

Caderno de Provas

Processo Seletivo – SESCOOP/RN – 2022

TÉCNICO

Data: 15/05/2022

INSTRUÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

- A prova terá duração máxima de 2 (duas) horas e meia, incluindo o tempo para responder a todas as questões do **Caderno de Provas**
- Este **Caderno de Provas** contém, respectivamente, 10 (dez) questões de Conhecimentos da Língua Portuguesa, 05 (cinco) questões de Informática, 10 (dez) questões de Cooperativismo, 10 (dez) questões de Matemática e, 05 (cinco) questões Conhecimento Específico.
- Cada questão de múltipla escolha apresenta apenas **uma** resposta correta. Para a marcação da alternativa escolhida a correta e marque no caderno de questões (on line).
- Interpretar as questões faz parte da avaliação;
- A marcação das respostas das **questões** é de sua inteira responsabilidade.
- A quantidade de questões objetivas desta prova estão apresentadas a seguir:

<i>Disciplina</i>	<i>Número de questões</i>
Língua Portuguesa	10 questões
Informática	05 questões
Matemática	10 questões
Cooperativismo	10 questões
Conhecimentos Específicos	05 questões

ASSINATURA DO CANDIDATO:

NÚMERO DE INSCRIÇÃO:

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – LÍNGUA PORTUGUESA

As questões de 01 e 02 referem-se ao texto reproduzido a seguir.

Populismo policial

Seguindo tendência nacional, o ano passado registrou uma diminuição significativa de 19% no total de homicídios dolosos no Rio de Janeiro. Foram 3.995 casos, o menor número desde 1991.

Em São Paulo, o dado foi ainda mais positivo: 2019 terminou com a menor taxa de assassinatos da série histórica, com 6,56 casos para cada grupo de 100 mil habitantes.

A má notícia é que a queda nos crimes não conseguiu conter a brutalidade policial. No mesmo período, o número de mortos por intervenção policial no Rio de Janeiro (1.810) aumentou 18% na comparação com 2018, atingindo o maior patamar desde 1998.

Em São Paulo, fenômeno comparável ocorreu: policiais civis e militares em serviço mataram 733 pessoas, um aumento de 12% em relação ao ano anterior.

No caso fluminense, chega a ser chocante o fato de a letalidade da polícia ter sido proporcionalmente maior do que a perpetrada pelos criminosos paulistas: 10,5 casos para cada 100 mil habitantes.

Evidências científicas mostram que inexistente correlação entre maior violência da polícia e redução de crimes, e um estudo do Ministério Público do Rio de Janeiro no ano passado desmistificou a tese do chamado populismo policial.

Cidades como Nova Iguaçu e Angra dos Reis, por exemplo, apresentaram queda tanto nos homicídios quanto nas mortes pela polícia.

Tampouco há ganhadores nessa guerra. A mesma pesquisa concluiu que a atuação policial pela via do confronto expõe os agentes de segurança ao risco e impede a prestação de serviços essenciais.

Segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, quase um policial morreu ao dia, de forma violenta, no país, em 2018, sendo muito elevada a incidência de suicídios, com 104 episódios naquele ano, o que dá a dimensão do estresse a que eles estão submetidos.

Falta consenso entre os especialistas sobre as causas da queda nos homicídios. Fatores econômicos, interiorização da violência, mudanças nos conflitos entre facções criminosas e políticas estaduais mais efetivas são, em geral, citados. Mas a cultura de confronto policial não figura entre eles.

Para um fenômeno multicausal e com efeitos percebidos a médio e longo prazo, atribuir os avanços na área a governantes afeitos à retórica belicosa é, ao menos, impreciso e, no mais, intelectualmente desonesto.

Embora a maioria dos cariocas ainda considere a política de segurança do estado ruim ou péssima, essa rejeição caiu de 85% para 55% entre março de 2018 e dezembro passado. É um terreno fértil para o populismo policial sem qualquer respaldo em evidências.

Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br>>. Acesso em: 9 fev. 2020.

01. O texto, de forma dominante, tematiza

- A) o despreparo da polícia na execução de ações de combate à criminalidade.
- B) a queda dos índices de criminalidade nas grandes cidades brasileiras.
- C) a relação entre a violência policial e a queda dos índices de criminalidade.
- D) o cotidiano de perigo vivenciado pelos policiais nas grandes cidades brasileiras.

O nono parágrafo do texto, reproduzido a seguir, deve ser utilizado para responder à questão 02.

Segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, quase um policial morreu ao dia, de forma violenta, no país, em 2018, sendo muito elevada a incidência de suicídios, com 104 episódios naquele ano, o que dá a dimensão do estresse a que eles estão submetidos.

02. Considerando sua inserção no texto, nesse parágrafo há uma

- A) citação indireta, em que se parafraseia o discurso da fonte citada com o objetivo de se contrapor à afirmação do parágrafo anterior.
- B) citação direta, em que se reproduz literalmente o discurso da fonte citada com o objetivo de ratificar a afirmação do parágrafo anterior.
- C) citação direta, em que se reproduz literalmente o discurso da fonte citada com o objetivo de se contrapor à afirmação do parágrafo anterior.
- D) citação indireta, em que se parafraseia o discurso da fonte citada com o objetivo de ratificar a afirmação do parágrafo anterior.

03. Considere o trecho a seguir.

Nota-se, em particular no Ocidente, **que** entre centenas de milhões **que** abandonaram o fosso da pirâmide e dezenas de milhares **cujas** fortuna se multiplicou, as classes médias perderam participação na renda global.

Sobre as palavras em destaque, é correto afirmar:

- A) a primeira é conjunção; a segunda é pronome e refere-se a “centena de milhões”; e a terceira é pronome e estabelece uma relação possessiva entre “fortuna” e “dezena de milhares”.
- B) a primeira é pronome e refere-se a “ocidente”; a segunda é conjunção; e a terceira é pronome e estabelece uma relação possessiva entre “fortuna” e “dezena de milhares”.
- C) a primeira é pronome e refere-se a “ocidente”; a segunda é conjunção; e a terceira é pronome e refere-se a “classes médias”.
- D) a primeira é conjunção; a segunda é pronome e refere-se a “centena de milhões”; e a terceira é pronome e refere-se a “fosso da pirâmide”.

04. Considere o trecho a seguir.

[...] dada sua baixa capacidade de degradação [...]

Se a expressão em destaque for substituída por “seus baixos índices de degradação”, a palavra “dada”

- A) assumirá a forma “dado”.
- B) assumirá a forma “dados”.
- C) assumirá a forma “dadas”
- D) permanecerá invariável.

05. Considere o trecho a seguir.

O historiador israelense Yuval Harari alerta em seus livros para o risco de uma distopia, na qual bilhões de terráqueos que perderam sua relevância econômica, suas identidades e seus valores se convertem numa massa de destituídos que se dedica a tarefas como consumir drogas cada vez mais poderosas.

A palavra em destaque, nesse contexto de uso, refere-se a

- A) um lugar imaginário, que apresenta uma sociedade ideal e inalcançável.
- B) um lugar imaginário, que apresenta uma sociedade destoante do ideal.
- C) acontecimentos extraordinários.
- D) acontecimentos relevantes.

06. Considere o parágrafo a seguir.

Um estudo sobre o futuro do emprego no Brasil estimou que, até 2026, 54% dos postos de trabalho, ou 30 milhões de vagas formais, podem ser perdidos para softwares e robôs. A pesquisa, feita por um grupo da UnB (Universidade de Brasília), avaliou o risco a que estão submetidas 2.602 ocupações.

Sobre o parágrafo, percebe-se que ele

- A) apresenta ideia central diluída.
- B) apresenta ideia central explícita.
- C) é desprovido de ideias secundárias.
- D) é desprovido de ideia central explícita.

07. Considere os trechos a seguir.

À exceção do **homicídio**, mulheres são as principais vítimas de todos os outros tipos de violência [...]

De acordo com o Small Arms Survey, 14 dos 25 países com as maiores taxas de **feminicídio** no mundo encontram-se na América Latina.

Sobre as palavras em destaque, é correto afirmar que

- A) a palavra **homicídio** mantém uma relação de antonímia com a palavra **feminicídio**.
- B) a palavra **feminicídio** mantém uma relação de hiperonímia com a palavra **homicídio**.
- C) a palavra **feminicídio** mantém uma relação de hiponímia com a palavra **homicídio**.
- D) a palavra **homicídio** mantém uma relação de sinonímia com a palavra **feminicídio**.

08. Há palavra em que o acento gráfico indica tão somente flexão de número no trecho:

- A) “[...] houve um crescimento de 17,1% no número de mulheres assassinadas dentro de suas casas [...]”.
- B) “[...] os assassinatos, que têm como principais vítimas os homens [...]”.
- C) “[...] falta padronização às estatísticas e os registros são malfeitos [...]”.
- D) “[...] precisamos de estratégias de proteção, com atenção humanizada e integral às vítimas [...]”.

09. Considere o trecho a seguir.

Depois do que ouvi e vi, meu vivo apetite pela vida eterna sofreu um grande abalo. Pensei que tirano algum poderia inventar uma morte pior que uma vida como aquela. O rei soube de tudo o que se passara e zombou de mim. Desejava que eu enviasse um par de Struldbruggs para meu próprio país, para armar nosso povo contra o medo da morte.

A sequência narrativa está caracterizada pela

- A) simultaneidade das ações.
- B) presença do pretérito imperfeito do indicativo.
- C) caracterização de uma situação rotineira.
- D) relação de anterioridade e posterioridade das ações.

10. Considere o trecho a seguir.

E, nessa esteira de violência, muitos políticos são eleitos. Infelizmente, exploram a bandeira da repressão — a exemplo das últimas eleições — com um discurso muitas vezes demagógico e sem profundidade. Falam coisas que o cidadão cansado e acuado espera ouvir. Mas, assim como os anteriores, repetem as mesmas práticas de combate à criminalidade, que, por evidentes razões, não surtiram efeito.

Sobre o uso dos sinais de pontuação, é correto afirmar:

- A) A vírgula, após a conjunção “Mas”, é uma exigência em qualquer situação em que essa conjunção é empregada.
- B) Os travessões poderiam, sem prejuízo ao sentido, ser substituídos por vírgulas.
- C) A vírgula antes do pronome relativo “que” é uma exigência em qualquer situação em que esse pronome é empregado.
- D) Os travessões estão sendo empregados para intercalar oração.

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – INFORMÁTICA

11. Em seu trabalho remoto, Eduardo precisou enviar, por e-mail, os relatórios de produção para o gerente da sua empresa. Ele usou um compactador para diminuir o tamanho dos arquivos e enviar todos os relatórios em um único arquivo. Para isso, o programa de compressão de arquivos utilizado por Eduardo foi:
- A) OneDrive.
B) Skype.
C) Winzip.
D) LinkedIn.
12. No Microsoft Office Professional Plus Word 2016 (em português do Brasil), é possível dar destaque a uma palavra ou texto pondo-o em negrito. No teclado, as teclas que servem de atalho para deixar o texto em negrito, após selecionado, são:
- A) Ctrl + I.
B) Ctrl + S.
C) Ctrl + D.
D) Ctrl + N.
13. A tabela apresentada na figura 1 foi feita no programa Microsoft Office Professional Plus Excel 2016. Se, em B5, foi digitada a função=SOMA(B2;C3;(C4-B3)), o valor de X será:

Figura 1

	A	B	C
1			
2		12	56
3		1	6
4		24	67
5		X	14

- A) 86.
B) 84.
C) 89.
D) 81.
14. Os atalhos no programa Microsoft Office Word Professional Plus 2016 PT-BR, são muito importantes para auxiliar nos trabalhos digitados. Como exemplo disso, podemos citar os atalhos de centralizar, alinhar à esquerda e alinhar à direita, que são respectivamente:
- A) Ctrl+E, Ctrl+R e Ctrl+L.
B) Ctrl+E, Ctrl+Q e Ctrl+G.
C) Ctrl+N, Ctrl+L e Ctrl+R.
D) Ctrl+N, Ctrl+R e Ctrl+L.

SESCOOP/RN

15. O sistema operacional do Linux, é bem conhecido pelo fato de ser um software livre. Isso quer dizer que os usuários possuem livre acesso ao código-fonte do software. Outro exemplo de um software livre é o
- A) LibreOffice.
 - B) Microsoft Office 365.
 - C) Windows 10.
 - D) Kaspersky.

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – MATEMÁTICA

16. Numa cidade turística a viagem de táxi é composta de uma tarifa de R\$ 4,85 mais uma tarifa variável, em função dos quilômetros rodados, de R\$ 2,56. Se num mês de baixa temporada os taxistas dão ao preço final da corrida um desconto de 8%, o valor pago, nesse mês, por uma viagem de 17 km é mais próximo de

- A) R\$ 44,50.
- B) R\$ 43,52.
- C) R\$ 48,37.
- D) R\$ 40,04.

17. Na Figura 1, a seguir, temos a imagem do Farol de Mãe Luiza em Natal-RN e um homem a observá-lo.

Se o farol tem 37m de altura e, conforme observadas as linhas tracejadas na figura, em determinada hora do dia a sombra do farol mede 28m e a sombra do homem mede 1,4m, a altura desse homem é igual a

- A) 1,70m.
- B) 1,59m.
- C) 1,63m.
- D) 1,85m.



Figura 1

Adaptado de:
<http://www.natalpress.com.br/site/columnistas/29-home/destaques/4913-mae-luiza-recebe-caravana-de-servicos-cosern-nas-comunidades>. Acesso em: 20/04/2022

18. Uma caixa no formato de paralelepípedo retângulo com dimensões internas de 9 cm de comprimento e 8 cm de largura está com água até certa altura. Foram colocadas duas esferas maciças e iguais dentro da caixa, de modo que o líquido se deslocou 3 cm para cima, sem transbordar. Considerando para essa situação que $\pi = 3$, o diâmetro de cada esfera mede

- A) 8 cm.
- B) 6 cm.
- C) 3 cm.
- D) 5 cm.

19. Marcos decide fazer a aplicação de um certo capital a uma taxa de 2% ao mês. Se ele aplicar esse capital em sistema de juros compostos conseguirá triplicar seu valor em 4 anos e 8 meses. Porém, se decidir aplicar esse capital em sistema de juros simples, para triplicar seu valor, se comparado com o tempo em juros compostos, precisará deixar o valor aplicado por mais

- A) 4 anos e 6 meses.
- B) 2 anos e 10 meses.
- C) 5 anos e 2 meses.
- D) 3 anos e 8 meses

20. A capacidade máxima de água, em litros, de uma cisterna é obtida pela fórmula $C = 100.V$. Onde, V é uma variável em função do tempo de entrada de água na cisterna dada por $V(t) = -0,8.t^2 + 4t + 70$. Nessas condições, a capacidade máxima de água dessa cisterna é

- A) 7.500 litros.
- B) 7.000 litros.
- C) 8.000 litros.
- D) 6.500 litros.

21. Uma pesquisa foi realizada com 1.200 pessoas, sendo 650 homens e 550 mulheres. Do total de entrevistados identificou-se que 750 estão trabalhando; 500 têm ensino médio completo e, 400 estão trabalhando e têm ensino médio completo. Dentre as mulheres entrevistadas foi identificado que 350 estão trabalhando; 200 têm o ensino médio completo e, 100 estão trabalhando e têm ensino médio completo. Considerando essas informações, a quantidade de homens que não estão trabalhando e não têm o ensino médio completo é de

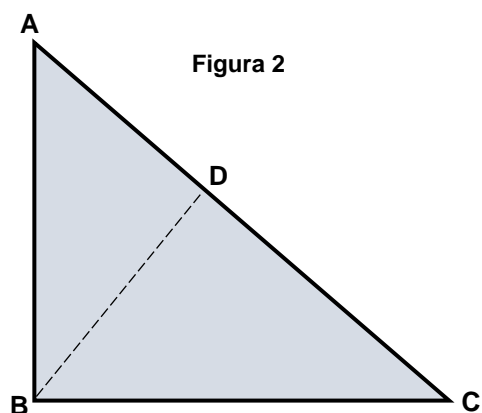
- A) 100.
- B) 150.
- C) 250.
- D) 200.

22. Uma empresa resolve dividir os seus 10 gerentes em três grupos de trabalho, de modo que o primeiro grupo fique com 4 gerentes, o segundo com 3 gerentes e o terceiro também com 3 gerentes. Foi solicitado que os seus funcionários calculassem o número de maneiras distintas em que essa distribuição poderia ser feita. Realizaram os cálculos corretamente os funcionários que encontraram como resultado

- A) 4.200.
- B) 8.400.
- C) 2.100.
- D) 12.600.

23. Um terreno tem o formato de triângulo retângulo, conforme representado na Figura 2. A altura (BD) do triângulo relativa à hipotenusa mede 12m e o segmento AD mede 9m. Para cercar totalmente esse terreno com dois arames paralelos, seria necessário um rolo de arame com, no mínimo,

- A) 100m.
- B) 130m.
- C) 120m.
- D) 140m.



SESCOOP/RN

24. Depois de muito tempo juntando suas economias Rafaela conseguiu o dinheiro suficiente para comprar a televisão que tanto queira. Para conseguir um desconto melhor ela pagou o aparelho à vista e em dinheiro. O valor pago pela televisão foi de R\$ 2.500,00 e, ao todo, Rafaela utilizou 35 notas entre cédulas de R\$ 50,00 e R\$ 100,00. Se ela pagou o valor total do aparelho utilizando apenas esses tipos de cédulas, conclui-se que usou exatamente

- A) 15 notas de R\$ 100,00.
- B) 20 notas de R\$ 100,00.
- C) 12 notas de R\$ 50,00.
- D) 24 notas de R\$ 50,00.

25. A imagem a seguir mostra a sangria da Barragem Pedra Lavrada em Jardim do Seridó-RN, no mês de abril/2018.

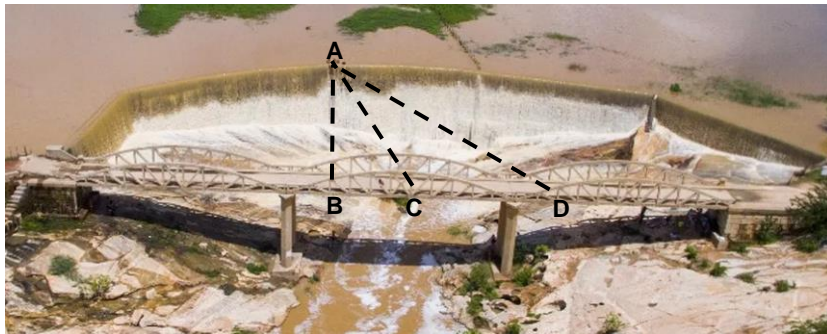


Foto: Danúbio Silva/DS Videomaker
Disponível em: <https://blogafonte.com.br/2018/04/10/imagens-aereas-mostram-sangria-da-barragem-pedra-lavrada-em-jardim-do-serido/> (Adaptada). Acesso em: 20/04/2022.

Considere que a ponte seja uma linha reta e que duas pessoas em C e D observam o ponto A, respectivamente, sob os ângulos de 60° e 30° com a ponte. Se a distância entre essas duas pessoas é de 40m, a distância AB, perpendicular à ponte, está mais próxima de

- A) 36m.
- B) 34m.
- C) 32m.
- D) 38m.

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – COOPERATIVISMO

26. Lendo o conceito de Cooperativa abaixo, marque a alternativa que apresenta o conjunto de palavras que mais se aproximam dos Princípios Universais do Cooperativismo no mundo:

“Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma organização de propriedade coletiva e democraticamente gerida” Congresso da ACI, em Manchester, Inglaterra.

- A) Participação; Integração; Democracia; Resultados.
- B) União; Visão do Lucro; Valores Humanos; Objetivos.
- C) Participação; União; Liberdade; Objetivos Individuais.
- D) Democracia; Igualdade; Solidariedade; Responsabilidade Social.

27. O Cooperativismo moderno consolidou-se durante a 2ª Revolução Industrial em função de que:

- A) “A Teoria Científica de Taylor e a Produção em Massa de Ford” focavam na busca da eficiência, sem respeitar a capacidade física dos trabalhadores.
- B) Cooperativas já tinham sido criadas em outros países Europeus, menos na Inglaterra.
- C) Da insatisfação com as extensas jornadas de trabalho e a baixa remuneração.
- D) Havia oportunidades para todos os operários a época.

28. São diversos os segmentos de atuações das Cooperativas no Brasil. Analisando a conjuntura econômica, social e a geração de oportunidades no momento, assinale os segmentos mais representativos do País.

- A) Saúde; Transportes; Crédito; Agropecuária;
- B) Educacional; Mineração; Turismo e Lazer;
- C) Educacional; Trabalho; Consumo; Crédito;
- D) Saúde; Agropecuária; Mineração e Transportes.

29. As Cooperativas de Trabalho no Brasil são reguladas pela lei Nº 12.690, de Julho de 2012 em seus diversos Artigos. As Cooperativas de Trabalho assim como as demais desse segmento, fundamentam-se em Princípios e Valores. Qual dos tópicos abaixo não tem relação com esses referenciais.

- A) Participação econômica dos membros da Cooperativa.
- B) Preservação dos direitos sociais, do valor social do trabalho e da livre iniciativa.
- C) O contratante da Cooperativa de Trabalho, não responde solidariamente pelo cumprimento das normas de saúde e segurança do trabalho, quando os serviços forem prestados no seu estabelecimento ou em local por ele determinado.
- D) A Cooperativa de Trabalho não poderá ser impedida de participar de procedimentos de licitações públicas, que tenham operações e atividades previstas em seu objeto social.

SESCOOP/RN

30. As Cooperativas de Trabalho para sua constituição e funcionamento, obedecem à lei 12.690, de 19 de Julho de 2012, que estabelece entre outras exigências, o seguinte número mínimo de Associados.
- A) Um número mínimo de Associados/Cooperados de 10(Dez) pessoas para a sua constituição.
 - B) Um número mínimo de Associados/Cooperados de 20(Vinte) pessoas, assim como as demais Cooperativas de qualquer Ramo.
 - C) Um número mínimo de 7 (sete) Associados/Cooperados para a sua constituição. (= RESP).
 - D) Admitir qualquer número de pessoas com disponibilidade de capital, independente de filosofia.
31. Os Socialistas Utópicos foram:
- A) Os fundadores da cooperativa de Rochdale.
 - B) Os precursores do Cooperativismo na Europa.
 - C) Extremistas liberais que defendiam a acumulação de capital a qualquer custo.
 - D) Pensadores que negavam a fraternidade e a justiça nas relações econômicas e sociais.
32. Em seu Manifesto, os Pioneiros de Rochdale pretendiam:
- A) Fundar um armazém, destinar casas gratuitamente para os associados, comprar terras para cultivar, criar estabelecimentos para desenvolvimento moral dos sócios, fabricar produtos para criar empregos e assim promover a melhoria das condições de vida dos Associados.
 - B) Editar um código de ética com os princípios morais e os valores e conduta que seriam a base do Cooperativismo.
 - C) Mostrar ao Governo as injustiças e a exploração da mão de obra, durante a Revolução Industrial.
 - D) Comemorar a inauguração da Cooperativa de Rochdale.
33. Sabemos que são as atividades e os objetivos das Cooperativas que as classificam entre os diversos ramos do Cooperativismo. Assinale o único item em que essa relação não corresponde:
- A) Quando os catadores de lixo se organizam em Cooperativas para prestar serviços as Prefeituras, essa Cooperativa é de Trabalho.
 - B) Quando os mesmos catadores se organizam para reciclar o lixo e vende-lo como adubo, é uma Cooperativa de Produção.
 - C) Quando os pais dos alunos abrem uma escola e contratam professores para melhorar a qualidade do ensino para a sociedade, trata-se de uma Cooperativa de Infraestrutura.
 - D) Quando um grupo de Professores inaugura uma Escola para prestar serviços escolares aos seus filhos e aos filhos dos demais associados, é uma Cooperativa Educacional.
34. Os princípios Cooperativistas são:
- A) Qualidades que todo Cooperado deve ter para alcançar seus objetivos.
 - B) Dogmas imutáveis da doutrina Cooperativista.
 - C) Decisões baixadas pela cúpula do Cooperativismo.
 - D) Preceitos de ordem ética e moral que devem reger a conduta dos cooperados e o funcionamento das Cooperativas.

SESCOOP/RN

35. O sistema de representação do cooperativismo no Brasil envolve diversas instituições. Cada uma delas apresenta suas funções e importância. Sobre as instituições de representação do cooperativismo, é CORRETO afirmar que:
- A) A OCB tem como função defender e representar os interesses do cooperativismo internacional, sem estar formalmente filiada à ACI.
 - B) O SESCOOP é a entidade de promoção do conhecimento e da capacitação das cooperativas brasileiras.
 - C) O Departamento de Cooperativismo e Associativismo Rural (DENACOOOP) é um órgão do Governo Federal que atua no âmbito do Poder Legislativo.
 - D) A UNICOPAS é uma entidade de representatividade do cooperativismo solidário no Brasil, reunindo a OCB, a CNCOOP e o SESCOOP.

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA – CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

36. As Sete Ferramentas da Qualidade são importantes instrumentos de auxílio à gestão no contexto das organizações, possuindo características próprias com a finalidade comum de aperfeiçoar a qualidade organizacional. A Ferramenta da Qualidade associada à regra de 80/20, que parte do princípio de que 80% das consequências decorrem de 20% das causas, é:
- A) Diagrama de Ishikawa;
 - B) Histograma;
 - C) Folhas de Verificação;
 - D) Diagrama de Pareto;
37. “Trata-se de um documento utilizado para correspondência interna e que se caracteriza por proporcionar comunicação mais ágil entre colaboradores e unidades de um mesmo órgão. Pode conter assuntos gerais da atividade administrativa, inclusive comunicações extensas, no entanto, sua tramitação tem como traço principal a simplicidade.” A definição apresentada na passagem anterior corresponde a qual documento?
- A) Ordem de Serviço;
 - B) Memorando;
 - C) Atestado;
 - D) Ata;
38. O colaborador(a) que trabalha com atendimento ao público precisa estar atento ao Processo de Comunicação ao desempenhar essa atividade. Considere o seguinte exemplo:

“Em uma repartição pública, um técnico operacional faz atendimento a um cliente por telefone. O cliente deseja saber informações sobre os horários de funcionamento do estabelecimento. Apesar do equipamento telefônico estar em bom funcionamento, durante a ligação, um grande barulho de obras domina o ambiente, o que interfere diretamente na qualidade da ligação. Em meio à dificuldade apresentada, o técnico informa ao cliente que o estabelecimento funciona até às 15h - que é o horário previsto para aquele dia. O cliente comparece às 16h e é comunicado pelo segurança responsável pelo local que a repartição já está fechada.”

Considerando o exemplo acima e com base no Processo de Comunicação, pode-se inferir que:

- A) A qualidade da comunicação foi diretamente prejudicada por problemas no “Canal” utilizado;
- B) Quanto aos horários de funcionamento, podemos afirmar que a responsabilidade pela falha de comunicação ocorrida pode ser atribuída unicamente ao receptor, uma vez que a mensagem transmitida pelo emissor foi correta;
- C) O Código é o meio utilizado para se transmitir a mensagem desejada – no exemplo apresentado, o código é o “Telefone”;
- D) Durante a transmissão da mensagem sobre os horários de funcionamento, ocorreu um exemplo do que se denomina de “Ruídos na Comunicação”, do tipo “Físico”, o que afetou diretamente a qualidade do fluxo de comunicação entre emissor e receptor.

SESCOOP/RN

39. A motivação é fundamental para o desenvolvimento de atividades com qualidade. Quando bem trabalhada, gera benefícios tanto para o colaborador(a) quanto para os resultados da organização. A teoria que aborda a motivação por meio da classificação das necessidades humanas em: (1) necessidades básicas ou fisiológicas; (2) necessidades de segurança; (3) necessidades sociais; (4) necessidades de autoestima e (5) necessidades de autorrealização ou crescimento, que trouxe grandes contribuições para o estudo da motivação no contexto das organizações, é:
- A) Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas – Maslow;
 - B) Teoria Situacional do Recurso Cognitivo – Fielder e Garcia;
 - C) Teoria ERC – Alderfer;
 - D) Teoria dos Dois Fatores – Herzberg;
40. Sobre a Ética no Serviço Público, assinale a Alternativa CORRETA:
- A) Aquele que exerce o serviço público, em qualquer uma das esferas da administração, tem o direito de colocar seus interesses pessoais à frente dos interesses públicos;
 - B) A boa ética não deve prevalecer, desde que os problemas do cliente externo sejam resolvidos;
 - C) A boa conduta ética deve ser preservada apenas quando isso for determinado pelo chefe imediato;
 - D) Aquele que exerce o serviço público, em qualquer uma das esferas da administração, deve observar o interesse público no exercício de seu dever, seguindo a legislação e os normativos internos do local aonde trabalha e prezando pelo bom trato com os clientes externos;