



 **IBGE**  
Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**SIMULADO ESPECIAL**

**IBGE**

**Agente Censitário Administrativo**  
Pós-Edital

# Caderno de Prova

Nome: \_\_\_\_\_

## INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso IBGE, cargo de **Agente Censitário Administrativo - ACA**;
- 2 - A prova contém itens que abordam conhecimentos cobrados no edital do concurso;
- 3 - As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil da banca organizadora;
- 4 - A participação no ranking classificatório só será permitida até o horário de liberação do gabarito;
- 5 - O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado logo após estas instruções;

## PREENCHA SEU GABARITO

Clique no link, ou copie e cole no seu navegador, para preencher seu gabarito.

<https://forms.gle/BALxKszvYAJnvzNH6>

- |                      |                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 01 - (A)(B)(C)(D)(E) | 13 - (A)(B)(C)(D)(E) | 25 - (A)(B)(C)(D)(E) | 37 - (A)(B)(C)(D)(E) | 49 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 02 - (A)(B)(C)(D)(E) | 14 - (A)(B)(C)(D)(E) | 26 - (A)(B)(C)(D)(E) | 38 - (A)(B)(C)(D)(E) | 50 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 03 - (A)(B)(C)(D)(E) | 15 - (A)(B)(C)(D)(E) | 27 - (A)(B)(C)(D)(E) | 39 - (A)(B)(C)(D)(E) | 51 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 04 - (A)(B)(C)(D)(E) | 16 - (A)(B)(C)(D)(E) | 28 - (A)(B)(C)(D)(E) | 40 - (A)(B)(C)(D)(E) | 52 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 05 - (A)(B)(C)(D)(E) | 17 - (A)(B)(C)(D)(E) | 29 - (A)(B)(C)(D)(E) | 41 - (A)(B)(C)(D)(E) | 53 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 06 - (A)(B)(C)(D)(E) | 18 - (A)(B)(C)(D)(E) | 30 - (A)(B)(C)(D)(E) | 42 - (A)(B)(C)(D)(E) | 54 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 07 - (A)(B)(C)(D)(E) | 19 - (A)(B)(C)(D)(E) | 31 - (A)(B)(C)(D)(E) | 43 - (A)(B)(C)(D)(E) | 55 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 08 - (A)(B)(C)(D)(E) | 20 - (A)(B)(C)(D)(E) | 32 - (A)(B)(C)(D)(E) | 44 - (A)(B)(C)(D)(E) | 56 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 09 - (A)(B)(C)(D)(E) | 21 - (A)(B)(C)(D)(E) | 33 - (A)(B)(C)(D)(E) | 45 - (A)(B)(C)(D)(E) | 57 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 10 - (A)(B)(C)(D)(E) | 22 - (A)(B)(C)(D)(E) | 34 - (A)(B)(C)(D)(E) | 46 - (A)(B)(C)(D)(E) | 58 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 11 - (A)(B)(C)(D)(E) | 23 - (A)(B)(C)(D)(E) | 35 - (A)(B)(C)(D)(E) | 47 - (A)(B)(C)(D)(E) | 59 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 12 - (A)(B)(C)(D)(E) | 24 - (A)(B)(C)(D)(E) | 36 - (A)(B)(C)(D)(E) | 48 - (A)(B)(C)(D)(E) | 60 - (A)(B)(C)(D)(E) |

## SIMULADO NO SISTEMA DE QUESTÕES

Clique no link, ou copie e cole no seu navegador, para fazer este simulado também no SQ!

<https://bit.ly/4oEbNUx>

**BLOCO ÚNICO****LÍNGUA PORTUGUESA***Fabrizio Dutra*

Nos últimos anos, os sistemas de alerta da Defesa Civil passaram a desempenhar papel fundamental na proteção da população diante de eventos extremos, como enchentes, deslizamentos e tempestades. A credibilidade desses mecanismos depende não apenas de sua capacidade tecnológica, mas também da confiança que os cidadãos depositam nas informações transmitidas. Por essa razão, qualquer falha envolvendo tais sistemas ultrapassa a esfera técnica e assume relevância social e institucional.

Na madrugada do dia 20, moradores de diversas cidades brasileiras foram surpreendidos por um alerta sonoro emitido em seus celulares. As mensagens, que continham a palavra “misanthropia” e, em alguns casos, faziam referência a um suposto “ataque alienígena”, não possuíam qualquer relação com situações reais de emergência. Posteriormente, a Defesa Civil Nacional informou que a plataforma responsável pelos disparos havia sido invadida, circunstância que levou à suspensão temporária do serviço e ao acionamento da Polícia Federal para apuração dos fatos.

O episódio evidencia a crescente vulnerabilidade das estruturas digitais em uma sociedade cada vez mais dependente da tecnologia. Se, por um lado, a informatização dos sistemas públicos amplia a capacidade de resposta diante de desastres, por outro, expõe serviços essenciais a riscos associados a ataques cibernéticos. Tal cenário revela que a segurança digital deixou de ser um tema restrito ao campo da informática e passou a integrar o conjunto das políticas estratégicas de proteção da população.

Além disso, a ocorrência suscita uma reflexão sobre os efeitos sociais da desinformação. Em um contexto marcado pela rápida circulação de conteúdos nas redes sociais, mensagens falsas ou absurdas podem gerar pânico, descrédito institucional e até mesmo comprometer a eficácia de futuros alertas legítimos. Quando um sistema concebido para salvar vidas é utilizado de maneira indevida, ainda que por poucos minutos, a consequência mais grave não é apenas o transtorno momentâneo, mas a erosão da confiança

pública, elemento indispensável para o funcionamento de qualquer mecanismo de prevenção.

Outro aspecto digno de nota diz respeito ao conteúdo das mensagens. O uso da palavra “misanthropia”, associada ao desprezo ou à aversão à humanidade, e a presença de frases desconexas e ofensivas sugerem não apenas uma invasão tecnológica, mas também uma manifestação de irresponsabilidade e desprezo pelo impacto psicológico causado à população. Em uma era na qual o humor e a provocação frequentemente se confundem com liberdade irrestrita, torna-se necessário recordar que sistemas de emergência não constituem espaço para experimentações ou brincadeiras, mas instrumentos voltados à preservação da vida.

Dessa forma, o episódio ocorrido demonstra que a modernização tecnológica precisa ser acompanhada pelo fortalecimento das estruturas de cibersegurança e pela adoção de protocolos cada vez mais rigorosos. Mais do que restaurar o funcionamento do sistema, é imprescindível garantir sua confiabilidade, pois, em situações reais de desastre, a eficácia de um alerta depende menos do volume do sinal sonoro e mais da certeza de que a mensagem recebida merece ser levada a sério.

1. Com base nas ideias e nos recursos argumentativos empregados no texto, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Ao relacionar o episódio à crescente dependência tecnológica da sociedade, o texto amplia a discussão para além do fato específico, atribuindo-lhe dimensão estratégica.
- b) O autor sustenta que a suspensão temporária do sistema da Defesa Civil constitui prova suficiente de que os alertas digitais devem ser abandonados em favor de métodos tradicionais de comunicação.
- c) A referência aos efeitos da desinformação permite inferir que a credibilidade institucional é elemento indispensável para a eficácia dos mecanismos de prevenção.
- d) A análise do conteúdo das mensagens indevidas serve de fundamento para uma crítica ao uso irresponsável de ferramentas destinadas à proteção da população.
- e) O texto sugere que o fortalecimento da cibersegurança deve acompanhar o processo de modernização tecnológica, a fim de preservar a confiança pública.

2. No trecho “Quando um sistema concebido para salvar vidas é utilizado de maneira indevida, ainda que por poucos minutos, a consequência mais grave não é apenas o transtorno momentâneo, mas a erosão da confiança pública, elemento indispensável para o funcionamento de qualquer mecanismo de prevenção”, a expressão destacada estabelece um mecanismo de coesão referencial endofórica. A esse respeito, assinale a alternativa correta.

- a) O termo “qualquer mecanismo de prevenção” retoma especificamente a expressão “sistema concebido para salvar vidas”, estabelecendo uma relação anafórica de equivalência.
- b) A expressão “elemento indispensável” antecipa a informação contida em “a erosão da confiança pública”, caracterizando um caso de catáfora.
- c) O vocábulo “sua”, em “restaurar o funcionamento do sistema, é imprescindível garantir sua

confiabilidade”, retoma “cibersegurança”, evidenciando uma referência exofórica.

- d) O pronome demonstrativo implícito em “**Tal cenário**”, empregado anteriormente no texto, resume informações já apresentadas acerca da informatização dos serviços e dos riscos cibernéticos, constituindo uma referência endofórica anafórica.
- e) A expressão “**tais sistemas**”, se empregada em substituição a “mecanismos de prevenção”, caracterizaria uma referência exofórica, por depender do contexto extratextual.

3. Considerando a organização composicional, os recursos linguísticos empregados e a finalidade comunicativa predominante do texto, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Predomina no texto a sequência expositiva, uma vez que o autor apresenta informações e explicações acerca de um fato ocorrido, articulando-as a reflexões de caráter mais amplo.
- b) A presença de avaliações e juízos de valor acerca da necessidade de fortalecimento da cibersegurança confere ao texto traços argumentativos, sem descaracterizar sua natureza predominantemente expositiva.
- c) Quanto ao gênero textual, o texto aproxima-se do artigo de opinião, haja vista a defesa de um ponto de vista sustentado por argumentos e apreciações críticas.
- d) A ocorrência de referências a fatos concretos e a instituições públicas é suficiente para caracterizar o texto como pertencente ao gênero notícia, ainda que nele haja comentários e posicionamentos do autor.
- e) Embora contenha informações de natureza factual, o texto não se limita à simples transmissão de acontecimentos, incorporando elementos que visam à interpretação crítica do episódio.

4. Considere o seguinte trecho do texto:

“Além disso, a ocorrência suscita uma reflexão sobre os efeitos sociais da desinformação.”

A respeito das classes gramaticais dos vocábulos destacados ou presentes no trecho, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Em “Além disso”, o vocábulo “além” integra uma locução prepositiva empregada com valor de acréscimo argumentativo.
- b) Em “uma reflexão”, o termo “uma” pertence à classe dos artigos indefinidos.
- c) Em “os efeitos sociais”, o vocábulo “sociais” exerce função adjetiva, qualificando o substantivo “efeitos”.
- d) Em “da desinformação”, a forma “da” resulta da combinação da preposição “de” com o artigo definido feminino “a”.
- e) Em “sobre os efeitos sociais da desinformação”, o vocábulo “sobre” pertence à classe das conjunções subordinativas.

5. Considerando as normas de emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa em que o uso da crase é FACULTATIVO.

- a) Após o incidente, os técnicos se dedicaram à **investigação** das causas da invasão do sistema.
- b) O episódio levou especialistas a recorrer à **Polícia Federal** para a apuração dos fatos.
- c) O autor faz referência à **sua preocupação** com a confiabilidade dos mecanismos de alerta.
- d) A mensagem foi enviada à**quela população** que se encontrava em áreas de risco.
- e) O texto atribui à **desinformação** parte dos danos causados pelo episódio.

6. Considere os trechos adaptados do texto e assinale a alternativa em que a proposta de reescrita está em conformidade com a norma-padrão de concordância verbal e nominal.

- a) A credibilidade dos mecanismos de alerta dependem da confiança que a população deposita nas informações transmitidas.
- b) A crescente dependência tecnológica e a vulnerabilidade dos serviços digitais tornou indispensável o fortalecimento da cibersegurança.
- c) Mais do que restaurar o funcionamento do sistema, são imprescindíveis a adoção de protocolos rigorosos e a garantia de sua confiabilidade.
- d) Cada uma das mensagens enviadas indevidamente continham referências desconexas e expressões ofensivas.
- e) Não apenas o transtorno momentâneo, mas também os efeitos da desinformação compromete a eficácia dos mecanismos de prevenção.

7. Considere o seguinte trecho do texto:

“Além disso, a ocorrência suscita uma reflexão sobre os efeitos sociais da desinformação.”

A respeito do valor semântico da expressão destacada e de suas possíveis substituições, assinale a alternativa correta.

- a) A expressão “Além disso” introduz uma ideia de conclusão, podendo ser substituída por “portanto”, sem prejuízo para os sentidos do texto.
- b) A locução “Além disso” possui valor de concessão, razão pela qual poderia ser substituída por “embora”.
- c) A expressão “Além disso” introduz um argumento adicional, reforçando o desenvolvimento da exposição, e poderia ser substituída por “Ademais”.
- d) O conectivo “Além disso” estabelece relação de causa em relação ao período anterior, podendo ser substituído por “visto que”.
- e) A locução “Além disso” exprime finalidade, razão pela qual admite substituição por “a fim de”.

8. Com base nas normas da regência verbal e nominal da língua portuguesa, assinale a alternativa em que há erro de regência.

- a) O episódio levou especialistas a refletir sobre os riscos inerentes à crescente dependência tecnológica.
- b) A população passou a desconfiar de mensagens cuja autenticidade não pôde ser prontamente verificada.
- c) A investigação visa ao esclarecimento das circunstâncias que permitiram a invasão do sistema.
- d) O autor faz referência aos efeitos sociais da desinformação e alerta para os prejuízos dela decorrentes.
- e) Muitos cidadãos passaram a questionar na confiabilidade dos alertas emitidos pelos órgãos públicos.

9. Considere as reescrituras a seguir, elaboradas a partir de ideias presentes no texto, e assinale a alternativa em que a substituição pelo pronome relativo está em conformidade com a norma-padrão.

- a) A plataforma sofreu uma invasão. A plataforma foi retirada do ar.  
→ A plataforma **cuja** foi retirada do ar sofreu uma invasão.
- b) O sistema emite alertas sonoros. A população depende desse sistema.  
→ O sistema **cuja** a população depende emite alertas sonoros.
- c) O episódio gerou surpresa nas redes sociais. O autor se refere a esse episódio.  
→ O episódio **a que** o autor se refere gerou surpresa nas redes sociais.
- d) Os moradores relataram mensagens incomuns. As mensagens foram enviadas pela Defesa Civil.  
→ Os moradores relataram mensagens **de que** foram enviadas pela Defesa Civil.
- e) A Polícia Federal investigará as circunstâncias. As circunstâncias decorreram da invasão.

→ A Polícia Federal investigará as circunstâncias **onde** decorreram da invasão.

10. Considere o seguinte trecho adaptado do texto:

“Em situações reais de desastre, a eficácia de um alerta depende menos do volume do sinal sonoro e mais da certeza de que a mensagem recebida merece ser levada a sério.”

A partir desse contexto, assinale a alternativa em que a colocação pronominal está corretamente justificada.

- a) Em “A mensagem **se difundiu** rapidamente pelas redes sociais”, a próclise é obrigatória em razão da presença do advérbio “rapidamente”.
- b) Em “Ninguém **se surpreendeu** com a notícia”, a próclise é obrigatória em virtude da presença do pronome indefinido “ninguém”.
- c) Em “Os técnicos haviam **dedicado-se** à restauração do sistema”, a ênclise está correta em razão da locução verbal no particípio.
- d) Em “Tal cenário poderia **se agravar**”, a próclise é obrigatória por causa do futuro do pretérito.
- e) Em “Sempre que necessário, restauraria-**se** o sistema”, a ênclise foi bem empregada na oração, devido ao emprego da vírgula anteposta.

11. Considere o seguinte período adaptado do texto:

“Além disso, a ocorrência suscita uma reflexão sobre os efeitos sociais da desinformação.”

Com relação à análise morfosintática dos termos destacados, assinale a alternativa correta.

- a) O verbo “suscita” foi empregado como transitivo indireto.
- b) O sintagma “uma reflexão” desempenha a função de objeto indireto do verbo “suscita”.
- c) A expressão “sobre os efeitos sociais da desinformação” exerce a função de objeto indireto.
- d) O termo “sociais” exerce a função sintática de predicativo do objeto “efeitos”.
- e) A expressão “da desinformação” funciona como adjunto adnominal.

12. Em “a consequência mais grave não é apenas o transtorno momentâneo, mas a erosão da confiança pública”, há emprego de:

- a) Catacrese
- b) Metonímia
- c) Prosopopeia
- d) Metáfora
- e) Comparação.



13. Com base na leitura da tirinha, assinale a alternativa correta.

- a) Ao afirmar que falta sutileza às histórias de Snoopy, Lucy defende a eliminação de qualquer traço de objetividade na narrativa, em favor de uma escrita exclusivamente ambígua.
- b) A reformulação realizada por Snoopy demonstra sua incompreensão da crítica recebida, pois ele mantém integralmente a estrutura e os sentidos da frase original.
- c) O humor da tirinha decorre do fato de Lucy criticar a falta de sutileza das histórias de Snoopy, mas o personagem interpretar tal observação de maneira exageradamente literal, produzindo uma versão imprecisa e excessivamente vaga.

d) A expressão “mais ou menos chuvosa” revela a intenção de Snoopy de tornar a narrativa mais científica e objetiva, em conformidade com a recomendação de Lucy.

e) A tirinha sugere que a sutileza narrativa consiste em evitar descrições e informações sobre o ambiente em que os fatos se desenvolvem.

14. O verbo da oração do primeiro quadrinho:

- a) Não apresenta sujeito.
- b) Tem sujeito oculto.
- c) Tem sujeito indeterminado.
- d) Tem sujeito composto.
- e) Tem sujeito oracional.

15. Os termos ‘meio’ e ‘mais’, inseridos no último quadrinho, são:

- a) respectivamente, numeral e pronome.
- b) respectivamente, numeral e advérbio.
- c) respectivamente, advérbio e pronome indefinido.
- d) os dois advérbios de intensidade.
- e) os dois advérbios de modo.

**RACIOCÍNIO LÓGICO QUANTITATIVO***Carlos Henrique*

**16.** Cinco pesquisadores do IBGE (Ana, Bruno, Carlos, Daniela e Eduardo) serão distribuídos em cinco municípios distintos (A, B, C, D e E), um pesquisador por município.

Sabe-se que:

- Ana não pode ir para A nem para D.
- Bruno deve ficar em município imediatamente anterior ao de Carlos, considerando a ordem A-B-C-D-E.
- Daniela não pode ficar em C.
- Eduardo deve ficar em município posterior ao de Ana.

Nessas condições, é correto afirmar que

- a) Ana pode ficar em E.
- b) Carlos pode ficar em B.
- c) Eduardo pode ficar em A.
- d) Daniela necessariamente ficará em E.
- e) Bruno não pode ficar em C.

**17.** Considere a proposição:

"Se o questionário foi preenchido corretamente, então os dados serão processados."

A negação lógica dessa proposição é

- a) O questionário foi preenchido corretamente e os dados não serão processados.
- b) O questionário não foi preenchido corretamente ou os dados não serão processados.
- c) Os dados serão processados somente se o questionário for preenchido corretamente.
- d) Se os dados forem processados, então o questionário foi preenchido corretamente.
- e) O questionário não foi preenchido corretamente e os dados serão processados.

**18.** Em uma pesquisa domiciliar realizada pelo IBGE, verificou-se que:

- 180 famílias possuem televisão.
- 150 possuem internet.
- 110 possuem ambos.

Sabendo que todas as famílias possuem pelo menos um dos dois serviços, o total de famílias pesquisadas foi

- a) 220
- b) 230
- c) 240
- d) 250
- e) 260

**19.** Observe a sequência numérica:

*4, 9, 19, 39, 79, ...*

Mantido o mesmo padrão, o próximo termo será

- a) 154
- b) 157
- c) 159
- d) 161
- e) 163

**20.** Considere as afirmações:

- I. Todo agente censitário é servidor temporário.
- II. Alguns servidores temporários são estatísticos.
- III. Nenhum estatístico é recenseador.

A conclusão necessariamente verdadeira é

- a) Nenhum agente censitário é estatístico.
- b) Alguns agentes censitários não são recenseadores.
- c) Alguns servidores temporários não são recenseadores.
- d) Todo recenseador é servidor temporário.
- e) Todo estatístico é servidor temporário.

**21.** Uma equipe percorreu uma região retangular de 240 m de comprimento por 180 m de largura. Deseja-se dividir a área em quadrados iguais, de maior lado possível, sem sobras.

O lado de cada quadrado mede

- a) 20 m
- b) 30 m
- c) 40 m
- d) 50 m
- e) 60 m

**22.** Considere a expressão

$$\frac{3x - 5}{2} + \frac{x + 7}{4} = 8.$$

O valor de  $x$  é

- a) 3
- b) 4
- c) 5
- d) 6
- e) 7

**23.** Em determinado setor do IBGE trabalham 40 pessoas.

- 22 são mulheres.
- 18 possuem pós-graduação.
- 12 são mulheres com pós-graduação.

Escolhendo-se aleatoriamente uma pessoa do setor, a probabilidade de ela ser homem sem pós-graduação é

- a) 10%
- b) 15%
- c) 20%
- d) 25%
- e) 30%

**24.** Considere o argumento:

Todos os municípios pesquisados enviaram seus dados.

Alguns municípios pesquisados pertencem à Região Norte.

Conclui-se corretamente que

- a) Todos os municípios da Região Norte enviaram seus dados.
- b) Alguns municípios da Região Norte enviaram seus dados.
- c) Nenhum município fora da Região Norte enviou seus dados.
- d) Apenas municípios da Região Norte enviaram dados.
- e) Todos os municípios pesquisados pertencem à Região Norte.

**25.** Uma urna contém bolas numeradas de 1 a 12. Retira-se uma bola ao acaso.

A probabilidade de o número retirado ser múltiplo de 2 ou de 3 é

- a)  $\frac{1}{2}$
- b)  $\frac{7}{12}$
- c)  $\frac{2}{3}$
- d)  $\frac{3}{4}$
- e)  $\frac{5}{6}$

**NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO***Elisabete Moreira*

**26.** A teoria de sistemas revolucionou a Administração ao tratar as organizações como sistemas abertos que interagem com o ambiente. Uma das características fundamentais desses sistemas é a necessidade de importar energia extra do ambiente para manter sua estrutura e sobreviver, combatendo a tendência natural à desorganização e à morte. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o conceito técnico dessa característica.

- a) Homeostase dinâmica.
- b) Entropia negativa.
- c) Equifinalidade.
- d) Sinergia organizacional.
- e) Diferenciação de papéis.

**27.** O processo administrativo é um ciclo composto por funções interligadas, para o alcance dos resultados organizacionais. A função responsável por agrupar atividades em departamentos, desenhar a estrutura hierárquica e alocar os recursos necessários para que os objetivos estratégicos sejam alcançados é denominada:

- a) Planejamento.
- b) Coordenação.
- c) Organização.
- d) Direção e liderança.
- e) Controle.

**28.** A motivação é uma força psicológica que impulsiona o comportamento e pode ser explicada por meio de pontos de vista diferentes de diversos autores que tratam do tema. Com base na Teoria dos Dois Fatores, desenvolvida por Frederick Herzberg, assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, um fator higiênico e um fator motivacional.

- a) Reconhecimento pelo trabalho e responsabilidade.
- b) Condições físicas de trabalho e política de salários da empresa.
- c) Oportunidade de crescimento e relacionamento com os colegas.
- d) Salário e realização pessoal.
- e) Segurança no emprego e supervisão técnica.

**29.** Stephen Robbins destaca que, na moderna gestão de pessoas, existe uma diferença crucial entre grupos de trabalho e equipes de trabalho. Em relação às equipes de trabalho, assinale a alternativa correta.

- a) Seu desempenho é igual a soma das contribuições individuais de seus membros.
- b) A responsabilidade pelos resultados alcançados é individual, evitando-se cobranças mútuas.
- c) Geram desempenho que supera a soma do desempenho das partes.
- d) Seus membros possuem habilidades aleatórias e complementares.
- e) O objetivo primário é o compartilhamento de informações para auxiliar cada membro em sua esfera de poder.

**30.** A prestação de serviços possui características próprias, que podem ser avaliadas sob várias dimensões, a exemplo do modelo SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry, considerado o paradigma mais utilizado para medir a qualidade de serviços. Nesse modelo, a dimensão que avalia a capacidade de prestar um serviço prometido de forma correta é denominada

- a) Confiabilidade.
- b) Tangibilidade.
- c) Empatia.
- d) Segurança.
- e) Responsividade

**31.** No estudo da Administração é essencial diferenciar os três "Es" do desempenho, que são critérios adotados para aferir, por meio de indicadores, o alcance dos objetivos traçados. Considerando, por exemplo, um programa público de erradicação da dengue, assinale a alternativa que ilustra o conceito de efetividade.

- a) A aplicação do inseticida gastando o menor volume de litros possível.
- b) A visita dos agentes de endemias a 100% das casas planejadas no mês.
- c) O cumprimento de todas as diretrizes do Ministério da Saúde dentro do prazo estipulado.
- d) A redução da taxa de mortalidade e da internação por dengue.
- e) A compra de equipamentos de pulverização com o menor preço do mercado licitatório.

**32.** O controle administrativo ocorre em diferentes momentos do fluxo operacional de uma organização. Quando um gerente de *call center* ouve aleatoriamente as ligações de seus atendentes, para orientá-los ou intervir caso haja um conflito com o cliente, ele está exercendo qual tipo de controle?

- a) Preliminar.
- b) Simultâneo.
- c) De feedback.
- d) Corretivo.
- e) Diretivo estratégico.

**33.** Durante o processo de comunicação em uma organização, um determinado gerente manipulou diversas informações e omitiu vários problemas existentes em seu departamento para que o seu diretor não tivesse conhecimento do baixo desempenho de sua equipe. Esse comportamento do gerente consiste numa barreira de comunicação conhecida como:

- a) Sobrecarga de informação.
- b) Percepção seletiva.

- c) Defesa ou reatividade.
- d) Filtragem.
- e) Semântica.

**34.** Um funcionário de uma organização foi recém-promovido para ocupar o cargo de gerente da equipe que antes fazia parte. Ocorre que esse funcionário não era bem-visto e nem bem aceito e, para conseguir que os membros de sua equipe seguissem inicialmente suas diretrizes, valeu-se, formalmente, de seu novo cargo, amparado pelo organograma da empresa, o que configura uma fonte de poder denominada:

- a) De especialista.
- b) Referente.
- c) Legítimo.
- d) Coercitivo.
- e) De recompensa.

**35.** Levando em consideração a classificação de Robert Katz, acerca das habilidades necessárias ao administrador, à medida que um gestor ascende do nível operacional para o nível estratégico da organização, a importância relativa dessas habilidades sofre alterações. Assinale a alternativa correta sobre essa dinâmica.

- a) As habilidades técnicas tornam-se cada vez mais cruciais para a formulação da estratégia corporativa.
- b) As habilidades humanas são próprias da média gerência, perdendo importância no topo da hierarquia.
- c) As habilidades conceituais passam a ser as mais demandadas no nível estratégico.
- d) As habilidades técnicas possuem a mesma importância em todos os níveis hierárquicos, garantindo a especialização.
- e) As habilidades conceituais são fundamentais no chão de fábrica para garantir a operação diária das máquinas.

**36.** Uma das principais ferramentas do planejamento estratégico é a Matriz SWOT, que promove análise externa e interna da organização. No contexto dessa ferramenta, assinale a alternativa que apresenta corretamente uma inter-relação técnica.

- a) Uma oportunidade é uma força interna que a empresa possui para enfrentar concorrentes.
- b) As ameaças são fatores controláveis gerados pelo ambiente externo da organização.
- c) As fraquezas referem-se a deficiências no ambiente externo que a empresa deve corrigir.
- d) O cruzamento de uma força com uma oportunidade cria um cenário de alavancagem ou desenvolvimento para a empresa.
- e) A matriz SWOT pode ser aplicada no nível operacional para resolver problemas imediatos de produção.

**37.** A Liderança Situacional, desenvolvida por Hersey e Blanchard, sugere que o estilo do líder deve se adaptar a situações específicas, em razão de(o):

- a) traço de personalidade do líder.
- b) grau de prontidão dos subordinados.
- c) complexidade tecnológica da empresa.
- d) nível de estresse do ambiente organizacional.
- e) quantidade de poder formalmente delegado ao gerente.

**38.** Bruce Tuckman propôs um modelo clássico de desenvolvimento de grupos, indicando que eles passam por estágios previsíveis. O estágio caracterizado por intensos conflitos internos e definição de papéis é denominado:

- a) Formação.
- b) Normatização.
- c) Desempenho.
- d) Suspensão.
- e) Tormenta.

**39.** A decisão de onde alocar o poder de tomada de decisão dentro de uma organização define seu grau de centralização ou descentralização. Assinale a alternativa que apresenta uma vantagem da descentralização.

- a) Garante maior uniformidade e padronização nas decisões da organização.
- b) Agiliza a tomada de decisão na resolução dos problemas locais.
- c) Facilita o controle sobre as operações cotidianas.
- d) Reduz os custos operacionais com treinamento de gerentes médios, pois as decisões ocorrem na cúpula.
- e) Evita a duplicidade de esforços e a redundância nos departamentos.

**40.** Para garantir a qualidade na prestação de serviços, a melhoria contínua dos processos é imperativa. Uma das ferramentas mais utilizadas para padronizar essa melhoria é o Ciclo PDCA. Na fase "C" – Check – do ciclo, a principal ação executada é:

- a) Elaborar o plano de ação e definir as metas de qualidade.
- b) Treinar a equipe operacional para a implantação do novo serviço.
- c) Implementar o plano traçado no ambiente real.
- d) Comparar os resultados alcançados com as metas planejadas, analisando os desvios.
- e) Padronizar o processo bem-sucedido para evitar a reincidência do problema.

**41.** A teoria de sistemas aplicada às organizações postula que os sistemas abertos possuem a característica da "morfogênese". Assinale a alternativa que define corretamente esse conceito no contexto administrativo.

- a) É a capacidade do sistema de permanecer inalterado frente a pressões ambientais.
- b) É a propriedade do sistema de buscar a sua própria autodestruição ao longo do tempo.
- c) É a capacidade de modificar e reconstruir a sua própria estrutura para adaptar-se a novas exigências do ambiente.
- d) É a relação dependência da organização em relação aos seus fornecedores internos.
- e) É a característica que define as barreiras da organização contra o ambiente externo.

**42.** Victor Vroom desenvolveu a Teoria da Expectância, para descrever a motivação humana, baseada em três componentes fundamentais, sendo um deles a "instrumentalidade", cujo conceito se refere à:

- a) Crença de que o esforço levará a um bom desempenho na tarefa.
- b) Atribuição de valor pessoal que o indivíduo dá à recompensa recebida.
- c) Crença de que o desempenho alcançado será efetivamente recompensado pela organização.
- d) Necessidade inata de autorrealização que todo ser humano possui no ambiente de trabalho.
- e) Percepção de justiça quando o indivíduo compara seu salário ao de seus colegas.

**43.** Considerando as funções administrativas, um gestor que implanta indicadores chave de desempenho (KPIs), acompanha a produtividade mensal da sua equipe e atua corrigindo as falhas do processo está exercendo predominantemente as funções de:

- a) Planejamento e Organização.

- b) Organização e Controle.
- c) Direção e Planejamento.
- d) Direção e Controle.
- e) Planejamento e Coordenação.

**44.** Jan Carlzon popularizou o conceito de "Momentos da Verdade" no contexto da qualidade em serviços. Na administração moderna, um momento da verdade ocorre quando:

- a) A auditoria interna identifica um desvio grave nas normas de conformidade da empresa.
- b) O gerente avalia o desempenho anual do funcionário e lhe dá um feedback definitivo.
- c) O cliente entra em contato, de qualquer forma, com a organização.
- d) A diretoria aprova o planejamento estratégico após meses de discussão.
- e) O setor de compras escolhe o fornecedor com a melhor relação custo-benefício.

**45.** Nas organizações coexistem canais de comunicação formais e informais. A rede de rumores, popularmente conhecida como "rádio corredor" ou "rádio peão", é um fenômeno de comunicação informal altamente presente. Sobre essa rede, de acordo com Stephen Robbins, é correto afirmar que:

- a) É controlada pela direção da empresa, podendo servir como canal oficial de comunicados.
- b) É caracterizada por ser lenta e morosa.
- c) É percebida pelos funcionários como altamente confiável.
- d) Deve ser extinta da organização.
- e) Restringe-se ao nível operacional, não afetando gerentes e diretores.

**46.** Os conceitos de eficiência, eficácia e efetividade são bastante utilizados no estudo da Teoria Geral da Administração como critérios para avaliação da gestão das organizações. Relacione a ação apresentada ao conceito correto e assinale a alternativa verdadeira.

- a) Eficiência está ligada ao alcance dos resultados e dos objetivos finais, independentemente dos recursos gastos.
- b) Fazer as coisas certas, otimizar processos, reduzir desperdícios e cuidar do método são características da eficácia.
- c) Quando um funcionário alcança a meta de vendas no mês, dizemos que ele foi eficaz, mesmo que tenha gastado todo o orçamento do semestre para isso.
- d) A eficácia tem foco nas operações táticas e nos meios, enquanto a eficiência tem foco no nível estratégico e nos fins.
- e) Uma organização eficiente é uma organização efetiva na geração de impacto.

**47.** Na dinâmica organizacional, distinguir "Poder" de "Autoridade" é fundamental. Com base na doutrina administrativa contemporânea, assinale a alternativa que traz a distinção correta.

- a) Autoridade é o direito formal de comandar decorrente da posição hierárquica, enquanto o Poder é a capacidade real de influenciar os outros, independentemente do cargo.
- b) Poder e Autoridade são sinônimos perfeitos, representando a força coercitiva da alta direção.
- c) O Poder emana exclusivamente do organograma da empresa, enquanto a Autoridade deriva do carisma do indivíduo.
- d) Uma pessoa só pode exercer poder sobre outra se tiver autoridade legal sobre ela.
- e) A autoridade flui nos dois sentidos (de baixo para cima e de cima para baixo), enquanto o poder é restrito do topo para a base.

**48.** Existem diferentes tipos de equipes formadas dentro das organizações contemporâneas. Uma equipe formada por empregados do mesmo nível hierárquico, mas de diferentes áreas de atuação, que se unem para desenvolver um novo produto, é denominada:

- a) Equipe de solução de problemas.
- b) Equipe autogerenciada.
- c) Equipe multifuncional.
- d) Equipe virtual interdepartamental.
- e) Círculo de Controle da Qualidade (CCQ).

**49.** Na abordagem sistêmica da Administração, um sistema apresenta algumas partes fundamentais. A parte do sistema responsável por fornecer ao meio ambiente o resultado do processo de transformação (ex: os produtos acabados, os serviços prestados) é denominada:

- a) Input.
- b) Throughput.
- c) Output.
- d) Feedback.
- e) Black box.

**50.** O estudo clássico de White e Lippitt na Universidade de Iowa categorizou o estilo de liderança em três tipos principais. O estilo em que o líder tem participação mínima, deixando a equipe totalmente livre para tomar as decisões é denominado de liderança

- a) Autocrática.
- b) Democrática Consultiva.
- c) Laissez-Faire.
- d) Transacional.
- e) Carismática.

**51.** Para que se obtenha qualidade na prestação de serviços, deve-se atentar para suas características únicas e intrínsecas, a exemplo da perecibilidade, que se não for bem gerenciada, podem comprometer, inclusive, a imagem da organização. Levando em consideração essa característica, qual é a principal implicação gerencial decorrente para a qualidade e a eficiência da prestação do serviço?

- a) Os serviços não podem ser estocados para venda futura, exigindo um rigoroso alinhamento entre o planejamento da demanda e a capacidade de oferta.
- b) Os serviços prestados por um mesmo funcionário variam em qualidade de um dia para o outro.
- c) A produção e o consumo do serviço ocorrem simultaneamente.
- d) O cliente não pode ver, tocar ou sentir o serviço antes da compra.
- e) O custo do serviço aumenta progressivamente à medida que ele é estocado.

**52.** Na Hierarquia das Necessidades de Abraham Maslow, as necessidades humanas estão dispostas em uma pirâmide. A busca por um plano de saúde corporativo, um contrato de trabalho sem prazo determinado e a estabilidade financeira relacionam-se primariamente a qual nível de necessidade na teoria de Maslow?

- a) Necessidades Fisiológicas.
- b) Necessidades de Segurança.
- c) Necessidades Sociais.
- d) Necessidades de Estima.
- e) Necessidades de Autorrealização.

**53.** O atendimento ao público interno e externo exige do servidor a adoção de técnicas que garantam a eficiência e a satisfação do usuário, por meio de uma orientação adequada ao usuário, acolhimento, empatia e a escuta ativa, que se destaca como uma das ferramentas centrais no contexto no contexto institucional e se caracteriza-se por:

- a) consistir na adoção de uma postura passiva e silenciosa, evitando-se interromper o cidadão com perguntas.
- b) basear-se na formulação silenciosa de respostas e soluções durante o relato do usuário, o que garante celeridade no atendimento e otimização do tempo do servidor.
- c) envolver interesse genuíno, utilizando feedbacks verbais e não verbais para confirmar a compreensão da mensagem transmitida pelo cidadão.
- d) envolver o uso predominante de jargões técnicos para transmitir segurança ao cidadão durante o processo de acolhimento.
- e) compor-se de interações de atendimento presencial, sendo uma técnica dispensável aos canais de prestação de informações telefônicos ou digitais.

54. O cultivo de boas relações interpessoais e uma adequada postura profissional impacta diretamente no clima organizacional e na qualidade do atendimento e dos serviços prestados. Acerca do tema, é correto afirmar:

- a) A postura assertiva exige que o servidor imponha sua opinião e os regulamentos institucionais para garantir a ordem no ambiente de atendimento.
- b) A empatia no atendimento ao público visa concordar com as reclamações do usuário, validando suas insatisfações contra a instituição para apaziguar ânimos.
- c) O comportamento passivo, caracterizado pela anulação das próprias opiniões para evitar conflitos com os cidadãos, é considerado a postura profissional ideal na administração pública.
- d) A comunicação assertiva é a habilidade de expressar pensamentos, orientações e limites de forma direta, transparente e respeitosa, preservando os direitos institucionais e os do interlocutor.
- e) As relações interpessoais saudáveis no ambiente de trabalho dependem da eliminação dos conflitos divergentes, o que se alcança mediante a padronização das opiniões da equipe.

55. A eficácia no atendimento depende de uma sólida comunicação escrita e verbal no ambiente institucional. Avalie as afirmativas abaixo sobre as características e vícios da comunicação e assinale a alternativa correta.

- a) O uso de expressões coloquiais e gírias regionais é estimulado no atendimento de balcão, pois quebra a rigidez burocrática e promove a comunicação institucional de forma mais cidadã.
- b) A comunicação não verbal desempenha papel marginal no atendimento ao público se a instrução verbal for realizada de forma precisa.
- c) A ambiguidade na redação de memorandos e ofícios internos é uma técnica ocasionalmente aceitável.

d) A redundância ajuda a reforçar a mensagem e minimizar a possibilidade de compreensão equivocada pelo usuário.

e) O jargão profissional é um vício de linguagem que deve ser banido da comunicação interna entre técnicos do mesmo setor.

## ARQUIVOLOGIA

*Ricardo Campanário*

56. No âmbito dos conceitos fundamentais de arquivologia, o conjunto de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa ou jurídica, que tramita de setor em setor em busca de um despacho ou decisão final, e que exige uma capa protetora, termo de abertura e numeração sequencial de páginas, é denominado:

- a) Processo.
- b) Prontuário.
- c) Dossiê.
- d) Fichário.
- e) Repertório.

57. A Teoria das Três Idades (ou Ciclo Vital dos Documentos) determina a passagem das informações por diferentes fases. A idade arquivística na qual os documentos são consultados com frequência diária ou intensa pela instituição produtora, devido ao seu valor administrativo imediato, é o:

- a) Arquivo Intermediário.
- b) Arquivo Corrente.
- c) Arquivo Permanente.
- d) Arquivo Histórico.
- e) Arquivo de Terceira Idade.

**58.** Os métodos de arquivamento são divididos em sistemas diretos e indiretos. O método pertencente ao sistema direto que organiza os documentos utilizando a localidade geográfica (como país, estado ou cidade) de procedência do correspondente como elemento principal de busca é o:

- a) Método Numérico Simples.
- b) Método Alfabético.
- c) Método Geográfico.
- d) Método Ideográfico.
- e) Método Dígito-Terminal.

**59.** No setor de Protocolo, que funciona como o centro de controle e fluxo documental de uma organização, a atividade operacional que consiste no envio formal de documentos, comunicações ou respostas oficiais para destinatários que se encontram localizados FORA da estrutura física da instituição é a:

- a) Distribuição.
- b) Classificação.
- c) Expedição.
- d) Autuação.
- e) Tramitação.

**60.** A avaliação documental é a atividade que define os prazos de guarda e a destinação final dos documentos. O instrumento técnico-administrativo, aprovado por autoridade competente, que formaliza essas decisões indicando o tempo de permanência do documento em cada idade arquivística e se ele será eliminado ou guardado permanentemente, chama-se:

- a) Plano de Classificação de Assuntos.
  - b) Tabela de Temporalidade.
  - c) Inventário de Transferência.
  - d) Guia Geral de Acervos.
  - e) Catálogo de Peças Históricas.
-

## O QUE VOCÊ ACHOU DESTE SIMULADO?

*Conte-nos como foi sua experiência ao fazer este simulado.  
Sua opinião é muito importante para nós!*

<https://forms.gle/3RC8pkHLNAnpSnxQ9>

## NÃO É ASSINANTE?

*Confira nossos planos, tenha acesso a milhares de cursos e participe gratuitamente dos projetos exclusivos. Clique no link!*

<http://estrategi.ac/assinaturas>

## CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES

*Estratégia Questões nasceu maior do que todos os concorrentes, com mais questões cadastradas e mais soluções por professores. Clique no link e conheça!*

<http://estrategi.ac/ok1zt0>

---