

**AGENTE ADMINISTRATIVO**

**PROVA ESCRITA OBJETIVA**

**MODELO: 1**

**CADERNO DE QUESTÕES**  
**NÚMERO DE QUESTÕES: 40**

**Leia atentamente as instruções abaixo, e aguarde autorização para abertura deste caderno de questões.**

1. Confira o seu CADERNO DE QUESTÕES 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 por questão ou deixar todos os campos em branco, sua prova objetiva será anulada. **PINTE A BOLINHA POR COMPLETO.**
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. Você deve, portanto, assinalar apenas uma opção em cada questão. A marcação em mais de uma opção anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
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 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, deixe o local de prova sem acompanhar o fiscal à coordenação.

## AGENTE ADMINISTRATIVO

### PROVA DE CONHECIMENTOS GERAIS

**Leia o TEXTO I e responda às questões que seguem.**

Dois casos de suicídio que chocaram o Brasil e que mencionam a crise financeira como gatilho não devem ser vistos como casos isolados.

A literatura científica tem reunido consistentes estudos mostrando que, em momentos de crise econômica, é esperado, sim, um aumento no número de suicídios, além de casos de depressão e distúrbios mentais. Em 2009, por exemplo, o BMJ (British Medical Journal) publicou estudo mostrando que, após a crise econômica de 2008, houve quase 5.000 suicídios a mais do que o esperado em 27 países da Europa e 18 das Américas. Entre os homens europeus, houve um aumento de 11,7% dos suicídios entre os jovens entre 15 e 24 anos. Nas Américas, o maior aumento (5,2%) ocorreu entre homens com idade entre 45 e 64 anos.

Segundo os pesquisadores, o aumento das mortes ocorreu, sobretudo, em setores e países onde houve muito desemprego. Os pesquisadores veem a relação entre o estresse emocional da recessão e o ato de tirar a própria vida como uma provável relação de causa e efeito. No Brasil, também houve aumento de casos de suicídios após o Plano Collor, que confiscou a poupança.

Segundo os psiquiatras, pessoas que já têm uma predisposição para determinados distúrbios mentais, diante de uma situação de estresse e, sobretudo, da falta de perspectiva de saída, acabam não vendo mais sentido na vida, não enxergam mais aquela luzinha no fim do túnel que tantas vezes nos resgatam do desespero e nos faz seguir em frente.

A possibilidade de aumento de suicídio e de doenças mentais por conta de crises econômicas já motivou a OMS (Organização Mundial de Saúde) a emitir nota dizendo que "não devemos nos surpreender ou menosprezar as perturbações e as possíveis consequências da crise financeira".

O momento é propício para falarmos também de prevenção ao suicídio. No Brasil desde 2006 existe no Ministério da Saúde um programa chamado de Estratégia Nacional de Prevenção ao Suicídio. Mas o plano não possui metas específicas e nem orçamento. Ou seja, não saiu do papel.

Prevenção também se faz quebrando tabus que ainda envolvem o tema suicídio. Falar sobre o assunto, oferecer afeto, indicar saídas podem ajudar muito. Especialistas dizem que o suicídio pode ser prevenido em 90% das situações. Em geral, pessoas que pensam em se matar emitem sinais que podem ser captados.

Em 2015, o CVV (Centro de Valorização da Vida), em parceria com o Facebook, criou uma nova ferramenta em que amigos podem intervir ao identificar postagens com sinais alarmantes. Funciona assim: ao perceber que um amigo postou um conteúdo que possa indicar uma tendência suicida, o usuário pode escolher a opção "denunciar a publicação".

O Facebook perguntará o que está acontecendo, e a pessoa deve escolher a opção "acredito que não deveria estar no Facebook". Depois, a questão é: "o que há de errado". O usuário poderá escolher uma opção relacionada ao suicídio.

A pessoa então receberá uma mensagem no seu Facebook avisando que um de seus amigos está preocupado com ele (sem identificar quem fez a denúncia), oferecendo opções como enviar uma mensagem a um amigo, conversar com um agente do CVV pelo telefone, chat ou e-mail ou ainda receber dicas do que fazer.

E se um amigo lhe pedir ajuda, ficam aí algumas dicas do Carlos Correia, voluntário do CVV, de como agir: nunca diga que está sem tempo; não comece a elencar coisas ruins sobre a própria vida, iniciando uma “competição de desgraças”; não diga algo como “do que está reclamando? Você tem tudo para ser feliz! ”. Atitudes simples, como convidar seu amigo para dar uma volta ou apenas escutá-lo, já podem ser suficientes. Sim, há casos em que nada vai adiantar. Nem conselho, nem terapia, nem remédio. Mas para muitos essa ajuda pode fazer toda a diferença.

(<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/claudiacollucci>)

1. Assinale a opção que identifica a CORRETA progressão temática do texto.
  - a) Crise financeira e recessão como gatilho para o suicídio – desemprego – prevenção ao suicídio – uso do facebook – como ajudar amigos em risco de suicídio.
  - b) Crise financeira - desemprego – prevenção ao suicídio – uso do facebook – como ajudar amigos em risco de suicídio.
  - c) Crise financeira e recessão como gatilhos para o suicídio – prevenção ao suicídio – como ajudar amigos em risco de suicídio.**
  - d) Crise financeira - prevenção ao suicídio – uso do facebook – como ajudar amigos em risco de suicídio.
  
2. Assinale o tipo de conhecimento a que está condicionada a compreensão do sentido articulado no trecho “Dois casos de suicídio que chocaram o Brasil ”.
  - a) Conhecimento linguístico, pois o verbo “chocaram” apresenta ambiguidade no enunciado.
  - b) Conhecimento de mundo ou enciclopédico, pois inclui informações socioculturais formais ou informais que se encontram armazenadas na memória permanente.**
  - c) Conhecimento interacional, pois é necessária a mobilização de conhecimentos referentes às formas de interação.
  - d) Conhecimento sensorial, pois a experiência do suicídio conduz à compreensão linguística.
  
3. Marque a alternativa que justifica o emprego entre vírgulas de “após a crise econômica de 2008”.
  - a) O adjunto adverbial temporal deslocado, neste caso, deve estar entre vírgulas.**
  - b) O aposto, neste caso, deve estar entre vírgulas.
  - c) O adjunto adnominal deslocado, neste caso, deve estar entre vírgulas.
  - d) A oração adverbial temporal neste caso, deve estar entre vírgulas.
  
4. Marque a noção expressa pelo trecho destacado em “A possibilidade de aumento de suicídio e de doenças mentais por conta de crises econômica já motivou a OMS (Organização Mundial de Saúde) a emitir nota”.
  - a) Tempo, pois a OMS agiu rapidamente.
  - b) Pressuposto, pois o pressupõe agilidade no tratamento do assunto.
  - c) Tempo, pois a OMS antecipou-se ao aumento do número de casos.
  - d) Pressuposto, pois há indícios de que a OMS já considera que, com a crise econômica, o número de suicídios vá aumentar.**

## 5. NULA

6. Assinale a(s) explicação(ões) enunciativa(s) verdadeira(s) sobre o emprego dos termos destacados em “Segundo os psiquiatras, pessoas que já têm uma predisposição para determinados distúrbios mentais, diante de uma situação de estresse e, sobretudo, da falta de perspectiva de saída, acabam não vendo mais sentido na vida, não enxergam mais aquela luzinha no fim do túnel que tantas vezes nos resgatam do desespero e nos faz seguir em frente.”

I. Utilizam-se esses pronomes porque todos podem já ter passado pela experiência em foco.

II. O enunciador utiliza os pronomes porque também ele se inclui no rol de pessoas que podem encontrar uma “luzinha no fim do túnel”, distanciando-se, assim, do enunciador de “segundo os psiquiatras” e assumindo, ele mesmo, a autoria do enunciado.

III. O pronome pessoal aparece assim empregado por adotar o enunciador um estilo preciosista.

IV. Há um incontestável problema de coesão no trecho.

a) Nenhuma das opções é verdadeira.

b) Todas as opções são verdadeiras.

c) São verdadeiras apenas III e IV.

**d) São verdadeiras apenas I e II.**

7. Assinale a opção em que a expressão destacada “Ou seja, não saiu do papel.” está identificada quanto ao sentido.

a) É uma expressão denotativa, pois denota que o programa ainda está no papel, não tendo sido implementado.

**b) É uma expressão conotativa, pois programas não têm concretamente mobilidade para, de forma literal, sair de um papel.**

c) É uma expressão literal, pois desde 2006 o programa já deveria ter sido implementado.

d) É uma expressão tautológica, tendo em vista já ter sido repetida na porção de texto anterior.

8. Identifique o problema de linguagem presente em “criaram uma nova ferramenta”.

**a) Contradição lógica.**

b) Perífrase.

c) Redundância.

d) Chavão.

9. Assinale o referente textual a que aponta a anáfora destacada em: “A pessoa então receberá uma mensagem no seu Facebook avisando que um de seus amigos está preocupado com ele (...)”.

a) “o usuário” (linha 35).

b) “a pessoa” (linha 37).

**c) “um amigo” (linha 34).**

d) “um de seus amigos” (linha 40-41).

10. É sigla formada pelas mesmas regras de CVV, BMJ, OMS:

a) CNPq.

b) PB.

c) IBAMA.

**d) IML.**

11. Para completar uma página do seu álbum de figurinhas da Olimpíada Rio 2016, Oscar trocou 30% das figuras repetidas que possuía por uma carta que completaria essa página. Após a troca verificou que 25% das repetidas restantes estavam danificadas e, então, deu todas essas cartas para Maria, ficando, Oscar, com 42 cartas. Nesse caso, quantas cartas Oscar tinha inicialmente?

a) 72.

b) 76.

- c) **80.**
- d) 84.

12. Uma cozinheira tem à disposição quatro frascos de óleo de cozinha. No primeiro frasco há três quartos de litro de óleo; no segundo frasco, há cinco sextos de litro de óleo; no terceiro, há quatro quintos de litro de óleo; e no último frasco há dois terços de litro de óleo. Se a cozinheira utilizar os dois frascos que contêm menos óleo, ela terá utilizado, ao todo:

- a) dezenove doze avos de litro.
- b) **dezessete doze avos de litro.**
- c) trinta e um vinte avos de litro.
- d) três meios de litro.

13. Thiago viaja toda semana e passa sempre três dias fora de casa. Ao retornar de uma dessas viagens observou que o chuveiro do seu banheiro está pingando água em intervalos de tempos iguais. Nessa época de estiagem, resolveu medir o desperdício de água nesses três dias. Utilizando um recipiente vazio de 600 mL para aparar a água, verificou que o mesmo encheu em 1 hora. Qual o total de água desperdiçado no período de viagem de Thiago?

- a) 4320 litros.
- b) 432 litros.
- c) **43,2 litros.**
- d) 4,32 litros.

14. O grupo Alinhamento da guia Página inicial do Excel 2010 oferece botões de alinhamento do texto nas células dentre os quais não se inclui:

- a) **Justificar.**
- b) Alinhar texto à esquerda.
- c) Centralizar o texto.
- d) Alinhar o texto à direita.

15. Licitação é um procedimento seletivo, previsto em lei, que antecede às contratações públicas. Sobre o assunto, marque o item que NÃO é um dos princípios dessa legislação (art. 3 da Lei 8.666):

- a) **Julgamento Subjetivo.**
- b) Proibição administrativa.
- c) Isonomia.
- d) Promoção do Desenvolvimento Nacional Sustentável.

16. Sobre as disposições referentes aos servidores públicos, assinale a opção CORRETA:

- a) O servidor público investido em cargo público faz jus ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.
- b) São estáveis após dois anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.
- c) **As funções de confiança são exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo.**
- d) Na administração pública brasileira, é obrigatória a aprovação prévia em concurso público para o preenchimento de cargos efetivos. No caso de empregos públicos, a exigência de concursos públicos não se revela lícita uma vez que o preenchimento de tais empregos se dá mediante processo seletivo simplificado.

17. Em relação às modalidades de Licitação e suas definições é INCORRETO afirmar que:

a) Concorrência é a modalidade na qual podem participar quaisquer interessados que na fase de habilitação preliminar comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução do objeto da licitação.

b) **Convite é a modalidade realizada entre interessados do ramo de que trata o objeto da licitação, escolhidos e convidados em número mínimo de 05 (cinco) pela Administração. O convite é a modalidade de licitação mais simples.**

c) Tomada de preços é a modalidade realizada entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação.

d) No convite é possível a participação de interessados que não tenham sido formalmente convidados, mas que sejam do ramo do objeto licitado, desde que cadastrados no órgão ou entidade licitadora ou no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou Cadastro unificado similar.

18. Segundo a Constituição Federal de 1988 e suas alterações, no seu artigo 37, a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos seguintes princípios:

a) Legalidade, impessoalidade, territorialidade, publicidade e eficiência.

b) Legalidade, territorialidade, publicidade, eficiência e democracia.

c) **Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.**

d) Legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e democracia.

19. Hierarquia “é o princípio da administração pública que distribui as funções dos seus órgãos, ordenando e revendo a atuação de seus agentes e ainda estabelece a relação de subordinação entre os servidores do seu quadro de pessoal” (Direito Administrativo Brasileiro, Hely Lopes Meireles, pg. 127, ed. 2003). Em relação ao tema é CORRETO afirmar que:

a) A relação é de subordinação por conta da função e da capacidade laboral.

b) Conclui-se que a hierarquia significa superioridade de cargo ou pessoal dentro da organização estatal ou mista.

c) **Na Administração Pública, o funcionário dos serviços gerais tem a mesma importância que um chefe de gabinete e, dentro de sua categoria, é igual hierarquicamente a outros.**

d) A distribuição dessa hierarquia é questão de organização da Administração Pública, como uma divisão de castas de pessoas ou funções.

20. As mortes prematuras causadas pela poluição atmosférica continuarão a aumentar até 2040, a menos que o mundo altere a maneira como usa e produz energia, alertou a Agência Internacional de Energia (AIE). Entende-se por poluição, a degradação da qualidade ambiental resultante de atividades que direta ou indiretamente, EXCETO:

a) **Afetem favoravelmente a biota.**

b) Afetem as condições estéticas ou sanitárias do meio ambiente.

c) Prejudiquem a saúde, a segurança e o bem-estar da população.

d) Criem condições adversas às atividades sociais e econômicas.

## PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A comunicação é de vital importância para o Agente Administrativo. Para que haja uma boa comunicação, é necessário, EXCETO:

- a) Alguém que comunique.
- b) Algo a ser comunicado.
- c) Alguém que receba essa comunicação.
- d) Alguém que processe essa comunicação.**

22. O atendimento remete a uma ajuda de uma pessoa à outra. Sempre que acontece um atendimento, pessoas estão se relacionando.

São Objetivos em um relacionamento profissional, EXCETO:

- a) Assistir o cliente nas necessidades que geraram a procura pelo serviço.
- b) Encantar o cliente, permitindo torná-lo um parceiro da instituição, capaz de agregar desenvolvimento e aprimoramento.
- c) Ser o mais profissional possível, levando o cliente a confiar no trabalho.
- d) Ser o mais breve possível, mesmo que o cliente não consiga sanar todas as suas dúvidas.**

23. São aspectos necessários para um atendimento com excelência, EXCETO:

- a) Conhecimento do seu serviço e do funcionamento da instituição em suas partes e no todo.
- b) Evitar a observação das necessidades do cliente, as verbalizadas e as não-verbalizadas.**
- c) Estar sempre atualizado nas informações que possui e que sua função exige.
- d) Ser criativo e assertivo em sua conduta, em especial nas situações de conflito e tensão.

24. Ao ser atendido, o cliente busca ser reconhecido e obter confiança nas atitudes, assim o atendente satisfaz as necessidades do cliente de estima e consideração. Quando isso não acontece, acarreta, EXCETO:

- a) Desagrado.
- b) Conforto.**
- c) Descaso.
- d) Intolerância.

25. Identifique o item INCORRETO sobre as funções para se organizar um setor de controle de estoques.

- a) Determinar o que deve permanecer em estoque. Número de itens.
- b) Receber, armazenar e atender os materiais estocados de acordo com as necessidades.
- c) Identificar e evitar retirar do estoque os itens danificados.**
- d) Controlar o estoque em termos de quantidade e valor e fornecer informações sobre sua posição.

26. Sobre Segurança e higiene do trabalho é INCORRETO afirmar:

- a) São atividades interligadas que repercutem diretamente sobre a continuidade da produção e sobre a moral dos empregados.
- b) São atividades distintas que repercutem indiretamente sobre a continuidade da produção e sobre a moral dos trabalhadores.**

- c) Procura resguardar o trabalhador dos riscos de saúde relacionados com o exercício de suas funções.
- d) A Higiene do Trabalho é vista como uma ciência do reconhecimento, avaliação e controle dos riscos à saúde, na empresa, visando à prevenção de doenças ocupacionais.

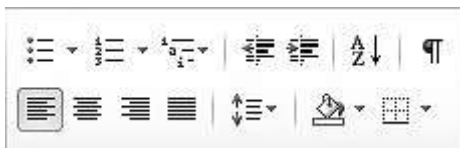
27. A atividade de Higiene do Trabalho no contexto da gestão de RH inclui uma série de normas e procedimentos, visando essencialmente:

- a) A proteção da saúde física e mental do empregado.**
- b) A proteção unicamente da saúde física do empregado.
- c) A proteção exclusivamente da saúde mental do empregado.
- d) A fiscalização da saúde física e mental da maioria dos empregados.

28. Do ponto de vista da Administração de Recursos Humanos, a saúde e a segurança dos empregados constituem:

- a) Uma das principais bases para a inadequação da força de trabalho.
- b) Uma das principais bases para a preservação da força de trabalho adequada.**
- c) Um empecilho necessário para a produtividade.
- d) Um acordo feito entre patrão e empregado, podendo ser levado em consideração alguns dos aspectos apontados.

29. Analise a imagem presente na guia “Página Inicial” do Microsoft Word, versão português do Office 2010.



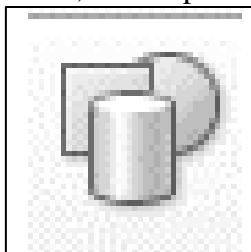
Esta imagem se refere a qual grupo?

- a) Área de transferência.
- b) Estilo.
- c) Fonte.
- d) Parágrafo.**

30. São opções predefinidas de margens disponíveis na opção “Margens” do grupo “Configurar Página” da guia “Layout da Página” do Microsoft Word, versão português do Office 2010, EXCETO:

- a) Estreita.
- b) Larga.
- c) Normal.
- d) Ofício.**

31. A imagem representa um ícone do grupo “Ilustrações” da guia “Inserir” no Microsoft Word, versão português do Office 2010.



A opção representada é:

- a) Imagem.
- b) Formas.**
- c) Gráfico.
- d) SmartArt.



32. Qual das opções abaixo NÃO está disponível no grupo “Células” da guia “Página Inicial” do Microsoft Excel, versão português do Office 2010:

- a) A opção “AutoAjuste da Altura da Linha” está disponível no menu “Formatar”.
- b) A opção “Inserir Células” está disponível no menu “Inserir”.
- c) A opção “Excluir Planilha” está disponível no menu “Formatar”.**
- d) A opção “Inserir Planilha” está disponível no menu “Inserir”.

33. No Windows XP, o Windows Explorer possui sua interface dividida em duas partes, conhecidas como:

- a) Barra de tarefas e bibliotecas.
- b) Bibliotecas e Painel de navegação.
- c) Barra de endereços e Barra de status.
- d) Painel de navegação e Painel de conteúdo.**

34. Uma fórmula do MS Excel 2010 pode conter:

- a) Funções.
- b) Operadores.
- c) Referências.
- d) Todas as alternativas estão corretas.**

35. Qual das opções abaixo NÃO está disponível no grupo “Estilos” da guia “Página Inicial” do Microsoft Excel, versão português do Office 2010:

- a) Estilos de Célula.
- b) Filtrar e Classificar.**
- c) Formatar como Tabela.
- d) Formatação Condicional.

36. Para executar as funções: Copiar, Colar e Recortar nos aplicativos do pacote Microsoft Office, deve-se utilizar, respectivamente, as teclas de atalho:

- a) CTRL+T, CTRL+C e CTRL+X.
- b) CTRL+C, CTRL+V e CTRL+X.**
- c) CTRL+C, CTRL+N e CTRL+V.
- d) CTRL+F, CTRL+T e CTRL+V.

37. A comunicação interpessoal é um processo que envolve o processo de envio e recebimento de símbolos aos quais são agregados significados entre as pessoas. Neste sentido, pode-se AFIRMAR que a comunicação interpessoal é dificultada por atitudes como:

- a) A maneira de se dirigir ao outro de forma respeitosa e flexível.
- b) A tomada de decisões de forma irracional, sem analisar as situações.**
- c) A prestação de serviços de forma respeitosa com o público.
- d) A clareza nas informações prestadas ao público.

38. A classificação de materiais é importante no que diz respeito ao controle dos estoques de uma empresa. Desta maneira, qual dos princípios abaixo é responsável pela uniformização do emprego e do tipo do material?

- a) Normalização.    **b) Padronização.**    c) Codificação.    d) Especificação.

39. Preencha a lacuna.

A \_\_\_\_\_ é revelada na relação indivíduo- indivíduo e nas relações indivíduo-grupo, englobando, assim, atitudes individuais e coletivas que jamais se dissociam.

- a) Competência pessoal.  
**b) Competência interpessoal.**  
c) Competência individual.  
d) Competência coletiva.

40. Ética profissional é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta.

São condutas de um profissional ético:

- a) Cumprir as ordens dos seus superiores respeitando os padrões éticos e morais.  
b) Proceder de forma que não prejudique seu próximo.  
c) Agir pensando nas consequências dos atos na vida do próximo.  
**d) Todas as alternativas estão corretas.**