usados para julgar valores adequados ou não adequados em um grupo social, independe de sua formalização para ser respeitada no ambiente organizacional.

Acerca da ética no trabalho nas organizações públicas, julgue os itens que se seguem.

- 82** Em prol do bem-estar da sociedade, os dirigentes, empregados e prestadores de serviços da organização poderão retardar a apresentação das prestações de contas decorrentes da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade que estiverem a seu cargo.
- 83** A assiduidade e a frequência ao serviço, sob o norteammento da ética, devem ser vistas sob a ótica dos danos ao andamento das atividades a serem desempenhadas e do ordenamento do trabalho, pois a ausência do funcionário reflete negativamente em todo o sistema empresarial.

Uma moradora de bairro popular recém-criado em uma cidade do interior passou por variados sentimentos acerca do seu relacionamento com a empresa municipal de águas e saneamento. Seu bairro, até o mês de junho de 2009, não tinha água encanada nem sistema de esgoto, nem informações de quando a implantação ocorreria.

Com referência a essa situação hipotética, cada um dos itens subsequentes apresenta uma situação, também hipotética, relativa ao tema do atendimento ao cliente, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 84** A moradora deparou-se com a cobrança de uma taxa de esgoto no valor de R\$ 350,00 em sua conta de água de dezembro, que normalmente não ultrapassaria o valor de R\$ 30,00. Nessa situação, o processo de comunicação com a cliente foi adequado, pois foram caracterizados a emissão da informação, o meio, a mensagem e o receptor.
- 85** Após contato com a central de atendimento, a moradora teve cancelada a cobrança imediata de uma conta cujo valor total era dez vezes superior ao normalmente pago por ela. No entanto, informada de que todos da região pagariam por tal valor, dividiu-o em doze prestações. Em face de realidade de que teria de pagar por tal taxa, mas gozaria do parcelamento, a moradora sentiu-se satisfeita. Nessa situação, a satisfação decorre da relação entre o que a cliente percebe e o que ela esperava.
- 86** Em determinado mês, a moradora teve de ir à unidade de atendimento ao cidadão da empresa, pois obteve a informação dos operários de uma obra de asfaltamento de sua rua que a sua fossa foi inutilizada e que ela deveria cobrar da empresa de água e saneamento a interligação do esgoto de sua casa com a tubulação recentemente colocada na rua. Para tanto, a moradora aguardou por cerca de trintas minutos e, após ser atendida, não teve sequer a informação de quando a reforma na sua unidade, cuja taxa já estava sendo paga, iria começar. Nessa situação, a moradora assumiu, no mínimo, dois custos no processo de atendimento: o custo de tempo e o custo psicológico relacionado à não resolução do seu problema.
- 87** Interessada em adquirir um equipamento de controle de água digitalizado oferecido pela empresa, a moradora procurou mais informações, a partir das quais concluiu não possuir recursos suficientes e, portanto, nenhuma possibilidade de aquisição. Nessa situação, a moradora pode ser considerada como uma cliente efetiva para o referido produto.
- 88** Quatro meses após a implantação do referido serviço, a moradora concluiu que, apesar de todos os custos relativos a esforços, energia e irritação decorrente das obras e do atendimento deficitário nas unidades de atendimento da organização, o serviço de saneamento ficou excelente. Nessa situação, ao ter excedidas as suas expectativas, a moradora obteve um valor entregue.

Julgue os próximos itens, acerca do tema atendimento.

- 89** Quando um cliente consegue perceber que os benefícios adquiridos excederam a expectativa sobre o produto ou serviço, tem-se como resultado a satisfação.
- 90** No processo de satisfação às necessidades dos clientes, as organizações precisam conhecer em que nível de necessidades eles se encontram. Se for utilizada a pirâmide da hierarquia das necessidades humanas de Maslow, é possível afirmar que, para quem comercializa chocolates, por exemplo, o perfil de consumo de quem paga R\$ 10,00 por uma barra de chocolate de 150 gramas, sem lactose e 100% orgânico, encontra-se certamente no nível das necessidades fisiológicas, pois tal produto é categorizado como um alimento.
- 91** Considere a seguinte situação hipotética. Determinado cliente, ao entrar na loja X deparou-se com um produto que custava R\$ 600,00 e que na loja vizinha, Y, custava R\$ 1.000,00. Na loja X, não havia nenhuma informação sobre tal oportunidade para os clientes que por ali passavam. Nessa situação, a principal falha da loja X, no que tange ao atendimento às necessidades dos clientes, refere-se ao preço praticado.
- 92** Se uma empresa sustenta suas ações de atendimento na crença de que os consumidores dão preferência a produtos que ofereçam qualidade e desempenho superiores, além das características inovadoras, então a orientação dessa empresa para o mercado é focada na melhoria das suas vendas.
- 93** Se uma organização categorizou um cliente como cliente potencial, isso significa que esse cliente demonstra forte interesse pelos produtos e(ou) serviços e é capaz de pagar por eles.
- 94** O processo de atendimento ao cliente e suas necessidades deve estar baseado no conhecimento de suas necessidades reais e, para tanto, o papel dos atendentes é fundamental, ampliando as sugestões e garantindo que o produto ou serviço cumpra suas finalidades.
- 95** No desafio constante de atender bem os clientes e satisfazer às suas necessidades, é preciso também produzir produtos que atendam a essas expectativas. Assim, algumas características dos produtos e serviços, como estrutura organizacional da empresa, meios de controle, atendimento, prazo correto de entrega etc. tendem a não ser percebidas pelos clientes.
- 96** No processo de atendimento aos clientes de uma loja, o gestor pode limitar-se ao treinamento dos vendedores, pois são esses que lidam com o cliente no ponto mais crítico do processo de atendimento, definindo o momento decisivo do processo.
- 97** Após a aquisição dos produtos e serviços, o processo de atendimento às necessidades dos clientes está finalizado.
- 98** O conhecimento das necessidades dos clientes é um desafio de qualquer organização que possui foco no cliente. A vantagem de tal conhecimento se deve à possibilidade de oferecer produtos e serviços que serão aceitos por toda a vida desses clientes.
- 99** Compreender as percepções, necessidades e relações dos clientes com a sociedade e o mercado é um grande desafio para as organizações que buscam obter informações sobre hábitos de consumo, vontades e desejos, explícitos e ocultos, desses clientes, geralmente utilizando registros internos na organização, pesquisa de *marketing* etc.
- 100** O sucesso de uma organização não depende apenas do grau de excelência desempenhado pelas unidades integrantes, mas principalmente do grau de integração entre essas unidades. Tal integração proporciona melhor gerenciamento dos processos centrais de negócios, que inclui a atração e a retenção de clientes como base para o crescimento do negócio.