

# AGENTE CENSITÁRIO ADMINISTRATIVO

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 50 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA		RACIOCÍNIO LÓGICO		NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO		NOÇÕES DE INFORMÁTICA I	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	1,0	16 a 20	1,5	26 a 30	2,0	41 a 45	1,5
6 a 15	2,0	21 a 25	2,5	31 a 40	2,5	46 a 50	2,5

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente de preferência de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo:    (A)       ●       (C)       (D)       (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Simplificado o candidato que:  
a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;  
b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;  
c) se recusar a entregar o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA** quando terminar o tempo estabelecido.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

**Obs.** O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivo de segurança, ao candidato **somente** será permitido levar seu **CADERNO DE QUESTÕES** faltando **1 (uma) hora** ou menos para o término das provas.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

## LÍNGUA PORTUGUESA

### Abreviados

Nem faz tanto tempo assim, as pessoas diziam vosmecê. “Vosmecê concede a honra desta dança?” Com o tempo, fomos deixando a formalidade de lado e adotamos uma forma sincopada, o popular você.

5 “Você quer ouvir uns discos lá em casa?” Parecia que as coisas ficariam por isso mesmo, mas o mundo, definitivamente, não se acomoda. Nesta onda de tornar tudo mais prático e funcional, as palavras começaram a perder algumas vogais pelo caminho e se transformaram em  
10 abreviaturas esdrúxulas, e você virou vc. “Vc q tc cmg?”

Nenhuma linguagem é estática, elas acompanham as exigências da época, ganham e perdem significados, mudam de função. Gírias, palavrões, nada se mantém os mesmos. Qual é o espanto?

15 Espanto, aliás, já é palavra em desuso: ninguém mais se espanta com coisa alguma. No máximo, ficamos levemente surpreendidos, que é como fiquei quando soube que um dos canais do Telecine iria abrir um horário às terças-feiras para exibir filmes com  
20 legendas abreviadas, tal qual acontece nos *chats*. Uma estratégia mercadológica para conquistar a audiência mais jovem, naturalmente, mas e se a moda pegar?

Hoje, são as legendas de um filme. Amanhã, poderá ser lançada uma revista toda escrita neste  
25 código, e depois quem sabe um livro, e de repente estará todo mundo ganhando tempo e escrevendo apenas com consoantes – adeus, vogais, fim de linha pra vocês.

O receio de todo cronista é ficar datado, mas, em  
30 contrapartida, dizem que é importante este nosso registro do cotidiano, para que nossos descendentes saibam, um dia, o que se passava nesta nossa cabecinha jurássica. Posso imaginar, daqui a 50 anos, meus netos gargalhando diante deste meu texto: “ctd d w”.

35 Coitada da vovó mesmo. Às vezes me sinto uma anciã, lamentando o quanto a vida está ficando miserável. Não se trata apenas dos miseráveis sem comida, sem teto e sem saúde, o que já é um descabro, mas da nossa miséria opcional. Abreviamos sentimentos,  
40 abreviamos conversas, abreviamos convivência, abreviamos o ócio, fazemos tudo ligeiro, atropelando nosso amor-próprio, nosso discernimento, vivendo resumidamente, com *flashes* do que outrora se chamou arte, com uma ideia indistinta do que outrora  
45 se chamou liberdade. Todos espiam todos, sabem da vida de todos, e não conhecem ninguém. Modernidade ou penúria?

As vogais são apenas cinco. Perdê-las é uma metáfora. Cada dia abandonamos as poucas coisas  
50 em nós que são abertas e pronunciáveis.

MEDEIROS, Martha. *Revista O Globo*. 20 mar. 2005.

1

“Uma língua viva nunca está plenamente feita, mas se faz continuamente graças à atividade linguística.”

BECHARA, Evanildo. *Moderna Gramática Portuguesa*.

Em qual parágrafo do texto o conteúdo coincide com o do trecho apresentado acima?

- (A) 2º (B) 3º (C) 4º (D) 5º (E) 6º

2

“Espanto, aliás, já é palavra em desuso: ninguém mais se espanta com coisa alguma.” (l. 15-16)

A locução conjuntiva que pode substituir os dois pontos (: ) na passagem acima, sem alterar o sentido da frase, é

- (A) apesar de que.  
(B) ainda que.  
(C) contanto que.  
(D) se bem que.  
(E) uma vez que.

3

Assinale a expressão que, por se identificar com o conteúdo da crônica, poderia servir-lhe de título.

- (A) “...exigências da época,” (l. 12)  
(B) “...estratégia mercadológica...” (l. 21)  
(C) “...conquistar a audiência...” (l. 21)  
(D) “...cabecinha jurássica.” (l. 33)  
(E) “vivendo resumidamente,” (l. 42-43)

4

“Abreviamos sentimentos, abreviamos conversas, abreviamos convivência, abreviamos o ócio, fazemos tudo ligeiro,” (l. 39-41)

Esta frase quer dizer realmente que

- (A) já não temos disponibilidade interior para nós mesmos nem para os outros.  
(B) o contato pessoal foi substituído pelo contato virtual.  
(C) nossas necessidades materiais não nos deixam tempo para mais nada.  
(D) as exigências da vida moderna estão sempre impossibilitando o convívio social.  
(E) as transformações do mundo se processam mais rapidamente do que a nossa capacidade de adaptação.

5

A cronista chama de “...miséria opcional.” (l. 39) a(s)

- (A) privação voluntária de bens materiais.  
(B) vida dos sem comida, sem casa, sem saúde.  
(C) perda, pelo abandono consciente, de nossos melhores sentimentos e atitudes.  
(D) resignação diante das dificuldades da vida.  
(E) legendas abreviadas dos *chats*.

6

Considere as afirmações a seguir.

- I - Por tratarem geralmente de temas da atualidade do autor, as crônicas são um valioso registro do cotidiano de uma época para conhecimento das futuras gerações.
- II - Falta à crônica de Martha Medeiros atualidade temática e um pouco de humor.
- III - Ao desenvolver a sua crônica, Martha Medeiros vai tocando em vários assuntos, sem todavia desviar-se de seu foco: perdas que empobrecem.

É(São) verdadeira(s) **APENAS** a(s) afirmação(ões)

- (A) I. (B) II.
- (C) III. (D) I e II.
- (E) I e III.

7

Observe as seguintes passagens do texto:

- I - “**fomos deixando** a formalidade de lado...” (l. 3)
- II - “‘...**quer ouvir** uns discos lá em casa?’” (l. 5)
- III - “as palavras **começaram a perder** algumas vogais...” (l. 8-9)
- IV - “Amanhã, **poderá ser lançada** uma revista...” (l. 23-24)
- V - “...o quanto a vida **está ficando** miserável.” (l. 36)

As locuções verbais em destaque exprimem desenvolvimento gradual da ação **APENAS** nas passagens

- (A) I e II. (B) I e V.
- (C) II e III. (D) II e IV.
- (E) III e IV.

8

“...e se transformaram em abreviaturas esdrúxulas,” (l. 9-10)

Das palavras abaixo, a que **NÃO** pode ser citada como sinônimo de esdrúxulas é

- (A) esquisitas.
- (B) extravagantes.
- (C) excêntricas.
- (D) astuciosas.
- (E) invulgares.

9

“para que nossos descendentes saibam, um dia, **o** que se passava nesta nossa cabecinha...” (l. 31-33)

A classe da palavra em destaque é

- (A) pronome pessoal.
- (B) pronome demonstrativo.
- (C) artigo definido.
- (D) interjeição.
- (E) substantivo.

10

De acordo com a norma culta da língua, apenas uma das opções está correta quanto à regência verbal. Assinale-a.

- (A) Os jovens anseiam por novidades tecnológicas.
- (B) Chegaram rapidamente no cinema.
- (C) Esqueci-me o nome do filme vencedor do festival.
- (D) Ela namorava com o jovem no computador.
- (E) Este é o filme que lhe falei.

11

O termo em destaque foi substituído **INCORRETAMENTE** pelo pronome em

- (A) deixando **a formalidade** (deixando-a).
- (B) adota **uma forma** (adota-a).
- (C) ouvir **uns discos** (ouvi-los).
- (D) põe **o CD** sobre a mesa (põe-no).
- (E) acompanham **as exigências** (acompanham-las).

12

“Gírias, palavras, **nada** se mantém os mesmos.” (l. 13-14)  
 “O receio **de todo cronista** é ficar datado,” (l. 29)

Os vocábulos em destaque exercem, respectivamente, as funções de

- (A) sujeito e objeto indireto.
- (B) adjunto adverbial e adjunto adnominal.
- (C) aposto e complemento nominal.
- (D) aposto e objeto indireto.
- (E) vocativo e complemento nominal.

13

Em qual frase o verbo está na voz ativa?

- (A) As legendas dos filmes tinham sido abreviadas.
- (B) Algumas legendas não foram entendidas pelos mais velhos.
- (C) Em muitas situações não se aceitam abreviaturas.
- (D) Muitos não conseguiram decodificar as mensagens.
- (E) Transmitiram-se as mensagens pelo computador.

14

Em qual opção o **a** deve levar o acento indicativo de crase?

- (A) Dirigiu **a** você algumas palavras.
- (B) Referia-se **a** legenda do filme.
- (C) Foi para **a** praia e leu um livro.
- (D) Deu ciência **a** todos de sua decisão.
- (E) Estava frente **a** frente com o problema.

15

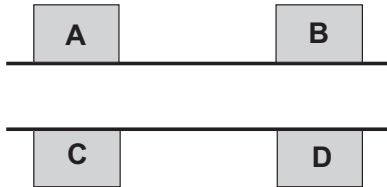
Quanto à concordância verbal, em qual frase há **INCORREÇÃO**?

- (A) Nem o amor-próprio nem nosso discernimento foram poupados.
- (B) Legendas, conversas, ócio, tudo foi abreviado.
- (C) Faz meses que não vê filmes com legendas.
- (D) Existe certamente entre vocês outras opiniões.
- (E) Desapareceram as vogais das palavras.

## RACIOCÍNIO LÓGICO

O enunciado abaixo refere-se às questões de nºs 16 e 17.

A figura ilustra uma rua e as casas **A**, **B**, **C** e **D**. As quatro casas são as únicas nessa rua.



As casas **A** e **C** ficam, exatamente, uma de frente para a outra. O mesmo ocorre com as casas **B** e **D**. A distância entre as casas **A** e **B** é maior do que a largura da rua e é igual à distância entre as casas **C** e **D**.

**16**

Um agente censitário encontra-se nessa rua, na porta da casa **A**. Para cumprir sua meta nessa rua, depois de entrevistar o morador da casa **A**, ele precisa ainda visitar as outras 3 casas. Considerando-se que a meta será cumprida, é correto afirmar que o trajeto

- (A) **A – B – D – C** tem o mesmo tamanho que o trajeto **A – C – D – B**.
- (B) **A – B – D – C** tem o mesmo tamanho que o trajeto **A – B – C – D**.
- (C) **A – C – D – B** é o mais curto de todos os trajetos possíveis.
- (D) **A – D – B – C** é mais curto que o trajeto **A – C – B – D**.
- (E) **A – D – C – B** é o mais curto de todos os trajetos possíveis.

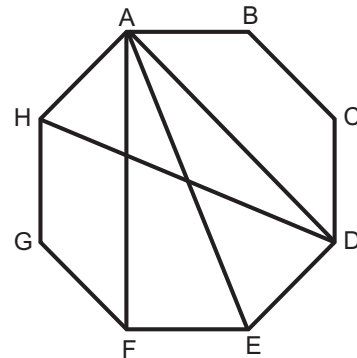
**17**

Se a distância entre as casas **A** e **C** é igual a 5 metros e a distância entre as casas **A** e **B** é igual a 12 metros, a distância entre as casas **B** e **C**, em metros, é

- (A) 10
- (B) 12
- (C) 13
- (D) 14
- (E) 15

**18**

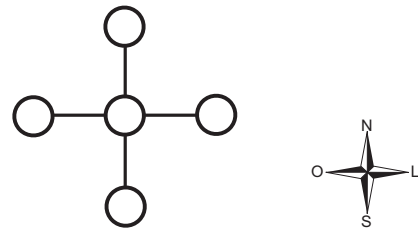
A figura ilustra um octógono regular ABCDEFGH e quatro de suas diagonais: AD, AE, AF e DH.



Pela análise da figura conclui-se que o tamanho de

- (A) AD é igual ao de DH.
- (B) AD é igual ao de AF.
- (C) AE é igual ao de AF.
- (D) AE é menor do que o de DH.
- (E) AF é maior do que o de DH.

**19**



A figura ilustra 5 cidades: P, Q, R, S e T formando uma cruz. A cidade R está ao norte da cidade T e a leste da cidade Q. A cidade Q está a oeste de P. Tendo por base esses dados, conclui-se que a cidade

- (A) P está ao sul de T.
- (B) Q está a leste de P.
- (C) R está ao norte de Q.
- (D) S está a oeste de R.
- (E) T está ao sul de S.

**20**

Antes de ontem foi terça-feira. Depois de amanhã será dia 14. Logo,

- (A) amanhã será quinta-feira, dia 12.
- (B) amanhã será sexta-feira, dia 13.
- (C) hoje é quarta-feira, dia 12.
- (D) hoje é quinta-feira, dia 11.
- (E) ontem foi quarta-feira, dia 12.

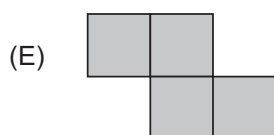
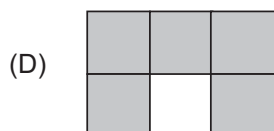
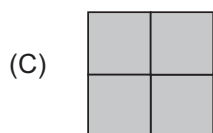
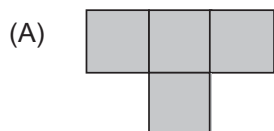
**21**

Um número N, ao ser dividido por 7, deixa resto 5. Dividindo-se  $N + 4$  por 7, o resto obtido é

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 5
- (D) 7
- (E) 9

**22**

O tetraminó é um jogo constituído por 5 peças diferentes. Essas peças são o resultado de todas as possíveis formações distintas com 4 quadrados idênticos. Assinale a opção que **NÃO** corresponde a uma peça do tetraminó.



**23**

Em um número  $N$  de três algarismos, o algarismo das unidades é uma unidade maior do que o algarismo das dezenas. Por sua vez, o algarismo das dezenas é uma unidade maior do que o algarismo das centenas. Se  $N$  é divisível por 12, a soma de seus algarismos é igual a

- (A) 12
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 21
- (E) 24

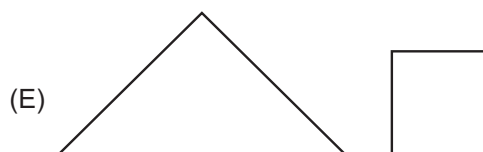
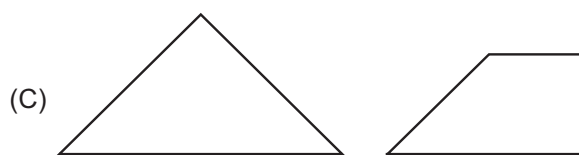
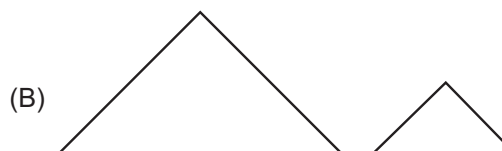
**24**

Todos os dias, Marli acorda sua filha Ana. Paulo, o marido de Marli, nunca acorda depois de Ana. Célia é irmã de Ana e sempre acorda antes de Paulo. Hoje, ao acordar, Marli notou que Paulo já estava de pé. Logo, a

- (A) primeira pessoa a acordar foi Célia.
- (B) primeira pessoa a acordar foi Paulo.
- (C) primeira pessoa a acordar foi Ana.
- (D) última pessoa a acordar foi Célia.
- (E) última pessoa a acordar foi Marli.

**25**

Um quadrado de papelão será recortado e decomposto de modo a formar duas figuras. Assinale a opção que apresenta as figuras obtidas após o recorte.



## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

26

Considerando o conjunto das funções administrativas, Administração pode ser definida como

- (A) organização de pessoas em torno de metas corporativistas definidas de comum acordo, por meio de processo participativo.
- (B) organização e centralização de estratégias para delegar funções, com o objetivo de atingir eficientemente as metas preestabelecidas.
- (C) processo que inclui planejamento, organização, direção, controle e uso de recursos organizacionais, a fim de atingir objetivos com eficiência e eficácia.
- (D) estudo sistemático do comportamento das pessoas, a fim de orientá-las quanto à adoção de atitudes receptivas junto ao público alvo.
- (E) reunião eventual de duas ou mais pessoas que cumprem papéis formais e que possuem pelo menos um objetivo comum.

27

Um Agente Censitário fez o planejamento de seu trabalho, o que corresponde a uma função administrativa em que são

- (A) mensurados os resultados do trabalho desenvolvido.
- (B) fixados os objetivos das atividades a serem realizadas.
- (C) solucionados os problemas que surgiram durante o desempenho das tarefas.
- (D) feitas as negociações para que os resultados almejados sejam obtidos.
- (E) tomadas as decisões necessárias aos desdobramentos das atividades.

28

Um grupo de Agentes Censitários conversou sobre suas atribuições, no que diz respeito à função administrativa de organização, fazendo os comentários a seguir.

Paulo: Compreendo que a organização diz respeito à execução do que foi planejado, para que sejam corrigidos os desvios.

Rui: Penso que a função de organizar se refere ao momento de estabelecer metas e definir como serão alcançadas.

Carla: Sei que organizar é o processo de definir o que deve ser feito, por quem, como ser feito, resultando no ordenamento das partes de um todo.

É(São) comentário(s) correto(s), referente(s) à função administrativa de organização **APENAS** o(s) feito(s) por

- (A) Paulo. (B) Rui.
- (C) Carla. (D) Paulo e Rui.
- (E) Rui e Carla.

29

Segundo Maslow, a motivação de trabalhadores em uma organização está baseada na satisfação de suas necessidades. Nessa perspectiva, **NÃO** corresponde a uma necessidade a ser satisfeita para que o trabalhador seja motivado, a(o)

- (A) autorrealização.
- (B) aprovação social.
- (C) proteção contra ameaças externas.
- (D) aceitação pelo grupo.
- (E) cumprimento do horário de trabalho.

30

A Empresa de Divulgação e Pesquisas Sucesso Ltda. possui um alto padrão de alcance dos objetivos a que se propõe. Os diretores da empresa atribuem esse elevado padrão ao nível de motivação das equipes de trabalho de pesquisa, que elaboram as estratégias de divulgação. A pedido da diretoria, o setor de Recursos Humanos levantou como possíveis motivos para explicar a boa *performance* das equipes de trabalho:

- I - conhecimentos;
- II - habilidades;
- III - atitudes apropriadas e relevantes para o trabalho;
- IV - superação de barreiras ambientais.

Segundo o conceito de eficiência e funcionamento de grupos, estão corretos os motivos

- (A) I e II, apenas. (B) III e IV, apenas.
- (C) I, II e IV, apenas. (D) II, III e IV, apenas.
- (E) I, II, III e IV.

31

O atendimento de qualidade ao cliente envolve um grande investimento no treinamento de pessoal. Hoje, não basta atender aos clientes com cortesia e educação. É preciso oferecer vantagens, pois esse é o diferencial entre os concorrentes para tornar a clientela fiel. Em uma instituição pública de pesquisa, em função da natureza de sua atividade, o que representa o compromisso com a qualidade de seus serviços?

- (A) Divulgar a finalidade e os benefícios dos serviços, visando a atingir um alto grau de esclarecimento junto à população, adequado à região, à cultura e à realidade socioeconômica.
- (B) Dar oportunidades à população de receber benefícios e brindes em troca das informações solicitadas.
- (C) Dar a conhecer os serviços prestados, por meio do rádio e da televisão, a fim de promover o crescimento institucional.
- (D) Reconhecer o caráter secundário do compromisso com a gestão de qualidade, devido à ausência da necessidade de promover produtos em instituição de pesquisa.
- (E) Promover a transferência de renda nas áreas mais carentes oferecendo vagas de trabalho na própria instituição.

**32**

A receptividade da população em relação a trabalhos de pesquisa que visam a obter informações socioeconômicas é bastante variável. Por isso, é fundamental para qualquer agente de pesquisa um preparo prévio para lidar com o público. Qual das estratégias abaixo constitui um recurso que amplia efetivamente a confiança do público na organização e no projeto de pesquisa?

- (A) Utilizar o carro com o logotipo da organização.
- (B) Utilizar veículo próprio para fazer contato com a população.
- (C) Ser convincente nas palavras, apresentando um discurso memorizado anteriormente.
- (D) Usar crachá de identificação ou colete com a marca da organização e material apropriado.
- (E) Levar brindes com o logotipo da organização e distribuí-los ao público.

**33**

Ao desenvolver um trabalho de pesquisa de campo encomendada por um cliente, o gerente de projetos de uma empresa identificou que precisaria mudar a estratégia de seus entrevistadores, por um erro de avaliação quanto ao nível socioeconômico da população entrevistada. Essa mudança, motivada pelo perfil do público alvo, é uma das características que define uma

- (A) organização como sistema aberto.
- (B) organização que prioriza as relações sociais em detrimento de seus objetivos.
- (C) organização que estimula a mudança de estratégia para adaptar-se ao pessoal de campo.
- (D) instituição engessada que não flexibiliza a execução de seu planejamento.
- (E) empresa que trabalha com conceitos fordistas de planejamento estratégico.

**34**

Numa reunião de planejamento para determinado projeto, o diretor da organização fez uma explanação geral, clara e objetiva do resultado a ser alcançado, esclarecendo as dúvidas que surgiram por parte dos participantes da reunião. Esse diretor se preocupou em garantir um(a) adequado(a)

- (A) controle.
- (B) resistência.
- (C) operação.
- (D) comunicação.
- (E) obtenção de recursos.

**35**

Uma das mais importantes razões para a utilização de comissões de trabalho em equipe é a(o)

- (A) representação de grupos interessados.
- (B) coordenação de planos e diretrizes.
- (C) troca de ideias e a tomada de decisões em grupo.
- (D) consolidação de autoridade.
- (E) estímulo à concorrência para lideranças.

**36**

Ao assumir uma função de gerência, um funcionário deve saber as razões que justificam a delegação de poderes dentro de uma organização, que se traduzem em vantagens produtivas. Uma vantagem no ato de delegar é a

- (A) possibilidade de aprendizado do subordinado e sua capacitação para atividades de menor responsabilidade.
- (B) concentração de tarefas em um funcionário, permitindo a dispensa de outros para reduzir os custos do projeto.
- (C) disposição de mais tempo para o líder planejar, organizar e dirigir com a respectiva valorização do subordinado.
- (D) diminuição da amplitude administrativa, mesmo que represente aumento de custos.
- (E) ativação da competição entre os membros da equipe para a obtenção de melhores resultados.

**37**

“A implantação de um serviço orientado ao cliente necessita de um absoluto comprometimento da empresa inteira, a começar por aqueles que determinam os rumos e as estratégias maiores, ou seja, seus diretores e gerentes. (...) incluindo todos aqueles que têm um contato com o público para que seja entregue ao mesmo o produto/serviço que lhe foi prometido. Em outras palavras, tem que se estabelecer uma parceria não só com o público, mas também com seu funcionário, já que sem sua cooperação qualquer plano está fadado ao insucesso.”

SEBRAE-SP. (Adaptado)

Analisando o trecho acima conclui-se que

- I - a importância do compromisso da equipe para obtenção de qualidade do produto ou do serviço é fundamental;
- II - a qualidade dos produtos e serviços de uma organização dependem também de suas lideranças;
- III - a qualidade está diretamente ligada ao bom desempenho de todos os funcionários.

Está(ão) correta(s) a(s) conclusão(ões)

- (A) I, apenas.
- (B) I e II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

38

O conjunto de documentos que, independente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das atividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, constitui um(a)

- (A) projeto.
- (B) arquivo.
- (C) planejamento.
- (D) dossiê.
- (E) biblioteca.

39

O arquivamento de documentos tem que seguir uma ordenação, como a disposição dos documentos dentro das pastas, e destas, dentro do arquivo. A escolha da forma de ordenação depende da natureza dos documentos. Algumas organizações produzem documentos referentes a diferentes regiões do país, outras, conforme a data ou, simplesmente, por assunto. De acordo com as normas técnicas, são três importantes ordenações de arquivos de documentos:

- (A) departamental, hierárquica e alfabética.
- (B) por chefia, geográfica e alfa-numérica.
- (C) temática, departamental e alfabética.
- (D) geográfica, temática e cronológica.
- (E) cronológica, por chefia e alfa-numérica.

40

Ao atender ao público, existem fatores de traço comportamental que influenciam de maneira decisiva a relação estabelecida. Tais fatores são traduzidos por postura corporal, direção do olhar e tom de voz. Qual o conjunto de comportamentos que facilitam o bom desempenho nas relações com o público?

- (A) Falar bem baixo, olhar para o chão e ter postura encurvada.
- (B) Falar bem baixo, olhar nos olhos do interlocutor e ter postura ereta.
- (C) Falar em tom autoritário, gesticular bastante e não olhar para o interlocutor.
- (D) Falar em tom alto, intimidar seu interlocutor com olhar ameaçador e mostrar o corpo rígido para se impor.
- (E) Usar alternância no tom de voz, olhar para o interlocutor sem constranger e ser claro na exposição.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA I

41

Para consultar tópicos de ajuda do Microsoft Word, diretamente do site da Microsoft, é necessário que o computador em uso esteja

- (A) ajustado à mídia.
- (B) conectado à Internet.
- (C) ligado à impressora.
- (D) ligado ao telefone.
- (E) registrado no site.

42

O Windows XP oferece várias maneiras para organizar e identificar arquivos ao visualizá-los em pastas. Quando uma pasta é aberta, é possível acessar cada uma das seguintes opções de exibição no menu *Exibir*:





- I – Lista;
- II – Miniaturas;
- III – Propriedades;
- IV – Renomear.

São corretas **APENAS** as opções

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) I e IV.
- (D) II e IV.
- (E) III e IV.

43

O Painel de Controle do Sistema Operacional Windows Vista, em seu modo de exibição clássico, possui diversos programas identificados por ícones e suas descrições. Associe os ícones da coluna da esquerda com sua descrição na coluna da direita.

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| I –    | R – Ferramentas Administrativas |
| II –   | S – Opções da Internet          |
| III –  | T – Sistema                     |
| IV –   | U – Fontes                      |
|  | V – Impressoras                 |

As associações corretas são:

- (A) I – R, II – T, III – V e IV – U
- (B) I – S, II – U, III – V e IV – T
- (C) I – S, II – R, III – U e IV – T
- (D) I – T, II – R, III – U e IV – V
- (E) I – U, II – S, III – V e IV – R



44

No Microsoft Word, quando parte de um texto é recortado para ser colado em outro local, antes da colagem, ele é colocado automaticamente em uma

- (A) folha de colagem.
- (B) porta de saída.
- (C) planilha de controle.
- (D) área de transferência.
- (E) gaveta de armazenamento.

45

Para acessar um site na Internet, é preciso um programa chamado *Browser* (Navegador de Internet). Entre os vários existentes, é correto incluir o

- (A) Borlandi Delphi.
- (B) Internet Explorer.
- (C) Microsoft Virtual.
- (D) Panda Antivirus.
- (E) Windows Messenger.

46

Em uma planilha do Microsoft Excel, a inserção de uma informação em **C5** identifica a inserção, na célula da planilha, localizada na

- (A) primeira coluna, terceira linha.
- (B) primeira coluna, quinta linha.
- (C) terceira coluna, quinta linha.
- (D) quinta coluna, primeira linha.
- (E) quinta coluna, terceira linha.

47

Uma empresa prestadora de serviços de informática foi contratada para processar as informações de uma determinada pesquisa e entregar os resultados em formato de gráficos gerados por planilhas eletrônicas, gravados em mídia removível. Supondo-se que as empresas utilizem o Microsoft Office em seus computadores, que programa, dentre os abaixo relacionados, deverá ser usado para a execução do serviço?

- (A) Excel
- (B) Word
- (C) Outlook
- (D) Notepad
- (E) OneNote

48

No Microsoft Word, qual o atalho de teclado que posiciona o cursor no início do texto?

- (A) Ctrl + Alt.
- (B) Ctrl + Delete.
- (C) Ctrl + End.
- (D) Ctrl + Tab.
- (E) Ctrl + Home.

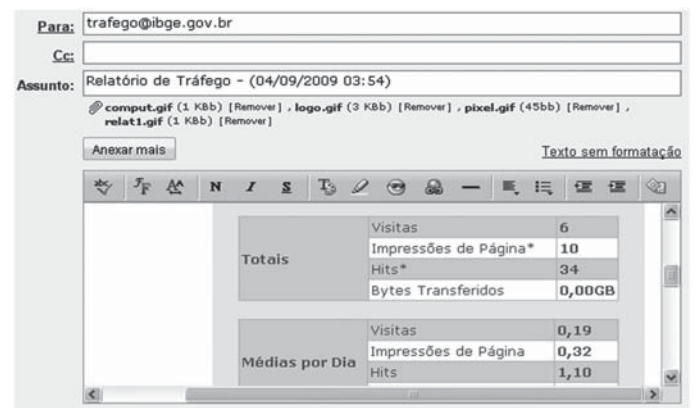
49



O botão acima é encontrado na barra de navegação de diversos *Browsers* (Navegadores de Internet). Sua função é

- (A) desligar o computador.
- (B) fechar as janelas do *Browser*.
- (C) limpar o histórico de páginas.
- (D) ir para a página inicial do *Browser*.
- (E) voltar à última página visitada.

50



Com base na figura acima, analise as afirmativas seguintes.

- I – O remetente do e-mail é identificado por trafego@ibge.gov.br.
- II – O corpo do e-mail possui texto sem formatação.
- III – Os arquivos comput.gif, logo.gif, pixel.gif e relat1.gif são imagens anexas ao e-mail.

Está(ão) correta(s) **APENAS** a(s) afirmativa(s)

- (A) I.
- (B) II.
- (C) III.
- (D) I e II.
- (E) II e III.