

## **EDITAL Nº 01/2007 DE PROCESSOS SELETIVOS**

### **PS 04 – AGENTE ADMINISTRATIVO (Administração de Pessoal)**

**NOTA**

PARA USO DA FAURGS

**Nº**

PARA USO DA FAURGS

**DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS.**

Proibida a reprodução, ainda que parcial, sem a prévia autorização da FAURGS e do HCPA.



*Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul*

## **EDITAL Nº 01/2007 DE PROCESSOS SELETIVOS**

**Nº**

PARA USO DA FAURGS

### **PS 04 – AGENTE ADMINISTRATIVO (Administração de Pessoal)**

IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

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

**Inscrição:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

## HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

### EDITAL Nº 01/2007 DE PROCESSOS SELETIVOS

#### GABARITO APÓS RECURSOS

##### PROCESSO SELETIVO 04

##### AGENTE ADMINISTRATIVO (Administração de Pessoal)

01.	<b>C</b>	11.	<b>C</b>	21.	<b>B</b>	31.	<b>E</b>
02.	<b>D</b>	12.	<b>E</b>	22.	<b>C</b>	32.	<b>C</b>
03.	<b>B</b>	13.	<b>D</b>	23.	<b>E</b>	33.	<b>C</b>
04.	<b>E</b>	14.	<b>B</b>	24.	<b>D</b>	34.	<b>A</b>
05.	<b>B</b>	15.	<b>D</b>	25.	<b>D</b>	35.	<b>A</b>
06.	<b>B</b>	16.	<b>D</b>	26.	<b>B</b>	36.	<b>D</b>
07.	<b>C</b>	17.	<b>E</b>	27.	<b>C</b>	37.	<b>B</b>
08.	<b>A</b>	18.	<b>E</b>	28.	<b>A</b>	38.	<b>C</b>
09.	<b>C</b>	19.	<b>A</b>	29.	<b>A</b>		
10.	<b>E</b>	20.	<b>B</b>	30.	<b>D</b>		

# INSTRUÇÕES

- 01.** Verifique se este CADERNO DE PROVA corresponde ao **Processo Seletivo** para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 02.** Esta PROVA consta de **42** questões, assim distribuídas: 24 questões objetivas, valendo 0,23 pontos cada uma, 14 questões objetivas, valendo 0,2 pontos cada uma, e 4 questões dissertativas, valendo 0,42 pontos cada uma.
- 03.** Caso o CADERNO DE PROVA esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 04.** Para cada questão objetiva existe apenas **uma** alternativa correta.
- 05.** Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS e responda às questões dissertativas diretamente no CADERNO DE PROVA, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas na FOLHA DE RESPOSTAS a partir do número 39 serão desconsideradas.
- 06.** Utilize caneta esferográfica de cor azul ou preta para assinalar as respostas das questões objetivas na FOLHA DE RESPOSTAS e para responder às questões dissertativas no CADERNO DE PROVA, nos espaços destinados a elas.
- 07.** Durante a prova, não será permitido ao candidato qualquer espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 08.** Ao terminar a prova, o candidato deverá entregar a FOLHA DE RESPOSTAS e o CADERNO DE PROVA ao Fiscal da sala.
- 09.** A duração da prova é de **3 horas e 30 minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS e à elaboração das respostas das questões dissertativas no CADERNO DE PROVA. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS e o CADERNO DE PROVA serão **imediatamente** recolhidos.
- 10.** O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida 1 (uma) hora do seu início.
- 11.** A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

**Boa Prova!**

**Instrução:** As questões **01** a **05** referem-se ao texto abaixo.

01. O uso de animais em pesquisas científicas sempre  
02. causou polêmica. Desde o século passado, quando os  
03. experimentos com cobaias ganharam força, pesquisa-  
04. dores e organizações protetoras dos animais vivem  
05. em constante pé de guerra. Essa é a briga histórica.  
06. Na semana passada, porém, foi a vez de os próprios  
07. cientistas se dividirem. Motivo: o mais novo levanta-  
08. mento feito pela Fundação de Pesquisa e Desenvolvi-  
09. mento Alternativos, dos EUA, mostrou que a popula-  
10. ção mundial de ratos de laboratório está crescendo  
11. explosivamente – eles já são atualmente cerca de 100  
12. milhões de ratinhos, o que significa um aumento de  
13. 20% nos últimos seis meses. Diante de tamanha pro-  
14. liferação, muitos pesquisadores passaram a se per-  
15. guntar: não seria melhor utilizar outras espécies como  
16. cobaias?  
17. Os números impressionam. Apenas na Escola de  
18. Medicina da Universidade Johns Hopkins, nos EUA,  
19. \_\_\_\_\_ 100 mil camundongos e a explosão se  
20. deu depois da divulgação de um estudo pioneiro que  
21. traçou o mapa cerebral desses roedores. Segundo a  
22. pesquisa, feita por peritos do Instituto Allen de Ciên-  
23. cia Cerebral, o sistema nervoso dos ratos aproxima-se  
24. extremamente do nosso com 99% de semelhança. “É  
25. um índice que permite ter pistas confiáveis do que  
26. acontece no cérebro humano”, diz Traci Paulk,  
27. responsável pelo estudo. Apesar dessa enorme simila-  
28. ridade, \_\_\_\_\_ 1% que falta significa grandes di-  
29. ferenças. Geneticamente, os ratos \_\_\_\_\_ em  
30. comum com os humanos apenas 90% dos genes, ín-  
31. díce que sobe para 99,4% quando somos cotejados  
32. com os nossos parentes primatas. Por que não se  
33. passa, então, a \_\_\_\_\_ sobretudo os macacos  
34. em estudos científicos? Por que continuam sendo  
35. poucos os experimentos realizados com eles? A res-  
36. posta é que o rato é mais generalista, digamos mais  
37. clínica geral, enquanto “os macacos são usados com  
38. mais frequência em testes específicos para medica-  
39. mentos contra a rejeição de órgãos”, diz Marimélia  
40. Porcionatto, bióloga da Universidade Federal de São  
41. Paulo (Unifesp). Nessa mesma linha de especificidade,  
42. os cavalos, por exemplo, são os preferidos dos onco-  
43. logistas porque a estrutura celular desses animais é  
44. muito parecida com a dos humanos. Já os cachorros  
45. se prestam ao desenvolvimento de técnicas de cirur-  
46. gia cardíaca. Assim, os ratinhos acabam sendo mesmo  
47. a melhor cobaia: do “clínico geral rato” pode-se partir  
48. para o “especialista macaco, cavalo ou cachorro”.

**Adaptado de SGARBI, Luciana. Ratos, macacos ou cachor-  
ros? IstoÉ Online. Acessado de <www.istoe.com.br>.**

**01.** Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas das linhas 19, 28, 29 e 33, na ordem em que se apresentam no texto.

- (A) existem – o – tem – usar
- (B) há – os – têm – usar
- (C) há – o – têm – usar
- (D) existem – o – têm – usarem
- (E) há – os – tem – usarem

**02.** Considere as seguintes afirmações acerca do texto.

- I - Organizações protetoras de animais vivem em conflito com cientistas por acharem que os ratos deveriam ser substituídos por outras espécies nas pesquisas.
- II - A proliferação de ratos é entendida como problemática por alguns cientistas.
- III - Em todos os aspectos da biologia humana, são os macacos que mais se aproximam dos homens.
- IV - Animais como o cavalo ou o cachorro são úteis em pesquisas mais específicas do que aquelas realizadas com ratos.

Quais dessas afirmações correspondem a idéias veiculadas pelo texto?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas I e III.
- (D) Apenas II e IV.
- (E) Apenas I, III e IV.

**03.** Se substituirmos a expressão **os experimentos** (l. 02-03) pela forma no singular **o experimento**, quantos outros vocábulos do período terão obrigatoriamente de passar para o singular?

- (A) Nenhum.
- (B) Um.
- (C) Dois.
- (D) Três.
- (E) Quatro.

**04.** Assinale a alternativa na qual todos os vocábulos são acentuados graficamente pela mesma razão.

- (A) **polêmica** (l. 02) – **responsável** (l. 27) – **clínico** (l. 47)
- (B) **pé** (l. 05) – **porém** (l. 06) – **é** (l. 43)
- (C) **laboratório** (l. 10) – **confiáveis** (l. 25) – **é** (l. 43)
- (D) **espécies** (l. 15) – **índice** (l. 25) – **órgãos** (l. 39)
- (E) **números** (l. 17) – **cérebro** (l. 26) – **bióloga** (l. 40)

05. Considerando a manutenção do sentido dos trechos retirados do texto, assinale a afirmação **INCORRETA** em relação à pontuação.

- (A) As vírgulas que isolam o trecho **quando os experimentos com cobaias ganharam força** (l. 02-03) não poderiam ser suprimidas.
- (B) O travessão utilizado na linha 11 poderia ser substituído por uma vírgula.
- (C) As vírgulas utilizadas antes e depois da expressão **nos EUA** (l. 18) servem para isolar um adjunto adverbial.
- (D) Poderíamos substituir os dois pontos utilizados na linha 15 pelo vocábulo *se*, desde que o ponto de interrogação que encerra a frase fosse substituído por ponto simples.
- (E) As aspas utilizadas entre as linhas 37 e 39 servem para registrar uma citação.

**Instrução:** As questões 06 a 10 referem-se ao texto abaixo.

01. Sete segundos após perceber uma situação estressante – seja por excesso de cobranças do chefe, prazos apertados, tarefas demais – o organismo se prepara, fisiologicamente, para reagir: a pressão arterial sobe, a frequência cardíaca se acelera, a respiração se torna mais superficial e rápida, os músculos se contraem e as mãos e os pés ficam frios e suados.
02. Para o corpo, os excessos no trabalho criam uma situação de defesa e as adaptações fisiológicas preparam o indivíduo para a luta. Mas quem é o inimigo?
03. Você. Não há com quem lutar e seu corpo vai experimentar essa sensação – chamada de estresse – por horas, todos os dias. Mas se os encargos profissionais não vão diminuir, então, é preciso descobrir estratégias para reduzir as doses extras de hormônios e toda a tensão gerada por este inimigo invisível. E elas são mais simples do que se imagina.
04. Manter um estilo de vida \_\_\_\_\_ está no topo desta lista. Uma atividade física regular, por exemplo, ajuda a liberar a tensão e, de quebra, joga doses de endorfina no organismo que dão uma sensação de \_\_\_\_\_.
05. Atividades de relaxamento também têm papel importante nisso, como a prática da meditação, do yoga ou do *tai chi chuan*.
06. De acordo com pesquisas feitas pelo cardiologista americano Herbet Benson, fundador do Instituto Mente/Corpo da Universidade de Harvard (EUA), este tipo de prática fortalece o sistema imunológico. Técnicas de visualização – que podem ser feitas em casa ou no ambiente de trabalho – também \_\_\_\_\_ a mente e evitam os efeitos danosos do estresse. E, \_\_\_\_\_, ter tempo reservado na agenda para o lazer, a família e os amigos. Rir, viajar, brincar com os filhos, namorar, bater papo com os amigos são excelentes antídotos para relaxar o corpo e a mente e nocautear as tensões provocadas pelo trabalho.

Adaptado de ROSSI, Ana Maria. Estresse no trabalho: ele acaba com sua saúde. [www.terra.com.br](http://www.terra.com.br), 2007.

06. Considerando a coerência das idéias apresentadas no texto, assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas das linhas 18, 22, 30 e 32, na ordem em que se apresentam.

- (A) regrada – autoconfiança – limpam – esporadicamente
- (B) saudável – prazer – disciplinam – certamente
- (C) saudável – autoconfiança – disciplinam – esporadicamente
- (D) regrada – prazer – disciplinam – certamente
- (E) saudável – prazer – limpam – esporadicamente

07. Considere as seguintes afirmações acerca do texto.

- I - Para a autora, uma alternativa viável para combater o estresse é reduzir os encargos profissionais.
- II - Ainda que desaconselhado, o estresse profissional pode reforçar as defesas do organismo.
- III- Tanto o trabalho em excesso quanto a atividade física regular podem promover reações químicas no organismo.

Quais correspondem a idéias veiculadas pelo texto?

- (A) Apenas I .
- (D) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas II e III.

08. Se substituirmos a expressão **o organismo** (l. 03) por sua forma no plural, **os organismos**, quantos outros vocábulos do período terão, obrigatoriamente, de passar para o plural?

- (A) Um.
- (B) Dois.
- (C) Três.
- (D) Quatro.
- (E) Cinco.

09. A seguir são propostas reescritas adaptadas do trecho **Mas quem é o inimigo? Você. Não há com quem lutar e seu corpo vai experimentar essa sensação – chamada de estresse – por horas, todos os dias** (l. 10-13).

I - Mas quem é o inimigo? Tu. Não há com quem lutar e vais experimentar essa sensação – chamada de estresse – por horas, todos os dias.

II - Mas quem é o inimigo? Você. Não há com quem lutar e vais experimentar essa sensação – chamada de estresse – por horas, todos os dias.

III - Mas quem é o inimigo? Tu. Não há com quem lutares e vai experimentar essa sensação – chamada de estresse – por horas, todos os dias.

IV - Mas quem é o inimigo? Você. Não há com quem lutar e seu corpo experimentará essa sensação – chamada de estresse – por horas, todos os dias.

Quais podem ser consideradas corretas, de acordo com a norma gramatical?

- (A) Apenas I e II.
- (D) Apenas I e III.
- (C) Apenas I e IV.
- (D) Apenas II e III.
- (E) Apenas III e IV.

10. A seguir são apresentadas palavras relacionadas morfológicamente com palavras contidas no texto. Assinale a alternativa em que a palavra da direita está grafada **INCORRETAMENTE**.

- (A) **excesso** (l. 02) – exceção
- (B) **superficial** (l. 06) – superficializar
- (C) **inimigo** (l. 10) – inimizado
- (D) **tensão** (l. 16) – tensionado
- (E) **excelentes** (l. 35) – excelência

11. Qual o período mínimo de horas consecutivas para descanso que deve existir entre duas jornadas de trabalho?

- (A) 8 horas.
- (B) 10 horas.
- (C) 11 horas.
- (D) 12 horas.
- (E) 24 horas.

12. Em caso de adoção ou guarda judicial de criança até 1 (um) ano de idade, o período de licença-maternidade será de

- (A) 30 (trinta) dias.
- (B) 60 (sessenta) dias.
- (C) 90 (noventa) dias.
- (D) 100 (cem) dias.
- (E) 120 (cento e vinte) dias.

13. De acordo com o que consta na CLT (Art. 389 - § 1º), "os estabelecimentos em que trabalharem pelo menos \_\_\_\_\_ mulheres com mais de \_\_\_\_\_ anos de idade terão local apropriado onde seja permitido às empregadas guardar sob vigilância e assistência os seus filhos \_\_\_\_\_".

Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas da frase acima.

- (A) 50 (cinquenta) – 18 (dezoito) – no período da amamentação
- (B) 50 (cinquenta) – 16 (dezesesseis) – até seis meses de idade
- (C) 30 (trinta) – 18 (dezoito) – no período da amamentação
- (D) 30 (trinta) – 16 (dezesesseis) – no período da amamentação
- (E) 50 (cinquenta) – 18 (dezoito) – até seis meses de idade

14. Conforme Art. 58-A da CLT, considera-se trabalho em regime de tempo parcial aquele cuja duração não exceda a jornada semanal de

- (A) 24 horas.
- (B) 25 horas.
- (C) 36 horas.
- (D) 40 horas.
- (E) 44 horas.

15. Considerando uma carga horária mensal de 180 horas, assinale a alternativa que completa corretamente a jornada de trabalho diária, sabendo que o funcionário deve trabalhar de segunda a sexta-feira, compensando o sábado.

- (A) 6 horas
- (B) 6 horas e 15 minutos
- (C) 6 horas e 20 minutos
- (D) 7 horas e 12 minutos
- (E) 7 horas e 20 minutos

16. Qual é o prazo em que deverá ser efetuado o pagamento das verbas rescisórias no caso de demissão do empregado por iniciativa do empregador, sendo o empregado notificado com aviso prévio indenizado?

- (A) Até o primeiro dia útil imediatamente após a notificação.
- (B) Até o quinto dia útil imediatamente após a notificação.
- (C) Até o segundo dia, contados da notificação.
- (D) Até o décimo dia, contados da notificação.
- (E) Até o trigésimo primeiro dia, contados da notificação.

17. Qual é o período máximo pelo qual poderá ser estipulado o contrato de trabalho por prazo determinado?

- (A) 30 dias.
- (B) 45 dias.
- (C) 90 dias.
- (D) 180 dias.
- (E) 2 anos.

18. Quanto ao contrato de experiência, considere as afirmações abaixo.

- I - Deve ser por escrito; se não for por escrito, presume-se que seja por prazo indeterminado.
- II - Deve ser registrado na CTPS (carteira de trabalho e previdência social).
- III - Deve ter duração máxima de 90 dias.
- IV - Deve ser prorrogado uma só vez.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I, II e III.
- (B) Apenas I, II e IV.
- (C) Apenas I, III e IV.
- (D) Apenas II, III e IV.
- (E) I, II, III e IV.

19. Qual dos motivos relacionados abaixo **NÃO** constitui justa causa para rescisão de contrato de trabalho por iniciativa do empregador, conforme o Art. 482 da CLT?

- (A) Faltas injustificadas.
- (B) Desídia no desempenho das respectivas funções.
- (C) Abandono de emprego.
- (D) Ato de indisciplina ou de insubordinação.
- (E) Ato de improbidade.

20. Durante o prazo do aviso prévio trabalhado (Art. 488 da CLT) é facultado ao empregado mensalista trabalhar sem a redução das 2 (duas) horas diárias, caso em que poderá faltar ao serviço sem prejuízo do salário integral por

- (A) 10 (dez) dias corridos.
- (B) 07 (sete) dias corridos.
- (C) 05 (cinco) dias corridos.
- (D) 03 (três) dias corridos.
- (E) 02 (dois) dias corridos.

21. Conforme o Art. 13, parágrafo 3º da CLT, nas localidades onde não for emitida a CTPS, qual o prazo máximo para o exercício de emprego ou atividade remunerada, por quem não a possui?

- (A) 20 dias.
- (B) 30 dias.
- (C) 45 dias.
- (D) 60 dias.
- (E) 90 dias.

22. Qual o período máximo pelo qual poderá ser estipulado o contrato por experiência?

- (A) 30 dias.
- (B) 45 dias.
- (C) 90 dias.
- (D) 120 dias.
- (E) 180 dias.

23. Conforme o Art. 474 da CLT, a partir de quantos dias consecutivos a punição de suspensão do empregado importa em rescisão injusta do contrato de trabalho?

- (A) 10 dias.
- (B) 15 dias.
- (C) 20 dias.
- (D) 25 dias.
- (E) 30 dias.

24. Um funcionário admitido em 13/04/2001 afastou-se por acidente de trabalho no dia 21/07/2001. Em 04/08/2001 entrou em gozo de benefício previdenciário, tendo alta do benefício em 04/03/2002. Com base no Art. 133 da CLT, quando este funcionário passará a adquirir direito a férias, e qual a data-limite para o início das mesmas, considerando que ele irá gozar 30 dias de férias e não terá direito a nenhum dia de férias em dobro?

- (A) Direito a férias a partir de 13/04/2002, prazo máximo para gozo 12/03/2003.
- (B) Direito a férias a partir de 19/11/2002, prazo máximo para gozo 03/02/2004.
- (C) Direito a férias a partir de 04/12/2002, prazo máximo para gozo 03/12/2003.
- (D) Direito a férias a partir de 04/03/2003, prazo máximo para gozo 03/02/2004.
- (E) Direito a férias a partir de 04/03/2003, prazo máximo para gozo 03/03/2004.

25. Conforme o Art. 71 da CLT, qual o intervalo mínimo para repouso e alimentação, quando o trabalho contínuo exceder de 6 horas?

- (A) 15 minutos.
- (B) 30 minutos.
- (C) 45 minutos.
- (D) 1 hora.
- (E) 2 horas.

**26.** Segundo o Art. 149 da CLT, a prescrição do direito de reclamar a concessão de férias ou o pagamento da respectiva remuneração é contada a partir

- (A) do término do período aquisitivo ou, se for o caso, da cessação do contrato de trabalho.
- (B) do término do período de concessão ou, se for o caso, da cessação do contrato de trabalho.
- (C) do término do contrato de trabalho.
- (D) do início do período de concessão.
- (E) do início do período aquisitivo ou, se for o caso, da cessação do contrato de trabalho.

**27.** Conforme o Art. 11 da CLT, o direito de ação quanto a créditos resultantes das relações de trabalho prescreve:

- (A) em dois anos para trabalhador urbano, até o limite de 12 meses após a extinção do contrato.
- (B) em dois anos para trabalhador urbano, até o limite de 18 meses após a extinção do contrato.
- (C) em cinco anos para trabalhador urbano, até o limite de 24 meses após a extinção do contrato.
- (D) em cinco anos para trabalhador urbano, até o limite de 36 meses após a extinção do contrato.
- (E) em cinco anos para trabalhador urbano, até o limite de 48 meses após a extinção do contrato.

**28.** Conforme o Art. 143 da CLT, "é facultado ao empregado converter 1/3 (um terço) do período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, no valor da remuneração que lhe seria devida nos dias correspondentes". Qual o prazo máximo para esta solicitação?

- (A) Até 15 (quinze) dias antes do término do período aquisitivo.
- (B) Até 31/01 do ano em ocorrer o gozo das férias.
- (C) Até 30 (trinta) dias antes do início do gozo das férias.
- (D) Até 30 (trinta) dias antes do término do período aquisitivo.
- (E) Até o término do período aquisitivo.

**29.** O PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, previsto na NR 7, em seu item 7.4.2, estabelece a periodicidade da realização obrigatória do exame médico dos empregados **não expostos** aos agentes insalubres ou perigosos. Qual a periodicidade com que a empresa deve realizar o referido exame nestes empregados **não expostos** aos agentes insalubres ou perigosos?

- (A) Anual para os menores de dezoito anos e para os maiores de quarenta e cinco anos de idade e a cada dois anos para aqueles com idade entre dezoito e quarenta e cinco anos.
- (B) A cada dois anos para os menores de dezoito anos e anual para os maiores de dezoito anos de idade.
- (C) A cada dois anos para os empregados com até quarenta e cinco anos e anual para os maiores de quarenta e cinco anos de idade.
- (D) Anual, independentemente da idade.
- (E) A cada dois anos, independentemente da idade.

**30.** O exame médico demissional será obrigatoriamente realizado até a data da homologação, desde que o exame médico periódico ocupacional tenha sido realizado há mais de

- (A) 90 (noventa) dias, independentemente do grau de risco da empresa.
- (B) 120 (cento e vinte) dias, independentemente do grau de risco da empresa.
- (C) 120 (cento e vinte) dias para as empresas de grau de risco 1 e 2 e 90 (noventa) dias para as empresas de grau de risco 3 e 4, segundo o Quadro 1 da NR-4.
- (D) 135 (cento e trinta e cinco) dias para as empresas de grau de risco 1 e 2 e 90 (noventa) dias para as empresas de grau de risco 3 e 4, segundo o Quadro 1 da NR-4.
- (E) 135 (cento e trinta e cinco) dias, independentemente do grau de risco da empresa.



**31.** Quanto ao contrato de trabalho, considere as afirmações abaixo.

I - O contrato individual de trabalho é o acordo tácito ou expresso de relação entre empregado e empregador, podendo ser oral ou por escrito e por prazo determinado ou indeterminado.

II - O contrato de trabalho por prazo indeterminado é o ordinário, sendo suas características básicas a pertinência de estabilidade previstas constitucional e legalmente, bem como, na dispensa sem justa causa, o direito a aviso prévio, férias vencidas, férias proporcionais, indenização de 40% sobre os depósitos fundiários e o saque do FGTS.

III- Se corretamente celebrado e cumprido até seu termo final, o contrato de trabalho por prazo determinado levaria aos direitos citados no item II acima, com exceção do direito a aviso prévio e a indenização de 40% sobre os depósitos fundiários.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e III.
- (E) I, II e III.

**32.** Sobre a "Proteção do Trabalho do Menor", disposto nos artigos 402 a 441 da CLT, considere as afirmações abaixo.

I - Não é vedado o trabalho para o maior de 16 anos e menor de 18 em locais e serviços perigosos e insalubres, no caso de estágios em cursos de aprendizagem, desde que tenha sido vistoriado e aprovado pela Secretaria de Segurança e Medicina do Trabalho.

II - É vedado qualquer tipo de trabalho ao menor de 16 anos.

III- O empregador, cuja empresa ou estabelecimento ocupar menores, será obrigado a conceder-lhes o tempo que for necessário para a frequência às aulas.

Quais estão corretas?

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas I e III.

**33.** A remuneração do empregado é composta pelos itens abaixo, **EXCETO**

(A) comissões.

(B) valores cobrados pelo empregador diretamente na conta do cliente, a título de gorjeta.

(C) ajudas de custo e diária de viagem até o limite de 50% do salário do empregado.

(D) alimentação, vestuário, habitação ou outra paga habitualmente ou por força de contrato ao empregado.

(E) gorjetas pagas diretamente pelo cliente ao empregado.

**34.** Conforme o Art. 53 da CLT, qual o tempo máximo pelo qual uma empresa poderá reter a CTPS para anotações, sem estar sujeita a punição?

(A) 48 horas.

(B) 72 horas.

(C) 24 horas.

(D) 36 horas.

(E) 52 horas.

**35.** Muitas são as pesquisas realizadas a fim de verificar os itens que provocam ou não a satisfação do cliente. Para Nobre (2001), as pessoas, apesar de ficarem descontentes com o tratamento recebido no atendimento, dificilmente reclamam. Com relação à pesquisa realizada por Nobre, considere as afirmações abaixo.

I - Apenas 2 entre cada 10 clientes descontentes reclamam.

II - Cada cliente descontente contará sua experiência a outros 20.

III- Apenas 2 entre cada 20 clientes mal atendidos retornam ao estabelecimento.

Quais estão corretas?

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas III.

(D) Apenas I e II.

(E) I, II e III.

**36.** A Janela de Johari é considerada uma janela de comunicação pela qual conseguimos mensurar, por meio de quatro quadrantes, o estilo de comportamento desenvolvido em qualquer ambiente.

De acordo com a Janela Ideal, relacione a segunda coluna de acordo com a primeira, associando os quadrantes apresentados com os respectivos estilos de comportamento.

- (1) "Eu cego"                            ( ) O entrevistador  
(2) "Eu secreto"                        ( ) O inseguro  
(3) "Eu desconhecido"                ( ) O conversador

A seqüência numérica correta de preenchimento dos parênteses da segunda coluna, de cima para baixo, é

- (A) 1 – 2 – 3.  
(B) 3 – 2 – 1.  
(C) 3 – 1 – 2.  
(D) 2 – 3 – 1.  
(E) 2 – 1 – 3.

**37.** Nas relações profissionais, existem regras que, quando aplicadas corretamente, contribuem muito para que possamos ter êxito ao administrar reclamações. Considerando essas regras como diretrizes de comportamento profissional, assinale a alternativa que **NÃO** corresponde a uma delas.

- (A) Ouvir o reclamante até o fim, mesmo em horários de muito movimento, permitindo que o cliente expresse tudo que deseja.  
(B) Apresentar soluções imediatas, demonstrando empatia e respeito, bem como encaminhar o reclamante à pessoa certa constituem ações prescindíveis.  
(C) Permitir ao reclamante fornecer, sempre que quiser, um volume de informações, muitas vezes, irrelevantes.  
(D) Discernir o "joio do trigo", inclusive na extensão do problema, demonstrando equilíbrio emocional.  
(E) Atender o reclamante de forma melíflua, para estabelecer laços fortes e duradouros de parceria e amizade.

**38.** Segundo Nobre (2001), há métodos de treinamento para colaboradores que são adotados nas organizações de médio e grande porte, inclusive na Europa e nos Estados Unidos. O objetivo desses métodos é o de estabelecer uma uniformidade no atendimento e no encantamento do cliente. Dentre eles, encontra-se a TMC, que significa

- (A) Técnicas e Mudanças de Comportamento.  
(B) Técnicas de Movimento de Conduta.  
(C) Treinamento por Massa Crítica.  
(D) Treinamento para Mudança de Comportamento.  
(E) Tratamento e Método ao Cliente.



40. Considerando que os valores abaixo são totais de algumas verbas de uma Folha de Pagamento em um determinado mês, faça a composição das bases de cálculo de INSS e FGTS, colocando nas colunas da direita os valores que considerar corretos e ao final some o total de cada Base.

Verba	Valor (em R\$)	BASE	
		INSS	FGTS
Multa rescisória do FGTS	2.000,00		
Salário-família	20,00		
Gratificação por função	300,00		
Quebra de caixa	80,00		
Férias indenizadas	700,00		
Adicional constitucional de 1/3 de férias gozadas	200,00		
Abono-pecuniário de férias	400,00		
13º Salário – 1ª parcela	500,00		
Horas extras eventuais	100,00		
Indenização por término antecipado de contrato por parte do empregador	700,00		
<b>TOTAL</b>	<b>5.000,00</b>		







**ANEXO I****Descontos INSS e IRRF**

Salário Mínimo = R\$ 350,00

<b>INSS</b>		
Salário de Contribuição (R\$)	Alíquota para fins de recolhimento ao INSS (%)	Alíquota para determinação da base de cálculo do IRRF (%) CPMF
Até 840,52	7,65	8,00
De 840,53 até 1.050,00	8,65	9,00
De 1.050,01 até 1.400,91	9,00	9,00
De 1.400,92 até 2.801,82	11,00	11,00
<b>IRRF</b>		
Base de cálculo mensal em R\$	Alíquota (%)	Parcela a deduzir do Imposto em R\$
Até 1.313,69	Isento	-----
De 1.313,70 até 2.625,12	15,00	197,05
Acima de 2.625,12	27,50	525,19
Dedução por dependente: R\$ 132,05		