

# AGENTE ADMINISTRATIVO

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

20/05/2012

PROVAS	QUESTÕES
LÍNGUA PORTUGUESA	01 a 10
INFORMÁTICA	11 a 20
CONHECIMENTOS NA ÁREA DE ATUAÇÃO	21 a 40

SÓ ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

### LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

1. Quando for permitido abrir o caderno, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Em seguida, verifique se ele contém 40 questões.
2. Cada questão apresenta quatro alternativas de resposta, das quais apenas uma é a correta. Preencha, no cartão-resposta, a letra correspondente à resposta assinalada na prova.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro, durante o seu preenchimento. Ao recebê-lo, verifique se seus dados estão impressos corretamente; se for constatado algum erro, notifique ao aplicador de prova.
4. As provas terão a duração de quatro horas, já incluídas nesse tempo a marcação do cartão-resposta e a coleta da impressão digital.
5. Você só poderá retirar-se definitivamente da sala e do prédio após terem decorrido **duas horas** de prova e poderá levar o caderno de prova somente no decurso dos últimos **trinta minutos** anteriores ao horário determinado para o término da prova, desde que permaneça em sala até esse momento.
6. **AO TERMINAR, DEVOLVA O CARTÃO-RESPOSTA AO APLICADOR DE PROVA.**

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir, para responder às questões de 01 a 08.

### Tirar férias

A noção de férias está ligada a figuras de viagem, esporte, aplicações intensivas do corpo; quase nada a descanso.

As pessoas executam durante esse intervalo aquilo que não puderam fazer ao longo do ano; fazem "mais" alguma coisa, de sorte que não há férias, no sentido religioso e romano de suspensão de atividades. Matutando nisso, resolvi tirar férias e gozá-las como devem ser gozadas: sem esforço para torná-las amenas. A ideia de viagem foi expulsa do programa: é das iniciativas mais comprometedoras e tresloucadas que poderia tomar o trabalhador vacante. As viagens ou não existem, como é próprio da era do jato, em que somos transportados em velocidade superior à do nosso poder de percepção e de ruminação de impressões, ou existem demais como burocracia de passaporte, filas, falta de vaga em hotel, atrasos, moeda aviltada, alfândega, pneu estourado no ermo, que mais? Quanto à prática de esportes, sempre julguei de boa política deixá-la entregue a personalidades como Éder Jofre, Maria Ester Bueno ou Pelé, que dão o máximo. Pescar, caçar pequenos bichos da mata? Nunca. Se esporte e morte acabam pelo mesmo som, para mim nunca rimaram. Havia também os trabalhos, os famosos trabalhos que a gente deixa para quando repousar dos trabalhos comuns. A ideia de conhecer o Rio, conhecer mesmo, que nos namora há 20 anos. Por último, o sonho colorido dos gulosos, sacrificados durante o ano: comer desbragadamente pratos extraordinários. Tudo aboli e fiz a experiência das férias propriamente ditas, que, como eliminação das atividades ordinárias e exteriores, pode parecer estado contemplativo ou exercício de ioga. Não é nada disso. Exatamente porque abrem mão de tudo, as boas férias não devem tender à concentração espiritual nem à contenção da vontade. São antes um deixar-se estar, sem petrificação.

Divertir-se é desviar-se, e não convém que nos desviemos das férias, enchendo o tempo com programas de férias. Deixemos que ele passe, sutil; não o ajudemos a passar. Há uma doçura imprevista em sentir-se flutuar na correnteza das horas, em sentir-se folha, reflexo, coisa levada; coisa que se sabe tal, coisa sabida mas preguiçosa. Se me pedirem para contar o que fiz afinal nestas férias, direi lealmente: ignoro. Aos convites disse não, alegando estar em férias. O pensamento errou entre mil avenidas, não se deteve em nenhuma; cada dia amadureceu e caiu como um fruto. Nada aconteceu? O não acontecimento é a essência das férias. E agora, é trabalhar duro onze meses para merecer as inofensivas e deliciosas férias do não.

ANDRADE, C. D. de. *Cadeira de balanço*. José Olympio: Rio de Janeiro, 1972. [Adaptado]

#### Glossário:

1. Tresloucada: louca; sem juízo.
2. Vacante: vago; não ocupado.
3. Aviltada: desvalorizada.
4. Desbragadamente: excessivamente.

#### — QUESTÃO 01 —

Neste texto, o autor

- (A) descreve um objeto.
- (B) narra uma história.
- (C) reproduz um diálogo.
- (D) defende uma ideia.

#### — QUESTÃO 02 —

Na opinião do autor, férias devem ser momentos para

- (A) a intensiva prática de esportes.
- (B) a despreocupação absoluta.
- (C) o início de novas atividades.
- (D) o planejamento do ano de trabalho.

#### — QUESTÃO 03 —

Para o autor, esporte e morte nunca rimaram porque ele

- (A) é contra esportes que resultam na morte de animais.
- (B) desconhece o que é uma rima.
- (C) confunde palavras que têm o mesmo som.
- (D) prefere férias que são ocupadas com atividades urbanas.

#### — QUESTÃO 04 —

Na palavra "executam", a realização sonora do "x" é a mesma em

- (A) próximo.
- (B) deixemos.
- (C) exílio.
- (D) reflexo.

#### — QUESTÃO 05 —

Na quinta linha do segundo parágrafo, a palavra "matutando", tem sentido equivalente a

- (A) decidindo.
- (B) trabalhando.
- (C) pensando.
- (D) desistindo.

#### — QUESTÃO 06 —

O fragmento em que ocorre o uso figurado da linguagem é:

- (A) "Pescar, caçar pequenos bichos da mata?"
- (B) "Não é nada disso."
- (C) "Se me pedirem para contar o que fiz afinal nestas férias, direi lealmente: ignoro."
- (D) "A ideia de conhecer o Rio, conhecer mesmo, que nos namora há 20 anos."

**— QUESTÃO 07 —**

A regra que determina a acentuação da palavra “convém” é a mesma que determina a acentuação de

- (A) máquina.
- (B) também.
- (C) política.
- (D) papéis.

**— QUESTÃO 08 —**

Nas linhas 42 e 43 do último parágrafo, no fragmento “em sentir-se folha, reflexo, coisa levada”, as vírgulas são usadas para

- (A) isolar aposto.
- (B) separar vocativo.
- (C) separar elementos de mesma função sintática.
- (D) indicar a supressão do verbo.

Leia a charge a seguir, para responder às questões 09 e 10.



Disponível em: <<http://www.arionaurocartuns.com.br/charge86.shtml>>. Acesso em: 28 mar. 2012.

**— QUESTÃO 09 —**

O que garante o humor da charge é

- (A) a ingenuidade do dono da casa.
- (B) a linguagem composta de gírias.
- (C) o traço caricatural do autor.
- (D) o assunto da charge: férias.

**— QUESTÃO 10 —**

O fragmento em que o verbo está no tempo presente é:

- (A) “Conseguí um vigia ingênuo”.
- (B) “sou um cara sortudo”.
- (C) “me cobrou dez reais”.
- (D) “e ainda prometeu”.

**— RASCUNHO —**

**INFORMÁTICA****— QUESTÃO 11 —**

Sistemas operacionais identificam propriedades em arquivos, pertinentes aos seus uso e segurança. São propriedades dos arquivos no ambiente Windows

- (A) ausente e sem nome.
- (B) danificado e com vazios.
- (C) oculto e somente leitura.
- (D) vazio e lotado.

**— QUESTÃO 12 —**

No ambiente Windows, as combinações de teclas que podem ser usadas para copiar e para colar arquivos são, respectivamente,

- (A) Shift+V e Shift+C.
- (B) Shift+C e Shift+V.
- (C) Ctrl+V e Ctrl+C.
- (D) Ctrl+C e Ctrl+V.

**— QUESTÃO 13 —**

No contexto da elaboração de textos, um editor oferece recursos para

- (A) revisar e corrigir textos automaticamente (sem intervenção humana).
- (B) destacar em negrito trechos de um documento e criar documentos baseados em modelos (*templates*).
- (C) exportar e importar documentos qualquer que seja o seu formato.
- (D) verificar, automaticamente, a validade dos códigos digitados, tais como CNPJ e CPF.

**— QUESTÃO 14 —**

Uma planilha eletrônica permite calcular a média de um conjunto de valores de tal forma que toda vez que um dos valores do conjunto é alterado, a média é automaticamente atualizada. Para usufruir desse recurso, o usuário do aplicativo de planilha eletrônica deve

- (A) definir uma fórmula ou fazer uso de função que forneça o cálculo da média.
- (B) identificar uma célula com o nome MEDIA.
- (C) usufruir do cálculo automático de médias, quando há a presença de valores não numéricos.
- (D) exportar os valores para um arquivo denominado MEDIA.

**— QUESTÃO 15 —**

O controle de alterações em um texto no Microsoft Word é um recurso que permite

- (A) mover as alterações para o final do texto.
- (B) sugerir o preenchimento automático enquanto se digita um texto.
- (C) realçar no texto as alterações realizadas.
- (D) restringir alterações no texto a um usuário específico.

**— QUESTÃO 16 —**

Ao aplicar a fórmula =SOMA(C1:C6) no Microsoft Excel, obtém-se a soma

- (A) dos conteúdos das células C1 e C6.
- (B) dos conteúdos das células C1 a C6.
- (C) das células que iniciam com C1 ou com C6.
- (D) das células que terminam com C1 ou com C6.

**— QUESTÃO 17 —**

Por meio de um navegador é possível interagir com documentos disponíveis na Internet. São exemplos de navegadores

- (A) Google Chrome e Internet Explorer.
- (B) Excel e Internet Explorer.
- (C) Word e Google Chrome.
- (D) OpenOffice e Google Chrome.

**— QUESTÃO 18 —**

Os navegadores usam protocolos que possibilitam a comunicação e transferência de dados. São exemplos de protocolos:

- (A) HTTP e SMTP.
- (B) XML e HTTP.
- (C) JPEG e SMTP.
- (D) XML e JPEG.

**— QUESTÃO 19 —**

Que periférico é uma unidade exclusiva para a entrada de dados?

- (A) Disco rígido.
- (B) Pen drive.
- (C) Monitor de vídeo.
- (D) Teclado.

**— QUESTÃO 20 —**

Dois tipos de impressoras, úteis em ambientes de escritório, são:

- (A) ótica e jato de tinta.
- (B) jato de tinta e matricial.
- (C) matricial e ótica.
- (D) ótica e laser.

**CONHECIMENTOS NA ÁREA DE ATUAÇÃO****— QUESTÃO 21 —**

Em uma organização, a função controle deve ser realizada de acordo com os níveis hierárquicos. O controle que é voltado para a quantidade e qualidade dos produtos e serviços e da produtividade relaciona-se com o nível

- (A) estratégico.
- (B) administrativo.
- (C) operacional.
- (D) institucional.

**— QUESTÃO 22 —**

Para Meirelles (2006), ato administrativo ordinatório é aquele que visa a disciplinar o funcionamento da administração e a conduta funcional de seus agentes. É emanado do poder hierárquico, pois é expedido pelos chefes com efeito sobre seus subordinados. É exemplo desse tipo de ato

- (A) portarias.
- (B) leis.
- (C) instruções normativas.
- (D) resoluções.

**— QUESTÃO 23 —**

Na prática administrativa, espera-se que os funcionários tenham um alto envolvimento com as ações planejadas e desenvolvidas pela empresa. Para alcançar esse objetivo, é importante que tanto funcionários quanto administradores possuam uma atitude proativa, que se caracteriza por

- (A) antecipação aos eventos.
- (B) tendência à estabilidade.
- (C) reação aos acontecimentos.
- (D) manutenção do *status quo*.

**— QUESTÃO 24 —**

O tipo de ato administrativo por meio do qual a autoridade faz determinações especiais, dirigidas aos responsáveis por obras ou serviços, autorizando dar início às atividades ou especificando técnicas de realização é a

- (A) ofício.
- (B) ordem de serviço.
- (C) instrução.
- (D) circular.

**— QUESTÃO 25 —**

A hierarquia organizacional envolve a relação chefe-subordinado. Quando se trata do número de subordinados que um chefe possui, essa relação é conhecida como

- (A) delegação entre pessoas.
- (B) atribuição de autoridade.
- (C) amplitude de controle.
- (D) divisão do trabalho.

**— QUESTÃO 26 —**

Para a gestão de documentos pessoais em uma organização, o método adequado para arquivá-los é

- (A) numérico.
- (B) cronológico.
- (C) alfabético.
- (D) específico.

**— QUESTÃO 27 —**

O documento que consolida as atribuições dos executivos de uma organização é

- (A) o guia de referência.
- (B) o regimento interno.
- (C) o instrumento executivo.
- (D) o guia de competências.

**— QUESTÃO 28 —**

Quando uma organização ou órgão público é extinto, seus arquivos devem ser

- (A) extintos, pois o custo é muito alto para sua manutenção.
- (B) extintos, pois só interessavam àquela organização ou àquele órgão ao qual pertenciam.
- (C) preservados, pois têm prazo de validade e é de fácil gestão.
- (D) preservados, pois são úteis para a cultura e a história.

**— QUESTÃO 29 —**

No que diz respeito às relações estabelecidas pelo setor de compras com os demais setores de uma empresa, Martins e Alt (2006) afirmam que essa relação envolve, como entrada, as condições do mercado de compradores, os novos concorrentes, os novos produtos, as novas tecnologias de produtos e processos. Como saídas, essa relação envolve os custos de promoções e as condições do mercado fornecedor. Tal processo envolve o departamento de compras e o departamento de

- (A) contabilidade.
- (B) qualidade.
- (C) produção.
- (D) *marketing*.

**— QUESTÃO 30 —**

Conforme Medeiros e Hernandez (2006), os princípios básicos importantes no atendimento telefônico são:

- (A) atenção e modulação da voz.
- (B) intimidade e conhecimento da empresa.
- (C) *performance* e determinação.
- (D) alegria e motivação.

**— QUESTÃO 31 —**

Os recursos materiais necessários para a realização de qualquer atividade de produção podem ser entregues de diversas maneiras. Para evitar altos custos de estoques existe um método pelo qual o material é entregue na linha de produção no momento de sua necessidade. Esse método é conhecido como

- (A) ponto de pedido.
- (B) *just-in-time*.
- (C) caixeiro-viajante.
- (D) contratos de fornecimento.

**— QUESTÃO 32 —**

De acordo com Medeiros e Hernandes (2006), em um atendimento telefônico, uma resposta adequada em relação à ausência do chefe é

- (A) dizer que a pessoa está ocupada no momento.
- (B) perguntar se o assunto pode ser resolvido por outra pessoa.
- (C) responder que a pessoa saiu há algum tempo para um cafezinho.
- (D) orientar a pessoa a ligar depois quando o chefe retornar.

**— QUESTÃO 33 —**

A comunicação ocorre quando uma informação e um significado são transmitidos dentro de uma organização. A comunicação possui alguns elementos que são constantes. Entre eles, está o que pode ser definido como elemento em que a informação é codificada e convertida em símbolos. Esse elemento é o

- (A) emissor.
- (B) *feedback*.
- (C) canal de comunicação.
- (D) ruído.

**— QUESTÃO 34 —**

Para um atendimento eficiente a um cliente que pede uma informação, o atendente deve

- (A) responder prontamente, sem indagações.
- (B) informar quando estiver seguro das informações.
- (C) indagar os motivos da solicitação.
- (D) julgar os motivos da solicitação.

**— QUESTÃO 35 —**

O Art. 16, do Título III, do Capítulo III da Lei Orgânica do Município de Goiânia, trata do exercício dos cargos comissionados de direção e das funções de confiança. Segundo esse artigo, tais cargos deverão ser exercidos preferencialmente por

- (A) servidores ocupantes de cargo de carreira técnica ou profissional.
- (B) funcionários indicados por partidos políticos.
- (C) pessoas indicadas diretamente pelo prefeito.
- (D) colaboradores contratados *ad hoc*.

**— QUESTÃO 36 —**

Para a realização de determinadas atividades no setor público, como, por exemplo, uma compra, é necessário que o aviso aos participantes seja público. O meio a ser utilizado para isso deve ser o edital de

- (A) instrução.
- (B) citação.
- (C) intimação.
- (D) convocação.

**— QUESTÃO 37 —**

O Art. 35, da Seção II, do Capítulo IV da Lei Orgânica do Município de Goiânia, trata do direito de associação profissional e sindical e do direito de greve. O funcionário público municipal pode se associar a organizações profissionais e sindicais

- (A) atendendo aos interesses da organização a que pertence.
- (B) após deliberação do órgão a que está vinculado.
- (C) livremente, por iniciativa própria.
- (D) após prévia autorização do chefe imediato.

**— QUESTÃO 38 —**

Em relação ao prazo de validade dos concursos públicos, a Constituição Federal, em seu Art. 37, determina que esse prazo seja de até

- (A) um ano, prorrogável por mais um.
- (B) dois anos, prorrogável por mais dois.
- (C) três anos, prorrogável por mais um.
- (D) quatro anos, prorrogável por mais dois.

**— QUESTÃO 39 —**

Conforme Art. 145, do Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Goiânia em caso de exercício irregular de suas atribuições o servidor público municipal, deverá responder nas esferas civil, penal e

- (A) legal.
- (B) administrativa.
- (C) judicial.
- (D) pecuniária.

**— QUESTÃO 40 —**

As funções de confiança nos cargos em comissão, também previstos na Constituição Federal, destinam-se às atribuições

- (A) de direção, chefia e assessoramento.
- (B) de interesse da chefia.
- (C) de variado interesse público.
- (D) de tarefas rotineiras nas organizações.