



Nome:		Nota:
Telefone para Contato:	E-mail:	Data: __/__/__

PROVA PARA O CARGO DE – AUXILIAR ADMINISTRATIVO (PCD)

INSTRUÇÕES

- 01 - Material a ser utilizado: caneta esferográfica azul ou preta. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo responsável da sala, inclusive aparelho celular desligado.
- 02 - Não é permitido consulta utilização de livros, códigos, dicionários, apontamentos, apostilas, e etc. Bips e telefones celulares devem ser mantidos desligados, ou qualquer outro material.
- 03 - Durante a prova, o candidato não deve se levantar comunicar-se com outros candidatos nem fumar.
- 04 - A duração da prova é de 1h e 30 minutos.
- 05 – A prova consta de 20 (trinta) questões objetivas de múltipla escolha.
- 06 - Será permitido o uso da máquina de calcular, porém o desenvolvimento dos cálculos deve constar na prova, caso contrário será anulada a questão.
- 07 - Leia atentamente e marque apenas uma alternativa e em seguida preencha o gabarito.
- 08 - Cada questão vale 0,5 pontos.
- 09 - Deve-se marcar no GABARITO apenas uma opção em cada questão, com caneta azul ou preta, SEM RASURÁ-LO. Caso contrário, a questão será anulada.
- 10 - O responsável pela sala não está autorizado a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo da prova. Cabe única e exclusivamente ao candidato, interpretar e decidir.
- 11 - O candidato somente poderá retirar-se do local de realização das provas mediante a elaboração do termo de desistência a próprio punho.
- 12 - A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar na anulação da prova do candidato.

GABARITO									
1-	2-	3-	4-	5-	6-	7-	8-	9-	10-
11-	12-	13-	14-	15-	16-	17-	18-	19-	20-

PROVA PARA O CARGO DE – AUXILIAR ADMINISTRATIVO (PCD)

QUESTÕES

1. Um memorando interno que registra assuntos de interesse de uma instituição, tem por objetivo:
 - a) registrar ocorrências de uma reunião.
 - b) fazer troca de informações entre órgãos públicos.
 - c) nomear alguém através de um comunicado formal.
 - d) fazer comunicação interna em repartição pública.
 - e) nenhuma das alternativas.

2. A forma de comunicação utilizada para convocar e –ou avisar o público para um concurso:
 - a) Edital.
 - b) Requerimento.
 - c) Ofício.
 - d) Ordem de serviço.
 - e) nenhuma das alternativas.

3. Numa comunicação escrita para enfatizar as idéias utilizamos:
 - a) Escrever em letras maiúscula.
 - b) Negritar.
 - c) Sublinhar.
 - d) Todas as alternativas.
 - e) nenhuma das alternativas.

4. Na comunicação escrita, para usarmos uma citação de um autor ou texto, utilizamos:
 - a) Travessão.
 - b) Aspas.
 - c) Parágrafo.
 - d) Dois pontos.
 - e) nenhuma das alternativas.

5. As atividades típicas do protocolo não incluem o(a):
 - a) recebimento de correspondência.
 - b) abertura de processo.
 - c) distribuição de documentos.
 - d) preparação de instrumento de descrição.
 - e) nenhuma das alternativas.

6. Um Assistente Administrativo tem por obrigação conhecer os procedimentos para a elaboração de um arquivo. Assinale o item que melhor define o processo de identificação de documentos:
 - a) Disposição dos documentos de uma série, a partir do elemento convencionado para sua recuperação.
 - b) Processo de conhecimento, sistematização e registro das informações contidas nos documentos, visando ao acesso e avaliação dos mesmos.
 - c) Processo pelo qual se relacionam de forma sistemática descritores ou palavras-chave que permitem a recuperação posterior do conteúdo de documentos e informações.
 - d) Enumeração de documentos com dados identificadores, para fins de controle ou informação.
 - e) nenhuma das alternativas.

7. Em situações que o chefe tem que se ausentar e há um problema para resolver entre sua área e um cliente, assinale o melhor posicionamento a se tomar:

- a) Responder a altura e buscar o mais rápido possível resolver o problema sem que seu chefe saiba.
- b) Buscar auxiliar a dúvida mas caso não consiga, solicitar orientações de outro superior.
- c) Dizer ao cliente que ele aguarde a chegada do seu chefe, pois não tem competência para solucionar o problema.
- d) Não atender o cliente.
- e) nenhuma das alternativas.

8. Afim de um bom relacionamento no dia a dia de trabalho deve-se buscar constantemente:

- a) Tratar bem colegas e clientes afim de mais harmonia no ambiente de trabalho.
- b) Convidar sempre os colegas de trabalho para eventos em sua casa com sua família.
- c) Sempre fazer seu trabalho sem nunca conversar com os colegas.
- d) Sempre ser atencioso com os companheiros de trabalho buscando ajudar somente a chefia.
- e) nenhuma das alternativas.

9. Entre as atividades apresentadas a seguir, assinale aquela que não corresponde a uma atividade desenvolvida nos serviços de protocolo:

- a) Registro.
- b) Expedição.
- c) Recebimento.
- d) Avaliação.
- e) nenhuma das alternativas.

10. Assinale a alternativa que define corretamente o significado de eficiência, com base em padrões administrativos:

- a) O melhor uso possível dos recursos.
- b) O emprego do menor tempo possível no atendimento.
- c) O atendimento simultâneo de vários clientes.
- d) O cultivo da empatia.
- e) nenhuma das alternativas.

11. Acerca das relações humanas no atendimento ao público, assinale a opção incorreta:

- a) O atendimento ao público caracteriza-se pela interação entre diferentes sujeitos, em um contexto institucional neutro na situação de atendimento.
- b) Os desequilíbrios entre as necessidades e as expectativas do usuário e a sua satisfação no atendimento aparecem sob a forma de indicadores, como reclamações dos usuários.
- c) Nas atividades diárias de relações com os usuários, a filosofia de atendimento deve estar voltada para encarar as queixas dos usuários, como prestação de um serviço ao bom funcionamento da organização.
- d) A atenção e a cortesia caracterizam o tratamento adequado ao usuário, contribuindo para o atendimento de suas legítimas.
- e) nenhuma das alternativas.

12. No que se refere a relações públicas, julgue os itens a seguir:

I O objetivo da atividade de relações públicas é a divulgação dos serviços prestados pela organização, de modo a atrair os grupos de pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada.

II O entendimento de relações públicas como um processo refere-se ao relacionamento da organização com os seus vários públicos.

III A atividade de relações públicas deve ser uma ação planejada, mas não necessariamente contínua, já que são alguns eventos, contatos ou campanhas esporádicos que definem a atividade.

IV Um tipo de pesquisa utilizada na atividade de relações públicas é a de opinião pública e, eventualmente, pode-se empregar outras formas de pesquisa como a de motivação.

Estão certos apenas os itens:

- a) I e III.
- b) I e IV.
- c) II e III.
- d) II e IV
- e) nenhuma das alternativas.

13. Relacionamento da organização com seus funcionários é vital para o ambiente organizacional. O funcionário é um receptor e difusor de opiniões relativamente aos grupos a que esteja ligado. Assim, iniciativas de manutenção de bom relacionamento entre organizações e servidores devem constituir metas de trabalho de relações públicas. Acerca dessa atuação, julgue itens subsequentes:

I As atenções dos programas de relações públicas focadas no público interno justificam-se, por seu tratamento preferencial, devido a sua maior contribuição para os resultados organizacionais, em detrimento ao público externo.

II O público interno de uma organização é formado por seus servidores e familiares, ao se considerar esses últimos como segmentos do público interno.

III Importantes veículos de comunicação para o público interno são o jornal interno e o jornal mural. O primeiro é essencialmente comunitário, exigindo uma participação mais efetiva; o segundo democratiza a notícia, dificultando o surgimento de boatos negativos.

IV Eventos culturais, considerados como um dos mais importantes projetos de integração de servidores, devem contar com o integral apoio das relações públicas.

A quantidade de itens certos é igual a:

- a) 1.
- b) 2.
- c) 3.
- d) 4.
- e) nenhuma das alternativas.

14. Uma das características básicas do indivíduo, como ser social, é a necessidade de companhia, reconhecimento e afeto, o que é evidente tanto na vida pessoal como no trabalho. Considerando as relações humanas no trabalho, julgue os itens a seguir:

I O tipo de relacionamento em um grupo pode representar uma fonte de satisfação ou de insatisfação para os seus membros, sem impactos na produtividade e na qualidade da tarefa.

II As tensões e os conflitos que ocorrem tanto entre indivíduos como entre equipes, muitas vezes, devem-se às divergências de interesses, que podem ser solucionadas por meio da negociação.

III Problemas de comunicação podem interferir na integração de um novo membro em um grupo, a superação desses problemas está dentro do contexto grupal, sem necessidade de uma intervenção da organização.

IV Um dos requisitos para a qualidade de vida no trabalho é o estabelecimento de relacionamentos positivos, já que pressupõem colaboração e trazem benefícios para os servidores e para a organização como um todo.

A quantidade de itens certos é igual a:

- a) 1.
- b) 2.
- c) 3.
- d) 4.
- e) nenhuma das alternativas.

15. Na gestão de documentos, existem critérios, além dos definidos em lei, que regulam a retenção e a eliminação de documentos. De modo geral, podem ser eliminados os documentos:

I comprobatórios do modo de organização e funcionamento da instituição.

II reproduzidos em outros ou que tenham sido impressos em sua totalidade.

III sem valor histórico para a organização, como convites e cartas de agradecimentos.

IV relativos a questões técnicas operacionais da organização.

A quantidade de itens certos é igual a:

- a) 1.
- b) 2.
- c) 3.
- d) 4.
- e) nenhuma das alternativas.

16. Considerando que determinado órgão da administração direta possui uma unidade responsável pela manutenção de carros oficiais encarregada de fazer desde a reforma estética e mecânica até a limpeza desses carros, assinale a opção correta.

a) Tintas pretas para fazer retoques na pintura de um automóvel, ao serem estocadas, são consideradas estoque de produto acabado.

b) Se um carro, em fase final do processo de restauração, sai da referida unidade passa a ser considerado peça de manutenção.

c) Os vidros à prova de bala utilizados no processo de blindagem de um carro oficial são considerados matéria-prima.

d) Considere que um carro é blindado em duas etapas distintas, uma para colocação de vidro blindado, outra para blindagem da lataria. Nesse caso, é correto considerar os vidros utilizados produto acabado.

e) nenhuma das alternativas.

17. Sem capital que atenda às necessidades da empresa, seja para financiar seu crescimento ou para atender às operações do dia-a-dia, não se pode desenvolver e testar novos produtos, criar campanhas de marketing, entre

outros aspectos. Gitman Lawrence J. . Princípios de administração financeira. Harbra, 2002 (com adaptações). Acerca das noções de administração financeira, assinale a opção correta.

- a) As decisões financeiras devem ser tomadas em conjunto com as demais unidades organizacionais, apesar de o departamento de finanças possuir grande poder em uma organização que visa maximização de lucros.
- b) Em geral, as decisões financeiras nas organizações devem ser focadas nas questões de financiamento de curto prazo e nas flutuações do mercado de títulos.
- c) A ênfase do administrador financeiro reside no fluxo de caixa, que se refere ao reconhecimento das receitas, no momento da venda, e das despesas, quando incorridas.
- d) A ação ordinária é uma forma especial de propriedade, com direito a dividendos periódicos fixos, pagos antes da realização de qualquer destinação de dividendos aos demais possuidores de ações.
- e) nenhuma das alternativas.

18. Os processos básicos na gestão de pessoas, um aspecto crucial da competitividade organizacional, são cinco: prover, aplicar, manter, desenvolver e monitorar as pessoas. Assinale a opção correta acerca das atividades envolvidas em cada um desses processos.

- a) O processo de provisão relaciona-se com treinamento e desenvolvimento dos indivíduos, tendo por consequência o desenvolvimento organizacional.
- b) O processo de aplicação refere-se às atividades de recrutamento e seleção de recursos humanos.
- c) O processo de manutenção de pessoas refere-se às atividades relativas a remuneração, benefícios, higiene, segurança e relações sindicais.
- d) O processo de desenvolvimento de pessoas refere-se a controles, bancos de dados e sistemas de informação, com o objetivo de saber o que são e o que fazem as pessoas.
- e) nenhuma das alternativas.

19. Ética é o estudo geral do que é bom ou mau, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado. Um dos objetivos da ética é a busca de justificativas para as regras propostas pela moral e pelo direito. Ela é diferente de ambos, pois não estabelece regras. Essa reflexão sobre a ação humana é que caracteriza a ética.

A partir das idéias do texto acima, julgue os itens a seguir, com relação aos conceitos de ética e cidadania e suas implicações sociais.

I A maioria dos problemas dos homens independe da postura ética de cada indivíduo, mas depende fortemente de sua postura moral.

II A conduta ética de um indivíduo independe dos seus valores e de suas vontades.

III O homem moral é aquele que, livremente, pelo exercício de sua responsabilidade, age bem ou mal na medida em que acata ou transgredir as regras do grupo.

IV Para que eticamente um ato seja considerado moral, ele deve ser livre, consciente, intencional, e não deve ser solitário, mas sim solidário.

Estão certos apenas os itens

- a) I e II.
- b) I e IV.
- c) II e III.
- d) II e IV.
- e) todas as alternativas.

20. O varredor de rua que se preocupa em limpar o canal de escoamento de água da chuva, o auxiliar de almoxarifado que verifica se não há umidade no local destinado para colocar caixas de alimentos, a atendente do asilo que se preocupa com a limpeza de uma senhora idosa, o contador que impede uma fraude ou desfalque e que não altera o balanço de uma empresa, o engenheiro que utiliza o material mais indicado para a construção de uma ponte estão agindo de forma eticamente correta em suas profissões, ao fazerem o que não é visto, ao fazerem aquilo que, alguém descobrindo, não saberá quem fez, mas que estão preocupados, mais do que com os deveres profissionais, com as pessoas.

Considerando o texto acima como referência inicial, assinale a opção correta.

- a) A partir do texto, é correto concluir que o desenvolvimento da atividade profissional com retidão moral e honestidade, implicando o bem a fazer e o mal a evitar, fornece a dimensão ética à profissão.
- b) É ético um indivíduo que luta mais pelos próprios interesses que pelos direitos.
- c) O texto afirma que é mais importante, do ponto de vista ético, que os indivíduos se preocupem mais com as pessoas que com suas profissões.
- d) Quando um engenheiro opta por materiais adequados em uma obra e tal escolha é contrária às idéias da diretoria da empresa em que trabalha, ele está ferindo o código de ética da empresa, pois, como empregado, ele deve acatar as decisões do seu empregador.
- e) nenhuma das alternativas.