



PREFEITURA MUNICIPAL DE BEBERIBE

CCV
COORDENADORIA
DE CONCURSOS

Concurso Público para Provimento de Cargos Efetivos para a Prefeitura de Beberibe

EDITAL Nº 001/2012

Auxiliar de

CADERNO DE PROVAS

- Prova I - Língua Portuguesa: Questões de 01 a 10
- Prova II - Conhecimentos sobre o Município de Beberibe: Questões de 11 a 15
- Prova III - Conhecimentos Específicos: 16 a 40

Data: 03 de junho de 2012.

Turno: Tarde

Duração: 3 horas e 30 minutos

Coloque, de imediato, o seu número de inscrição e o número de sua sala, nos retângulos abaixo.

Inscrição

Sal

TEXTO

01 Oscar tinha um sítio. Um dia Oscar resolveu levar na camioneta um pouco de esterco do sítio,
02 que era no interior de Minas, para o jardim de sua casa na capital. Na barreira foi interpelado pelo guarda:
03 – O que é que o senhor está levando aí nesse saco?
04 Esterco – respondeu Oscar, farejando aborrecimento: – Por quê? Não lhe cheira bem?
05 – O senhor tem a guia? – o guarda perguntou, imperturbável.
06 – Guia?
07 – É preciso de uma guia, o senhor não sabia disso?
08 Oscar não sabia. Perguntou ao guarda como é que se arranjava uma guia.
09 – No Departamento Estadual do Esterco.
10 O guarda explicou a Oscar como é que ele devia fazer. Oscar deixou o carro na barreira,
11 pegou uma carona e foi até o DEB, no centro da cidade.
12 – DEB? Devia ser DEE – observou Oscar.
13 – Devia ser mas não é – informou o funcionário: – É DEB mesmo. Aliás isso não é comigo:
14 é com seu Redelvin, no segundo andar.
15 Seu Redelvim acabou de rabiscar num papel, repousou a caneta e voltou-se para atendê-lo:
16 – Em que lhe posso ser útil?
17 – Dá-se o seguinte – explicou Oscar, muito amável, procurando despertar simpatia: – Eu
18 trouxe um saco de esterco do meu sítio...
19 – Olha o pezinho na cadeira.
20 – Como?
21 – O senhor estava encostando o pé na minha cadeira, isso me dá uma aflição danada – seu
22 Redelvim explicou, com vozinha mansa. – Pode prosseguir. Um saco de esterco, o senhor disse?
23 – De esterco – prosseguiu Oscar, e só fazia prestar atenção para não encostar mais o pé na
24 cadeira do homem. – Trouxe do meu sítio. Lá embaixo no primeiro andar um funcionário, seu
25 Alcides se não me engano, me informou que era com o senhor.
26 Inesperadamente, seu Redelvim se queimou:
27 – Seu Alcides disse que era comigo? Pois olha, vou lhe dizer uma coisa: eu estava
28 exatamente redigindo uma representação ao Secretário contra esse abuso: tudo é comigo, até esterco!
29 O senhor já esteve no Serviço de Seleção?
30 (...)
31 No Serviço de Seleção perguntaram a Oscar quantos quilos de esterco de vaca ele
32 transportava. Oscar não soube dizer: um punhado, um saquinho deste tamanho, mostrou erguendo as
33 mãos. O funcionário disse que assim não era possível: tinha de saber o peso exato. Pesasse o esterco
34 e voltasse, querendo. Oscar perdeu a paciência, deixou escapar um palavrão. Voltou à barreira, pegou
35 seu carro e regressou ao sítio com o esterco.
36 Ao chegar, a mulher lhe disse que ele devia ter corrido um dinheirinho no guarda, ficava tudo por
isso mesmo... Eu venho com o milho e ela já volta com o fubá, resmungou Oscar. Mal comparando.

(SABINO, Fernando. Milho e fubá in: A mulher do vizinho. Record, 1962)

01. Assinale a alternativa que contém o significado da palavra “farejando”, no texto (linha 04).

- A) repelindo.
- B) afastando.
- C) desejando.
- D) eliminando.
- E) pressentindo.

02. Assinale a alternativa em que a palavra pode substituir barreira (linha 02), sem alterar o sentido do texto.

- A) ladeira.
- B) cancela.
- C) barraca.
- D) barragem.
- E) ribanceira.

03. Assinale a alternativa em que as palavras têm sentido contrário.
- A) regressar – voltar.
 - B) resolver – decidir.
 - C) prosseguir – parar.
 - D) repousar – descansar.
 - E) transportar – conduzir.
04. Assinale a alternativa em que o adjetivo caracteriza a mulher de Oscar, no último parágrafo do texto (linhas 35-36).
- A) honesta.
 - B) esperta.
 - C) invejosa.
 - D) fofoqueira.
 - E) resmungona.
05. Assinale a alternativa em que o substantivo apresenta uma marca do caráter de seu Edelvim.
- A) tolerância.
 - B) submissão.
 - C) humildade.
 - D) nervosismo.
 - E) tranquilidade.
06. Assinale a alternativa que indica a última ação de Oscar, desde que ele saiu do sítio.
- A) Voltou à barreira.
 - B) Levou esterco do sítio.
 - C) Regressou com o esterco.
 - D) Foi ao Serviço de Seleção.
 - E) Deixou o carro na barreira.
07. Assinale a alternativa em que a palavra expressa o sentimento de Oscar, quando informou o nome do funcionário Alcides (linhas 24-25).
- A) dúvida.
 - B) certeza.
 - C) firmeza.
 - D) segurança.
 - E) convicção.
08. Assinale a alternativa que indica o que a mulher de Oscar achava que ele deveria ter feito (linhas 35-36).
- A) dito palavrão.
 - B) aceitado ajuda.
 - C) corrido em fuga.
 - D) recusado dinheiro.
 - E) subornado o guarda.
09. Assinale a alternativa que indica o objetivo do autor ao escrever o texto.
- A) Narrar uma viagem à capital.
 - B) Orientar a segurança nas estradas.
 - C) Elogiar o trabalho dos funcionários.
 - D) Criticar a burocracia das repartições.
 - E) Lamentar a ingenuidade das pessoas.
10. Assinale a alternativa que apresenta a forma simples da expressão verbal “resolveu levar” (linha 01).
- A) levou.
 - B) levara.
 - C) levará.
 - D) levaria.
 - E) levasse.

11. Com base nas informações do IBGE, é correto afirmar que apenas uma **minoría** dos professores de Beberibe atua no ensino:
- A) médio.
 - B) infantil.
 - C) superior.
 - D) profissional.
 - E) fundamental.
12. Em Beberibe, a atividade que **mais** contribui para o PIB – Produto Interno Bruto, segundo os dados divulgados no IBGE, é:
- A) o setor de serviços.
 - B) a criação de caprinos.
 - C) a produção de algodão.
 - D) a indústria de castanhas.
 - E) a fabricação de calçados.
13. No que diz respeito à saúde, em Beberibe, é correto afirmar que:
- A) há inúmeros estabelecimentos de saúde privados.
 - B) a população é assistida em postos de saúde federais.
 - C) a maioria dos estabelecimentos de saúde é municipal.
 - D) o governo estadual oferece atendimento gratuito a todos.
 - E) o número de clínicas privadas é maior do que o de públicas.
14. Os dados abaixo são referentes à população de Beberibe (Censo 2000, IBGE).

Faixa etária	Homens	Mulheres
20-24 anos	2.128	1.869
25-29 anos	1.606	1.565
30-34 anos	1.343	1.372
35-39 anos	1.213	1.254
40-44 anos	944	1.005

Com base na tabela acima, é correto afirmar que:

- A) quanto maior a faixa etária, maior a diferença numérica entre homens e mulheres.
 - B) a menor diferença de relação homem/mulher se dá na faixa de 35 a 39 anos.
 - C) o total de homens supera o de mulheres apenas na faixa de 20 a 24 anos.
 - D) as mulheres predominam em todas as faixas, exceto na intermediária.
 - E) na faixa de idade de 30 a 39 anos, há mais mulheres que homens.
15. No que diz respeito à divisão política e territorial, é correto afirmar que Beberibe:
- A) recentemente, adquiriu o extinto município de Itapeim.
 - B) desde sua criação, é constituído de apenas quatro distritos.
 - C) em 1951, foi anexado e subordinado ao distrito de Parajuru.
 - D) nasceu como distrito subordinado ao município de Cascavel.
 - E) mantém-se como município independente desde seu surgimento.

16. O tema equipes de trabalho sem dúvida é dos mais discutidos quando se busca o desempenho organizacional. Sobre esse tema, assinale a alternativa correta.
- A) As técnicas modernas de administração valorizam a competição interna como forma de estimular a cooperação entre os pares.
 - B) As organizações cada vez mais buscam em seus processos seletivos, “estrelas” para ocuparem posições de destaque como forma de garantir resultados.
 - C) Para manter o diferencial competitivo, a organização precisa descobrir como obter a adesão de todas as pessoas, pois todo grupo forma uma equipe de trabalho.
 - D) A demanda pelo trabalho em equipe decorre das pressões sobre as organizações para que se tornem flexíveis, ágeis e extremamente competentes em tudo que fazem.
 - E) O exame das organizações contemporâneas mostra que está ocorrendo uma grande mudança na forma de executar o trabalho, busca-se cada vez mais a competência individual, a competição interna como forma somente de desenvolvimento organizacional.
17. Desempenho de equipe significa bem mais do que a simples soma de desempenhos individuais. Dentre os aspectos que podem caracterizar o desempenho da equipe, é correto citar:
- A) O trabalho estável, disseminação de conhecimento e formalismo de tarefas.
 - B) Busca de metas significativas, cooperação e feedback limitado pelos gestores.
 - C) O respeito às pessoas, o máximo de trabalho supervisionado e confiança recíproca.
 - D) Esforço individual para o atingimento de objetivos, decisão gerada em discussão e comunicação entre as pessoas.
 - E) A comunicação estabelecida entre pessoas, confiança recíproca e compartilhamento de oportunidades e responsabilidade.
18. Fatores como valores, atitudes e personalidades podem afetar profundamente o local de trabalho. Dentre os componentes sobre personalidade incluímos empatia. Sobre o conceito, assinale a alternativa correta.
- A) Ser capaz de responder as emoções alheias e de influenciar os outros.
 - B) Habilidade de se relacionar com outras pessoas, de desenvolver relacionamento positivo.
 - C) Afinidade e proximidade entre as pessoas, sentimento em relação ao outro, junto com ele.
 - D) Habilidade de preservar amizades, relacionar-se bem, ser aceito pelas pessoas, sentir-se bem entre as pessoas.
 - E) Ser capaz de se colocar no lugar de uma outra pessoa, de reconhecer o que os outros estão sentindo sem expressar em palavras mas, no tom de voz, linguagem corporal e expressão facial.
19. Nas relações interpessoais de trabalho, a cooperação ocorre quando:
- A) existe simpatia e respeito.
 - B) os grupos julgam o comportamento dos demais.
 - C) os grupos de trabalho são totalmente envolvidos.
 - D) os grupos reconhecem e aceitam objetivos comuns.
 - E) os indivíduos reconhecem as adversidades de gênero, raça e social.
20. A Carta de Serviços ao Cidadão prevista pela legislação vigente, tem como objetivo informar: os serviços prestados pelo órgão, as formas de acessos a estes serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Considera-se como padrão de qualidade do atendimento ao cidadão, dentre outros, os seguintes aspectos:
- A) acessibilidade, divulgação do horário de atendimento e o mecanismo de consulta.
 - B) simpatia do servidor, forma de prestação do serviço e condições de limpeza e conforto.
 - C) tempo de espera, prazo para realização do serviço e o tratamento dispensado ao usuário.
 - D) uso de fardamento e crachá, procedimento alternativo quando o sistema eletrônico se mostrar indisponível e prioridade no atendimento.
 - E) procedimentos para responder às sugestões e reclamações, forma de comunicação ao usuário e ser sincero revelando ao usuário o desconhecimento do serviço.

21. Rosa é servidora da Prefeitura de Beberibe, ocupante do cargo de assistente administrativo, lotada na Secretaria de Administração. Dentre outras atividades é responsável pelos pagamentos dos impostos, fornecimento de informações com relação a valores, prazos e multas. Para um atendimento dentro dos padrões de qualidade do serviço público Rosa deve:
- A) envidar esforços para o fornecimento das informações solicitadas com a conseqüente satisfação do usuário.
 - B) utilizar uma linguagem formal, culta e rebuscada para desmistificar o rótulo de servidor público desinformado.
 - C) atender o cidadão usuário do sistema de forma cortez, mas, imperativa e distante, evitando o contato pessoal caloroso.
 - D) exigir o reconhecimento de firma em cartório nas cópias dos documentos apresentados junto com a documentação original.
 - E) comentar com os usuários, o acúmulo de trabalho, a inadimplência, criando assim um clima de compartilhamento de informações.
22. As instituições seja pública ou privada, estão cada vez mais direcionadas para a satisfação do usuário e/ou cliente em virtude do nível de exigência da sociedade em relação a qualidade dos serviços prestados. Sobre qualidade no atendimento assinale a alternativa correta.
- A) Personalizar o atendimento, identificando o cliente pelo nome não contribui para a satisfação do cliente.
 - B) A qualidade do atendimento é definida e determinada pela organização prestadora do serviço e não pela percepção do cliente com relação ao atendimento de suas expectativas.
 - C) São indicadores de qualidade no atendimento no serviço público a eliminação de formalidades, a presunção de boa fé e a gratuidade dos serviços necessários ao exercício da cidadania.
 - D) Quando os clientes avaliam o atendimento levam em consideração vários aspectos dentre eles a rapidez no feedback, a influência e prestígio do servidor e a confiabilidade das informações.
 - E) Todos os contatos entre clientes/usuários e as organizações têm de ser conduzidos de forma que os clientes/usuários sintam que foram tratados de forma justa e educada, com suas necessidades sendo atendidas imediatamente e com interesse.
23. A satisfação do cliente é uma das bases de sucesso de qualquer organização. Diversos aspectos interferem na qualidade do atendimento dentre outros a comunicação. Sobre o processo de comunicação, assinale a alternativa correta.
- A) No processo de comunicação parar periodicamente para reflexão constitui uma barreira à comunicação eficaz.
 - B) A comunicação verbal, prolixa e sem limitação da quantidade informação repassada ao cliente torna o atendimento eficaz.
 - C) A comunicação simbólica, representada pelo tipo de roupa dos funcionários denota a imagem da organização mas, não é considerado como indicador de qualidade no atendimento.
 - D) A comunicação não verbal é sutil e ambígua pode ser representada por gestos ou postura corporal, dependendo do caso, pode dar a impressão de descompromisso e indiferença.
 - E) Utilizar linguagem sem levar em consideração os níveis hierárquicos, com expressões de tratamento informal de carinho e afeto, tipo “querida, meu amor” contribui para prestação correta de informação e conseqüente qualidade no atendimento.
24. A administração pública busca uma gestão eficaz e comprometida com a qualidade no atendimento ao usuário. Algumas características são intrínsecas a qualidade no atendimento: apresentação, cortesia, comunicação, eficiência, discricção, entre outras. Sobre essas características, marque a opção correta para um atendimento de qualidade.
- A) **Cortesia** – dar prioridade ao atendimento ao telefone em detrimento do atendimento presencial.
 - B) **Eficiência** – rapidez no atendimento é um dos fatores relacionados com a satisfação do usuários.
 - C) **Apresentação** – investir na imagem pessoal, deixando claro a vinculação com a beleza, raça e tipo físico.
 - D) **Comunicação** – demonstrar impaciência por gestos para escutar o usuário já irritado com a burocracia.
 - E) **Discricção** – desenvolver atitudes de amizade por meio de conversas informais, revelando ao usuário a sua insatisfação com as instalações e conforto do setor.

25. A primeira razão para estudar a administração é o interesse em melhorar como as organizações são administradas. Sobre administração, é correto afirmar:
- A) o administrador nem sempre tem uma visão econômica.
 - B) a administração está relacionada com o alcance dos objetivos por meio de esforços de outras pessoas.
 - C) as funções administrativas são orientadas para o crescimento organizacional de comportamento estável.
 - D) a administração é uma força visível, cuja presença é evidenciada pelos resultados dos seus esforços.
 - E) os serviços de administração são necessários em quase todas as atividades de qualquer tipo de organização.
26. Alguns estudiosos fazem diferença entre administração e gerenciamento. Neste sentido é correto afirmar:
- A) existe acentuada diferença entre a função de gerente e administrador.
 - B) o processo de gerenciamento é diferente em cada nível organizacional.
 - C) a função de administração exige somente o planejamento e a de gerente a de comando.
 - D) a administração é essencialmente executiva enquanto o gerenciamento é amplamente determinístico.
 - E) tanto o administrador como o gerente devem ter as mesmas funções, responsabilidades e qualificações, só que exercidas em organizações de tipos diferentes.
27. A administração é uma prática universal, seja nos Estados Unidos, Europa ou no Brasil as empresas precisam ser administradas e o trabalho do administrador é basicamente o mesmo, guiar as organizações de forma a alcançar os objetivos. Sobre o conceito de administração, assinale a alternativa correta.
- A) A administração não é um processo mas um conjunto de tarefas burocráticas.
 - B) A administração nunca poderia ser uma ciência porque os negócios são altamente dinâmicos e suas condições mudam continuamente.
 - C) A administração é o alcance de metas organizacionais de maneira eficaz e eficiente por meio de planejamento, organização, liderança e controle dos recursos organizacionais.
 - D) A administração é um processo exclusivamente social pois as ações administrativas são concernentes ao relacionamento entre as pessoas.
 - E) A administração não é arte mas, uma ciência com princípios definidos e conceitos que dirigem a organização dentro de certos limites.
28. De acordo com a Lei 8.159/91 Ao “conjunto de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos”. Refere-se ao conceito de:
- A) Arquivos.
 - B) Biblioteca.
 - C) Inventário.
 - D) Gestão de documentos.
 - E) Documentação pública.
29. O ciclo de vida de documentos compreende as fases pelas quais o documento passa na organização desde a sua produção até a destinação final. De acordo com a Lei 8.159/91, ao conjunto de documentos de valor histórico, probatório e informativo e que devem ser definitivamente preservados, denomina-se:
- A) Documentos identificados de natureza sigilosa.
 - B) Documentos de arquivos privados de interesse público.
 - C) Documentos de arquivos públicos identificados como permanentes.
 - D) Documentos de arquivo públicos identificados como correntes.
 - E) Documentos identificados como de arquivos de 3º idade.
30. Documentos cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado bem como aqueles necessários ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas são chamados de:
- A) sigilosos.
 - B) secretos.
 - C) reservados.
 - D) confidenciais.
 - E) ultra secretos.

31. O conjunto de medidas e estratégias de ordem administrativa política e operacional que contribue direta ou indiretamente para a preservação da integridade dos materiais, se refere ao conceito de:
- A) restauração.
 - B) diagnóstico.
 - C) conservação.
 - D) preservação.
 - E) avaliação de documentos.
32. Um dos principais instrumentos de trabalho que tem como objetivo demonstrar para os profissionais envolvidos na gestão de documentos o registro do ciclo de vida dos documentos, prazo de guarda, transparência, recolhimento, eliminação e reprodução de documentos refere-se a:
- A) Guia de classificação.
 - B) Tabela de equivalência.
 - C) Tabela de temporalidade.
 - D) Guia de avaliação de documentos.
 - E) Tabela de classificação de documentos.
33. Órgão vinculado ao Arquivo Nacional que define a política nacional de arquivos, criado pela lei 8.159/91.
- A) SINAR – Sistema Nacional de Arquivos.
 - B) CONARQ – Conselho Nacional de Arquivos.
 - C) CPAD – Comissão Permanente de Avaliação de documento.
 - D) SIGAD – Sistema Informatizado de Gestão Arquivista de Documentos.
 - E) SIGA – Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo da Administração Pública Federal.
34. Refletindo o pensamento de Hely Lopes Meireles, “o agente administrativo como ser humano dotado de capacidade de atuar deve, necessariamente, distinguir o bem do mal, o honesto do desonesto”. Dentre as alternativas assinale a opção em que a tomada de decisão ética está relacionada a uma abordagem da justiça:
- A) falsificar assinatura ou autenticação de documento público ou privado para proveito próprio.
 - B) facilitar o recebimento de benefícios a que tem direito utilizando o famoso “jeitinho brasileiro”.
 - C) acessar sites de relacionamentos durante o horário de trabalho.
 - D) contestar normas e valores institucionais.
 - E) falar mal do companheiro de trabalho.
35. As éticas normativas usam várias abordagens nas descrições dos valores para direcionar a tomada de decisão ética. As quatro abordagens que são relevantes para os gerentes são: a utilitária, a individualista, a moral e a da justiça. Sobre a abordagem da moral, assinale a alternativa correta.
- A) O direito à privacidade significa o direito de viver sem ameaças ou violação de saúde e segurança.
 - B) Os indivíduos não poderão abster-se de realizar qualquer ordem simplesmente porque não concordam.
 - C) O direito à privacidade é limitado, o indivíduo não pode fazer o que quiser só porque está longe do trabalho.
 - D) O direito à privacidade permite ao indivíduo ser tratado apenas da maneira que ele consciente e livremente consente.
 - E) Os indivíduos têm o direito à privacidade, ou seja, escolhem fazer o que quiserem longe do trabalho e têm controle das informações sobre suas vidas particulares.
36. A preocupação com a ética na administração pública não é tão recente. A Constituição Federal de 1988 dispõe de dispositivos orientadores de conduta do servidor público, entre outros, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Do ponto de vista ético é vedado ao servidor público:
- A) fazer greve.
 - B) divulgar eventos religiosos, turísticos e científicos na instituição.
 - C) realizar viagens em missão de estudo com o apoio das agências de fomento.
 - D) alterar teor de documentos para concessões de vantagens e benefícios previsto em lei.
 - E) usar documentos técnicos como, regimentos, estatutos e manuais para serviço de atendimento de terceiros.

37. Segundo Fela (2002) O processo de interação humana é complexo e ocorre entre pessoas, sob a forma de comportamentos, pensamentos, sentimentos e reações. Sobre competência interpessoal, assinale a alternativa correta.
- A) São componentes da competência interpessoal a autocrítica e o feedback.
 - B) O processo de interação humana é complexo e esporádico, exige antes de tudo o autoconhecimento.
 - C) Trata da habilidade de se relacionar com o outro, sem levar em consideração as peculiaridades de cada situação.
 - D) Trata de um processo não contínuo de interação humana sob a forma de reações de afeto, simpatia, atração, medo etc.
 - E) Trata da habilidade de lidar de maneira eficaz com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e à exigência da situação.
38. Segundo Mintzberg, de um administrador espera-se o desempenho de dez papéis agrupados em três categorias. Sobre as três categorias administrativas, marque a opção correta.
- A) Papéis de formação, papéis interpessoais e papéis decisórios.
 - B) Papéis interpessoais, papéis informacionais e papéis decisórios.
 - C) Papéis aglutinadores, papéis de coordenação e papéis interpessoais.
 - D) Papéis de formação, papéis informacionais e papéis de aglutinadores.
 - E) Papéis de negociação, papéis de coordenação e papéis de informação.
39. Na comunicação interpessoal é fundamental saber ouvir. Uma boa comunicação começa pela capacidade de ouvir, compreender o que o outro quer comunicar, e de saber interpretar o que ele deseja ouvir. Sobre as características de uma boa comunicação verbal, marque a opção correta.
- A) Ter um bom dicionário, linguagem adequada e fidelidade ao pensamento original.
 - B) Ter objetividade, linguagem adequada e fidelidade ao pensamento original.
 - C) Usar termos rebuscados, fidelidade ao pensamento original e evitar voz ativa.
 - D) Trabalhar o timbre de voz, linguagem adequada e objetividade.
 - E) Evitar erros gramaticais, itemizar e apresentar emoção.
40. O medo de falar errado e ser mal interpretado são barreiras de comunicação provenientes de:
- A) audição seletiva.
 - B) coordenação ruim.
 - C) bloqueio emocional.
 - D) hábitos de locução.
 - E) diferença de status e poder.