

TÉCNICO(A) DE ADMINISTRAÇÃO E CONTROLE JÚNIOR

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:
- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 50 (cinquenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos						Conhecimentos Específicos	
Língua Portuguesa		Matemática		Informática I		Questões	Pontuação
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação		
1 a 10	1 cada	11 a 15	1 cada	16 a 20	1 cada	21 a 50	1 cada
Total: 20 pontos						Total: 30 pontos	

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

- 02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e o seu número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique o fato **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.
- 03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com caneta esferográfica transparente de tinta na cor 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, com **caneta esferográfica transparente 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 se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/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** desta Seleção Pública o candidato que:
- 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;
 - se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.
 - se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido.
 - não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.
- Obs.** O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.
- 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**.
- 11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 3 (TRÊS) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.
- 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>).

CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Morar só por prazer

O número de residências habitadas por uma única pessoa está aumentando velozmente no Brasil e no mundo. Morar sozinho é um luxo que tem pouco a ver com solidão e segue uma tendência generalizada em países desenvolvidos. Cada vez mais gente batalha para conquistar o seu espaço individual.

Há quem diga que é coisa de eremita ou então puro egoísmo, típico da “era moderna”. Chega-se até a falar na “ruína da família” e no “fim do convívio em comunidade”. Entretanto, o crescimento no número de casas habitadas por uma só pessoa, no Brasil e no mundo, não significa necessariamente isso.

O antropólogo carioca Gilberto Velho, estudioso dos fenômenos urbanos, faz questão de enfatizar que a cultura que desponta não é marcada pelo egoísmo, mas sim pelo individualismo. Embora os dois conceitos muitas vezes se confundam no linguajar informal, e até nos dicionários, para a filosofia, o egoísmo é um julgamento de valor e o individualismo, uma doutrina baseada no indivíduo.

De acordo com a psicanalista Junia de Vilhena, ter uma casa só para si é criar um espaço de individualidade, o que é muito saudável para o crescimento pessoal de cada um, seja homem, seja mulher, jovem ou adulto, solteiro, casado ou viúvo. “Em muitas famílias não há espaço para o indivíduo. O sistema familiar pode abafar e sufocar. Não dá mais para idealizar o conceito de família. Acredito que o aumento dos lares unipessoais nos propõe uma reflexão: que tipo de família queremos construir?”

Junia lembra que nem sempre uma casa com dois ou vários moradores é um espaço de troca. Ser sociável, ou não, depende do jeito de ser das pessoas. Morar sozinho não define isso, embora possa reforçar características dos tímidos. Para os expansivos, ter um ambiente próprio de recolhimento propicia a tranquilidade que lhes permite recarregar as energias para viver o ritmo acelerado das grandes cidades.

MESQUITA, Renata. *Revista Planeta*, ed. 477. São Paulo: Editora Três, junho de 2012. Adaptado.

1

De acordo com o texto, o número de lares unipessoais está aumentando porque as pessoas

- (A) estão se tornando mais egoístas.
- (B) rejeitam a convivência em sociedade.
- (C) preferem um ritmo acelerado de vida.
- (D) pretendem se transformar em eremitas.
- (E) querem desenvolver sua individualidade.

2

O texto possui características típicas de uma reportagem porque apresenta

- (A) relatos de episódios passados
- (B) comparações entre opiniões opostas
- (C) termos técnicos de circulação restrita
- (D) depoimentos de especialistas no assunto
- (E) dados estatísticos de pesquisas realizadas

3

Segundo a opinião da psicanalista entrevistada, morar sozinho pode ser considerado um comportamento

- (A) altruísta
- (B) corajoso
- (C) comodista
- (D) benéfico
- (E) comunicativo

4

No trecho “Morar sozinho é um luxo que tem pouco a ver com solidão e segue uma tendência generalizada em países desenvolvidos.” (l. 3-5), a palavra destacada é acentuada. Duas palavras do texto recebem acento gráfico pelo mesmo motivo da referida palavra **países**.

São elas:

- (A) ruína e viúvo
- (B) egoísmo e número
- (C) saudável e única
- (D) tímidos e indivíduo
- (E) dicionários e sociável

5

No trecho “faz questão de **enfatizar** que a cultura que desponta não é marcada pelo egoísmo,” (l. 14-15), a palavra em destaque pode ser substituída, no contexto em que é empregada, sem prejuízo semântico, por

- (A) opinar
- (B) contar
- (C) destacar
- (D) contestar
- (E) desaconselhar

6

No trecho “não é marcada pelo egoísmo, **mas** pelo individualismo.” (l. 15-16), a palavra **mas** estabelece uma oposição em relação à ideia anterior, assim como ocorre com o termo destacado em:

- (A) A tecnologia pode amenizar o distanciamento **se** as pessoas solitárias buscarem contato nas redes sociais.
- (B) Algumas pessoas decidem se afastar da casa dos pais **para** ter mais liberdade de receber seus amigos.
- (C) Até há pouco tempo, homens adultos eram considerados solteirões **quando** viviam sozinhos em suas casas.
- (D) O sistema familiar pode sufocar as individualidades **porque** não há espaço para tomar decisões próprias.
- (E) Os jovens moravam com as famílias até o casamento, **porém**, atualmente, preferem morar sozinhos.

7

No trecho “o que é muito saudável para o crescimento pessoal de cada um, seja homem, seja mulher, jovem ou adulto, solteiro, casado ou viúvo” (ℓ. 23-25), as vírgulas são empregadas para separar elementos de uma enumeração, assim como em:

- (A) A liberdade de escolha do indivíduo, o divórcio, o individualismo crescente, as novas configurações familiares vêm gerando novos ideais.
- (B) Apesar da proximidade de parentes e dos amigos, às vezes, a falta de convivência pode se tornar um problema.
- (C) De acordo com os dados do IBGE, o número de pessoas morando sozinhas cresceu cerca de 30%, no Brasil, entre 2000 e 2010.
- (D) Durante as pesquisas, no século passado, o estudioso observou que as mulheres que viviam sós eram objeto de desconfiança.
- (E) Embora apreciem a autonomia, os jovens que moram sozinhos estão dispostos a se casar quando chegar o momento certo.

8

No trecho “ter um ambiente próprio de recolhimento propicia a tranquilidade que **lhes** permite recarregar as energias.” (ℓ. 36-38), a palavra destacada refere-se aos

- (A) jovens
- (B) egoístas
- (C) tímidos
- (D) eremitas
- (E) expansivos

9

O sinal indicativo de crase é obrigatório na palavra destacada em:

- (A) A maior parte dos jovens está disposta **a** se casar ao encontrar a pessoa certa.
- (B) A opção por apartamentos unipessoais levou **a** redução do preço dos imóveis.
- (C) O uso intensivo de redes sociais diminui **a** distância física entre as pessoas.
- (D) Os jovens recém-formados têm expressado **a** vontade de morar sozinhos.
- (E) Hoje há um movimento mundial crescente para conquistar **a** eterna juventude.

10

Todas as palavras estão corretamente escritas, de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa, em

- (A) analisar, pesquisar, anestésiar
- (B) atrás, admissão, canção
- (C) concurso, atravez, atenção
- (D) promessa, progresso, apazar
- (E) trânsito, atrazo, empresa

MATEMÁTICA

11

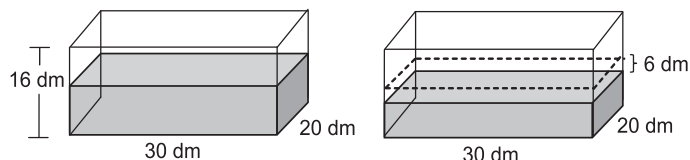
O gerente de vendas de certa empresa tem 32 funcionários em sua equipe, dos quais 12 são mulheres.

Se esse gerente escolher aleatoriamente um dos integrantes da sua equipe, qual a probabilidade de que a pessoa escolhida seja do sexo masculino?

- (A) $\frac{11}{16}$
- (B) $\frac{5}{8}$
- (C) $\frac{3}{8}$
- (D) $\frac{3}{4}$
- (E) $\frac{1}{4}$

12

Um reservatório em forma de paralelepípedo, com 16 dm de altura, 30 dm de comprimento e 20 dm de largura, estava apoiado sobre uma base horizontal e continha água até a metade de sua capacidade. Parte da água foi consumida e, assim, o nível da água baixou 6 dm, como mostra a Figura a seguir.



Quantos litros de água foram consumidos?

- (A) 1.800
- (B) 2.400
- (C) 3.600
- (D) 5.400
- (E) 7.200

13

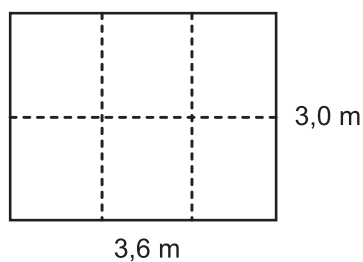
Maria vende salgados e doces. Cada salgado custa R\$ 2,00, e cada doce, R\$ 1,50. Ontem ela faturou R\$ 95,00 vendendo doces e salgados, em um total de 55 unidades.

Quantos doces Maria vendeu?

- (A) 20
- (B) 25
- (C) 30
- (D) 35
- (E) 40

14

Para fazer uma pequena horta, Pedro dividiu uma área retangular de 3,0 m de comprimento por 3,6 m de largura em seis partes iguais, como mostra a Figura abaixo.



Qual é, em m^2 , a área de cada parte?

- (A) 0,3
- (B) 0,6
- (C) 1,2
- (D) 1,8
- (E) 3,0

15

Ao comprar seis balas e um bombom, Júlio gastou R\$ 1,70. Se o bombom custa R\$ 0,80, qual é o preço de cada bala?

- (A) R\$ 0,05
- (B) R\$ 0,15
- (C) R\$ 0,18
- (D) R\$ 0,30
- (E) R\$ 0,50

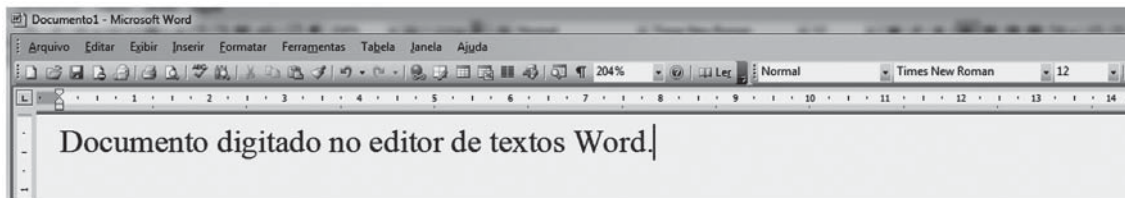
RASCUNHO

RASCUNHO

INFORMÁTICA I

Para responder às questões de nºs 16 a 18, tenha por base a suíte Microsoft Office 2003.

16



No aplicativo Word, a indicação Times New Roman, na barra de ferramentas, como mostra a Figura acima, representa, em relação ao texto, o tipo de

- (A) plano de fundo
- (B) tabulação do parágrafo
- (C) fonte em uso
- (D) cabeçalho e rodapé
- (E) documento

17

No aplicativo Excel, dentre os comandos que podem ser aplicados em uma planilha através do menu Inserir, por padrão, **NÃO** se inclui o seguinte:

- (A) Células...
- (B) Função...
- (C) Gráfico...
- (D) Símbolo...
- (E) Subtotais...

18

Na suíte Microsoft Office, entre os comandos que são comuns, por padrão, aos aplicativos Excel, PowerPoint e Word, inclui-se o seguinte:

- (A) Visualizar impressão
- (B) Testar intervalos
- (C) Exibir apresentação
- (D) Botões de ação
- (E) Auditoria de fórmulas

19

Na internet, para visualização de sites, são usados programas navegadores, tais como o

- (A) Adobe Reader
- (B) Mozilla Firefox
- (C) Office Publisher
- (D) Outlook Express
- (E) Windows Explorer

20

Os navegadores de internet atuais possuem, por padrão, algumas ferramentas de proteção, dentre as quais tem-se a(o)

- (A) Navegação por cursor, do navegador da Google
- (B) Panda firewall, do navegador da Apple
- (C) Windows CardSpace, do navegador da Microsoft
- (D) Filtro SmartScreen, do navegador da Microsoft
- (E) Filtro Avast, do navegador Google

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**21**

Em toda instituição, seja pública ou privada, para que os arquivos possam desempenhar suas funções, é necessário que os documentos estejam organizados e obedecendo às três idades dos arquivos, que são:

- (A) clássica, antiga e moderna
- (B) infantil, juvenil e adulta
- (C) funcional, orgânica e histórica
- (D) corrente, intermediária e permanente
- (E) ativa, inativa e morta

22

Para cada fase do arquivo, existem formas de tratamento, organização e conservação específicas. Nesse sentido, conforme a abrangência de atuação, os arquivos que ficam junto aos órgãos operacionais são conhecidos como

- (A) gerais
- (B) setoriais
- (C) centrais
- (D) inativos
- (E) processuais

23

Para se trabalhar em um arquivo, entender a terminologia é fundamental, pois otimiza o desenvolvimento das atividades. Nesse sentido, se um arquivista informar ao técnico de arquivo que os documentos administrativos destituídos de valor para a guarda definitiva foram destruídos, arquivisticamente ele está-se referindo a que tipo de procedimento?

- (A) Transferência
- (B) Avaliação
- (C) Recolhimento
- (D) Triagem
- (E) Descarte

24

Alguns documentos são comuns nos arquivos de primeira idade, e o arquivista tem de reconhecer que as reproduções dos documentos obtidas a partir dos originais são identificadas como

- (A) coleções
- (B) correspondências
- (C) cópias
- (D) guias
- (E) tabelas

25

Para a organização de arquivos, é importante ficar atento aos tipos de arquivamento, ou seja, à posição em que os documentos são dispostos.

Existem somente dois tipos dessas posições, que são

- (A) vertical e horizontal
- (B) textual e escrito
- (C) sonoro e filmográfico
- (D) micrográfico e informático
- (E) interno e externo

26

Um pipoqueiro observou que, de cada 12 saquinhos de pipoca que vendia, 5 eram de pipoca salgada e os restantes, de pipoca doce.

Considerando-se essa proporção, se ele vender 96 saquinhos de pipoca, quantos serão de pipoca doce?

- (A) 8
- (B) 20
- (C) 40
- (D) 48
- (E) 56

27

Carlos foi de ônibus de casa para o trabalho, e a viagem demorou 54 minutos. Na volta, pegou o metrô, e o tempo de viagem foi reduzido em 12 minutos. Nesse dia, qual foi a razão entre os tempos gastos por Carlos para ir ao trabalho e dele voltar, nessa ordem?

(A) $\frac{9}{7}$

(B) $\frac{8}{7}$

(C) $\frac{4}{3}$

(D) $\frac{3}{2}$

(E) $\frac{9}{2}$

28

Durante uma liquidação, uma loja de roupas vendeu 85% das 120 camisetas que havia no estoque. Quantas camisetas sobraram?

- (A) 18
- (B) 22
- (C) 24
- (D) 28
- (E) 32

29

Considere que o valor pago pela energia elétrica (conta de luz) sofra uma redução de 16%. Desse modo, uma família que gasta, em média, R\$ 165,00 mensais em energia elétrica terá essa despesa mensal reduzida em

- (A) R\$ 16,50
- (B) R\$ 18,80
- (C) R\$ 20,40
- (D) R\$ 26,40
- (E) R\$ 27,80

30

Dentro de um saco há 24 balas, todas indistinguíveis, a não ser por seus sabores: 6 são de morango, 8 de caramelo e 10 de hortelã. Uma pessoa coloca a mão dentro do saco e pega n balas.

Para que essa pessoa tenha certeza de que pegou pelo menos duas balas de hortelã, o menor valor de n deverá ser

- (A) 4
- (B) 10
- (C) 16
- (D) 18
- (E) 20

31

Ana, Beatriz e Clara namoram, cada uma delas, um dos rapazes: Rui, Samuel ou Túlio, não necessariamente nessa ordem.

Ana perguntou a Beatriz: "Seu namorado foi com o Túlio ao jogo de futebol?"

Beatriz respondeu: "Não, o seu namorado é quem foi com o Túlio."

Se Rui não foi ao jogo de futebol, conclui-se que

- (A) Ana é namorada de Rui.
- (B) Ana é namorada de Samuel.
- (C) Beatriz é namorada de Samuel.
- (D) Beatriz é namorada de Túlio.
- (E) Clara é namorada de Rui.

32

Com a expansão do setor hoteleiro no Rio de Janeiro, novos postos de trabalho serão criados. Estima-se que, de cada 7 novas vagas, 4 serão no setor de alimentação (garçons, copeiras, cozinheiros, por exemplo), e 3, para camareiras.

Considerando-se essa proporção, um hotel que contratar 24 camareiras contratará, também, quantos profissionais para o setor de alimentação?

- (A) 18
- (B) 26
- (C) 30
- (D) 32
- (E) 36

33

Maurício concordou em emprestar R\$ 240,00 a Flávio, desde que este lhe pagasse juros simples de 4% ao mês. Flávio aceitou as condições de Maurício, pegou o dinheiro emprestado e, ao final de três meses, pagou ao amigo os R\$ 240,00 e os juros combinados.

Qual foi o valor pago por Flávio?

- (A) R\$ 244,00
- (B) R\$ 249,60
- (C) R\$ 252,00
- (D) R\$ 260,40
- (E) R\$ 268,80

34

Em um supermercado, durante uma promoção, todos os produtos de limpeza estavam sendo vendidos com 15% desconto. Aproveitando a promoção, Fátima comprou vários produtos de limpeza, obtendo um desconto total de R\$ 2,40.

Quanto Fátima teria gasto se tivesse comprado os produtos fora da promoção?

- (A) R\$ 12,00
- (B) R\$ 13,60
- (C) R\$ 16,00
- (D) R\$ 18,00
- (E) R\$ 20,40

35

Numa empresa trabalham 80 funcionários, dos quais 20 são mulheres. Se forem contratadas mais 10 mulheres, sem que nenhum funcionário antigo seja demitido, o percentual de mulheres nessa empresa passará a ser, aproximadamente, de

- (A) 37%
- (B) 33%
- (C) 30%
- (D) 25%
- (E) 11%

36

Um tema bastante relevante na gestão de pessoas está relacionado a higiene, segurança e qualidade de vida dos colaboradores. Um programa de segurança do trabalho envolve o desenvolvimento de diversas atividades.

NÃO constitui uma dessas atividades o(a)

- (A) desenvolvimento de sistemas de relatórios de providências.
- (B) estabelecimento de um sistema de indicadores e estatística de acidentes.
- (C) divulgação ampla de regras e procedimentos de segurança.
- (D) criação de recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de segurança.
- (E) participação na avaliação de desempenho de todos os colaboradores.

37

O gerente de um departamento regional decidiu solucionar um conflito ao realizar o reagrupamento dos indivíduos nas equipes de vendas, de maneira que os grupos conflitantes se tornassem apenas uma pequena parte da unidade maior.

O caso envolveu uma abordagem ligada à prática de

- (A) confrontação direta
- (B) constituição de papéis de ligação
- (C) minimização de interdependência
- (D) redução de diferenças entre as partes
- (E) criação de oportunidades de colaboração

38

A divisão de recursos humanos elaborou um sistema de avaliação de desempenho por perceber que proporcionaria conhecimento a respeito de como as pessoas com quem o colaborador interage percebem seu desempenho, atitudes e competências.

O benefício descrito está associado ao conceito de

- (A) eficiência
- (B) recompensa
- (C) retroação
- (D) rotação
- (E) desenvolvimento

39

Na gestão de materiais e estoques, considere um item que passou por todo o processo de produção, mas ainda não foi vendido.

Um item dessa natureza é classificado, quanto ao tipo de estoque, como

- (A) produtos acabados
- (B) produtos em processo
- (C) matéria-prima
- (D) insumos
- (E) trabalho em andamento

40

Em uma empresa, a identificação do momento adequado para fazer um pedido de materiais é realizado pela técnica de cálculo do ponto de ressurgimento (ou ponto de pedido).

Considere as seguintes variáveis e dados:

- demanda mensal por um item (D) = 600 unidades
- período de tempo correspondente (T) = 30 dias
- tempo de demora para recebimento do item (L) = 5 dias

Nesse caso, qual, em unidades, é o ponto de ressurgimento do item?

- (A) 500
- (B) 114
- (C) 100
- (D) 24
- (E) 4

41

Um técnico, atuando na compra de um item que não depende de outros itens para ser comprado, adotou uma técnica que indica o tamanho do pedido a ser feito, de forma a minimizar o total de pedidos e os custos de manter os itens em estoque.

Essa técnica é denominada

- (A) cálculo de demanda dependente
- (B) lote econômico de compra
- (C) produtividade dos fatores
- (D) sistema ERP
- (E) sistema *just in time*

42

Um técnico de recursos humanos precisa trabalhar no desenho de cargos. Para tal, ele deve realizar um levantamento para responder a perguntas básicas.

NÃO constitui uma dessas perguntas:

- (A) qual é o conteúdo do cargo?
- (B) qual é o método e processo de trabalho?
- (C) quando o ocupante do cargo será promovido?
- (D) quem é o superior imediato do cargo?
- (E) quem o ocupante do cargo deve supervisionar ou dirigir?

43

Uma empresa adota um sistema de produção em lotes.

O diretor dessa empresa decidiu adotar as seguintes diretrizes:

- I - plano de produção específico para cada produto;
- II - arranjos sequenciais de máquinas, equipamentos e pessoas;
- III - previsibilidade total da produção.

É(São) diretriz(es) adequada(s) à produção em lotes **APENAS**

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

44

Qual é a diferença entre administração de materiais (AM) e administração de suprimentos (AS)?

- (A) AM é atividade-meio, e AS é atividade-fim.
- (B) AM tem foco na produção, e AS, nas compras.
- (C) AM desconsidera a distribuição ao cliente, e AS considera entrega ao cliente final.
- (D) AM envolve somente o almoxarifado, e AS concentra-se na movimentação e tráfego de materiais.
- (E) AM vai da programação de materiais até a sua saída em direção aos clientes, e AS está dirigida ao abastecimento da produção.

45

Uma importante cadeia de hotéis decidiu organizar suas 15 unidades espalhadas em todo o país a partir do segmento atendido. A empresa identificou que, para oferecer acomodações e pacotes de atividades adequados a cada segmento, é fundamental desenvolver tarefas e ter pessoas especializadas para lidar com necessidades específicas.

Que tipo de organização a cadeia de hotéis adotou?

- (A) Funcional
- (B) Territorial
- (C) Por departamentos
- (D) Por projetos
- (E) Por serviços

46

Em um processo de recrutamento aberto por uma organização, diversas iniciativas são possíveis. Observe as afirmativas a seguir referentes a tais iniciativas.

- I - Utilização de um conjunto de ações de divulgação junto aos trabalhadores da organização para oferecer-lhes oportunidades melhores na organização é uma iniciativa vinculada ao recrutamento externo.
- II - Utilização de um conjunto de técnicas para atrair candidatos qualificados e capazes de ocupar o cargo na organização é uma iniciativa vinculada ao recrutamento externo.
- III - Utilização de um sistema de comunicação que divulgue e ofereça as oportunidades de emprego que devem ser preenchidas é uma iniciativa vinculada ao recrutamento externo.

Está correto **APENAS** o que se afirma em

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

47

Um técnico administrativo abriu um pedido para a realização de manutenção de equipamentos de informática junto à empresa terceirizada responsável.

Nesse caso, o técnico deve utilizar uma

- (A) ordem de compra (OC)
- (B) ordem de montagem (OM)
- (C) ordem de produção (OP)
- (D) ordem de serviço (OS)
- (E) requisição de materiais (RM)

48

Um sistema de fiscalização de contratos de serviços não vem atendendo plenamente ao seu papel de controlar a execução dos acordos no nível de serviço. Isto se deve ao fato de que as áreas atendidas pela empresa contratada, que deveriam fiscalizar a execução dos critérios contratuais, não percebem o preenchimento dos documentos de controle como um processo importante do seu trabalho e tornam-se resistentes à tal participação.

O problema no controle do serviço está relacionado a

- (A) aceitação
- (B) economia
- (C) objetividade
- (D) precisão
- (E) rapidez

49

A direção de uma empresa de serviços de vigilância, considerando uma série de ações a serem executadas no próximo mês, preparou uma matriz que distribui as ações por importância e urgência de forma a identificar prioridades.

importância	grande	Renovar o seguro da frota de automóveis.	Cumprir o prazo de um contrato grande.
	pequena	Reformar a recepção do escritório. Trocar a cor dos uniformes.	Aprimorar o treinamento dos supervisores.
		pouca	muita
		urgência	

A partir da matriz apresentada, qual ação deve ser a prioridade número um?

- (A) Aprimorar o treinamento dos supervisores.
- (B) Cumprir o prazo de um contrato grande.
- (C) Reformar a recepção do escritório.
- (D) Renovar o seguro da frota de automóveis.
- (E) Trocar a cor dos uniformes.

50

Uma empresa de serviços de limpeza está realizando um planejamento estratégico e encontra-se na fase de análise do ambiente externo.

Qual dimensão deve ser considerada na análise do ambiente externo?

- (A) Alteração na taxa de juros e inflação
- (B) Contratação de pesquisa de mercado
- (C) Desenvolvimento de sistema ERP
- (D) Dimensionamento da equipe de vendas
- (E) Monitoramento do desempenho de fornecedores