



# Cargo: Agente Administrativo

CADERNO DE PROVA

## INSTRUÇÕES:

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- Este **Caderno de questões**.
- Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas.

02- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.  
03- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras **(A, B, C, D)**, mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

04- **Será eliminado** do Teste Seletivo o candidato que:

- Utilizar ou consultar cadernos, livros, notas de estudo, calculadoras, relógios, telefones celulares (ainda que desligados), MP3, Ipod, Ipad e quaisquer outros recursos analógicos.

**Observações:** Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.

05. O preenchimento das respostas, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.

06. Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de provas.

07. O candidato somente poderá retirar-se definitivamente da sala de aplicação das provas após 60 (sessenta) minutos de seu início. Nessa ocasião, o candidato não levará, em hipótese alguma, o caderno de provas.

08. O candidato somente poderá **retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas**, no decurso dos últimos **30 (trinta) minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.

09. Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. O candidato que descumprir a regra de entrega de tal documento será eliminado do Teste Seletivo.

10. Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário ou utilizar celular nas dependências da escola.

11. Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na Internet, no endereço eletrônico <http://www.crescerconcursos.com.br> no dia 05 de março de 2018 até às 18h.

NOME DO (A) CANDIDATO (A): \_\_\_\_\_

Nº DE INSCRIÇÃO: \_\_\_\_\_



Data da Prova:  
04 de março de 2018



Duração:  
3 (três) horas



30 questões  
04 alternativas

RASCUNHO

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

FOLHA DE ANOTAÇÃO DO GABARITO - ATENÇÃO: Esta parte somente deverá ser destacada pelo fiscal da sala, após o término da prova.



## LÍNGUA PORTUGUESA

## QUESTÕES DE 1 A 10

As questões de 1 a 5 referem-se ao texto abaixo. Leia-o com atenção.

## JOÃO, FRANCISCO, ANTÔNIO

João, Francisco, Antônio põem-se a contar-me a sua vida. Moram tão longe, no subúrbio, precisam sair tão cedo de casa para chegarem pontualmente a seu serviço. Já viveram aglomerados num quarto, com mulher, filhos, a boa sogra que os ajuda, o cão amigo à porta... A noite deixa cair sobre eles o sono tranquilo dos justos. O sono tranquilo que nunca se sabe se algum louco vem destruir, porque o noticiário dos jornais está repleto de acontecimentos \_\_\_\_\_ e amargos.

João, Francisco, Antônio vieram a este mundo, meu Deus, entre mil dificuldades. Mas cresceram, com os pés \_\_\_\_\_ pelas pernas, como os imagino, e os prováveis suspensórios – talvez de barbante – escorregando-lhes pelos ombros. É triste, eu sei, a pobreza, mas tenho visto riquezas muito mais tristes para os meus olhos, com vidas frias, sem nenhuma participação do que existe, no mundo, de humano e de circunstante. (...)

João, Francisco, Antônio amam, casam, acham que a vida é assim mesmo, que se vai melhorando aos poucos. Desejam ser pontuais, corretos, exatos no seu serviço. É dura a vida, mas aceitam-na. Desde pequenos, sozinhos sentiram sua condição humana, e, acima dela, uma outra condição a que cada qual se dedica, por ver depois da vida a morte e sentir a responsabilidade de viver.

João, Francisco, Antônio conversam comigo, vestidos de macacão azul, com perneiras, lavando \_\_\_\_\_, passando feltros no \_\_\_\_\_, consertando \_\_\_\_\_ de portas. Não lhes sinto amargura. Relatam-se, descrevem as modestas construções que eles mesmos levantaram com suas mãos, graças a pequenas economias, a algum favor, a algum benefício. E não sabem com que amor os estou escutando, como penso que este Brasil imenso não é feito só do que acontece em grandes proporções, mas destas pequenas, ininterruptas, perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar, dependem.

Cecília Meireles

- 01)** Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas do texto, na ordem em que aparecem.
- A)** inesplicáveis – discalços – vidrassas – assoalio – fexos.  
**B)** inexplicáveis – descalços – vidraças – assoalho – fechos.  
**C)** inexplicáveis – descalsos – vidrassas – açoalho – fexos.  
**D)** inexplicáveis – discalssos – vidraças – açoalio – fechos.
- 02)** Em todas alternativas a palavra destacada está corretamente interpretada, de acordo com o seu sentido no texto, EXCETO em:
- A)** “...mas destas pequenas, ininterruptas...” (= DESCONTÍNUAS)  
**B)** “...perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade...” (= CONSTANTES)  
**C)** “...porque o noticiário dos jornais está repleto de acontecimentos...” (= CHEIO)  
**D)** “...que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar...” (= NO ANONIMATO)
- 03)** Assinale a opção em que afirmação NÃO está de acordo com as ideias do texto.
- A)** A autora manifesta sua indignação contra os padrões por não ajudarem os empregados.  
**B)** Eles, mesmo vivendo em meio às adversidades, não mostram tristeza.  
**C)** João, Francisco e Antônio apresentam em comum a honestidade, a coragem, a simplicidade.  
**D)** João, Francisco e Antônio representam milhares de brasileiros que, sem tristezas nem reclamações, sobrevivem.
- 04)** De acordo com a divisão da palavra em sílabas, marque a alternativa CORRETA.
- A)** i-nin-ter-rup-tas, obs-cu-ri-da-de.  
**B)** per-ne-i-ras, pon-tual-men-te.  
**C)** pro-vá-ve-is, obscu-ri-da-de.  
**D)** res-pon-sa-bi-li-dade, circuns-tan-te.
- 05)** Todas as palavras contêm dígrafo, EXCETO:
- A)** mulher.  
**B)** nenhuma.  
**C)** pobreza.  
**D)** riquezas.



**06)** De acordo com a posição da sílaba tônica, classificam-se como paroxítonas as duas palavras da opção:

- A)** avaro – Nobel.
- B)** filantropo – hangar.
- C)** fortuito – meteorito.
- D)** sutil – Gibraltar.

**07)** Em relação à sílaba tônica, todas as palavras foram classificadas corretamente, **EXCETO**:

- A)** Lâmpada = proparoxítona
- B)** Má = monossílaba tônica
- C)** Mesa = paroxítona
- D)** Tu = monossílaba átona

**08)** No período “**Eu vi a moça triste**”, só **NÃO** existe:

- A)** Adjetivo
- B)** Advérbio
- C)** Pronome
- D)** Substantivo

**09)** A classificação do predicado está **INCORRETA** em uma das frases. Identifique-a.

- A)** A enchente deixou a população ribeirinha apavorada. (predicado nominal)
- B)** A prática do surf tornou-se comum nas praias brasileiras. (predicado nominal)
- C)** A secretária entregou os documentos ao diretor. (predicado verbal)
- D)** Os críticos consideraram ótimo esse filme. (predicado verbo-nominal)

**10)** Está **corretamente** pontuada a frase da opção:

- A)** A viagem foi feita, com eles mas voltamos antes; por falta de dinheiro.
- B)** Durante a reunião expliquei, os motivos, de minha atitude.
- C)** Os funcionários não desconhecem, que a situação da empresa é delicada.
- D)** Terminamos o nosso trabalho; merecemos, portanto, umas ótimas férias.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICAS****QUESTÕES DE 11 A 30**

- 11)** A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá a quais princípios?
- A)** legalidade, moralidade, ética, transparência e eficiência  
**B)** pessoalidade, moralidade, ética, publicidade e produtividade  
**C)** moralidade, impessoalidade, transparência, produtividade e publicidade  
**D)** legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência
- 12)** Sobre o que discorre nas Disposições Gerais da Administração Pública é **CORRETO** afirmar que:
- A)** Cargos efetivos e empregos públicos são preenchidos por concursos de provas, com exceção de prova e títulos.  
**B)** O prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, pelo período de um ano.  
**C)** É vedado ao servidor público o livre acesso à associação sindical.  
**D)** Funções de confiança (função comissionada ou gratificada) e cargo em comissão (cargo comissionado ou de confiança) só podem ser criados para atividades de direção, de chefia e assessoramento e é de livre nomeação e exoneração.
- 13)** O “Princípio da igualdade” é expresso em qual direito fundamental da Constituição Federal?
- A)** Ninguém será submetido à tortura nem a tratamento desumano ou degradante.  
**B)** Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos da Constituição.  
**C)** É livre a associação sindical.  
**D)** Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.
- 14)** Sobre os princípios fundamentais do Estado Brasileiro que fazem parte dos princípios constitucionais e estão presentes dentro da Constituição Federal de 1888, nos artigos 1º a 4º é **CORRETO** afirmar que:
- A)** O pluralismo filosófico  
**B)** A livre associação sindical  
**C)** A independência e harmonia dos Poderes  
**D)** A República
- 15)** O texto no qual predominam a objetividade, a pragmaticidade, a comunicação e a informação unívocas (texto denotativo, que apresenta uma só interpretação) é característico da:
- A)** Redação Oficial  
**B)** Redação Técnica  
**C)** Redação Formal  
**D)** Redação Culta
- 16)** Nas afirmações abaixo, julgue-as se são verdadeiras e em seguida assinale a alternativa **CORRETA**:
- I. Um dos aspectos fundamentais que evitam as falhas de comunicação de uma mensagem é as diferenças de percepção.  
II. As várias fontes concorrentes são boas condições para que haja uma boa comunicação.  
III. Um dos pontos importantes a serem lembrados pelo EMISSOR para evitar problemas na comunicação é o “feedback”.
- A)** Somente a afirmação III é verdadeira.  
**B)** As afirmações I, II e III são verdadeiras.  
**C)** Somente as afirmações I e II são verdadeiras.  
**D)** Somente a afirmação I e III são verdadeiras.
- 17)** Existe um provérbio chinês que diz: "Desconfia do homem cujo abdômen se mantém imóvel, enquanto ri." Esse ditado se refere a:
- A)** Comunicação interpessoal  
**B)** Ética e Moral  
**C)** Cidadania  
**D)** Comunicação intrapessoal
- 18)** O objetivo, nas organizações, é transformar os grupos em equipes. E um grupo se transforma em equipe quando passa a prestar atenção à sua própria forma de operar e procura resolver os problemas que afetam seu funcionamento. Assinale a alternativa abaixo que é uma característica de uma equipe:
- A)** Recompensa no desempenho individual.  
**B)** Ênfase nas habilidades técnicas.  
**C)** Coordenadores determinam o trabalho.  
**D)** Assumir riscos é encorajado.



- 19)** Sobre a Higiene e Segurança do Trabalho é **CORRETO** afirmar que:
- A)** A Segurança do trabalho compreende normas e procedimentos adequados para proteger a integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerente às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.
  - B)** Higiene do trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas.
  - C)** É preciso mudar os hábitos e as condições de trabalho para que a higiene e a segurança no ambiente de trabalho se tornem satisfatórios. Nessas mudanças se faz necessário resgatar o valor humano. Nesse contexto, a necessidade de reconhecimento pode ser frustrada pela organização quando ela não valoriza o desempenho.
  - D)** A Higiene do Trabalho tem caráter corretivo por promover a saúde e o conforto do funcionário, evitando que ele adoença e se ausente do trabalho. Envolve, também, estudo e controle das condições de trabalho.
- 20)** No que diz respeito à etiqueta no trabalho e bom relacionamento no trabalho, assinale a alternativa que a frase descrita é verdadeira:
- A)** “Cumprimente todo mundo, mas não fale com todos.”
  - B)** “Cordialidade, sim. Intimidade, não.”
  - C)** “Poucas coisas são tão sociáveis para o profissional quanto o hábito de relacionar bebida e trabalho.”
  - D)** Se você precisar criticar (construtiva) ou repreender alguém, sobretudo se for um subordinado, procure fazê-lo na frente dos outros, para que assim o grupo possa ter a oportunidade de aprender também.
- 21)** Nas alternativas abaixo, assinale àquela que descreve uma característica e uma vantagem de uma organização funcional:
- A)** Linhas diretas de comunicação; Permite a melhor supervisão técnica possível.
  - B)** Linhas formais de comunicação; Facilidade de implantação.
  - C)** Autoridade única e absoluta do superior sobre seus subordinados; Estabilidade, permitindo uma tranquila manutenção do funcionamento.
  - D)** Coexistência entre as linhas formais de comunicação com as linhas diretas de comunicação; Assegura assessoria especializada e inovadora, mantendo o princípio da autoridade única.
- 22)** Uma das funções administrativas é o controle. Nas alternativas abaixo, assinale àquela que a caracteriza?
- A)** É a comparação do desempenho atual com o que foi planejado, estabelecendo correções necessárias no decorrer do processo.
  - B)** É o processo de designar tarefas, alocar recursos e coordenar atividades.
  - C)** Refere-se ao processo de conduzir pessoas de acordo com o plano estratégico, visando a realização dos objetivos e metas estabelecidos pela empresa.
  - D)** É a etapa referente à formulação dos objetivos e os meios para alcançá-lo.
- 23)** O Planejamento funciona como a primeira função administradora, pois serve de base para as demais. Sobre o Planejamento **NÃO** é correto afirmar que:
- A)** É interativo, pois pressupõem avanços e recuos, alterações e modificações em função de eventos novos ocorridos no ambiente externo e interno da empresa.
  - B)** O planejamento é um processo essencialmente participativo, e todos os funcionários que são objetos do processo devem participar.
  - C)** É a função administrativa que visa dispor adequadamente os diferentes elementos (materiais, humanos, processos, etc.) que compõem (ou vierem a compor) a organização, como objetivo de aumentar a sua eficiência, eficácia e efetividade.
  - D)** É a busca da racionalidade nas tomadas de decisões.
- 24)** Das atividades que o protocolo executa, qual o nome das operações destinadas a registrar a localização do documento dentro da instituição, onde tal controle pode ser executado por meio de cadernos de protocolo ou por meio de sistemas eletrônicos, e estes garantem maior segurança e agilidade ao processo?
- A)** Autuação
  - B)** Classificação
  - C)** Movimentação
  - D)** Controle da tramitação



- 25)** O registro sucinto de fatos, ocorrências, resoluções e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião, que geralmente é lavrada em livro próprio, devidamente autenticado, com suas páginas rubricadas pela autoridade que redigiu os termos de abertura e de encerramento, é a definição de qual comunicação oficial?
- A)** Ofício  
**B)** Ata  
**C)** Relatório  
**D)** Memorando
- 26)** Julgue se as afirmações abaixo são verdadeiras e em seguida assinale a alternativa **CORRETA**:
- I. O ciclo vital dos documentos agrega dois valores distintos para promover a avaliação documental, o valor primário e o valor secundário.  
 II. O valor secundário, presente na terceira idade, deve ser temporariamente preservado por razões administrativas, legais ou fiscais.  
 III. O valor administrativo, presente na primeira e segunda idade, não tem como característica ser preservado de maneira definitiva pela instituição.
- A)** Somente a afirmação I é verdadeira.  
**B)** Somente as afirmações I e III são verdadeiras.  
**C)** Somente as afirmações I e II são verdadeiras.  
**D)** As afirmações I, II e III são verdadeiras.
- 27)** Sobre os pronomes de tratamento usados na Redação Oficial é **INCORRETO** afirmar que:
- A)** Não se usa artigos diante de pronomes de tratamento, à exceção de senhor, senhora e senhorita.  
**B)** Os pronomes de tratamento são formas rigorosamente femininas. Quando se tratar de homem, é aceitável a concordância com o masculino (concordância ideológica).  
**C)** Usa-se Sua Excelência quando nos dirigimos à pessoa.  
**D)** Se houver apostro, faz-se a concordância obrigatória com o apostro.
- 28)** Qual a característica de uma estrutura organizacional formal matriarcal?
- A)** A estrutura é montada pela função de cada departamento  
**B)** A estrutura é gerida por região, projeto e tipo de cliente.  
**C)** Quando se mistura dois ou mais tipos de estruturas para se adequar à realidade da empresa e/ou do mercado.  
**D)** Quando existem, hierarquicamente, dois departamentos a coordenar o trabalho de um.
- 29)** Do ponto de vista das relações profissionais, o comportamento organizacional tem um papel de destaque em todas as dimensões em que se encontra presente. Na dimensão individual, ligada à personalidade e às vivências subjetivas de cada um, podemos destacar:
- A)** A ética, a moral, a consciência e a percepção.  
**B)** A organização, a competência, a motivação e o aprendizado.  
**C)** A flexibilidade, o intelecto, a empatia e a capacidade de adaptação.  
**D)** A motivação, a percepção, o aprendizado e a capacidade de adaptação.



**30)** No quadro abaixo, sobre princípios básicos para o bom atendimento pessoal, relacione a coluna 1 com a coluna 2, e em seguida assinale a alternativa **CORRETA**:

Coluna 1	Coluna 2
( 1 ) Ser cortês	( ) Mesmo fora de sua área de trabalho, o funcionário pode cumprimentar a todos e tentar ajudar, na medida do possível, a gentileza não precisa ficar restrita ao setor de trabalho ou às pessoas que conhece. É sempre gratificante para o cliente ser atendido ou cumprimentado por um funcionário da empresa que o reconheça.
( 2 ) Dar boas vindas	( ) Lembre-se de que sua imagem equivale a imagem da empresa, seu local de trabalho deve estar sempre limpo, organizado, a sua linguagem deve ser a mais correta, sem exageros, o seu vestuário deve ser o mais sóbrio possível, sem exageros.
( 3 ) Mostre boa vontade	( ) O tempo é muito importante tanto para você como para o seu cliente. Ele deseja que o seu problema seja solucionado o mais rápido possível e você, deve atendê-lo com agilidade para que possa dar andamento ao atendimento dos demais clientes. Mas lembre-se que rapidez não é sinônimo de descaso ou irritação. Nunca demonstre ao cliente que está sendo rápido para se livrar dele.
( 4 ) Agir com rapidez	( ) atender bem a qualquer clientela que se dirija a empresa. Para isso, o funcionário precisa suplantar seus próprios preconceitos ou eventual má impressão inicial que tenha do cliente.
( 5 ) Agir como o melhor cartão de visitas	( ) Cumprimentar a todos com um sorriso natural e espontâneo, facilitando o contato com o cliente. Sempre que possível chamá-lo pelo nome, pronunciando corretamente. E nunca diga que o nome do seu cliente é horrível, estranho, engraçado e etc.

- A)** ( 4 ); ( 5 ); ( 3 ); ( 1 ); ( 2 )  
**B)** ( 3 ); ( 5 ); ( 4 ); ( 2 ); ( 1 )  
**C)** ( 4 ); ( 5 ); ( 3 ); ( 2 ); ( 1 )  
**D)** ( 3 ); ( 5 ); ( 4 ); ( 1 ); ( 2 )