



CADERNO DE QUESTÕES

NÍVEL MÉDIO COMPLETO

AGENTE ADMINISTRATIVO

NOME: _____

Nº DE INSCRIÇÃO:

LEIA COM ATENÇÃO

1. Este **CADERNO DE QUESTÕES** contém **30 QUESTÕES** de múltipla escolha (objetivas) correspondentes ao cargo concorrente do candidato;
2. Cada questão de múltipla escolha apresenta **CINCO** alternativas identificadas com as letras **A, B, C, D e E** sendo apenas uma correta;
3. Confira se o seu **CADERNO DE QUESTÕES** contém a quantidade de questões descritas no item 1 e se o **cargo e nível** para os quais você foi inscrito estão corretos. Caso esteja incompleto ou apresente qualquer defeito comunique imediatamente ao fiscal de sala;
4. Observe, na **FOLHA DE RESPOSTA**, se seus dados estão registrados corretamente. Caso haja alguma divergência, comunique ao fiscal de sala;
5. **ATENÇÃO:** após conferência, assine seu nome no espaço próprio da **FOLHA DE RESPOSTA E CADERNO DE QUESTÕES**;
6. É obrigatório o uso de caneta esferográfica feita em material transparente de tinta preta;
7. Não é permitido, no momento da prova, o candidato permanecer com aparelhos eletrônicos (calculadora, telefone celular, tablet etc.), óculos escuros, protetor auricular, boné etc.;
8. O (a) candidato (a) só poderá se ausentar do local de prova depois de transcorrido o tempo de 1(uma) hora do início da prova. Vale ressaltar que só poderá levar o **CADERNO DE QUESTÕES**, após 2(duas) horas do início da prova;
9. O tempo disponível para a prova é de **03 (três) horas**;
10. Quando terminar sua prova, entregue ao fiscal de sala a **FOLHA DE RESPOSTAS** e o **CADERNO DE QUESTÕES** (caso não tenha decorrido o tempo de 2 horas do início da prova);
11. Será eliminado do concurso e terá sua prova anulada o candidato (a) que: **NÃO ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA** e/ou a **FOLHA DE RESPOSTAS**;
12. Os três últimos candidatos, ao terminar a prova, só poderão sair juntos.

BOA PROVA!

DESTAQUE AQUI

01	06	11	16	21	26
02	07	12	17	22	27
03	08	13	18	23	28
04	09	14	19	24	29
05	10	15	20	25	30

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 01 a 10 Texto para as questões 01 a 10

SOMOS SERES RETÓRICOS

Se você fosse uma velha senhora e descobrisse que, por um terrível engano, jogara cinquenta mil dólares no lixo, processaria um vizinho desempregado que, repentinamente e na mesma época da perda, enriquecera com um dinheiro achado também no lixo?

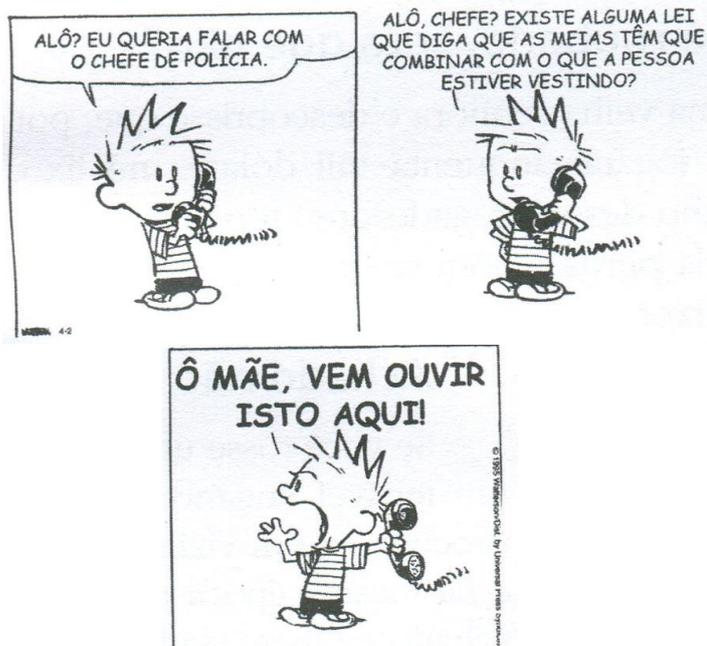
Se você fosse esse homem desempregado, como argumentaria a seu favor?

Se você fosse um vizinho e o chamassem para opinar sobre o caso, daria a um ou a outro? Por quê?

Se você fosse o advogado do homem que encontrara o dinheiro no lixo, aceitaria que seu cliente fosse processado por "fraude"?

Com certeza, várias serão as respostas para essas questões e, cada personagem, em função de sua posição nessa história, apresentará um discurso diferente. Todos defenderão com ardor as "suas" opiniões e irão valer-se da língua como um lugar de confronto das subjetividades. Provavelmente, chamarão seus pontos de vista de "razão" e suas "razões" de "verdade".

Enfim, somos *seres retóricos*. Por termos crenças, valores e opiniões, valemo-nos da palavra como um instrumento revelador de nossas impressões sobre o mundo, de nossos sentimentos, convicções, dúvidas, paixões e aspirações. Pela palavra, tentamos influenciar as pessoas, orientar-lhes o pensamento, excitar ou acalmar as emoções para, enfim, guiar suas ações, casar interesses e estabelecer *acordos* que nos permitam conviver em harmonia:



Fonte: O Estado de S. Paulo, 26 mar. 2005.

Somos também, pela palavra, construtores sociais, sujeitos ativos que, de um modo ou de outro, se revelam no convívio com as pessoas. No texto, lugar de interação e de comunicação entre interlocutores,

buscamos construir sentidos que, depois, serão interpretados e constituirão nosso discurso e o do outro.

Agimos retoricamente quando nos valemos do discurso para descrever, explicar e justificar nossa opinião com o objetivo de levar o outro a aceitar nossa posição. Como oradores, somos influenciadores e demonstramos a realidade sob certos ângulos, justificamos nossa posição em termos aceitáveis para conquistar a adesão de nosso interlocutor, para propor uma nova visão da realidade, para ajustar nossos interesses à sensibilidade e interesses de quem nos ouve. Como auditório, aceitamos se a construção retórica é ou não interessante, justa, bela, útil ou agradável suficientemente para que concordemos com o que nos foi exposto.

FERREIRA, Luiz Antonio. *Leitura e Persuasão*. São Paulo: Contexto, 2015.

QUESTÃO 01

Sobre a expressão *com certeza*, que inicia o 5º parágrafo, é **incorreto** afirmar:

- (A) tem valor adverbial;
- (B) tem valor circunstancial;
- (C) produz noção de verdade;
- (D) é uma locução adverbial;
- (E) está subordinado às perguntas antes feitas.

QUESTÃO 02

A expressão em função de, no mesmo parágrafo, **não** poderia ser substituída, sem alterar o sentido, por:

- (A) devido a sua;
- (B) conquanto sua;
- (C) por causa de sua;
- (D) por conta de sua;
- (E) em virtude de sua.

QUESTÃO 03

A relação semântica existente entre as expressões *com certeza* e *provavelmente* é de:

- (A) sinonímia;
- (B) antonímia;
- (C) conotação;
- (D) homonímia;
- (E) paronímia.

QUESTÃO 04

Em relação ao uso do verbo **chamar**, no último período do mesmo parágrafo, é **correto** dizer:

- (A) é VTD;
- (B) é VTD e I;
- (C) é V Intransitivo;
- (D) é V de Ligação;
- (E) é VT Adverbial.

**QUESTÃO 05**

Em: "orientar-lhes o pensamento...", o lhes está funcionando como:

- (A) complemento nominal;
- (B) adjunto adnominal;
- (C) objeto direto;
- (D) objeto indireto;
- (E) complemento verbal.

QUESTÃO 06

Em: "... com o que nos foi exposto", o vocábulo o é:

- (A) artigo definido;
- (B) pronome vicário;
- (C) pronome demonstrativo;
- (D) parte da locução pronominal *o que*;
- (E) pronome pessoal oblíquo.

QUESTÃO 07

Por duas vezes o autor usou a expressão entim, no sexto parágrafo. Respectivamente, seus usos operam noção de:

- (A) certeza e conclusão;
- (B) conformidade e finalidade;
- (C) conclusão e conclusão;
- (D) concessão e conformidade;
- (E) conclusão e concessão.

QUESTÃO 08

Que função de linguagem predomina no título do texto?

- (A) conativa;
- (B) poética;
- (C) fática;
- (D) expressiva;
- (E) da metalinguagem.

QUESTÃO 09

A palavra auditório utilizada no último parágrafo significa:

- (A) lugar com cadeiras;
- (B) recinto;
- (C) aquilo que pertence à audição;
- (D) local de interação;
- (E) público.

QUESTÃO 10

A personagem da tirinha usada no interior desse texto não concorda com algo que está implícito em sua fala. Para subsidiar sua discordância, qual dos tipos de argumentação a seguir ele se vale para ratificar seu posicionamento?

- (A) consenso;
- (B) citação;
- (C) raciocínio lógico;
- (D) argumento de autoridade;
- (E) prova concreta.

MATEMÁTICA**Questões de 11 a 15****QUESTÃO 11**

Um comerciante possui um pacote contendo 120 moedas de 0,25 centavos e 160 moedas de 0,10 centavos. Ao trocar no banco, obtém o seguinte valor em papel moeda:

- (A) R\$ 48,00
- (B) R\$ 45,00
- (C) R\$ 46,00
- (D) R\$ 50,00
- (E) R\$ 44,00

QUESTÃO 12

Um tanque contém 2000 litros de água mineral e pretende encher um número **N** de garrafinhas, cada uma contendo 200 ml. Os números de garrafinhas cheias serão de:

- (A) 10.000
- (B) 3.000
- (C) 5000
- (D) 4000
- (E) 2.500

QUESTÃO 13

Com velocidade de 100Km/h, gasta-se 2h para sair de uma cidade **A** e atingir a cidade **B**. Se a velocidade usada pelo condutor entre as duas cidade fosse de 25Km/h, o tempo da viagem seria de:

- (A) 6h
- (B) 4h
- (C) 3h
- (D) 8h
- (E) 10h

RASCUNHO

**QUESTÃO 14**

Uma P.A. de 30 termos tem $\alpha_1 = 5$ e $\alpha_2 = 9$. Uma pessoa deveria somar todos os termos dessa P.A., mas depois de soma-los um a um até o trigésimo termo, percebeu que se esquecerá de somar o 25º termo. Antes de perceber o seu erro, o resultado que essa pessoa encontrou, foi:

- (A) 1890
- (B) 1800
- (C) 1795
- (D) 1790
- (E) 1789

QUESTÃO 15

Sejam os conjuntos $A = \{1, 2, 3, 4, 5\}$ e $B = \{2, 4, 6, 7, 8\}$. Pode-se considerar que o conjunto $A - B$ é representado pelo seguinte conjunto:

- (A) $\{1, 3, 4\}$
- (B) $\{1, 2, 3\}$
- (C) $\{1, 3, 7\}$
- (D) $\{1, 2, 4\}$
- (E) $\{1, 3, 5\}$

RASCUNHO

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**Questões de 16 a 20****QUESTÃO 16**

No Windows 7 BR existe um sistema baseado na execução de comandos digitados pelo usuário, esse sistema possui capacidade de executar diversas funcionalidades no Windows. Qual o nome do sistema destacado?

- (A) MS-DOS
- (B) MS Word
- (C) MKDIR
- (D) Gerenciador de Tarefas
- (E) CPU

QUESTÃO 17

O Windows 7 e Windows XP possuem uma diversidade de atalhos no teclado que permitem ao usuário economizar tempo durante a navegação nos sistemas operacionais. O atalho **WINDOWS + E** permite:

- (A) Abrir a Biblioteca do Windows
- (B) Abrir a Pesquisa do Windows
- (C) Abrir o Executar do Windows
- (D) Abrir as Informações Sistema
- (E) Abrir o Menu Computador

QUESTÃO 18

“Códigos maliciosos são programas especificamente desenvolvidos para executar ações danosas e atividades maliciosas em um computador” (Cartilha de Segurança para Internet, Versão 4.0, 2012). Qual das alternativas **não** é um Malware?

- (A) Vírus
- (B) Worm
- (C) Botnet
- (D) Phishing
- (E) Spyware

QUESTÃO 19

Na instalação e configurações padrão dos Sistemas Operacionais Windows 7 e Windows XP encontramos softwares nativos. Qual desses aplicativos é nativo nos dois sistemas operacionais citados acima?

- (A) Word
- (B) CMD
- (C) Mozilla Firefox
- (D) WinRAR
- (E) PDF

QUESTÃO 20

No Microsoft Office Word 2010 BR, a ferramenta “Quebras” apresenta a opção “Quebra de Página”. A mesma pode ser acionada através do atalho no teclado:

- (A) ALT + SHIFT + Q
- (B) CTRL + P
- (C) CTRL + SHIFT + G
- (D) CTRL + ALT + P
- (E) CTRL + ENTER

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questões de 21 a 30****QUESTÃO 21**

Dentre as alternativas abaixo, todas descrevem atividades de controle de protocolo, **exceto**:

- (A) recebimento, distribuição e movimentação.
- (B) recebimento, alienação e distribuição.
- (C) registro, autuação e expedição.
- (D) distribuição, movimentação e expedição.
- (E) recebimento, autuação e expedição.

QUESTÃO 22

Os documentos possuem classificação em diferentes categorias, entre elas temos a classificação por gênero. Marque a assertiva que contém **somente** este tipo de classificação.

- (A) Cartográficos, iconográficos, filmográficos e sonoros.
- (B) Ostensivo, cartográfico, sigiloso e micrográficos.
- (C) Ata de reunião, certidão de nascimento, iconográficos e sonoros.
- (D) Livros, pergaminhos, sigiloso e cartográfico.
- (E) Pré - original, minuta, rascunho e ofício.

QUESTÃO 23

Em correspondências oficiais, o fecho do documento pode incluir marcas de cordialidade. Marque a alternativa em que utilizamos como fecho na situação em que o destinatário possui um cargo acima do remetente:

- (A) Excelentíssimo Sr.
- (B) Respeitosamente.
- (C) Atenciosamente.
- (D) Senhor diretor.
- (E) Eminentíssimo Sr.

QUESTÃO 24

Recursos materiais são os itens ou componentes que uma empresa utiliza em suas operações do dia a dia, na elaboração do produto final ou na execução da sua atividade principal e possuem uma classificação. Marque a assertiva que classifica os materiais que estão na etapa de transformação.

- (A) Produtos vendidos e estocados.
- (B) Produtos em processo.
- (C) Produtos acabados.
- (D) Matéria prima.
- (E) Produtos reservados.

QUESTÃO 25

A qualidade no atendimento está presente em qualquer organização, seja no setor público ou privado. Esta qualidade está voltada para os pré-requisitos constitucionais do ato administrativo e dos princípios gerais da administração pública, mas também está relacionado a alguns requisitos de comportamento do servidor, dentre eles temos um que é o cerne da realização do ato de atendimento. É tão importante que está prescrito no texto da Constituição Federal de 1988 como princípio da Administração Pública. Dentre as alternativas abaixo, assinale a alternativa que represente o requisito supracitado.

- (A) Conduta
- (B) Interesse e presteza
- (C) Discrição
- (D) Eficiência
- (E) Objetividade

QUESTÃO 26

A classificação ABC tem como fundamento principal a diferenciação dos produtos em categorias, dos quais determinados produtos necessitam de maior (ou menor) controle devido à seu impacto quanto ao preço, demanda, facilidade de reposição ou competitividade. Marque a assertiva que representa os itens da classe A.

- (A) Não deixam de ser importantes também, pois sua falta pode inviabilizar a continuidade do processo, no entanto o critério estabelece que seu impacto econômico não é dramático, o que possibilita menos esforços. Estima-se que 50% dos itens em estoque correspondem a 5% do valor em estoque.
- (B) São os principais itens em estoque de baixa prioridade, foco de atenção do gestor de materiais, pois são materiais com menor valor devido à sua importância econômica. Estima-se que 10% dos itens em estoque correspondem a 90% do valor em estoque.
- (C) Não são muito importantes também, pois sua falta pode viabilizar a continuidade do processo, no entanto o critério estabelece que seu impacto econômico não é dramático, o que possibilita menos esforços. Estima-se que 20% dos itens em estoque correspondem a 5% do valor em estoque.
- (D) Compreendem os itens que ainda são considerados economicamente preciosos, e que recebem cuidados medianos. Estima-se que 30% dos itens em estoque correspondem a 15% do valor em estoque.
- (E) São os principais itens em estoque de alta prioridade, foco de atenção do gestor de materiais, pois são materiais com maior valor devido à sua importância econômica. Estima-se que 20% dos itens em estoque correspondem a 80% do valor em estoque.

QUESTÃO 27

A gestão de estoques impacta diretamente no funcionamento de qualquer organização. Marque a alternativa que explica o porquê da afirmativa: “O estoque sempre existirá” (SLACK, Nigel. 1997).

- (A) Porque sempre vai existir uma diferença de ritmo ou de taxa de fornecimento e demanda.
- (B) Porque toda organização possui estoques.
- (C) Para que a gestão de estoques seja eficiente é preciso que os estoques existam, mesmo sem planejamento.
- (D) Para prover o menor custo em estoques.
- (E) Para prover o menor custo na distribuição.

QUESTÃO 28

Dentre as alternativas abaixo, marque a que apresenta somente princípios básicos dos códigos de ética profissional.

- (A) Lealdade para com empresa, segredo profissional e execução do trabalho no mais alto nível de rendimento.
- (B) Prestação de contas ao subordinado, rechaçar a colaboração na execução de determinado trabalho, quando se fizer necessário.
- (C) Fazer declaração que constitua perigo de divulgação, segredo profissional.
- (D) Liberdade para com os colegas de trabalho, respeito à dignidade da pessoa humana.
- (E) Formação de uma consciência pessoal, atuação em defesa de interesse ou direito legítimo.

QUESTÃO 29

No contexto de qualidade ao atendimento de clientes, existem alguns tipos de comportamento que devem ser evitados pelos servidores, como por exemplo o caso em que o servidor se dirige ao cliente de cima para baixo, tratando-o como uma criança. Neste caso pode dizer que o servidor está tratando o cliente com:

- (A) desdém
- (B) robotismo
- (C) apatia
- (D) empatia
- (E) má vontade

QUESTÃO 30

No ambiente de trabalho um relacionamento interpessoal positivo tem como consequência um aumento da produtividade. Esse relacionamento entre duas ou mais pessoas é alcançado quando conhecem a si mesmas, quando possuem empatia, quando expressam as suas opiniões de forma assertiva, quando são cordiais e têm um sentido de ética. Dentre as alternativas abaixo marque a competência mais importante para desenvolver este tipo de relacionamento.

- (A) Autorealização
- (B) Autoconhecimento
- (C) Lealdade
- (D) Empatia
- (E) Automotivação