



Cargo 211

Operador de Transporte Metroferroviário Júnior

Data e horário da prova: Domingo, 13/4/2014, às 15 horas

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um **caderno de questões** da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta;
 - um **cartão de respostas** ótico personalizado.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e a codificação do **cartão de respostas** ótico estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Somos como um veleiro.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente.

- Marque as respostas assim: 

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 25

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 8

Texto 1 para responder as questões de 1 a 4.

Qual é o maior metrô do Brasil?

¹ Apenas cinco cidades do Brasil têm metrô. O de São Paulo, o mais lotado do mundo, tem três vezes mais usuários que os das outras quatro cidades somadas: Rio, Recife, Belo Horizonte e Brasília. ⁴ Só na estação da Sé, passam 800 mil pessoas por dia, mais do que todo o tráfego no metrô carioca. São Paulo é campeã em extensão, mas perde de metrópoles ⁷ estrangeiras. Buenos Aires, com três vezes menos habitantes, tem mais estações. E a cidade do México tem quase três ⁹ vezes mais quilômetros.

Disponível em: <<http://super.abril.com.br/cotidiano/qual-maior-metro-brasil-656040.shtml>> Acesso em: 3/3/2014, com adaptações.

QUESTÃO 1

Relacionando o título com as informações do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto apresenta apenas uma informação para justificar a resposta à pergunta feita no título.
- (B) No texto, são apresentados dois critérios que classificam o metrô de São Paulo como o maior do Brasil: quantidade e extensão.
- (C) A resposta à pergunta feita no título destaca que o número de usuários do metrô de São Paulo é três vezes maior que o de cada uma das quatro outras cidades brasileiras citadas.
- (D) O tráfego em uma das estações do metrô carioca é três vezes menor que a quantidade de pessoas que passam pela estação da Sé, em São Paulo.
- (E) O texto não responde diretamente à pergunta apresentada no título.

QUESTÃO 2

Nos dois primeiros períodos, foram empregadas, respectivamente, as formas “têm” e “tem”. Considerando a norma-padrão e o contexto em que elas aparecem, é correto concluir que a acentuação gráfica do verbo ter

- (A) é facultativa quando ele for empregado na terceira pessoa do singular, mas é obrigatória quando estiver na terceira pessoa do plural do presente do indicativo.
- (B) está inadequada nos dois casos, pois o uso do acento diferencial é obrigatório na terceira pessoa do singular do presente do indicativo.
- (C) ocorre obrigatoriamente apenas quando ele estiver flexionado na terceira pessoa do plural do presente do indicativo.
- (D) está inadequada no primeiro caso, pois a forma correta é têem.
- (E) é facultativa nos dois casos.

QUESTÃO 3

Caso o autor resolvesse substituir o trecho “o mais lotado do mundo” (linha 2), mantendo-se as vírgulas originais, por uma oração subordinada adjetiva, a nova redação deveria ser introduzida por

- (A) a qual é.
- (B) do qual é.
- (C) cujo é.
- (D) de que é.
- (E) o qual é.

QUESTÃO 4

Quanto à conjunção destacada no período “São Paulo é campeã em extensão, mas perde de metrópoles estrangeiras.”, é correto afirmar que ela tem sentido equivalente a

- (A) mais.
- (B) portanto.
- (C) conquanto.
- (D) no entanto.
- (E) mas também.

Texto 2 para responder as questões de 5 a 8.

Achados e Perdidos

¹ Objetos achados em quaisquer das estações ou trens do Metrô-DF são guardados no Posto Central de Objetos Achados e Perdidos (PCOAP). O posto fica na estação ⁴ Galeria, cujo acesso fica próximo à quadra 1 do Setor Bancário Sul. No PCOAP, os objetos e documentos são guardados por até 30 dias. Depois desse prazo, os objetos ⁷ são doados à Administração Regional de Brasília e os documentos, encaminhados aos correios. O serviço ⁹ funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/servicos/achados-e-perdidos.html>>. Acesso em: 1/3/2014, com adaptações.

QUESTÃO 5

De acordo com as informações do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Qualquer objeto achado na estação do Metrô-DF é guardado no Posto de Objetos Achados e Perdidos (PCOAP).
- (B) Os objetos e documentos achados no prazo de até 30 dias ficam guardados no PCOAP.
- (C) A estação Galeria fica na quadra 1 do Setor Bancário Sul.
- (D) Quando não são resgatados no prazo de até 30 dias, os objetos guardados no PCOAP são doados à Administração Regional de Brasília.
- (E) Os documentos achados depois do prazo de 30 dias são encaminhados aos correios.

QUESTÃO 6

A respeito do emprego da crase no texto, considere a norma-padrão e assinale a alternativa correta.

- (A) Em “cujo acesso fica próximo à quadra 1 do Setor Bancário Sul” (linhas 4 e 5), o uso da crase é facultativo.
- (B) Em “os objetos são doados à Administração Regional de Brasília”, (linhas 6 e 7) a crase foi empregada indevidamente.
- (C) Em “O serviço funciona de segunda a sexta-feira” (linhas 8 e 9), o uso da crase é proibido.
- (D) Em “das 7h às 19h” (linha 9), o uso da crase é facultativo.
- (E) Em “das 7h às 19h” (linha 9), caso o termo destacado fosse substituído por 1h, o uso da crase seria proibido.

QUESTÃO 7

Acerca das questões sintáticas referentes à oração “O serviço funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.” (linhas 8 e 9), assinale a alternativa correta.

- (A) “O serviço” é considerado objeto direto.
- (B) “funciona” é verbo intransitivo.
- (C) O predicado é nominal.
- (D) “O” e “de segunda a sexta-feira” desempenham a mesma função.
- (E) “das 7h às 19h” é aposto.

QUESTÃO 8

No trecho “de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.” (linha 9), a vírgula foi empregada para

- (A) separar termos que desempenham a mesma função sintática.
- (B) indicar uma explicação.
- (C) introduzir um vocativo.
- (D) isolar um termo do seu complemento.
- (E) listar termos sinônimos.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questões de 9 a 13

QUESTÃO 9

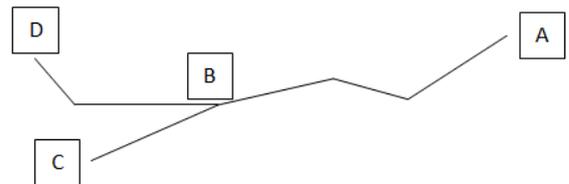
Considere um conjunto formado por 5 números pares sucessivos. A partir dele, construa um novo conjunto B substituindo-se os dois menores elementos de A por números duas unidades maiores, e substituindo-se os três maiores elementos de A por números duas unidades menores. É correto afirmar que

- (A) o número de elementos nos dois conjuntos é o mesmo.
- (B) B tem mais elementos que A.
- (C) B tem menos elementos que A.

- (D) B tem elementos que não pertencem a A.
- (E) todo elemento de A está em B.

QUESTÃO 10

A linha do metrô do Distrito Federal lembra a forma de um Y deitado, com hastes não totalmente retilíneas. Toda a via tem a extensão de 42,38 km. Entre as estações A e B, existem 10 estações intermediárias funcionando; entre B e C, são 3 e, entre B e D, são 7.



Se as distâncias entre cada par de estações vizinhas fossem todas iguais, essa distância, em quilômetros, calculada sem aproximações, até a segunda casa decimal, seria igual a

- (A) 1,84.
- (B) 1,92.
- (C) 2,01.
- (D) 2,11.
- (E) 2,22.

QUESTÃO 11

Paulo e Maria utilizam o metrô e embarcam nas estações de Águas Claras e Guará, respectivamente. Hoje combinaram de embarcar no mesmo trem para irem ao *shopping*. Assim que embarcou, Paulo avisou a Maria, para que ela embarcasse no mesmo vagão, mas esqueceu de avisar em qual estaria. Sabendo que a composição em que viajaram é formada por 8 trens destinados aos passageiros, sendo um exclusivo para mulheres, a probabilidade de Maria embarcar no mesmo trem que Paulo é

- (A) menor que 9%.
- (B) maior que 9% e menor que 11%.
- (C) maior que 11% e menor que 13%.
- (D) maior que 13% e menor que 15%.
- (E) maior que 15%.

QUESTÃO 12

A quantidade de usuários do metrô de Brasília era de 45 mil/dia no início de 2007; no final daquele ano, passou a 100 mil/dia, e, em 2008, atingiu 140 mil/dia. As duas variações percentuais ocorridas de um estágio para outro foram, respectivamente,

- (A) inferior a 100; inferior a 40.
- (B) inferior a 100; 40.
- (C) 100; 40.
- (D) superior a 100; inferior a 40.
- (E) superior a 100; 40.

QUESTÃO 13

Duas máquinas, com velocidades de processamento diferentes, quando trabalhando juntas executam uma tarefa em 12 horas. Sozinha, uma delas leva 10 horas a menos que a outra para executar a mesma tarefa. Em quantas horas a máquina de maior velocidade de processamento executa a tarefa sozinha?

- (A) 2.
- (B) 10.
- (C) 15.
- (D) 18.
- (E) 30.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO METRÔ-DF

Questões de 14 a 18

QUESTÃO 14

De acordo com as disposições vigentes constantes da Lei Orgânica do Distrito Federal, sua Administração Pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes, obedecerá aos princípios de

- (A) legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- (B) legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade e interesse público.
- (C) legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência das contas públicas, razoabilidade, motivação e interesse público.
- (D) legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, razoabilidade, motivação e interesse público.
- (E) legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, proporcionalidade, motivação e interesse público.

QUESTÃO 15

De acordo com o comando legal próprio, assinale a alternativa que completa o espaço indicado entre parênteses.

“Para a segurança do transporte metroviário, a pessoa jurídica que o executa deve manter corpo próprio e especializado de agente de segurança com atuação nas áreas do serviço, especialmente (...)”

- (A) nas estações.
- (B) nas estações e nos carros de transporte.
- (C) nos carros de transporte.
- (D) nas estações, nas linhas e nos carros de transporte.
- (E) nas dependências do metrô.

Área Livre

QUESTÃO 16

Maria, usuária dos serviços do Metrô-DF, dirigiu-se à ouvidoria desse órgão para reclamar que não foi disponibilizado, durante o último feriado de 7 de setembro, à noite, vagão exclusivo para mulheres, o que lhe causou constrangimentos. Considerando essa situação hipotética, é correto afirmar que Maria não tem razão em sua reclamação,

- (A) uma vez que os vagões exclusivos para mulheres são somente para os horários de pico matutino e vespertino.
- (B) em face de a lei distrital que instituiu os vagões exclusivos somente ter passado a produzir seus efeitos a partir de 1º de janeiro de 2014.
- (C) porém a ouvidoria do Metrô-DF deve encaminhar e tomar as providências cabíveis.
- (D) uma vez que os vagões exclusivos não são obrigatórios nos domingos e nos feriados.
- (E) uma vez que os vagões exclusivos não são obrigatórios nos sábados, domingos e feriados.

QUESTÃO 17

Ressalvada legislação própria quanto aos dias e horários de baixa utilização do metrô, assinale a alternativa correta acerca do transporte de bicicletas ou similares nas composições do Metrô-DF.

- (A) É permitido o transporte de até duas bicicletas ou similares por viagem.
- (B) É expressamente vedado o transporte de bicicletas ou similares nas composições do metrô no Distrito Federal, obrigando-se o Metrô-DF a disponibilizar área para o armazenamento desses meios de transporte em todas as estações.
- (C) É permitido o transporte de até três bicicletas ou similares por viagem.
- (D) É permitido o transporte, sem limitação de número máximo, desde que seja realizado no último vagão de cada composição.
- (E) É permitido o transporte de até cinco bicicletas ou similares por viagem.

QUESTÃO 18

De acordo com as disposições vigentes no Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança do Metropolitano do Distrito Federal, assinale a alternativa que **não** indica atribuição(ões) do Corpo de Segurança do Metrô-DF.

- (A) Prisão em flagrante de criminosos e contraventores, conforme dispõe a lei.
- (B) Isolamento dos locais de acidente, crime ou contravenção penal, para fins de verificações periciais, desde que não acarrete a paralisação do tráfego metroviário.
- (C) Prevenção e repressão de crimes e contravenções nas dependências do Metrô-DF e preservação do seu patrimônio.
- (D) Apreensão de instrumentos, objetos ou valores relacionados com crimes ou contravenção penal.
- (E) Segurança do público.

QUESTÃO 19

A internet é uma poderosa ferramenta para usuários e empresas. Quando se utiliza essa tecnologia de maneira protegida e interna em uma empresa ou departamento com restrições de acesso, é correto afirmar que se está definindo uma

- (A) extranet.
- (B) LAN.
- (C) MAN.
- (D) WAN.
- (E) intranet.

QUESTÃO 20

O controle dos pais é uma ferramenta útil e interessante. Em relação a esse tema, assinale a alternativa cuja funcionalidade apresentada **não** é de responsabilidade do controle dos pais no Windows 7.

- (A) Tempo de acesso.
- (B) Senha de acesso.
- (C) Horário de acesso.
- (D) Acesso a jogos.
- (E) Acesso a programas específicos.

QUESTÃO 21

O painel de controle é responsável por alterar as configurações do Windows 7. Considerando essa informação, assinale a alternativa que indica em que categoria está disponível a opção de fazer uma cópia de segurança (*backup*).

- (A) *Hardware* e sons.
- (B) Discos e armazenamento.
- (C) Contas de usuário.
- (D) Sistema e segurança.
- (E) Programas.

QUESTÃO 22

Um tipo de vírus de computador, também conhecido como aplicativo ou programa espião, que tem como finalidade recolher informações confidenciais de um usuário, tais como os seus dados bancários ou hábitos de consumo. Com base nas informações apresentadas, é correto afirmar que essas características identificam um

- (A) *rojans*.
- (B) *Adwares*.
- (C) *RansonWares*.
- (D) *Spywares*.
- (E) *BackDoors*.

QUESTÃO 23

Política externa – Os principais países emergentes do mundo atual formam um agrupamento informal entre os países que o constituem. Abre espaço para diálogo, identificação de convergências e concertação em relação a diversos temas, além de ampliação de contatos e cooperação em setores específicos. Recentemente reunidos no sul do continente africano, esse grupo troca conhecimento e experiências sobre as tendências de diversas naturezas (população, economia, política etc). Agora, no início de 2014, eles estiveram reunidos na cidade de Nelspruit; na pauta, o debate sobre o Programa de Ação da Conferência Internacional sobre População e Desenvolvimento (CIPD), que comemora 20 anos.

Disponível em: <<http://www.agenciapatriciagalvao.org.br/index.php.spm-debate>>, com adaptações.

Com base no texto e considerando as inúmeras relações internacionais contemporâneas, assinale a alternativa que apresenta corretamente os países que formam o grupo de países emergentes.

- (A) Argentina, Chile, China, Índia e Brasil.
- (B) China, Índia, Paquistão, Turquia e Rússia.
- (C) Brasil, Chile, China, Argentina e África do Sul.
- (D) Venezuela, México, Coreia do Sul, Tailândia e China.
- (E) África do Sul, Rússia, Brasil, China e Índia.

QUESTÃO 24

O ameaçador programa nuclear iraniano

O Irã iniciou quatro dias de exercícios militares para prevenir um eventual ataque de Israel às suas centrais nucleares. Um ato de intimidação, em um momento em que a Casa Branca anunciou que o presidente Obama deverá reunir-se com o primeiro-ministro israelita. As manobras militares coincidem com a chegada dos inspetores internacionais a Teerã para supervisionar o programa nuclear iraniano.

Disponível em: <<http://fimdostempos.net/petroleo-ira-programa-nuclear>>, com adaptações.

Considerando o assunto abordado, assinale a alternativa que apresenta alguns países que têm programa nuclear para fins militares, no caso, a bomba atômica.

- (A) Estados Unidos da América, Rússia e China.
- (B) Paquistão, Alemanha e França.
- (C) Índia, Japão e Coreia do Norte.
- (D) Israel, Reino Unido e Iraque.
- (E) Ucrânia, Coreia do Sul e Síria.

QUESTÃO 25

Vista do alto, essa região administrativa assemelha-se a uma colmeia, devido ao seu formato hexagonal. Quem chega à Região Administrativa II, percebe semelhança com o abrigo das abelhas também por outros aspectos. Cada vez mais independente do Plano Piloto, possui movimentos culturais que já se firmaram e atraem público de outras localidades, como o Festival de Música Popular e as apresentações de filmes e peças teatrais no Cineclubes Porta Aberta. Distante pouco mais de 30,2 quilômetros do Plano Piloto, foi uma das primeiras cidades-satélites a ser oficializada no Distrito Federal (DF). Surgiu no início da década de 1960, para abrigar os operários que trabalhavam na construção da barragem do Lago Paranoá. O nome foi escolhido em homenagem ao padre Luiz Mendonça, que celebrou a primeira missa no local. Essa região administrativa se divide nos setores Norte, Sul, Leste, Oeste e Central, todos com áreas residenciais e comerciais.

Considerando as informações apresentadas, assinale a alternativa que indica a região administrativa no DF a que elas se referem.

- (A) Gama.
- (B) Santa Maria.
- (C) Samambaia.
- (D) Riacho Fundo II.
- (E) Recanto das Emas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 26 a 50

QUESTÃO 26

Os serviços concernentes aos registros públicos, estabelecidos pela legislação civil para autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos, são sujeitos a regime estabelecido em lei. Acerca desse tema, considerando o papel dos cartórios, assinale a alternativa correta.

- (A) O registro civil de pessoas naturais funcionará de segunda-feira a sexta-feira.
- (B) Os oficiais e encarregados das repartições em que se façam os registros são obrigados apenas a lavrar certidão do que lhes for requerido, sendo discricionário o fornecimento das informações solicitadas.
- (C) As certidões extraídas dos registros públicos deverão ser fornecidas em papel e mediante escrita que permita a sua reprodução por fotocópia ou outro processo equivalente.
- (D) Qualquer pessoa pode requerer certidão do registro, devendo informar ao oficial ou ao funcionário o motivo ou interesse do pedido.
- (E) Não serão cobrados, apenas dos reconhecimentos pobres, emolumentos pelo registro civil de nascimento e pelo assento de óbito, bem como pela primeira certidão respectiva.

QUESTÃO 27

A comunicação é essencial nas organizações e pode ser realizada de diversas maneiras. Uma central telefônica que permite efetuar ligações entre telefones internos sem intervenção manual, ou ainda telefonar e receber telefonemas da rede externa, podendo ser constituída de uma plataforma de *hardware* ou somente *software* facilita, ainda mais, o processo de comunicação da empresa com o respectivo público interno e externo. Com base no exposto, é correto afirmar que as informações apresentadas descrevem o

- (A) PABX.
- (B) telefone.
- (C) *buffer*.
- (D) *scanner*.
- (E) *e-mail*.

QUESTÃO 28

A adoção de recursos tecnológicos para alteração do suporte da informação requer a observância de determinados critérios que levem em consideração os preceitos técnicos da arquivologia, a legislação em vigor e a relação custo/benefício de sua implantação. Ainda que tais recursos permitam a redução das necessidades de armazenamento da informação, podem, por outro lado, acarretar elevada despesa para o órgão, sem que se obtenham resultados positivos. Acerca desse assunto, assinale a alternativa que indica vantagem(ns) da alteração do suporte.

- (A) Criptografar a recuperação das informações, bem como realizar sua atualização.
- (B) Substituir, em situações específicas, grandes volumes de documentos destinados à eliminação, aumentando, entretanto, o custo de manutenção.
- (C) Garantir a preservação de documentos originais passíveis de destruição pelo manuseio, bem como a segurança do acervo contra furto, incêndios, inundações etc.
- (D) Manter as lacunas nos acervos arquivísticos.
- (E) Subsidiar ações no âmbito operacional, gerando insumos apenas para decisões táticas.

QUESTÃO 29

No processo de administração, controle não tem o significado popular de fiscalização, mas sim de produção de informações para tomar decisões quanto à execução de atividades e sobre objetivos. As informações e decisões de controle permitem manter uma organização ou sistema orientado para o próprio objetivo. Considerando que existem níveis de controle, é correto afirmar que aquele que focaliza as atividades e o consumo de recursos nas diversas áreas da empresa é o controle

- (A) estratégico.
- (B) operacional.
- (C) administrativo.
- (D) tático.
- (E) social.

QUESTÃO 30

Divisão do trabalho é o processo por meio do qual uma tarefa é dividida em partes e cada uma das quais é atribuída a uma pessoa ou grupo de pessoas. Segundo Maximiano (2004), para iniciar o processo de divisão do trabalho, o passo primordial é

- (A) dividir o trabalho.
- (B) definir as responsabilidades.
- (C) definir os níveis de autoridade.
- (D) atribuir tarefas a pessoas ou grupos.
- (E) definir e analisar os objetivos.

QUESTÃO 31

Acerca da dimensão da qualidade relacionada ao resultado que o cliente recebe em sua interação com a empresa, é correto afirmar que se denomina

- (A) técnica.
- (B) segurança.
- (C) responsividade.
- (D) empatia.
- (E) cortesia.

QUESTÃO 32

Assinale a alternativa que apresenta um fator subjetivo que determina a qualidade de um serviço.

- (A) Número de reclamações.
- (B) Tempo de espera.
- (C) Tempo das atividades ou processos.
- (D) Credibilidade do serviço.
- (E) Falhas cometidas.

QUESTÃO 33

No que se refere a um serviço, é correto afirmar que, quando há confiabilidade no atendimento ao público externo, os

- (A) funcionários do departamento compreendem as dificuldades do usuário.
- (B) funcionários têm boa apresentação.
- (C) equipamentos e *software* são atualizados.
- (D) serviços são concluídos no prazo estabelecido.
- (E) funcionários são sempre corteses e educados com o usuário.

QUESTÃO 34

Com relação à qualidade na prestação de serviços, sugere-se que

- (A) sejam criadas expectativas nos clientes sobre os serviços fornecidos, para que depois sejam cumpridas ou não.
- (B) seja mensurado o grau de satisfação dos clientes, não sendo necessário medir o dos funcionários.
- (C) os funcionários se adaptem ao tratamento ao cliente, para cada nível de formalidade.

- (D) seja criado um processo de solução de problemas no qual cada funcionário saiba de uma etapa única do processo.
- (E) os funcionários não se familiarizem com a estrutura organizacional, mas conheçam os serviços prestados.

QUESTÃO 35

Considerado o processo de melhoria da qualidade em prestação de serviços, é correto afirmar que a etapa de determinação das causas dos problemas e seus efeitos é chamada de

- (A) análise.
- (B) padronização.
- (C) planejamento.
- (D) identificação.
- (E) avaliação.

QUESTÃO 36

A exteriorização do registro e controle patrimonial de uma entidade se dá por meio do(a)

- (A) etiqueta.
- (B) tombamento.
- (C) imobilização.
- (D) emplacamento.
- (E) formalização.

QUESTÃO 37

Para uma organização, desenvolver boas práticas de comunicação interna e externa também é uma ação estratégica que objetiva a eficiência operacional. Com isso, reforça-se a identidade organizacional e trabalha-se por uma prestação de serviço de melhor qualidade. Com base nessas informações, assinale a alternativa correta acerca da comunicação na organização.

- (A) O código é a forma ou o modo utilizado pelo emissor para enviar a mensagem.
- (B) O *feedback* é o conjunto de signos que traduz o modo de se expressar.
- (C) O canal de comunicação informa se a mensagem foi recebida ou não.
- (D) O *feedback* confirma que a comunicação é um processo unilateral.
- (E) O vocabulário técnico é um exemplo de código utilizado.

QUESTÃO 38

Considerando como público interno aquele que serve o cliente final, assinale a alternativa correta quanto à área que lidará com o funcionário como um cliente da organização e um consumidor dos serviços da empresa, com a finalidade de satisfazer ele próprio, e não ao público externo.

- (A) *Marketing* externo.
- (B) *Endomarketing*.
- (C) Comunicação interna.
- (D) *Marketing* interno.
- (E) Comunicação externa.

QUESTÃO 39

Quando as relações públicas de uma empresa consideram os funcionários como o público interno da organização, tem-se uma estratégia importante para potencializar o alcance dos resultados esperados. Considerando as relações públicas na organização para os públicos interno e externo, assinale a alternativa correta.

- (A) As relações públicas são responsáveis pela realização da pesquisa institucional, que se refere ao levantamento de dados das condições externas à organização.
- (B) As relações com o público interno abrangem os funcionários, mas não chegam a envolver seus familiares.
- (C) Há canais de comunicação interna, cujas informações são recebidas pelas relações públicas, e não são encaminhadas à alta direção.
- (D) A opinião pública é importante, mas não interfere nas decisões gerenciais.
- (E) As relações públicas objetivam a participação de todos nos assuntos de interesse e nos que podem afetar os resultados.

QUESTÃO 40

A respeito do Sistema Monetário Nacional, assinale a alternativa correta.

- (A) A centésima parte do Real, denominada centavo, será escrita sob a forma decimal, dispensada a vírgula que segue a unidade.
- (B) As importâncias em dinheiro serão grafadas precedidas do símbolo R\$.
- (C) A moeda de cinco centavos possui a efígie de Dom Pedro I em seu anverso.
- (D) O Conselho Monetário Nacional é responsável pela emissão das cédulas de Real.
- (E) A segunda família do Real herdou da primeira apenas a efígie da República.

QUESTÃO 41

Os bancos oferecem diversas formas de movimentação de recursos financeiros. Uma dessas formas é a transferência de recursos para crédito no mesmo dia, na qual uma pessoa física ou jurídica, correntista ou não, faz transferências interbancárias de valores, sendo viabilizada por meio do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

As informações apresentadas se referem à (ao)

- (A) CPMF.
- (B) DOC.
- (C) CDB.
- (D) TED.
- (E) RDB.

QUESTÃO 42

A forma de dividir as tarefas entre os departamentos depende de parâmetros chamados critérios de departamentalização. Quando se usa o critério geográfico de departamentalização,

no qual cada unidade de trabalho corresponde a uma parte de um mapa, tem-se o tipo de organização

- (A) matricial.
- (B) por produto.
- (C) por cliente.
- (D) territorial.
- (E) funcional.

QUESTÃO 43

A respeito da conservação e utilização de materiais de escritório, é correto afirmar que, no caso de um digitalizador (*scanner*) de mesa, um funcionário sem treinamento específico deve

- (A) utilizar limpadores em aerossol para retirar poeira do equipamento.
- (B) remover, para limpeza, tampas ou proteções que estejam presas a parafusos.
- (C) realizar procedimentos não descritos especificamente no manual de usuário.
- (D) colocar a máquina próxima a um radiador ou qualquer outra fonte de calor.
- (E) colocar o *scanner* em uma superfície de suporte que seja firme o suficiente para suportar o peso da máquina.

QUESTÃO 44

Uma decisão consiste na escolha entre alternativas ou possibilidades e é tomada para resolver problemas ou aproveitar oportunidades. Existem ferramentas que auxiliam o processo decisório como um todo; algumas delas são de priorização de problemas, outras, de geração de alternativas e realização de diagnóstico. Considerando que o princípio de Pareto é uma dessas ferramentas, pois auxilia na realização de um diagnóstico mais preciso da situação, é correto afirmar que a representação gráfica desse princípio está presente no(a)

- (A) *brainstorming*.
- (B) curva ABC.
- (C) *brainwriting*.
- (D) diagrama de Ishikawa.
- (E) árvore de decisão.

QUESTÃO 45

O processo administrativo pode ser visto como um ciclo envolvendo planejamento, organização, direção e controle. Cada uma dessas etapas se desdobra em processos ou até mesmo em ciclos. A respeito das etapas do processo de controle, assinale a alternativa que apresenta aquela que pode ser realizada por meio de inspeção visual das atividades ou dos equipamentos e locais em que se realizam.

- (A) Definição de padrões de controle.
- (B) Comparação.
- (C) Ação corretiva.
- (D) Recomeço do ciclo de planejamento.
- (E) Aquisição de informações.

QUESTÃO 46 _____

No governo, os indicadores possuem papel importante na mensuração do desempenho e determinadas medidas são utilizadas para comparar o que foi executado frente aos objetivos pretendidos. Acerca desse tema, é correto afirmar que, quando o governo compara os gastos públicos realizados à evolução do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), ele está utilizando uma medida de

- (A) efetividade.
- (B) eficácia.
- (C) eficiência.
- (D) excelência.
- (E) execução.

QUESTÃO 47 _____

No governo federal, existe um instrumento com o objetivo de informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Esse instrumento é a (o)

- (A) Lei de Acesso à Informação.
- (B) GESPÚBLICA.
- (C) Programa Nacional de Desburocratização.
- (D) Carta de Serviços ao Cidadão.
- (E) Manual de Comportamento no Serviço Público.

QUESTÃO 48 _____

O inventário é uma forma de identificar as quantidades de produtos ou materiais disponíveis nas dependências da empresa. Com ele, é possível avaliar as perdas em mercadorias que se tornaram obsoletas, o desaparecimento de itens como resultado de furtos, as “gorduras” no excesso de estoque e as prováveis faltas que podem ocasionar a parada de produção. Com base nessas informações, é correto afirmar que o inventário consiste em ferramenta de

- (A) punição e disciplina.
- (B) fiscalização e orçamento.
- (C) controle e planejamento.
- (D) aferição e finanças.
- (E) *marketing* e previsão.

QUESTÃO 49 _____

Existem quatro razões básicas para uma organização utilizar espaço físico de armazenagem. Quanto a esse tema, assinale a alternativa que apresenta a razão que se justifica com o argumento de ter a armazenagem como parte do processo produtivo, como, por exemplo, a manufatura de alguns produtos – queijo, vinhos e outras bebidas alcoólicas – que requerem um período de tempo para a maturação ou envelhecimento.

- (A) Necessidade da produção.
- (B) Redução de custos de transporte.

- (C) Redução dos custos de produção.
- (D) Coordenação de suprimento e demanda.
- (E) Considerações de *marketing*.

QUESTÃO 50 _____

As variações patrimoniais possuem diversas origens, inclusive transações envolvendo serviços e intangíveis. Existe a Nomenclatura Brasileira de Serviços, Intangíveis e outras Operações que Produzam Variações no Patrimônio (NBS), utilizada como classificador nacional para a identificação dos serviços, intangíveis e outras operações que produzam variações no patrimônio das pessoas físicas, pessoas jurídicas e entes despersonalizados. Entre os serviços constantes no Capítulo 9 da NBS, que trata de serviços financeiros e relacionados, securitização de recebíveis e fomento comercial, que ocasionam variações patrimoniais, é correto citar os serviços de

- (A) seleção e avaliação de clientes, devedores ou fornecedores – *factoring*.
- (B) armazenagem em depósitos.
- (C) transporte escolar.
- (D) hospedagem para visitantes.
- (E) despachante aduaneiro.

Área Livre