



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO TOCANTINS

CONCURSO PÚBLICO
Nível Médio

Aplicação: 8/2/2009

CARGO
18

ASSISTENTE DE CONTROLE EXTERNO
ÁREA: APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO
ESPECIALIDADE:
TÉCNICO EM SECRETARIADO

TARDE

CADERNO DE PROVAS – PARTE II

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

DISCURSIVA

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** e a **prova discursiva**, 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** e no seu **caderno de textos definitivos da prova discursiva**.
 - 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:

Não é o gênio, nem a glória, nem o amor que medem a elevação da alma: é a bondade.

AGENDA (datas prováveis)

- I **10/2/2009**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **11 e 12/2/2009** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **11/3/2009** – Resultados final das provas objetivas e provisório da prova discursiva: Diário Oficial do Estado do Tocantins e Internet.
- IV **12 e 13/3/2009** – Recursos (prova discursiva): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- V **6/4/2009** – Resultado final da prova discursiva e convocação para a perícia médica: Diário Oficial do Estado do Tocantins e Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 13 do Edital n.º 1 – TCE/TO, de 5/11/2008.
- 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 41 a 80, 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 41

Determinado imigrante italiano decidiu abrir uma mercearia em uma cidade turística do litoral nordestino brasileiro. Sem recursos para pagar por uma pesquisa de mercado, decidiu inicialmente trabalhar com a coleta de lixo da cidade, limitando-se ao registro do tipo e da quantidade de produtos industrializados consumidos em um bairro no qual pretendia instalar o seu empreendimento.

Considerando esse caso hipotético, assinale a opção correta.

- A O imigrante italiano está fazendo uma análise ambiental interna.
- B Tal pesquisa se justifica pois as preferências e os gostos dos clientes variam no espaço e no tempo, e tais variações geram incertezas para a gestão organizacional.
- C O imigrante, ao limitar sua coleta de dados a um bairro, está definindo um mercado potencial para sua organização, portanto, essa decisão tem característica de planejamento operacional.
- D Não haverá necessidade, após a realização dessa pesquisa, de demais coletas de dados, pois o planejamento estratégico organizacional depende exclusivamente do conhecimento acerca dos clientes, fonte de recursos financeiros de uma organização.
- E Essa ação em nada contribuirá para o conhecimento das necessidades dos seus clientes e(ou) usuários, pois se trata de pesquisa sem respaldo científico e metodológico.

QUESTÃO 42

Os gestores de uma empresa pública avaliam periodicamente as estratégias traçadas, fazendo comparação com as dos concorrentes e redefinindo novas ações para o alcance das metas e, por consequência dos objetivos organizacionais. Nessa situação, que tais gestores estão exercendo a função de

- A controle.
- B coordenação.
- C organização.
- D planejamento.
- E direção.

QUESTÃO 43

Em um clássico da literatura, **Alice no País das Maravilhas**, Alice questiona o gatinho de Cheshire: “O senhor poderia me dizer, por favor, qual o caminho que devo tomar para sair daqui?” “Isso depende muito de para onde você quer ir”, respondeu o gato. “Não me importo muito para onde...”, retrucou Alice. “Então não importa o caminho que você escolha”, disse o gato.

Considerando o fragmento acima, é correto afirmar que

- A Alice possui uma estratégia definida.
- B Alice possui um objetivo geral delineado: sair daquele local.
- C Alice possui uma meta idealizada.
- D Alice, mesmo desconhecendo o caminho mais adequado, demonstra ter elaborado um planejamento estratégico.
- E Alice, ao definir por um dos caminhos, está adaptando e modificando as ações para ajustar-se ao ambiente, ou seja, está implantando uma estratégia externa.

QUESTÃO 44

José, chefe da secretaria de administração de uma empresa, tem muito poder sobre os seus subordinados. Ele é uma pessoa agradável e popular; os demais integrantes da empresa que o conhecem têm admiração tanto pelo trabalho exercido por ele quanto pelo convívio alegre. As características apresentadas permitem concluir que José parece possuir em alto nível

- A o poder de recompensa.
- B o poder coercitivo.
- C o poder de legitimação pelo cargo.
- D o poder carismático.
- E o poder de competência.

QUESTÃO 45

Os gestores, utilizam normalmente instrumentos gerenciais, entre os quais, incluem-se

- A auditoria externa conduzida por membros da própria organização e curva ABC.
- B balanço patrimonial e controle orçamentário.
- C índices de liquidez e auditoria interna conduzida por outras companhias.
- D departamentalização e descentralização.
- E plano de ação e balanço patrimonial.

QUESTÃO 46

Jonas, gerente do departamento de materiais e patrimônio de determinado órgão público, após o devido planejamento, decidiu implantar um novo sistema informatizado de controle de materiais e de bens patrimoniais. Nessa situação e acerca de processos administrativos, é correto afirmar que Jonas realizou planejamento caracteristicamente

- A estratégico, de curto prazo, e envolve a organização como um todo.
- B tático, de longo prazo, e envolve uma tarefa ou operação.
- C o planejamento desenvolvido por Jonas é caracteristicamente operacional, de médio prazo, e envolve o seu departamento.
- D estratégico, de longo prazo, e envolve uma tarefa ou operação.
- E tático, de médio prazo, e envolve o seu departamento.

QUESTÃO 47

As despesas com material de expediente, em determinado órgão público, aumentaram em 40%, o que foi possível detectar mediante o demonstrativo de resultados do período, combinado com o cálculo de custo baseado em atividade (curva ABC). Esse é um exemplo da função administrativa de

- A controle.
- B coordenação.
- C organização.
- D planejamento.
- E direção.

QUESTÃO 48

Os gestores de determinado órgão público autorizaram a utilização da impressora para reprodução de trabalhos particulares, desde que não sejam utilizados os materiais de expediente do órgão. Essa determinação pode ser considerada como

- A um objetivo estratégico organizacional.
- B uma estratégia departamental.
- C um programa da organização.
- D uma política organizacional.
- E uma meta a ser alcançada.

QUESTÃO 49

Julgue os itens subsequentes, relativos a planejamento, função integrante do processo administrativo.

- I O planejamento é um processo permanente, continuamente realizado nas organizações, não se limitando a um único plano de ação.
- II O planejamento é voltado para o futuro, pois é uma relação entre o que deve ser feito e o tempo disponível para sua consecução, sendo o presente irrelevante nesse contexto.
- III O planejamento é uma técnica que visa à alocação de recursos humanos e não-humanos da organização, de modo a atingir a eficácia.
- IV O planejamento é uma função administrativa que independe das demais funções para o seu pleno funcionamento.
- V O planejamento é uma técnica capaz de inibir as mudanças e inovações impostas pelo ambiente, cuja função é minimizar as inovações e a necessidade de maiores adaptações da organização ao seu ambiente.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 50

Em determinada fundação pública, foi criado um cargo, no departamento de operações comerciais, cuja tarefa exclusiva é a aquisição de passagens aéreas para os integrantes da fundação, buscando, diante das necessidades a serem atendidas, as menores tarifas existentes no mercado. Anteriormente, tal serviço compunha o rol de tarefas e responsabilidades dos analistas administrativos do departamento.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção correta.

- A Houve uma especialização, isto é, uma subdivisão do trabalho da organização em tarefas menores.
- B A criação do referido cargo gerou maior diferenciação organizacional, característica indesejada e evitada pelos gestores, pois significa que pessoas em várias unidades trabalham em tarefas muito diferentes, utilizando habilidades e métodos diferentes, portanto, com baixos níveis de integração organizacional.
- C Com a criação desse cargo, houve uma delegação de atividades.
- D Com a criação do cargo mencionado, houve, caracteristicamente, uma descentralização organizacional.
- E Houve uma departamentalização, isto é, uma subdivisão do trabalho da organização em setores menores.

QUESTÃO 51

Considerando a figura acima, que apresenta organograma hipotético de uma fundação de apoio à pesquisa (FAP), assinale a opção correta.

- A As linhas contínuas indicam o trabalho desempenhado em cada unidade.
- B O responsável pela gerência de controle de material e patrimônio exerce um cargo cuja tipicidade é caracteristicamente um papel organizacional do tipo limítrofe, ou fim.
- C A procuradoria jurídica exerce o papel de administrador de linha.
- D A gerência de contabilidade e finanças integra o nível operacional da organização.
- E Por se tratar de uma FAP, os cargos subordinados à diretoria técnico-científica são caracteristicamente tipificados por papel organizacional limítrofe, ou seja, atividade-fim.

QUESTÃO 52

Há cerca de 25 anos, Ulisses iniciou, em determinada organização, a sua carreira como *office boy* e logo evoluiu para os demais cargos. Atualmente exerce a função de gerente financeiro e é considerado veterano pelos demais integrantes. Ulisses, apesar de muito exigente e rude, é respeitado por todos e gosta de auxiliar novos integrantes da organização no processo de capacitação e na execução de qualquer tipo de atividade organizacional.

Com base nesse caso hipotético, é correto afirmar que a liderança de Ulisses é respaldada no

- A poder de recompensa.
- B poder coercitivo.
- C poder de legitimação pelo cargo.
- D poder carismático.
- E poder de competência.

QUESTÃO 53

Determinado líder considera que, quanto mais livres forem os seus subordinados para se autogerenciarem, melhor desempenho terá a organização. Tal característica é inerente à

- A liderança de transformação.
- B liderança carismática.
- C liderança *laissez-faire*.
- D liderança autocrática.
- E liderança democrática.

QUESTÃO 54

Segundo a teoria de Abraham Maslow, um indivíduo que apenas se motiva em desenvolver o seu trabalho quando é elogiado, se encontra no nível das necessidades

- A fisiológicas.
- B de segurança.
- C sociais.
- D de estima ou ego.
- E de autorrealização.

QUESTÃO 55

Determinado supervisor de serviço semanalmente apresenta relatório acerca do desempenho do setor de Tecnologia da Informação (TI) de um órgão público. Esse setor é responsável por solucionar os problemas relacionados ao maquinário e por elucidar dúvidas dos usuários quanto ao sistema de controle utilizado. No mês de dezembro, a meta de atender e solucionar 90% dos problemas não foi atingida. Vários integrantes do setor de TI tiveram férias, ou ficaram doentes, reduzindo, no período, a capacidade produtiva do setor em 50% e o seu desempenho em 40%.

Considerando a situação acima, e sob a ótica do processo de controle, assinale a opção correta.

- A A mensuração do desempenho baseia-se na quantidade de pessoas que estão disponíveis para o atendimento no setor de TI.
- B O desempenho do setor foi pífio porque não foi feita a comparação dos resultados com os padrões determinados.
- C O resultado alcançado no período foi de 50%.
- D O padrão de desempenho idealizado é de 90%.
- E O nível de desempenho normalizará quando a capacidade produtiva aumentar, razão pela qual não há necessidade de ajuste no processo de controle.

QUESTÃO 56

Um indivíduo realizou concurso público, foi aprovado e empossado, e está submetido às avaliações de período probatório. Nessa situação, sob a ótica da entidade contratante, estão presentes, respectivamente, os controles

- A preliminar e simultâneo.
- B preliminar e por *feedback*.
- C simultâneo e preliminar.
- D por *feedback* e simultâneo.
- E simultâneo e por *feedback*.

QUESTÃO 57

Julgue os itens subsequentes, relativos à gestão empresarial empreendedora.

- I O *entrepreneurship* (espírito empreendedor) é evidente em pequenas empresas, pois seus gestores são inovadores, aventureiros e audaciosos, características fundamentais para a sobrevivência no mercado competitivo.
- II O espírito empreendedor é um processo pelo qual os indivíduos procuram oportunidades, e satisfazem suas necessidades e desejos, via inovação e criação de empresas geralmente de pequeno porte.
- III Um empreendedor pode acumular habilidades, experiências e conhecimentos durante anos e desenvolver-se, aplicando plano de negócios, de modo a obter sucesso. Portanto, é um mito afirmar que os empreendedores nascem feitos, ou seja, não podem ser criados.
- IV Os gerentes tradicionais diferenciam-se dos gerentes empreendedores, pois estes buscam ativamente a mudança, de modo a explorar as oportunidades, ao passo que aqueles tendem a ser conservadores, dada a aversão ao risco e fracasso.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 58

Todo sistema é composto de uma estrutura básica: objetivo, entrada, processo de transformação, saídas, padrões de qualidade e subsistema de controle e avaliação. Acerca de gerenciamento de informações, assinale a opção correta.

- A As informações são as entradas do sistema de informação.
- B O processamento dos dados refere-se ao processo de transformação do sistema de informação.
- C Os padrões de controle são necessários para verificar se as informações processadas pelo sistema atendem aos objetivos estabelecidos.
- D Os dados são as saídas do sistema de informação.
- E Os objetivos indicam a qualidade da informação desejada.

QUESTÃO 59

Quanto ao gerenciamento da informação nas organizações, assinale a opção correta.

- A Para as organizações inseridas em um ambiente competitivo, toda informação é útil, mesmo que defasada.
- B As informações úteis não precisam ter relação de pertinência com as tarefas do gestor organizacional.
- C Atualmente, uma eficaz administração da informação proporciona aos gestores vantagens em relação aos concorrentes. No entanto, os gestores dos variados níveis organizacionais não precisam se preocupar com a administração da informação em suas unidades.
- D Dada a importância das informações, melhor será que o gestor tenha acesso à maior quantidade possível delas, de modo que é desnecessário que se forneça apenas as informações referentes do período.
- E As informações devem ser precisas, pois as decisões pautadas em informações imprecisas podem causar danos à organização.

QUESTÃO 60

O sistema de informação projetado para auxiliar a organização na execução de atividades rotineiras, tais como a inclusão de pedidos de mercadoria e o controle de depósito de cheques, é denominado

- A sistema de processamento de operações.
- B sistema de informação da administração.
- C sistema de apoio às decisões.
- D sistema de informação para executivos.
- E sistema de telecomunicações.

QUESTÃO 61

Os sistemas de informação possuem relação direta com o tipo de decisão e com os níveis organizacionais. Acerca da gestão de informações, assinale a opção correta.

- A O sistema de processamento de operações relaciona-se ao nível operacional da organização e lida com atividades rotineiras e decisões não-estruturadas.
- B O sistema de informação para executivos relaciona-se ao nível gerencial, tático, da organização e lida com atividades pouco rotineiras e decisões não-estruturadas.
- C O sistema de informação gerencial é um processo de gestão da informação que abrange todos os níveis organizacionais.
- D O sistema de informação da administração pode ser encontrado em toda a organização para auxiliar os administradores a tomarem decisões não-estruturadas.
- E O sistema de apoio às decisões refere-se exclusivamente ao nível estratégico da organização, com decisões relativamente não-estruturadas.

QUESTÃO 62

Um dos grandes desafios de uma gestão empreendedora está no equilíbrio dos recursos organizacionais em busca da vantagem competitiva. A respeito de conceitos que permeiam tal cenário, assinale a opção correta.

- Ⓐ A estratégia de diferenciação de uma empresa ocorre quando ela fornece produtos com os menores valores de mercado.
- Ⓑ Situações turbulentas decorrentes de calamidades, como guerras ou desastres naturais, não são oportunidades para a implantação de negócios.
- Ⓒ O plano de negócios consiste em fornecer respostas por meio de um documento formal que especifica os principais fatores necessários a concepção ou inovação de uma organização.
- Ⓓ Os empreendedores, por serem ávidos por novas oportunidades, não se preocupam com a minimização dos riscos mercadológicos existentes.
- Ⓔ O empreendedor bem-sucedido prescinde do trabalho em equipe, pois ele é capaz de supri-la.

QUESTÃO 63

Considerando a excelência no atendimento, é papel do atendente

- I adotar postura consultiva centrada no atendimento das reais necessidades dos clientes.
- II manter equilíbrio emocional, aceitando reclamações dos clientes com tranquilidade.
- III atender ao modelo de negócios da empresa, buscando o cumprimento de metas voltado exclusivamente para a maximização de rendimentos e lucros.
- IV obter ganho de produtividade nos trabalhos que realiza, buscando relacionamentos de curto prazo com os clientes.
- V demonstrar cortesia na solução dos problemas do cliente.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 64

Bill Watterson, *Felino selvagem psicopata homicida*.
Kansas City: Best News, v.2, 1994, p. 39.

No quadrinho acima, Calvin comete erros verificados com frequência no tratamento ao cliente em atendimento telefônico nas empresas. Acerca desse assunto, julgue os itens seguintes.

- I Ao receber uma chamada para pessoa ausente, o atendente deve evitar evasivas como “favor ligar mais tarde” e verificar se o assunto pode ser tratado por alguém que esteja presente. Caso contrário, deve anotar nome e recado para posterior retorno.
- II A voz tem importância fundamental na comunicação por meio do telefone. Como esse tipo de comunicação não permite impressões visuais, o tom, o timbre e o volume de voz não podem ser considerados informações significativas.
- III Tons altos, agudos e ásperos representam raiva para a maioria das pessoas. Risadas altas e agudas expressam alegria, embora algumas pessoas nervosas e amedrontadas emitam esses sons. O som conjugado ao contexto do emissor ajuda a interpretar o seu significado.
- IV Caso a secretária da diretoria de uma empresa faça uma ligação telefônica para que o diretor financeiro fale com o presidente, nessa situação, a pessoa de nível hierárquico superior deve ficar esperando na linha.
- V Ao finalizar uma ligação, o atendente não deve bater o telefone com força nem desligá-lo antes do cliente.

Estão certos apenas os itens

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

QUESTÃO 65

Considerando o atendimento telefônico ao cliente em empresas, analise as situações abaixo e assinale a opção correta.

- Ⓐ Ao se deparar com um erro de atendimento ocorrido na empresa, o atendente deve justificar a falha transferindo a responsabilidade para outro setor. A imagem do departamento deve ser sempre preservada.
- Ⓑ Para acalmar os ânimos de um cliente irritado pela demora no atendimento, o atendente deve garantir resolução do problema mesmo que saiba não ser possível cumprir o prometido. Dessa forma, a ligação poderá ser concluída e haverá disponibilidade para atender ao próximo cliente.
- Ⓒ Durante uma ligação telefônica, o atendente não deve interromper o interlocutor para retificar o que está sendo dito. Mesmo que discorde, ele deve aguardar até que o cliente conclua sua exposição.
- Ⓓ Ao atender ao telefone na empresa onde trabalha, o atendente deve utilizar linguagem informal, tanto na interlocução quanto na transmissão de recados, para deixar o interlocutor à vontade para conversar.
- Ⓔ Ao receber uma reclamação por telefone, o atendente deve ouvi-la e apresentar todas as objeções possíveis. Essa atitude por parte de quem atende significa que a empresa não tem nada a esconder.

QUESTÃO 66

A ordem direta ou natural é a forma mais simples de expressar uma ideia. Ela domina o mundo das crianças, permeia a linguagem dos adultos e, pela sua objetividade e clareza, tornou-se preferência nos meios de comunicação. Assinale a opção na qual os termos da oração estão encadeados na ordem direta: sujeito + verbo + termos complementares e(ou) acessórios.

- Ⓐ Em dez dias, será encaminhada aos responsáveis a reclamação do cliente.
- Ⓑ O supervisor orientou o novo atendente.
- Ⓒ Por mais absurdas que possam parecer, permanecem plausíveis aos olhos do cliente todas as exigências.
- Ⓓ Todas as informações, a secretária recebeu e transmitiu ao presidente.
- Ⓔ Após dois meses, o gerente entregou ao cliente o novo cartão solicitado.

QUESTÃO 67

Nas atividades diárias de atendimento a clientes é habitual o atendente deparar-se com ocorrências de conflito que podem afetar negativamente o seu desempenho. Considerando o papel de um atendente orientado para prestar atendimento de excelência, assinale a opção que descreve uma situação em que a atitude do atendente é **incorreta**.

- Ⓐ Diante de um cliente que faz críticas à empresa, o atendente ouve, procura esclarecer as dúvidas e agradece, dizendo que as informações apresentadas serão analisadas pela equipe de atendimento para promover as melhorias necessárias.
- Ⓑ Diante de um acesso de raiva de um cliente que insiste em ser atendido com prioridade, o atendente exige, em voz firme e forte, que ele se retire do ambiente por estar perturbando a ordem.
- Ⓒ Durante o atendimento, o cliente insiste em dar sugestões para a execução da tarefa. O atendente ouve com atenção e, de forma assertiva, deixa claro que é profissional e sabe o que está fazendo, garantindo resultado favorável.
- Ⓓ Diante de um cliente irritado e desrespeitoso, o atendente continua o atendimento de forma calma e solícita, mas a situação de tensão não se resolve. O atendente dirige-se ao supervisor, explica o fato ocorrido e transfere o atendimento.
- Ⓔ Um cliente muito simpático aproxima-se do atendente, cumprimenta com forte aperto de mão e convida para uma cerveja no final do expediente. O atendente agradece de modo formal ao cliente, mas recusa o convite, demonstrando que o relacionamento é estritamente profissional.

QUESTÃO 68

Considerando o papel de um atendente em uma situação de conflito, assinale a opção correta.

- Ⓐ A tática de repressão de conflito traduz-se no uso da força para resolvê-lo, de modo que suas causas e consequências também sejam eliminadas.
- Ⓑ Solucionar um conflito implica sempre que um dos envolvidos vença e o outro perca.
- Ⓒ Sair de uma situação de conflito evitando o convívio e a comunicação com o outro é uma maneira de esclarecer as razões da contenda e evitar que a situação volte a ocorrer.
- Ⓓ A adoção da prática de confrontação pode ser utilizada por qualquer uma das partes e implica a resolução rápida do conflito.
- Ⓔ A tática de resolução de problemas inicia-se com o diálogo, que deve explorar a percepção das partes por meio de comunicação aberta e autêntica.

QUESTÃO 69

Na fila do supermercado SS, uma cliente, nervosa com o filho que não parava de chorar, foi abordada pelo gerente da loja que ofereceu a ajuda de um dos funcionários para passar as compras no caixa. Satisfeita com a solução oferecida pelo gerente, a cliente conseguiu acalmar a criança e finalizar as compras.

A partir da situação hipotética descrita acima e considerando os princípios da excelência no atendimento, assinale a opção que apresenta a característica que melhor expressa a atitude do gerente.

- Ⓐ O gerente foi indolente ao perceber que havia dois problemas, o da cliente que não conseguia efetuar suas compras e o seu, em relação à organização do supermercado.
- Ⓑ O gerente agiu segundo os próprios princípios morais e éticos, desconsiderando princípios do atendimento de excelência.
- Ⓒ O gerente foi exagerado em considerar a atitude da cliente como um problema a ser resolvido pela loja.
- Ⓓ O gerente agiu segundo os princípios da sustentabilidade, na expectativa de prover uma melhor condição para o ambiente da loja.
- Ⓔ O gerente agiu com tempestividade ante o problema.

QUESTÃO 70

Com relação à organização de eventos, assinale a opção correta.

- Ⓐ A organização de um evento inclui, em ordem de importância, as seguintes etapas: redação oficial, técnicas de venda, assinatura de contrato de prestação de serviços, contabilidade dos gastos e atendimento ao público externo.
- Ⓑ As estratégias de divulgação de um evento são definidas independentemente do tipo de público.
- Ⓒ São exemplos de eventos promovidos habitualmente por instituições públicas: palestras, conferências, feiras, gincanas, passeatas, comícios e *shows* musicais.
- Ⓓ Ao promover um evento, os organizadores devem considerar, entre outros aspectos, estratégias de aproximação com os públicos da instituição promotora.
- Ⓔ No caso de um evento corporativo, denomina-se público-alvo aquele segmento que trabalha na organização e no planejamento do próprio evento.

QUESTÃO 71

Acerca da avaliação de eventos institucionais e corporativos, assinale a opção correta.

- Ⓐ A avaliação é uma das primeiras etapas da organização de um evento, a qual precede o planejamento, a divulgação e a execução.
- Ⓑ Em uma situação hipotética, a avaliação de um evento só é considerada satisfatória se gerar benefícios imediatos para o público e para a organização.
- Ⓒ A avaliação eficiente de um evento pode oferecer, entre outros resultados, elementos para a revisão das estratégias de relacionamento de uma instituição com seus públicos.
- Ⓓ A avaliação deve ser feita exclusivamente pelo chefe do setor da instituição responsável pela área temática do evento.
- Ⓔ A avaliação deve ser feita por telefone com uma amostra dos participantes do evento, cerca de seis meses depois de concluído o evento.

QUESTÃO 72

A respeito dos profissionais que trabalham em um evento, assinale a opção correta.

- Ⓐ Na organização de um evento que tem como objetivo oferecer treinamento profissional aos funcionários de uma empresa na área de hotelaria e turismo, é correto incluir, entre os profissionais que atuam no planejamento estratégico desse evento, secretários, digitadores, telefonistas, mensageiros, jardineiros, decoradores, copeiros e garçons.
- Ⓑ Entre as atribuições de recepcionistas de eventos, estão a acolhida aos participantes e palestrantes, orientando-os, acomodando-os e fornecendo informações, materiais e equipamentos necessários para a participação no evento.
- Ⓒ Cabe aos profissionais responsáveis pelo secretariado de um evento o pagamento de diárias e ajudas de custo aos convidados.
- Ⓓ No atendimento ao público de um evento, devem ficar exclusivamente profissionais de *marketing*.
- Ⓔ A divulgação de um evento cabe aos profissionais da área de administração financeira.

QUESTÃO 73

Assinale a opção que apresenta de forma sistemática elemento(s) considerado(s) indispensável(is) para a organização bem-sucedida de um evento.

- A escolha do local adequado para acomodar os convidados
- B escolha de palestrantes qualificados
- C definição dos objetivos do evento
- D campanha publicitária para divulgar o evento na televisão
- E definição do público-alvo, definição dos objetivos do evento, escolha do espaço físico adequado, definição das estratégias de divulgação e avaliação dos resultados do evento

QUESTÃO 74

Entre os instrumentos de trabalho para o secretariado de um evento, inclui-se

- A cadastro atualizado de endereço de autoridades, intelectuais, lideranças sociais e outros segmentos que façam parte do foco de interesse da instituição que promove o evento.
- B manual de redação e estilo da organização promotora do evento.
- C catálogo de fornecedores de serviços gráficos.
- D cadastro de empresas concorrentes.
- E manuais de classificação de livros e de revistas eletrônicas.

QUESTÃO 75

Em relação às tecnologias utilizadas na organização, na divulgação e na execução de um evento voltado para o público interno, como, por exemplo, funcionários de uma instituição, assinale a opção correta.

- A O evento interno dispensa o uso de tecnologias, pois o contato pode ser todo feito de forma interpessoal.
- B A única tecnologia indispensável é o telefone, para que os funcionários possam tirar dúvidas e receber informações sobre o evento.
- C Entre os recursos tecnológicos necessários para a realização de um evento interno estão telefone, computador, impressora, *intranet*, microfones e projetor multimídia para exibição do conteúdo das palestras.
- D Devem-se usar serviços de telex, fax, datilografia e taquigrafia.
- E Rádio, televisão, sistema de teleconferência e sistema digital de gravação de imagens e sons são obrigatórios.

QUESTÃO 76

O evento realizado com o objetivo de promover novo produto ou serviço de uma empresa comercial, pode ser corretamente classificado como

- A promocional.
- B educativo.
- C científico.
- D de entretenimento.
- E promocional, educativo e cultural.

QUESTÃO 77

Tribunal de Contas do Estado do Tocantins
Ofício-Circular n.º XX/2009 - TCE

Palmas, 1.º de fevereiro de 2009.

A Sua Excelência o(a) Senhor(a)
Gestor(a) Municipal
Assunto: Reuniões Temáticas do Plano de Contas Único
Senhor Gestor(a),

Em complemento às observações transmitidas pelo telegrama n.º 100, de 24 de janeiro último, informo Sua Excelência de que o ciclo de reuniões temáticas para a implantação do Plano de Contas Único será iniciado em 10 de março próximo. Na reunião, serão tratados temas referentes a certificação digital, transmissão de dados e execução orçamentária.

Todos os participantes deverão estar devidamente cadastrados, conforme solicitado no Ofício-Circular n.º 01/2009. O preenchimento da ficha de confirmação de participação, que se encontra no sítio oficial do TCE, www.tce.to.gov.br, deve ser feito até o dia 20 de fevereiro, impreterivelmente.

Atenciosamente,

Conselheira Xxxxxx
Presidente

Considerando o texto acima e as normas da redação oficial, assinale a opção correta.

- A Por ser dirigido a gestores municipais, o ofício teria de apresentar, em seu corpo, uma exposição de motivos, na qual fosse submetido à consideração deles o projeto do Plano de Contas Único.
- B Por ter como finalidade o tratamento de assuntos oficiais, não é apropriado que, no ofício, haja referência a correspondências não-oficiais, como telegramas.
- C Por estar no corpo do documento, o pronome de tratamento **Sua Excelência** teria de constar no vocativo **Senhor Gestor(a)**.
- D Por ser endereçado a autoridades que não são hierarquicamente superiores, o ofício apresenta o termo **Atenciosamente** em seu fecho.
- E Por ser um ofício, o documento deveria ser expedido e assinado por um departamento administrativo do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins.

QUESTÃO 78

Considerando as normas da redação oficial, assinale a opção correta.

- Ⓐ Com a finalidade de evitar equívocos, o cargo da autoridade que expede o documento oficial, o nome e sua assinatura devem ser apresentados em página isolada do expediente.
- Ⓑ No fechamento de um aviso, o signatário deve usar o termo **Respeitosamente**, devido às formalidades legais da petição.
- Ⓒ Por ser um documento oficial que circula entre unidades administrativas de um mesmo órgão, o memorando é considerado uma forma de comunicação interna.
- Ⓓ Em ofícios, memorandos e requerimentos, os comentários de solicitação e os encaminhamentos a respeito do assunto tratado devem ser apresentados na parte denominada **assunto**, de forma sucinta.
- Ⓔ Por se tratar de um documento oficial que visa tramitar rapidamente, é facultativo ao memorando o registro do local e da data em que foi expedido.

QUESTÃO 79

A respeito das características da linguagem usada na redação oficial, assinale a opção correta.

- Ⓐ Comunicar com impessoalidade e clareza é uma das finalidades básicas da redação oficial, que deve permitir aos receptores uma única interpretação.
- Ⓑ O padrão culto da linguagem empregado em comunicações oficiais caracteriza-se pela aceitação e consagração de expressões e clichês do jargão burocrático.
- Ⓒ A formalidade de tratamento é dispensável quando signatário e destinatário trabalham em um mesmo órgão administrativo.
- Ⓓ Devido à exigência de clareza na exposição e transmissão de informações, admitem-se redundâncias e repetições de ideias em documentos oficiais.
- Ⓔ Por se tratar de documentos oficiais cujos signatários e destinatários variam, observa-se a ausência de uniformidade na redação oficial.

QUESTÃO 80

A respeito dos pronomes de tratamento e do emprego destes na redação oficial, assinale a opção correta.

- Ⓐ O tratamento **senhor** deve ser empregado em comunicações dirigidas a autoridades hierarquicamente superiores que não admitem ser tratadas por **Vossa Senhoria**.
- Ⓑ Os pronomes de tratamento eclesiásticos **Vossa Eminência** e **Vossa Santidade** exigem verbos flexionados na segunda pessoa.
- Ⓒ Os pronomes de tratamento **Você** e **Doutor** referem-se a funcionários dos governos locais que não possuem cargo de chefia.
- Ⓓ A forma de tratamento **Vossa Reverência** deve ser empregada em comunicações dirigidas a reitores de universidades.
- Ⓔ Devem ser empregados na terceira pessoa os pronomes possessivos que se referem aos pronomes de tratamento.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, que vale **vinte** pontos — **dez** pontos para cada questão —, faça o que se pede, usando os espaços indicados no presente caderno para rascunho. Em seguida, transcreva os textos para o **CADERNO DE TEXTOS DEFINITIVOS DA PROVA DISCURSIVA**, nos locais apropriados, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Respeite o limite máximo de **quinze** linhas para questão. Qualquer fragmento de texto além desse limite será desconsiderado.
- No **caderno de textos definitivos**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

QUESTÃO 1

Muitas oportunidades estão disponíveis para os que desenvolvem importante habilidade vital: a capacidade empreendedora de construir uma organização de valor para a sociedade e para o mercado.

A dificuldade maior não é a geração de novas idéias e a transformação em empreendimentos de negócio, mas sim manter o negócio vivo e eficaz em sua prestação de serviços e(ou) fornecimento de produtos. Para tanto, as decisões organizacionais devem estar pautadas em um conjunto de informações oportunas, consistentes e confiáveis.

Considerando que os fragmentos acima têm caráter motivador, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema:

O processo administrativo e a eficácia da gestão empreendedora

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ as funções integrantes do processo administrativo e suas principais contribuições para uma gestão eficaz;
- ▶ as características da gestão empreendedora contemporânea;

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Atendimento, a alma do negócio.



Pelo menos 68% dos consumidores mudam de fornecedor quando não gostam do atendimento, segundo Cláudio Queiroz, professor de pós-graduação em Gestão de Marketing da Faculdade Armando Álvares Penteado.

De acordo com Queiroz, se não prepara seus funcionários para atender bem o cliente, a empresa pode perder em minutos uma imagem conquistada em décadas à custa de investimentos pesados em propaganda.

Internet: <www.sindirepa-es.org.br>. Acesso em 14/1/2009.

A dose certa de serviço

“Em recente viagem de férias, hospedei-me em um hotel que se orgulha do atendimento personalizado. No primeiro dia, pedi chá no café da manhã. No segundo dia, assim que me sentei à mesa, o garçom foi logo trazendo o chá. No entanto, naquele dia eu queria café”.

Toda empresa deseja conhecer o seu cliente, o que em geral significa registrar em detalhes tudo aquilo de que alguém gosta ou não gosta. Mas o cliente é um ser humano – com humor e desejos mutáveis – e quer ser atendido como indivíduo e não como dados dos quais podem-se inferir futuros comportamentos.

A dose certa de serviço. Harvard Business Review, mar/2006 (com adaptações).

A partir das ideias contidas nos fragmentos de textos apresentados, redija um texto, fundamentando o seu ponto de vista com argumentação, acerca das contribuições de um técnico em secretariado para que uma organização alcance a excelência no atendimento.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	