

AGENTE ADMINISTRATIVO**Atenção!**

Verifique se as informações descritas neste Caderno de Questões Objetivas coincidem com o registrado no topo de cada página e com o seu Cartão de Respostas. Caso contrário, notifique o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.

Informações gerais:

1. Você receberá do fiscal de sala o material descrito a seguir:
 - a. este Caderno de Questões Objetivas, com 30 (trinta) questões de múltipla escolha;
 - b. um Cartão de Respostas destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.
2. Ao receber o Cartão de Respostas você deve:
 - a. conferir seu nome e número de inscrição;
 - b. ler atentamente as instruções para a marcação das respostas das questões objetivas;
 - c. assinar o Cartão de Respostas, no espaço reservado, com caneta de cor azul ou preta.
3. As questões são identificadas pelo número que se situa antes do seu enunciado.
4. Durante a aplicação da prova não será permitido:
 - a. qualquer tipo de comunicação entre os examinandos;
 - b. levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
 - c. portar aparelhos eletrônicos, tais como telefone celular, notebook, receptor, gravador ou máquina fotográfica ou equivalente.
5. Não será permitida a troca do Cartão de Respostas por erro do candidato.
6. Reserve tempo suficiente para marcar seu Cartão de Respostas.
7. Para fins de correção do Cartão de Respostas, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no Cartão de Respostas.
8. No Cartão de Respostas, para cada questão, assinale apenas uma opção, pois atribuir-se-á nota zero a toda questão com mais de uma opção assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
9. O Cartão de Respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
10. Quando terminar sua prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar o Cartão de Respostas devidamente preenchida e assinada ao fiscal da sala. Aquele que descumprir esta regra será **ELIMINADO**.

NOME:	
INSCRIÇÃO:	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 1.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Na perspectiva da Administração por Objetivos, o gerente formula os objetivos de desempenho para o subordinado. A formulação de objetivos é um processo autoritário e individual, sem o envolvimento das demais partes interessadas, nem mesmo do subordinado.

II. Na perspectiva da Administração por Objetivos, a análise do resultado final permite avaliar o desempenho do gerente e do subordinado, objetivamente. Esse processo é possível comparando os resultados alcançados com os resultados esperados.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 2.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Compete privativamente à Câmara dos Deputados elaborar seu regimento interno.

II. De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, é dever dos Municípios criar distinções entre brasileiros ou preferências entre si.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 3.

Leia as afirmativas a seguir:

I. O bom senso é um aspecto característico do atendimento ao usuário dos serviços públicos, indispensável para quem atende pessoas, pois permite estabelecer os limites do atendimento (levando em consideração o que pode e o que não pode na relação entre quem atende e quem é atendido).

II. No contexto do atendimento ao público, no momento em que o receptor envia sua resposta, ele já atua como emissor de uma nova mensagem. Para que tenhamos sucesso na comunicação, é de fundamental importância que as barreiras (ou ruídos) sejam maximizadas, caso contrário, a comunicação não será efetiva.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 4.

Leia as afirmativas a seguir:

I. No contexto da comunicação organizacional, código é o produto informacional transmitido.

II. Compete privativamente ao Presidente da República vetar projetos de lei, total ou parcialmente.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 5.

Leia as afirmativas a seguir:

I. De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observada a defesa do consumidor.

II. A cultura organizacional é uma expressão muito comum dentro do contexto dos serviços públicos. Ela se refere ao universo de valores, práticas, crenças, expectativas e normas que são adotados dentro de uma determinada organização.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 6.

Leia as afirmativas a seguir:

I. De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, é dever dos Municípios recusar fé aos documentos públicos.

II. Alguns aspectos característicos do atendimento ao usuário dos serviços públicos são indispensáveis para quem atende pessoas, como a empatia, que é a arte do entendimento, da interação e da expressão facial e corporal.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 7.

Leia as afirmativas a seguir:

I. São bens da União os que atualmente lhe pertencem e os que lhe vierem a ser atribuídos, de acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

II. O atendimento ao público se realiza a partir de iniciativas que conduzam uma comunicação ineficaz, ineficiente, saudável e, sobretudo, que garantam a satisfação do usuário do serviço público.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 8.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Proporcionar um atendimento de excelência significa procurar oportunidades de surpreender e cativar o usuário dos serviços públicos de um modo único e inesperado. Com o atendimento de excelência, todos perdem: o usuário, a organização e o servidor.

II. Para proporcionar um atendimento de excelência, é necessário criar uma experiência positiva e inesquecível para cada usuário dos serviços públicos. Deve-se suprir expectativas e satisfazer necessidades, de tal modo que você é visto como alguém com quem é fácil negociar.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 9.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Alguns aspectos característicos do atendimento ao usuário dos serviços públicos são indispensáveis para quem atende pessoas, como a resiliência, utilizada no momento de administrar reclamações.

II. Compete aos Municípios instituir impostos sobre serviços de qualquer natureza - exceto quando houver vedação legal para casos específicos - de acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 10.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Compete privativamente ao Presidente da República iniciar o processo legislativo, na forma e nos casos previstos na Constituição Federal de 1988.

II. Alguns aspectos característicos do atendimento ao usuário dos serviços públicos são dispensáveis para quem atende pessoas, como a proatividade, sendo uma forma de se antecipar no atendimento da necessidade do usuário dos serviços públicos.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 11.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Para o bom atendimento, é necessário que o serviço atenda a uma real necessidade do usuário, isto é, a informação deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ela seja.

II. Capacitar os servidores públicos municipais em relação às práticas e processos de atendimento ao usuário é uma forma de melhorar a qualidade dos serviços prestados ao contribuinte. Nesse contexto, pode-se afirmar corretamente que tais ações de capacitação visam contribuir para um melhor conhecimento sobre os usuários e para a satisfação das suas necessidades e expectativas, assim como contribuir para a manutenção de um elevado nível de qualidade no atendimento ao público.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 12.

Leia as afirmativas a seguir:

I. O esforço e cuidado direcionado ao usuário dos serviços públicos determinará o perfil do profissional que o atende.

II. O processo de comunicação acontece quando um receptor (ou destinatário) emite uma mensagem (ou sinal) ao emissor (também conhecido como remetente). Em seguida, o receptor, ao receber a mensagem, deverá interpretá-la e dar o seu feedback.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 13.

Leia as afirmativas a seguir:

I. De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, constitui monopólio da União a pesquisa e a lavra das jazidas de petróleo e gás natural e outros hidrocarbonetos fluidos.

II. No contexto da comunicação organizacional, emissor ou remetente é o que recebe a mensagem.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 14.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Todo servidor público que lida com usuários dos serviços públicos municipais, no seu cotidiano, transmite mais confiança e qualidade no desempenho de suas atividades na organização, já que é na relação com o usuário dos serviços que o colaborador tem como transmitir sua lealdade com a instituição.

II. No contexto da comunicação organizacional, canal é a linguagem utilizada na construção da mensagem.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 15.

Leia as afirmativas a seguir:

I. No contexto da comunicação organizacional, o receptor ou destinatário é o que emite a mensagem.

II. No contexto das organizações públicas, é preciso eliminar qualquer possibilidade de ruído e, a partir das técnicas de atendimento, evitar uma comunicação que atenda às demandas do usuário dos serviços e dos demais servidores.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 16.

Leia as afirmativas a seguir:

I. De modo geral, o servidor público municipal proativo é aquele que mantém a qualidade de um agente que se antecipa nas diversas tomadas de decisão. Seja com o objetivo de solucionar um problema, de atender um usuário dos serviços ou de criar questões sobre um determinado tema, o fator "antecipação" predomina nas iniciativas de um profissional proativo. Sendo assim, não há necessidade ou exigência do estímulo de outras pessoas.

II. Um princípio para o bom atendimento é a perda da qualidade dos serviços. Manter a qualidade ao longo do tempo leva à redução da confiabilidade por parte do usuário dos serviços públicos.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 17.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Alguns aspectos característicos do atendimento ao usuário dos serviços públicos são indispensáveis para quem atende pessoas, como a comunicação corporal, que deve favorecer o atendimento e reforçar a cordialidade.

II. No atendimento, não é possível exercitar a comunicação e suas diversas possibilidades de proporcionar satisfação de quem atende e de quem é atendido.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 18.

Leia as afirmativas a seguir:

I. A Ética Organizacional funciona como um componente que desqualifica a gestão e o relacionamento com os parceiros, as instituições públicas, os fornecedores e, sobretudo, os usuários dos serviços públicos com os quais estabelecem uma relação.

II. Constitui monopólio da União a refinação do petróleo nacional ou estrangeiro, de acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 19.

Leia as afirmativas a seguir:

I. A percepção do usuário dos serviços sobre a instituição pública poderá sofrer mudanças, dependendo do atendimento recebido. Assim, um atendimento de qualidade poderá favorecer a construção de uma imagem positiva sobre o usuário. Ao mesmo tempo, um atendimento de baixa qualidade reduzirá o conceito que o usuário possui sobre a instituição pública.

II. O atendimento é um conjunto de ações que despreza o usuário dos serviços públicos, ou seja, é preciso compreender que atender adequadamente o cidadão é uma oportunidade de atingir a excelência no atendimento.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 20.

Leia as afirmativas a seguir:

I. A responsabilidade de quem atende o público é grande, pois representa toda a instituição que oferta um serviço, de maneira que só afeta o aspecto individual do profissional que atende.

II. O foco no usuário dos serviços públicos é um princípio para o bom atendimento. Ao seguir esse princípio, o servidor estará contribuindo para a insatisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 21.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Se Brenda recebeu um aumento salarial de 4% e seu salário passou a ser R\$ 478,4, então o valor anterior da sua remuneração era de R\$ 442.

II. O saguão de um hotel possui área total de 2400m² e foi dividido em 30 partes iguais. Assim, é possível afirmar que, após a divisão, cada parte possui 80m².

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 22.

Leia as afirmativas a seguir:

I. O resultado da expressão $10 - (8:2) + 3$ é 17.

II. Se uma piscina em formato retangular possui dimensões iguais a 20m, 31m, e 106m, então o seu volume será igual a 61.720m³.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 23.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Iranildo leu um manuscrito em 11 dias, lendo 65 páginas por dia. Se tivesse lido 11 páginas por dia, teria concluído a leitura desse manuscrito em menos de 50 dias.

II. Se Francielle recebeu um bônus salarial de 4,5% e seu salário passou a ser R\$ 543,4, então o valor anterior da sua remuneração, sem o bônus, era de R\$ 502.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 24.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Se um aquário em formato retangular possui dimensões iguais a 16m, 25m, e 116m, então o seu volume será igual a 46.400m³.

II. Se Felipe nasceu em 1973, então ele completará 67 anos em 2040.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 25.

Leia as afirmativas a seguir:

I. Elaine recebeu um auxílio de custo equivalente a um acréscimo de 5% sobre o seu salário, o qual passou a ser de R\$ 609. Assim, é correto afirmar que o valor anterior da sua remuneração, sem considerar o auxílio de custo, era de R\$ 580.

II. Um terreno possui área total de 2133m² e foi dividido em 27 partes iguais. Assim, é possível afirmar que, após a divisão, cada parte possui 79m².

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

O QUE FALTA AO BRASIL?

Se no Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM fosse pedido aos examinandos uma redação sobre 'O que falta no Brasil?', os textos resultantes possivelmente constituiriam uma gigantesca coleção de listas em que estariam explicitados processos/produtos que vergonhosamente encontram-se ausentes entre nós. Essa mega-listagem poderia ser subdividida em listas diversas: o que falta na educação, saúde pública, segurança, economia, política, agricultura, indústria, mídia, tecnologia, nas artes, ciências e relações inter-poderes.

Poderíamos reunir, em uma lista, o que falta para a superação da fome, da pobreza, da miséria, da falta de habitações populares. Quanto à formação individual, compilaríamos uma lista de valores de que somos carentes: respeito, honestidade, integridade, espiritualidade. No universo de redações analisadas, encontraríamos exemplos de Cidadania Imaginativa: partidos políticos que priorizassem as necessidades de saúde (Partido pela Saúde do Povo?), de corresponsabilidade ambiental (Partido pela Dignidade Ambiental?). Assim, o oceano de ideias apresentadas nessas redações contribuiria para desenvolver nosso senso crítico com a devida humildade: adultos acolheriam sugestões de jovens, engajados em melhorar as condições de vida de nosso povo, em contribuir para uma verdadeira BRASILidade.

O que falta ao Brasil? Reflita e dê uma resposta formativa, caro(a) leitor(a). Além de criar sua lista, formule e implemente soluções que ajudem a TRANSformar nosso país. O que falta ao Brasil para ir além da Ordem e Progresso? PLURI-DIGNIDADE. Uma DIGNIsaúde, uma DIGNeducação, uma DIGNIpólítica, uma DIGNIvida comunitária. Continue, leitor, explorando a pluridimensionalidade da dignidade no contexto brasileiro atual.

(Francisco Gomes de Matos. Disponível em: <http://www.diariodepernambuco.com.br/>).

QUESTÃO 26.

Com base no texto 'O QUE FALTA AO BRASIL?', leia as afirmativas a seguir:

I. Em "O que falta ao Brasil para ir além da Ordem e Progresso?", há referência a uma frase externa ao texto que compromete o sentido pragmático da pergunta, caso o leitor não recupere a informação em sua memória.

II. As letras maiúsculas em "TRANSformar" foram usadas para dar realce ao prefixo que significa, no contexto, negação.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 27.

Com base no texto 'O QUE FALTA AO BRASIL?', leia as afirmativas a seguir:

I. Em "Reflita e dê", as formas verbais se encontram no imperfeito do subjuntivo.

II. Os neologismos DIGNIsaúde, DIGNeducação, DIGNIpólítica e DIGNIvida apresentam em sua constituição o radical da palavra "dignidade".

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 28.

Com base no texto 'O QUE FALTA AO BRASIL?', leia as afirmativas a seguir:

I. Em "Refleta e dê", as formas verbais se encontram no modo indicativo.

II. Em "Reflita e dê", há marcas linguísticas instrucionais que sugerem tempo decorrido.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 29.

Com base no texto 'O QUE FALTA AO BRASIL?', leia as afirmativas a seguir:

I. O termo "vergonhosamente" revela certa polaridade de julgamento em relação a processos/produtos.

II. No fragmento "Continue, leitor, explorando...", a palavra entre vírgulas tem função sintática de objeto direto.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 30.

Com base no texto 'O QUE FALTA AO BRASIL?', leia as afirmativas a seguir:

I. No fragmento "Continue, leitor, explorando...", há um verbo no particípio passado.

II. A palavra PLURI-DIGNIDADE foi usada em letras maiúsculas para ter destaque como resposta à pergunta formulada pelo próprio autor.

Marque a alternativa CORRETA:

- a) As duas afirmativas são verdadeiras.
- b) A afirmativa I é verdadeira, e a II é falsa.
- c) A afirmativa II é verdadeira, e a I é falsa.
- d) As duas afirmativas são falsas.

RASCUNHO