

AGENTE ADMINISTRATIVO

NOME: _____

1. Esse CADERNO DE QUESTÕES tem 40 questões. Confira o seu CADERNO nos primeiros 30 minutos de prova. Caso haja algum erro de impressão, ausência de questão, dentre outros, o mesmo poderá ser substituído apenas nesse intervalo de tempo.
2. Assine seu nome no espaço próprio do CARTÃO-RESPOSTA, utilizando caneta esferográfica, de preferência, de tinta preta. A não assinatura incide na DESCLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO.
3. No CARTÃO-RESPOSTA, marque no espaço próprio a opção correspondente à sua resposta. Se você assinalar mais de uma opção ou deixar todos os campos em branco, sua prova objetiva será anulada. **PINTE A BOLINHA POR COMPLETO** com caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
4. Não dobre, não amasse nem manche o CARTÃO RESPOSTA. Ele NÃO poderá ser substituído.
5. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 4 opções identificadas com as letras A, B, C e D. Apenas uma responde adequadamente à questão
6. O tempo disponível para esta prova é de quatro horas.
7. Reserve os 30 minutos finais para marcar seu CARTÃO - RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão considerados na avaliação.
8. Quando terminar a prova, entregue ao fiscal este CADERNO DE QUESTÕES SEM FALTAR NENHUMA PÁGINA OU PARTE DELA, o CARTÃO-RESPOSTA, e assine a LISTA DE PRESENÇA. Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja rasgado ou incompleto, o candidato será eliminado.
9. Você somente poderá deixar o local e sala de prova depois de decorrida 1 hora do início da aplicação das provas.
10. Você será excluído do exame caso:
 - a) Utilize, durante a realização da prova, máquinas e(ou) relógios de calcular, bem como rádios, gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie.
 - b) Ausente-se da sala em que se realiza a prova levando consigo o CADERNO DE QUESTÕES, antes do prazo estabelecido, e (ou) o CARTÃO-RESPOSTA.
 - c) Deixe de assinalar corretamente o campo do CARTÃO-RESPOSTA.
 - d) Em caso de você ser um dos três últimos candidatos, não deixe o local de prova sem ser acompanhado por um fiscal.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40

AGENTE ADMINISTRATIVO

PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS

(Texto 01)

1	Um em cada três brasileiros entende que a corrupção é o maior problema do país,
2	de acordo com a pesquisa Datafolha divulgada no último fim de semana. Cerca
3	de um ano atrás esse índice oscilava em torno de 10%. De lá para cá, explodiu,
4	deixando muito para trás as marcas relativas a questões estruturais, como saúde
5	e educação, ou conjunturais, como o desemprego, que interferem diretamente na
6	vida dos cidadãos. Como se explica isso?
7	O que parece estar ocorrendo é que os brasileiros começam a se dar conta de que
8	nenhuma prioridade nacional será séria e eficientemente atacada enquanto a
9	energia política do País estiver concentrada na corrupção, seja para praticá-la,
10	seja para livrar seus agentes da responsabilização penal. A conclusão é óbvia: o
11	Brasil precisa urgentemente de rigorosa faxina política. A ação saneadora
12	depende em boa medida da Polícia, do Ministério Público e do Judiciário, além
13	de outros órgãos de controle, que têm funcionado. Mas a bala de prata capaz de
14	acabar com o predomínio de corruptos e corruptores na vida pública está na arma
15	que as instituições democráticas colocam ao alcance de cada cidadão: o voto. E
16	urge que a cidadania exercite com eficiência esse poder, antes que algum
17	aventureiro messiânico use em benefício próprio a indignação nacional para se
18	legitimar no papel de salvador da Pátria, missão cujo cumprimento começa quase
19	sempre pela supressão da liberdade.
20	Não existe democracia sem o exercício da atividade política e da representação
21	popular. O fato de os brasileiros estarem insatisfeitos com os representantes que
22	eles próprios escolheram dá uma ideia da insatisfação geral com a chamada classe
23	política. A indignação contra a corrupção explica apenas parte dessa
24	indisposição. Os defeitos flagrantes do sistema partidário e eleitoral e as
25	deficiências da representação política pesam muito na composição do estado de
26	espírito do povo.

Adaptação de O Estado, 01/12/2015

1. Assinale a alternativa que está de acordo com as ideias do texto:

- a) A corrupção tomou o lugar de problemas mais sérios nas pesquisas com os cidadãos, deixando para trás a educação, a saúde e a segurança.
- b) A corrupção é um problema que nasce desde a formação dos partidos políticos e vem se alastrando. Assim, as pessoas estão com menos ânimo diante dos problemas nacionais.
- c) Está começando a percepção dos brasileiros de que primeiramente é preciso combater a corrupção para, posteriormente, atacar problemas das prioridades nacionais, como da saúde e da educação.**
- d) É preciso democracia para exercer a representação popular e tentar combater problemas políticos no país.

2. Segundo o autor do texto, existem medidas de combate à corrupção. Entre elas, encontra-se:

- a) Faxina política através de instaurações de inquéritos policiais.
- b) Atuação somente daqueles órgãos de controle que têm funcionado no combate atualmente.
- c) Não livrar os agentes da corrupção da responsabilização penal e civil.
- d) Exercício do poder do povo através do voto.**

3. Assinale a alternativa correta em relação às partículas “que” e “se” presentes no texto:

- a) A partícula “que” (linha 1) é uma conjunção integrante e exerce a função sintática de sujeito da oração.
- b) A partícula “que” (linha 5) é um pronome relativo e exerce a função sintática de sujeito da oração a que pertence.**
- c) A partícula “se” (linha 6) é um pronome reflexivo e exerce a função sintática de objeto direto da oração.
- d) A partícula “se” (linha 7) é uma conjunção condicional e não tem função sintática.

4. Analise as opções de reescrita do trecho abaixo e assinale a alternativa CORRETA:

“O fato de os brasileiros estarem insatisfeitos com os representantes que eles próprios escolheram dá uma ideia da insatisfação geral com a chamada classe política.” (linhas 21 a 23)

- I. O fato dos brasileiros estarem insatisfeitos, com os representantes de cujos eles próprios escolheram dá uma ideia da insatisfação geral com a chamada classe política.
- II. O fato de os brasileiros estarem insatisfeitos com os representantes os quais eles mesmos escolheram dá uma ideia da insatisfação geral com a chamada classe política.
- III. O fato de os brasileiros estarem não satisfeitos com os representantes - que eles próprios escolheram - dá uma ideia: da insatisfação geral com a chamada classe política.

a) Apenas II está correta.

- b) Apenas II e III estão corretas.
- c) Apenas I e III estão corretas.
- d) I, II e III estão corretas.

5. Assinale a alternativa CORRETA em relação à coesão entre as ideias do texto:

- a) O pronome demonstrativo “esse” (linha 3) faz referência ao índice de corrupção no país.
- b) A expressão “De lá para cá” (linha 3) refere-se ao período entre baixos índices de corrupção no país e os índices atuais.
- c) O pronome demonstrativo “isso” (linha 6) refere-se a ter deixado de lado problemas nacionais como saúde e educação.
- d) O pronome demonstrativo “esse” (linha 16) refere-se ao voto ao alcance de cada cidadão.**

6. Assinale a alternativa que indica corretamente a regra de acentuação da palavra destacada do texto:

- a) País (linha 1) – Acentuam-se as palavras oxítonas terminadas em “i”, seguido ou não de “s”.
- b) Séria (linha 8) – Acentuam-se as palavras paroxítonas terminadas em ditongo, seguido ou não de “s”.**
- c) Praticá-la (linha 9) – Acentuam-se as palavras monossílabas terminadas em “a”, seguido ou não de “s”.
- d) Judiciário (linha 12) – Acentuam-se as vogais tônicas dos hiatos, seguidas ou não de “s”, na sílaba tônica.

7. Os períodos são compostos por orações, as quais possuem termos que se relacionam - como o sujeito e o predicado. Assim, assinale a opção CORRETA:

- a) O sujeito do verbo “entende” (linha 1) é composto, pois indica uma ideia de termos no plural.
- b) O termo “oscilava” (linha 3) é um verbo e concorda em pessoa e número com seu sujeito “esse índice” (linha 3).**
- c) O sujeito do verbo “é” (linha 10) é simples, formado pela expressão “óbvia”.
- d) O verbo “existe” (linha 20) é impessoal, não tem sujeito e por isso fica invariável na terceira pessoa do singular.

8. Em relação à concordância nominal, assinale a opção que está de acordo com as regras gramaticais:

- a) O grupo de pessoas acompanha alertas o espetáculo.
- b) Os documentos estavam incluso no processo.
- c) Pareciam bastantes envergonhadas.
- d) Visitamos os mais belos parques possíveis.**

9. Complete corretamente as lacunas das frases abaixo e assinale a opção correspondente, na ordem em que aparecem:

- I. ___ anos não volto ___ minha cidade.
- II. Quero ir, logo após ___ refeição, ___ escola.

- a) Há – à – a – à
- b) À – a – a – a
- c) Há – a – à – à
- d) Há – à – à – à

10. Em relação às classes gramaticais, assinale a alternativa INCORRETA:

- a) Os substantivos são palavras que dão nome aos seres. Podemos classificar nessa classe gramatical a palavra “representantes” (linha 21).
- b) Um adjetivo gentílico pode referir-se à nacionalidade de alguém ou de alguma coisa. Como exemplo, temos a palavra “brasileiros” (linha 1).
- c) Os pronomes indefinidos são palavras que se referem a substantivos de forma genérica ou vaga. Um exemplo é a palavra “nenhuma” (linha 8).
- d) O verbo exprime uma ação ou um estado do sujeito da oração. Podemos citar como exemplo a palavra “conta” (linha 7).**

11. Acerca da classificação dos atos administrativos, julgue as assertivas abaixo para, ao final, escolher a sequência CORRETA:

I – Atos de Gestão, no que se refere às prerrogativas com que atua a Administração, seriam os praticados pela Administração com todas as prerrogativas e privilégios de autoridade impostos unilateral e coercitivamente ao particular independentemente de autorização judicial, sendo regidos por um direito especial exorbitante do direito comum, porque os particulares não podem praticar atos semelhantes, a não ser por delegação do Poder Público.

II – Quanto à formação da vontade, o ato complexo é o que resulta da manifestação de dois ou mais órgãos, em que a vontade de um é instrumental em relação a de outro, que edita o ato principal.

III – Quanto à exequibilidade, ato imperfeito é o que está sujeito a condição ou termo para que comece a produzir efeitos.

IV – Quanto aos efeitos, ato declaratório é aquele pelo qual a Administração apenas atesta ou reconhece determinada situação de fato ou de direito.

- a) **F, F, V, F** b) F, F, F, V c) F, F, V, V d) V, F, V, V

12. Preenchas as lacunas abaixo, tomando por parâmetros, as disposições da Lei Federal Nº 11.343/2006 para, ao final, escolher a alternativa CORRETA:

I - O indiciado ou acusado que colaborar voluntariamente com a investigação policial e o processo criminal na identificação dos demais coautores ou partícipes do crime e na recuperação total ou parcial do produto do crime, no caso de condenação, terá pena reduzida de _____.

II - As multas, que em caso de concurso de crimes serão impostas sempre cumulativamente, podem ser aumentadas até o _____ se, em virtude da situação econômica do acusado, considerá-las o juiz ineficazes, ainda que aplicadas no máximo.

III - _____ o agente que, em razão da dependência, ou sob o efeito, proveniente de caso fortuito ou força maior, de droga, era, ao tempo da ação ou da omissão, qualquer que tenha sido a infração penal praticada, inteiramente incapaz de entender o caráter ilícito do fato ou de determinar-se de acordo com esse entendimento.

a) um quinto a dois quintos, sêxtuplo, terá a pena reduzida em um terço.

b) um terço a dois terços, décuplo, é isento de pena.

c) pela metade, quántuplo, terá a pena reduzida em um terço.

d) um quinto, décuplo, sêxtuplo, terá a pena reduzida em um terço.

13. _____ está contido no princípio da moralidade, onde o Administrador deverá agir de maneira ética evitando a corrupção, o desvio e a negociata com recursos e bens públicos. O gestor tem que ser honesto em cumprir os deveres que lhes são atribuídos por força de legislação.

a) Princípio da Moralidade

b) Princípio da impessoalidade

c) Princípio da Legalidade

d) Princípio da Probidade Administrativa

14. "Constitui pressuposto de validade de todo ato da Administração Pública, que deve obedecer não somente à lei jurídica, mas também a padrões éticos que podem ser estabelecidos em cada instituição". A qual princípio administrativo essa afirmação se refere?

a) Princípio da legalidade.

b) Princípio da impessoalidade.

c) Princípio da moralidade.

d) Princípio da finalidade.

15. Se uma moedora moe 3.600 grãos de café por hora. Quantos grãos ela moe por segundo?

a) 1 grão de café/segundo

b) 5 grãos de café/segundo

c) 6 grãos de café/segundo

d) 10 grãos de café/segundo

16. Se um terreno tem 16m² de área, qual o perímetro desse terreno?

- a) **16m**
- b) 8m
- c) 20m
- d) 4m

17. As teclas de um teclado estão organizadas em grupos, separadas de acordo com a sua função. Dessa forma, podemos dizer que as teclas “Ctrl”, “Alt” e “Esc” estão classificadas no grupo:

- a) Teclas de digitação.
- b) Teclas de navegação.
- c) Teclas de função.
- d) **Teclas de controle.**

18. No *Microsoft Office PowerPoint 2010*, ao clicarmos no ícone estaremos solicitando um novo documento para:



- a) **Slides de conteúdo.**
- b) Slides de design.
- c) Slides de diagramas.
- d) Slides de apresentações.

19. No Excel 2010, para que o valor presente na célula A1 seja copiado até a célula A10, será preciso selecionar a célula A1 até a A10 e pressionar o comando:

- a) CTRL + R.
- b) **CTRL + D.**
- c) CTRL + S.
- d) CTRL + M.

20. No Word 2010, se escrevermos em um novo documento =rand(4,2) e pressionarmos a tecla “Enter”, ele irá:

- a) Gerar um texto com dois parágrafos e quatro frases em cada um.
- b) Gerar um texto com dois parágrafos e quatro frases contendo a sequência de letras do alfabeto em cada um.
- c) **Gerar um texto com quatro parágrafos e duas frases em cada um.**
- d) Gerar um texto com quatro parágrafos e duas frases contendo a sequência de letras do alfabeto em cada um.

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Analise as informações abaixo:

I - Instrumento por meio do qual o signatário pede a uma autoridade pública algo que lhe pareça justo ou legal;

II - Pode ser usado por qualquer pessoa que tenha interesse no serviço público, seja ou não servidor público;

III - Deve ser dirigido à autoridade competente para receber, apreciar e solucionar o caso, podendo ser manuscrito ou digitado/datilografado.

Essas informações dizem respeito a qual tipo de documento oficial?

- a) Ofícios.
- b) Carta.
- c) **Requerimento.**
- d) Memorando.

22. Analise as informações abaixo a respeito dos primeiros socorros em caso de parada cardiorrespiratória, e assinale aquela que está INCORRETA:

a) Observe se a vítima apresenta ausência de movimentos do tórax, respiração e pulsação, além de cor arroxeada no rosto e unhas, baixa temperatura corporal, imobilidade e inconsciência.

b) Tente reanimar a vítima oferecendo alimentos ou bebidas.

c) Com muito cuidado, coloque a pessoa de costas para o chão.

d) Posicione as mãos sobre a região inferior do osso vertical externo, localizado no centro do peito, e inicie uma massagem cardíaca, pressionando o tórax com intervalos de tempo curtos.

23. Se uma pessoa ligar para o 194, qual dos serviços públicos de emergência ela estará contatando?

a) Polícia federal. b) Polícia civil. c) Polícia militar. d) Corpo de bombeiros.

24. O sigilo existente entre um paciente e seu médico é um exemplo de _____ profissional. Qual das alternativas completa corretamente a lacuna?

a) Moral. b) Virtude. c) Valor. **d) Ética.**

25. Analise as informações abaixo, presentes no Art. 37 da Constituição Federal:

I - O direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei complementar;

II - A proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público;

III - Os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados, para fins de concessão de acréscimos ulteriores, sob o mesmo título ou idêntico fundamento;

IV - A lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público.

Qual das alternativas apresentam as informações antes de serem substituídas na Constituição Federal?

a) I e II. **b) I e III.** c) II e III. d) II e IV.

26. Analise as informações abaixo referentes a Seção II - Dos Servidores Públicos, presente na Constituição Federal, verificando se elas são verdadeiras (V) ou falsas (F):

I - Os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário publicarão semestralmente os valores do subsídio e da remuneração dos cargos e empregos públicos.

II - A União, os Estados e o Distrito Federal manterão escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores públicos, constituindo-se a participação nos cursos um dos requisitos para a promoção na carreira, facultada, para isso, a celebração de convênios ou contratos entre os entes federados.

III - As peculiaridades para a investidura serão observadas para a fixação dos padrões de vencimento e dos demais componentes do sistema remuneratório.

IV - A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão conselho de política de administração e remuneração de pessoal, integrado por servidores designados pelos respectivos Poderes.

Qual a alternativa apresenta a sequência CORRETA?

- a) V, F, V e F. b) **F, V, F e V.** c) V, F, F e V. d) F, V, V e F.

27. O zelo pela correta utilização de um bem público em uma organização é atribuição do:

- a) Responsável pelo controle patrimonial. b) Responsável pelo setor administrativo.
c) **Responsável pela guarda do bem.** d) Responsável pelo setor financeiro.

28. Os serviços públicos, podem ser organizados segundo alguns critérios. Dentre estes, qual aquele que pode ser encontrado na estruturação dos serviços em razão da sua distribuição por diversos graus que se relacionam entre si em termos de supremacia e subordinação?

- a) **Organização vertical.**
b) Organização territorial.
c) Organização horizontal.
d) Organização local.

29. O servidor que praticar algum tipo de ato inconcesso pode vir a ser demitido, tendo em vista que todos as ações da Administração têm que estar em conformidade com os princípios da:

- a) **Legalidade.** b) Moralidade. c) Publicidade. d) Finalidade.

30. Dentre as fases de gestão de documentos, qual aquela que envolve as atividades de avaliação, seleção e fixação de prazos de guarda dos documentos?

- a) Produção dos documentos.
b) Classificação dos documentos.
c) Manutenção e uso.
d) **Destinação final de documentos.**

31. Com relação à pronúncia correta de alguns verbos é INCORRETO afirmar que:

- a) No verbo enfeixo, a vogal base do ditongo “ei” é fechada.
b) **No verbo despejar, a vogal "e" tônica articula-se aberta.**
c) No verbo voem, a vogal "o" é fechada.
d) No verbo distinguir, a vogal "u" não soa.

32. Qual das alternativas abaixo apresenta um exemplo correto de arquivamento de documentos de acordo com as regras de alfabetação?

- a) II Conferência de Arte Moderna é arquivado como: II Conferência de Arte Moderna.
b) Luciana Santo Luzia é arquivado como: Luzia, Luciana Santo.
c) **Lúcia da Silva é arquivado como: Silva, Lúcia da.**
d) Paulo Gomes Filho é arquivado como: Filho, Paulo Gomes

33. Ana telefona para Carla e pede para entregar o seguinte recado ao seu chefe: O senhor Antônio não virá hoje para a reunião, amanhã ele ligará. Entretanto, Carla anotou o seguinte recado: O senhor Antônio ligou e virá para a reunião hoje. Dentre as opções abaixo, qual aquela que poderia ter evitado que o recado fosse anotado errado?

- a) **A correta regulamentação da mensagem por parte do receptor.**
- b) A correta regulamentação da mensagem por parte do emissor.
- c) A correta regulamentação da mensagem por parte do codificador.
- d) A correta regulamentação da mensagem por parte do canal.

34. Dentre as alternativas abaixo, qual aquela que não faz parte das atividades do protocolo?

- a) Recebimento de documentos.
- b) Autuação e Registro de documentos.
- c) Classificação de documentos.
- d) Conservação de documentos.**

35. Para a realização de um bom atendimento ao público é preciso:

- I - Estar sempre bem apresentável.
- II - Ser agradável.
- III - Mostrar interesse pelo trabalho que realiza.
- IV - Focar apenas no conhecimento pertinente as suas atividades na empresa, a fim de realizar um melhor trabalho.

Qual das alternativas apresenta uma informação INCORRETA sobre a recepção ao público?

- a) I.
- b) II.
- c) III.
- d) IV.**

36. Jorge pediu para sua secretaria entrar em contato com um cliente, o senhor Figueiredo. Dentre as alternativas abaixo, qual aquela que apresenta a melhor maneira de se iniciar um diálogo ao realizar uma ligação na empresa?

- a) - Bom dia, sou Júlia, secretária do senhor Jorge.**
- b) - Bom dia, com quem eu falo?
- c) - Por favor, o senhor Figueiredo está?
- d) – Alô, gostaria de falar com o senhor Figueiredo, por favor.

37. Em uma empresa, para que tarefas sejam executadas com qualidade e excelência é necessário que as pessoas estejam comprometidas, empenhadas e engajadas com os seus objetivos: elas precisam estar motivadas. Dentre as alternativas abaixo, qual aquela que não apresenta um meio de atender a qualidade de tratamento ao cliente interno de uma organização?

- a) Melhoria nos salários e benefícios.
- b) Adoções de políticas clara com regras, normas e objetivos específicos.
- c) Um ambiente com práticas gerenciais mais intrincadas.**
- d) Programas de desenvolvimento profissional e ascensão de carreira.

38. Se Ana precisar realizar uma chamada telefônica internacional, ela deverá utilizar um prefixo:

- a) DDD. **b) DDI.** c) DDC. d) DDR.

39. A ética é o conjunto de princípios e valores morais que conduzem o agir do ser humano. Como característica da ética profissional, podemos citar a seguinte situação:

a) O profissional deve manter uma postura congruente com seus hábitos, fazendo com que tome atitudes baseadas em crenças e opiniões.

b) É preciso manter a transparência nas atividades exercidas, ser honesto com os demais profissionais, fazendo com que todos sejam influenciados positivamente com seu trabalho.

c) Demonstrar sua afinidade ou não com os colegas, desenvolvendo amizades ou inimizades que ajudem no crescimento profissional.

d) Deixar seus objetivos profissionais de lado, observando apenas o crescimento da empresa e agindo de forma a alcançá-lo a qualquer custo.

40. A habilidade de se comunicar é uma das mais procuradas em profissões que requeiram atendimento ao público. Uma das formas de desenvolver essa característica é:

a) O profissional deve prestar atenção ao perfil sociocultural dos ouvintes, pensando em que palavras compõem o cotidiano deles e também em quais estímulos os deixariam motivados além das abordagens que possam ser as mais adequadas.

b) Deixar de lado a sua postura, o olhar, o aperto de mão, a roupa e o conjunto dos seus movimentos. O essencial e o necessário é a comunicação verbal.

c) Não deixar que o interlocutor fale demasiadamente, é preciso sempre manter o domínio da conversa.

d) Não estudar o público e não o julgar, é preciso só se atender aos fatos do dia a dia e expressar de forma que represente a realidade do momento.