

AGENTE ADMINISTRATIVO

PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS

Leia o texto e responda às questões a seguir:

A Princesa e a Rã

Luís Fernando Veríssimo

Era uma vez... numa terra muito distante... uma princesa linda, independente e cheia de **autoestima**.

Ela se deparou com uma rã enquanto contemplava a natureza e pensava em como o maravilhoso lago do seu castelo era relaxante e ecológico... Então, a rã pulou para o seu colo e disse: linda princesa, eu já fui um príncipe muito bonito.

Uma bruxa má lançou-me um encanto e transformei-me nesta rã asquerosa. Um beijo teu, no entanto, há de me transformar de novo num belo príncipe e poderemos casar e constituir lar feliz no teu lindo castelo. A tua mãe poderia vir morar conosco e tu poderias preparar o meu jantar, lavar as minhas roupas, criar os nossos filhos e seríamos felizes para sempre... Naquela noite, enquanto saboreava pernas de rã sauté, acompanhadas de um cremoso molho acebolado e de um finíssimo vinho branco, a princesa sorria, pensando consigo mesma: - Eu, hein?... nem morta!

1. De acordo com as características predominantes deste texto, podemos classificá-lo como:

- a) jornalístico e injuntivo
b) argumentativo e descritivo
c) humorístico e jornalístico
d) narrativo e humorístico

2. Sobre o texto, é possível AFIRMAR:

- I- O autor quebra a expectativa do leitor ao escrever um final diferente daquele que seria o esperado para um conto de fada tradicional
II- No texto não há nenhum tipo de crítica à ideia de casamento e ao relacionamento “romântico”, de modo geral
III- Ela não desejava se casar com o príncipe porque já estava comprometida em outro relacionamento

Assinale a alternativa CORRETA:

- a) As afirmativas II e III estão corretas.
b) Apenas a afirmativa III está correta.
c) Apenas a afirmativa I está correta.
d) Todas as afirmativas estão incorretas.

3. Em relação à palavra autoestima, presente na primeira frase, podemos AFIRMAR que:

- a) Está grafada de forma incorreta pois, diante de uma vogal no segundo termo da construção, há sempre a necessidade de colocar um hífen (auto-estima).
- b) Está grafada de maneira correta pois, de acordo com o Acordo Ortográfico vigente, não se usa o hífen se o prefixo terminar com letra diferente daquela com que se inicia a outra palavra.
- c) Está grafada de forma incorreta, já que é obrigatório o hífen em palavras com o prefixo *auto-*.
- d) Está grafada de maneira correta, pois, nesse caso, o uso do hífen é facultativo e a palavra pode ser escrita das duas maneiras (autoestima e auto-estima), de acordo com o código ortográfico vigente.**

4. A expressão “- Eu, hein?... nem morta!”, proferida pela princesa no final do texto, pode se referir à seguinte situação implícita na narrativa:

- a) A ideia de que, com o possível casamento, a protagonista teria que abrir mão da sua independência e se dedicar exclusivamente ao marido e aos filhos.**
- b) O ato “repugnante” de ter que beijar uma rã.
- c) A princesa não queria quebrar o encanto do príncipe porque não queria contrariar a bruxa que lhe havia lançado o feitiço.
- d) A princesa não desejava que o príncipe fosse morar no seu castelo.

5. Assinale a alternativa que preenche corretamente os espaços da seguinte frase: “O governador também compareceu ao _____ do pianista _____ pois era uma _____ beneficente.”

- a) concerto - eminente - sessão
- b) concerto - iminente - secção
- c) concerto - iminente - seção
- d) concerto - eminente - sessão**

Leia a tirinha a seguir e responda às questões a seguir:

Texto 2



6. Sobre a frase “Que raridade, Mafalda!”, é possível AFIRMAR que:

- a) Sintaticamente, o termo “Que raridade” funciona como aposto.
- b) Na frase, o nome “Mafalda!” desempenha a função de vocativo.**

- c) O termo “Mafalda” atua na frase como um predicativo do sujeito.
- d) A frase inteira pode ser considerada como uma interjeição

7. A expressão “De vez em quando” poderia ser substituída também por expressões como:

- a) Nunca/ não obstante/ ademais.
- b) Às vezes/ quase sempre/ frequentemente.
- c) Às vezes/ em algumas ocasiões/ eventualmente.**
- d) Quase sempre/ repetidamente/jamais.

8. Sobre os textos 1 (A Princesa e a Rã) e 2 (Tirinha da Mafalda), é possível AFIRMAR:

- a) São totalmente desconexos porque abrangem temas completamente diferentes.
- b) Ambos criticam a postura arrogante da mulher na sociedade contemporânea.
- c) Não é possível fazer nenhum tipo de relação entre os textos porque são de autores e épocas distintas, além de se apresentarem em um suporte diverso (uma imagem e um texto).
- d) Ambos evidenciam, de maneira bem-humorada, a evolução do papel feminino ao longo dos tempos e a descoberta de outras possibilidades pessoais e profissionais da mulher para além do casamento.**

9. NULA

10. As formas femininas das palavras “Monge”, “Duque”, “Papa” e “Tigre” são, respectivamente:

- a) **monja – duquesa – papisa – tigresa**
- b) freira – duqueza – papiza – tigressa
- c) monga – duquesa – papiza – tigresa
- d) monja – duqueza – papissa – tigresa

11. O ambiente do sistema operacional Windows 7 que fornece um conjunto de ferramentas administrativas com finalidades especiais que podem ser usadas para configurar o próprio Windows, aplicativos e ambientes de serviços, chamamos de:

- a) Painel de Sistemas.
- b) Painel de Controle.**
- c) Barra de exibição.
- d) Barra de Ferramentas.

12. Para sublinhar um texto selecionado utilizando-se o editor de textos Microsoft Office Word 2003, na sua configuração padrão, utilizamos a combinação de teclas:

- a) CTRL + Z
- b) CTRL + T
- c) CTRL + S**
- d) CTRL + L

13. No software Word 2010 BR, ao pressionarmos a tecla F1 temos como objetivo:

- a) mostrar na tela a janela de Ajuda do Word.**
- b) Sublinhar o texto completo.
- c) diminuir tamanho da fonte aplicada a um texto.
- d) Apagar todo o texto.

14. No aplicativo Microsoft Office Word 2010 (configuração padrão) idioma padrão Português do Brasil, para recortar é utilizado o atalho:

- a) CTRL + Z b) CTRL + T c) **CTRL + X** d) CTRL + L

15. São Princípios da Administração Pública:

- a) Legalidade e Impessoalidade
b) Moralidade e Publicidade
c) Eficiência e Impessoalidade
d) Todas estão corretas

16. A _____ está no alicerce do Estado de Direito, no princípio da autonomia da vontade. Baseia-se no pressuposto de que tudo o que não é proibido, é permitido por lei. Mas o administrador público deve fazer as coisas sob a regência da lei imposta. Portanto, só pode fazer o que a lei lhe autoriza.

- a) **Legalidade** b) Razoabilidade c) Igualdade d) Publicidade

17. Foi publicada no começo de junho/2014 a Lei nº 12.990/14, que reserva 20% das vagas dos concursos do Poder Executivo federal e de sua respectiva Administração Indireta (autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações) para candidatos negros, sempre que o número de cargos oferecidos for igual ou superior a três. Vale destacar que, por ora, a lei não alcança os concursos do Poder Legislativo, do Poder Judiciário e os certames estaduais e municipais. A tendência, todavia, é a expansão dessa política para as demais esferas da Federação. O sistema de cotas hoje é adotado para:

- a) Universidades Estaduais
b) Universidades Federais
c) Todas as Universidades
d) Nenhuma alternativa é correta

18. O ebola é uma doença grave, que mata em 90% dos casos, e para a qual não existe tratamento. Sua contaminação acontece:

- a) Surto costumam começar quando um humano entra em contato com fluidos de um animal contaminado.
b) Os principais animais transmissores do vírus são macacos, gorilas e chimpanzés.
c) O vírus se espalha por meio do contato com sangue, secreções e fluidos corporais de pessoas contaminadas, inclusive no ambiente, como em lençóis, roupas e agulhas.
d) Todas as alternativas estão corretas.

19. Durante a Copa do Mundo 2014, um time teve 12 pênaltis a seu favor. Sabendo que a razão do número de acertos para o total de pênaltis foi de 3/4, quantos pênaltis foram convertidos em gol por essa equipe?

- a) 7

- b) 8

c) 9

d) 10

20. Não sabemos a distancia entre a casa de Gledson e a casa de Rafael. Sabemos que 37,5% dessa distância correspondem a 600 m. Qual *a* distância entre a casa de Gledson e Rafael?

a) 1.900m

b) 1.800m

c) 1.700m

d) 1.600m

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. No exercício das mais diversas funções públicas, os servidores devem respeitar os valores éticos e morais que a sociedade impõe para o convívio em grupo. São valores éticos necessários ao servidor público no exercício de sua função, EXCETO:

a) Autoridade. b) Responsabilidade. c) Compromisso. d) Alteridade.

22. A ética profissional pode ser definida como um conjunto de normas de conduta que deverão ser postas em prática no exercício de qualquer profissão.

Neste sentido, é necessário ao profissional:

a) respeitar apenas seu superior, quando no exercício da sua profissão.

b) contribuir de forma significativa para uma imagem negativa do órgão e do serviço que executa.

c) submeter-se às normas éticas decorrentes de sua função na busca do bem coletivo.

d) primar pela construção do bem-estar individual no contexto sociocultural onde exerce sua profissão.

23. A ética profissional visa contribuir para a orientação do comportamento de pessoas, grupos e organizações, pois cada profissional tem responsabilidades individuais e responsabilidades sociais. Inserida no âmbito do serviço público, a ética profissional tem como objetivo:

a) Regulamentar a qualidade e o trato apenas dos usuários do serviço público.

b) Orientar os princípios e regras necessários ao bom andamento do serviço e ao respeito aos usuários.

c) Melhorar a imagem do servidor público e não da instituição em que desenvolve suas atividades.

d) Melhorar apenas a imagem da instituição que oferece serviços a população.

24. Assinale a alternativa que apresenta uma conduta ética de um servidor público:

a) Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços, dificultando o processo de comunicação.

b) Atender o usuário com distinção quanto a raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político ou posição social.

c) Ter consciência de que o seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na inadequada prestação dos serviços públicos.

d) Desempenhar com zelo as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular.

25. Utilizar-se do cargo ou função pública para obter qualquer favorecimento para si ou para outros, é considerada uma atitude:

a) Eticamente correta, desde que não prejudique outras pessoas.

b) Antiética, pois esta atitude fere princípios éticos do serviço público.

c) Eticamente correta, pois esta atitude não fere princípios éticos do serviço público.

d) Antiética, mas aceitável desde que não prejudique outras pessoas.

26. Sobre as características da redação oficial, assinale a alternativa INCORRETA.

a) Impessoalidade.

b) uso do padrão culto de linguagem.

c) concisão.

d) Informalidade.

27. Com relação à redação oficial, assinale a opção ERRADA:

a) Quem comunica é sempre a Administração Pública.

b) O que comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão ou entidade que comunica.

c) o destinatário dessa comunicação é o público, o conjunto de cidadãos, ou outro órgão ou entidade pública.

d) A redação oficial deve ter a interferência da individualidade de quem a elabora.

28. Com relação a ofício, carta, requerimento e protocolo, associe a primeira coluna com a segunda:

| | |
|--------------|--|
| (1) Ofício | () É uma petição dirigida a uma entidade oficial, organismo ou instituição através da qual se solicita a satisfação de uma necessidade ou interesse. |
| (2) Carta | () Comunicação escrita, formal e cerimoniosa, utilizada no serviço público, trocada entre autoridades que exercem as mesmas funções ou de funcionários com cargos inferiores, para seus superiores hierárquicos, com o propósito de fazer uma solicitação ou reivindicação oficial. |

| | |
|--------------------|---|
| (3) Requerimento | () É o livro (ou, mais atualmente, o suporte informático) em que são transcritos progressivamente os documentos e os atos em entrada e em saída de um sujeito ou entidade (público ou privado). Este registro, se obedecerem a normas legais, têm fé pública, ou seja, tem valor probatório em casos de controvérsia jurídica. |
| (4) Protocolo | () É um tipo de correspondência, com ou sem envoltório, sob a forma de comunicação escrita, de natureza administrativa, social, comercial, ou qualquer outra, que contenha informação de interesse específico do destinatário, de acordo com a Legislação Brasileira. |

A sequência CORRETA é:

- a) **3, 1, 4, 2.** b) 1, 4, 2, 3. c) 2, 3, 1, 4. d) 4, 2, 3, 1.

29. No momento do arquivamento de documentos toda a atenção é necessária, pois um documento arquivado erroneamente poderá ficar perdido quando solicitado posteriormente. As operações para arquivamento são as seguintes:

- I. Ler o motivo do arquivamento, não contentar-se com o “arquite-se”.
- II. Se o documento não estiver classificado, atribuir um código conforme o assunto.
- III. Se arquivar o documento na pasta (arquivo setorial), verificar a existência de antecedentes na mesma pasta e agrupar aqueles que tratam do mesmo assunto, por consequência, o mesmo código.
- IV. Arquivar as pastas suspensas na sequência dos códigos atribuídos – usar uma pasta para cada código, evitando a classificação “diversa”.
- V. Ordenar os documentos que não possuem antecedentes de acordo com a ordem estabelecida – cronológica, alfabética, geográfica, verificando a existência de cópias e eliminando-as. Caso não exista o original manter uma única cópia.
- VI. Arquivar o anexo do documento, quando volumoso, em caixa ou pasta apropriada, identificando internamente o seu conteúdo e não se faz necessário o registro da sua localização.
- VII. A classificação e o arquivamento de documentos baseados no assunto/conteúdo prejudicam a recuperação do contexto original da informação e dificultam a etapa de avaliação para eliminação, transferência ou recolhimento (arquivo morto).

Marque a alternativa CORRETA:

- a) **Apenas os itens I,II,III, IV e V.** b) Apenas os itens III, IV, V, VI e VII.
 c) Apenas os itens I, III, V e VII. d) Apenas os itens II, IV e VI.

30. Depois de ser lida, a correspondência deve ser convenientemente tratada. Aponte a forma ERRADA de proceder com correspondências lidas:

- a) se não for necessário dar sequência ao assunto, a correspondência vai imediatamente para o arquivo, com a devida indicação no canto superior esquerdo e a assinatura do ordenante.

b) se é necessário uma resposta, devem ser feitas as anotações necessárias para a sua execução ou, então, se for o caso, o próprio destinatário encarregar-se-á de a escrever.

c) Toda a correspondência urgente deve ter uma resposta lenta.

d) Não se deve adiar a resolução de assuntos pendentes, tornando-os eternamente esquecidos.

31. Visando manter um bom relacionamento no ambiente de trabalho, algumas ações devem ser evitadas, devemos conviver bem e respeitar as pessoas com quem trabalhamos. Uma pessoa que é escolhida em sentido figurado, como um "bode expiatório" é alguém que:

a) recebe punição por ter agido sozinho de forma errada.

b) é escolhido arbitrariamente para levar (sozinho) a culpa de uma calamidade, crime ou qualquer evento negativo (que geralmente não tenha cometido).

c) é muito especial, por esse motivo é escolhido para liderar um determinado grupo.

d) é alguém que não consegue se socializar com o grupo.

32. São funções importantes para a organização de um setor de controle de estoques, EXCETO:

a) Determinar o que deve permanecer em estoque. Número de itens.

b) Esperar a determinação de superiores para saber quando se deve reabastecer o estoque. Prioridade.

c) Acionar o departamento de compras para executar a aquisição de estoque.

d) Controlar o estoque em termos de quantidade e valor e fornecer informações sobre sua posição.

33. São cuidados essenciais para o armazenamento de produtos em uma repartição pública, EXCETO:

a) Determinação do local.

b) Definição de uma política de preservação, com embalagens convenientes aos materiais.

c) Segurança patrimonial, apenas para diminuir parcialmente os furtos, incêndios, etc.

d) Ordem, arrumação e limpeza, de forma constante.

34. Aponte nos itens abaixo o armazenamento que facilita as tarefas de arrumação e busca, mas nem sempre permite o melhor aproveitamento do espaço:

a) Armazenagem por tamanhos.

b) Armazenagem por agrupamento.

c) Armazenagem por frequência.

d) Armazenagem Especial.

35. Marque a opção que indica a nomenclatura de um atendimento ou procedimento que deve ser feito, onde o conceito está intimamente ligado a *tempo*. É algo que grita por atenção porque tem um tempo limite para ser feito:

a) Urgência.

b) Prioridade.

c) Importância.

d) Sentimento.

36. O atendimento ao público deve ser realizado da maneira mais clara possível, e por isso é imprescindível que o funcionário conheça as normas e funcionamento do órgão que está atuando. Com relação ao atendimento ao público, identifique a alternativa INCORRETA:

- a) No atendimento ao público utilizamos procedimentos administrativos habituais que podem, em alguns casos, serem estruturados com fluxogramas de processos.
- b) Chamamos de prioridade de atendimento, o que é realizado preferencial para: idosos, gestantes e portadores de deficiência.
- c) Para realizarmos um atendimento com excelência, devemos em primeiro lugar ter conhecimento das exigências da situação, orientando o solicitante nos critérios prescritos pela instituição.
- d) O atendimento ao público é imprescindível, devendo sempre ser repassadas informações que os beneficiem, deixando de lado os critérios prescritos pela instituição.**

37. Não é princípio da Arquivologia:

- a) **Princípio da proporcionalidade**
- b) Princípio do respeito à ordem original
- c) Princípio da proveniência.
- d) Princípio da Organicidade.

38. Não é característica do Memorando:

- a) Visa à objetividade.
- b) Em seu texto não se faz necessário indicar o local, data nem o número do memorando.**
- c) Proporciona imensa rapidez no repasse da informação.
- d) Comunicação interna que veicula entre as unidades administrativas de empresas e órgãos públicos.

39. A eficiência na Administração significa:

- a) uso dos recursos de forma adequada, sem desperdício.**
- b) realização das atividades em menor espaço de tempo.
- c) o mesmo que efetividade.
- d) obtenção exata dos resultados almejados.

40. Qual a sequência de teclas usada para imprimir um documento do MS-Word?

- a) Ctrl+T
- b) Alt+A
- c) Alt+E
- d) Ctrl+P**