

TÉCNICO(A) DE ADMINISTRAÇÃO  
E CONTROLE JÚNIOR

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato 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 I		MATEMÁTICA		INFORMÁTICA I		Questões	Pontuação
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação		
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 20	1,0 cada	21 a 50	1,0 cada
Total: 20,0 pontos						Total: 30,0 pontos	
Total: 50,0 pontos							

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

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**.

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 de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter 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 - **DELIMITADOR 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. O candidato 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** deste Processo Seletivo Público, o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios não analógicos, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;

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;

d) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

**Obs.** O candidato só poderá ausentar-se 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 - O candidato deve reservar 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 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) 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 sua realização, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA I

## A pátria de chuteiras

O estilo de jogo e as celebrações dos torcedores são publicamente reconhecidos no Brasil como traços nacionais. Em um plano, temos o tão celebrado “futebol-arte” glorificado como a forma genuína de nosso suposto estilo de jogo, e o entusiasmo e os diversos modos de torcer como características típicas de ser brasileiro. Mas, no plano organizacional, não enaltecemos determinados aspectos, uma vez que eles falam de algo indesejado na resolução de obstáculos da vida cotidiana. Nesse sentido, tais traços do famoso “jeitinho” brasileiro não são considerados como representativos do Brasil que idealizamos.

Repetido diversas vezes e vendido para o exterior como uma das imagens que melhor retrata o nosso país, o epíteto “Brasil: país do futebol” merece uma investigação mais cuidadosa. Essa ideia foi uma “construção” histórica que teve um papel importante na formação da nossa identidade. Internamente a utilizamos, quase sempre, com um viés positivo, como uma maneira de nos sentirmos membros de uma nação singular, mais alegre.

Não negamos a sua força nem sua eficácia simbólica, mas começamos a questionar o papel dessa representação na virada do século, bem como a atual intensidade de seu impacto no cotidiano brasileiro. Se a paixão pelo futebol é um fenômeno que ocorre em diversos países do mundo, o que nos diferencia seria a forma como nos utilizamos dele para construirmos nossa identidade e conquistas em competições internacionais? Observemos, no entanto, que ser um aficionado não significa necessariamente se valer do futebol como metáfora do país.

A Copa do Mundo possui uma estrutura narrativa que estimula os nacionalismos. O encanto da competição encontra-se justamente no fato de “fingirmos” acreditar que as nações estão representadas por 11 jogadores. O futebol não é a nação, mas a crença de que ele o é move as paixões durante um Mundial. Mas, ao compararmos a situação atual com a carga emocional de 1950 e 1970, especulamos sobre a possibilidade de estarmos assistindo a um declínio do interesse pelo futebol como emblema da nação.

O jogador que veste a camisa nacional também representa clubes da Europa, além de empresas multinacionais. As marcas empresariais estão amal-

gamadas com o fenômeno esportivo. As camisas e os produtos associados a ele são vendidos em todas as partes do mundo. Esse processo de desterritorialização do ídolo e do futebol cria um novo processo de identidade cultural. Ao se enaltecer o futebol como um produto a ser consumido em um mercado de entretenimento cada vez mais diversificado, sem um projeto que o articule a instâncias mais inclusivas, o que se consegue é esgarçar cada vez mais o vínculo estabelecido em décadas passadas.

Se o futebol foi um dos fatores primordiais de integração nacional, sendo a seleção motivo de orgulho e identificação para os brasileiros, qual seria o seu papel no século 21? Continuar resgatando sentimentos nacionalistas por meio das atuações da seleção ou estimulá-los despertando a população para um olhar mais crítico sobre o papel desse esporte na vida do país?

HELAL, R. *Ciência Hoje*, n. 314. Rio de Janeiro: SBPC e Instituto Ciência Hoje. Maio de 2014. p. 18-23. Adaptado.

1

A expressão “pátria de chuteiras”, que se encontra no título do texto, refere-se à ideia de que o

- (A) amor pelo futebol ocorre em vários países porque seus povos são aficionados pelo esporte.
- (B) futebol tem uma força simbólica na formação da identidade nacional do povo brasileiro.
- (C) “jeitinho” brasileiro é uma das formas mais eficientes de vencer partidas e ganhar competições.
- (D) jogador de futebol brasileiro destaca-se no mundo inteiro por sua competência e habilidade.
- (E) processo de *desterritorialização* dos jogadores de futebol cria uma nova identidade cultural.

2

Esse texto é um artigo de opinião porque apresenta uma reflexão a respeito de um tema.

Como conclusão, o autor

- (A) afirma que o futebol teve importante papel na formação da identidade do povo brasileiro ao longo da nossa história.
- (B) compara os lados positivos e negativos da ideia de que o futebol deve ser entendido como uma metáfora do nosso país.
- (C) constata que os jogadores estão cada vez mais comprometidos com a crença de que representam seus respectivos países.
- (D) critica erros cometidos no plano organizacional das competições esportivas refletindo defeitos tipicamente brasileiros.
- (E) questiona se o futebol continuará a provocar nos brasileiros sentimentos nacionalistas ou despertará atitudes mais críticas.

3

A ideia veiculada pela palavra ou expressão destacada está corretamente explicitada entre colchetes em

- (A) “no plano organizacional, não enalteçemos determinados aspectos, **uma vez que** eles falam de algo indesejado” (l. 7-9) [causa]
- (B) “Repetido diversas vezes e vendido para o exterior **como** uma das imagens que melhor retrata o nosso país” (l. 13-15) [comparação]
- (C) “Não negamos a sua força nem sua eficácia simbólica, **mas** começamos a questionar o papel dessa representação” (l. 22-24) [alternância]
- (D) “Observemos, **no entanto**, que ser um aficionado não significa necessariamente se valer do futebol como metáfora do país” (l. 30-32) [condição]
- (E) “estimulá-los despertando a população **para** um olhar mais crítico sobre o papel desse esporte na vida do país?” (l. 61-63) [concessão]

4

A frase que apresenta o uso da vírgula de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa é:

- (A) A Copa do Mundo campeonato mundial que ocorreu no Brasil em junho de 2014, foi marcada pelos erros dos juizes, que deixaram de marcar várias faltas.
- (B) A paixão pelo futebol, sem dúvida, é um fenômeno que ocorre em todas as partes do mundo, independente da origem social e geográfica dos torcedores.
- (C) O futebol, com certeza é o esporte que mais emociona o povo brasileiro, devido ao tão celebrado “futebol-arte”, que empolga os estádios e deslumbra os jornalistas.
- (D) Os clubes europeus e americanos, vêm adquirindo nossos melhores jogadores, além de retirar do país jovens atletas que despontam nos clubes do interior.
- (E) A equipe inteira envolveu-se nos preparativos para o jogo decisivo do campeonato: técnico jogadores, fisioterapeutas, médicos e preparadores físicos.

5

No trecho “Ao se **enaltecer** o futebol como um produto a ser consumido” (l. 50-51), a palavra destacada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido do texto, por

- (A) aceitar
- (B) admitir
- (C) exaltar
- (D) conceber
- (E) considerar

6

No trecho “Em um plano, temos o tão celebrado ‘futebol-arte’ glorificado como a forma **genuína** de nosso suposto estilo de jogo” (l. 3-5), a palavra destacada é acentuada graficamente pelo mesmo motivo pelo qual se acentua a palavra

- (A) além
- (B) declínio
- (C) ídolo
- (D) países
- (E) viés

7

De acordo com a norma-padrão da língua portuguesa, o emprego do sinal indicativo da crase só é possível em:

- (A) O alto preço dos ingressos levou **a** redução do público em alguns estádios brasileiros.
- (B) A maior parte dos jogadores brasileiros está disposta **a** deixar o país para jogar na Europa.
- (C) Em época de Copa do Mundo, há um esforço crescente dos países para conquistar **a** taça.
- (D) O futebol emociona tanto a população que os produtos ligados **a** ele têm alta vendagem.
- (E) A imprensa começa **a** criticar o excessivo endeusamento dos nossos jogadores de futebol.

8

No trecho “O estilo de jogo e as celebrações dos torcedores são publicamente reconhecidos no Brasil como traços nacionais” (l. 1-3), o adjetivo **reconhecidos** concorda com o núcleo das expressões “estilo de jogo” e “celebrações dos torcedores”, de acordo com a norma-padrão da língua portuguesa.

A mesma justificativa pode ser identificada em

- (A) A derrota da Copa de 1950 e o tricampeonato de 1970 são **consideradas** lembranças inesquecíveis.
- (B) Um festival de gols nos gramados e a alegria da torcida devem ser **lembradas** como um efeito positivo da Copa de 2014.
- (C) O sucesso dos jogadores e o lucro das empresas **obtidas** durante o Mundial ganham manchetes no mundo inteiro.
- (D) O comportamento da mídia e as conquistas esportivas são **expressivos** em época de Copa do Mundo.
- (E) A propaganda de produtos e as discussões sobre os jogos são **característicos** dos campeonatos esportivos.

9

A palavra a que se refere o termo destacado está explicitada entre colchetes em:

- (A) “vendido para o exterior como uma das imagens **que** melhor retrata o nosso país” (l. 13-15) [exterior]
- (B) “Essa foi uma ‘construção’ histórica **que** teve um papel importante na formação da nossa identidade.” (l. 16-18) [histórica]
- (C) “Se a paixão pelo futebol é um fenômeno **que** ocorre em diversos países do mundo, o que nos diferencia seria a forma como nos utilizamos dele” (l. 26-28) [fenômeno]
- (D) “A Copa do Mundo possui uma estrutura narrativa **que** estimula os nacionalismos.” (l. 33-34) [narrativa]
- (E) “em um mercado de entretenimento cada vez mais diversificado, sem um projeto **que** o articule a instâncias mais inclusivas” (l. 51-53) [entretenimento]

10

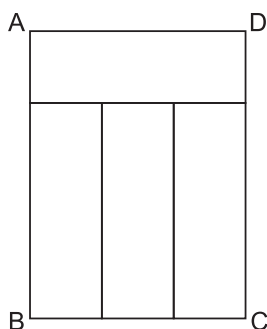
A concordância verbal está de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa em:

- (A) É preciso que não se considere essas características do famoso 'jeitinho' brasileiro como o ideal a atingir no nosso projeto de nação.
- (B) A população exige que se estabeleça regras mais rígidas para coibir os atos de agressão entre atletas no decorrer de eventos esportivos.
- (C) Um exemplo do estilo de jogo, nos últimos campeonatos, que deslumbraram plateias do mundo inteiro, foi o dos jogadores holandeses.
- (D) A decisão dos juízes sobre os procedimentos a serem implementados no decorrer das partidas serão decisivos para evitar violência.
- (E) Os jornais noticiaram que o responsável pelos episódios violentos que ocorreram nas últimas partidas foi punido exemplarmente.

## MATEMÁTICA

11

O retângulo ABCD da Figura abaixo foi dividido em quatro partes, todas retangulares e de dimensões iguais.



Se o menor lado de cada um dos quatro retângulos mede 6 cm, qual é a área do retângulo ABCD?

- (A) 84
- (B) 108
- (C) 324
- (D) 432
- (E) 576

12

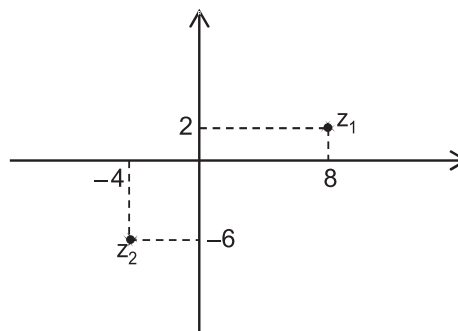
Considere a progressão geométrica finita  $(a_1, a_2, a_3, \dots, a_{11}, a_{12})$ , na qual o primeiro termo vale metade da razão e  $a_7 = 64 \cdot a_4$ .

O último termo dessa progressão é igual a

- (A)  $2^{12}$
- (B)  $2^{16}$
- (C)  $2^{22}$
- (D)  $2^{23}$
- (E)  $2^{34}$

13

Os números complexos  $z_1$  e  $z_2$  estão representados no plano de Argand-Gauss.



O complexo  $z_3$  tal que  $z_3 = \frac{z_1}{2} - 2 \cdot z_2$  é

- (A)  $12 + 13i$
- (B)  $12 - 11i$
- (C)  $-4 - 11i$
- (D)  $-18 + i$
- (E)  $-18 - 7i$

14

Uma jarra cilíndrica está completamente cheia de água. Seu diâmetro interno é  $2d$ , e sua altura,  $3H$ . A água contida nessa jarra é suficiente para encher completamente  $n$  copos cilíndricos de diâmetro interno  $d$  e altura  $H$ .

O maior valor de  $n$  é

- (A) 4
- (B) 6
- (C) 8
- (D) 10
- (E) 12

15

Sejam  $M = \log 30$  e  $N = \log 300$ .

Na igualdade  $x + N = M$ , qual é o valor de  $x$ ?

- (A)  $-2$
- (B)  $-1$
- (C)  $0$
- (D)  $+1$
- (E)  $+2$

RASCUNHO

## INFORMÁTICA I

16

A célula I1 do trecho de planilha Excel 2010 (português), apresentada a seguir, foi preenchida com a expressão matemática  $=\$G\$1+H1$

	G	H	I
1	7	9	16
2	12	11	
3	17	5	

Ao copiar o conteúdo da célula I1 para a célula I3, será gerado, na célula I3, o seguinte valor:

- (A) 12
- (B) 16
- (C) 22
- (D) 25
- (E) 61

17

Ao editar um texto no aplicativo Word versão 2010 (português), um estudante deseja copiar uma palavra do texto que está sendo editado para também usá-la em outro local do mesmo texto.

Para isso, imediatamente após selecionar a palavra que deseja copiar, devem ser acionadas as teclas

- (A) Shift + C
- (B) Shift + V
- (C) Ctrl + C
- (D) Ctrl + V
- (E) Ctrl + N

18

O framework com designação universal abstrata para localizar um recurso na internet ou intranet é o

- (A) URL
- (B) HTTP
- (C) HTTPS
- (D) TCP/IP
- (E) Nome do arquivo

19

Um grupo de torcedores, insatisfeitos com o resultado do jogo em que seu time sofreu uma goleada, planejou invadir a rede de computadores do estádio onde ocorreu a disputa para tentar alterar o placar do jogo. Os torcedores localizaram a rede, porém, entre a rede interna e a externa, encontraram uma barreira que usou tecnologia de filtragem dos pacotes que eles estavam tentando enviar.

Essa barreira de segurança de filtro dos pacotes é o

- (A) firewall
- (B) antivírus
- (C) antispam
- (D) proxy
- (E) PKI

20

Na organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas tem-se que

- (A) um grupo pode ser criado para compartilhar um único arquivo na rede doméstica, com vários computadores.
- (B) o caracter “[” não pode ser utilizado em nomes de arquivos no Windows.
- (C) os diretórios e bibliotecas organizam arquivos que estão no mesmo disco.
- (D) as extensões do nome de arquivo não podem ser ocultadas do usuário, pois assim o sistema operacional não conseguirá abrir esse arquivo.
- (E) cada pasta compactada tem obrigatoriamente um único tipo de arquivo.

RASCUNHO

Continua 

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****21**

Uma empresa de médio porte contratou um funcionário para estruturar seu departamento de pessoal, tendo em vista que existem muitas reclamações trabalhistas.

Para iniciar o trabalho, esse funcionário alterou a data de pagamento de salários para os empregados mensalistas. Ele estabeleceu que os salários dos empregados admitidos pelo regime da CLT, e cujos vencimentos são mensais, serão pagos no primeiro dia útil do mês seguinte ao vencido.

Essa medida está

- (A) errada, porque os salários, segundo a legislação, devem ser pagos no último dia de cada mês.
- (B) errada, porque os salários, segundo a legislação, devem ser pagos no quinto dia útil do mês seguinte ao vencido.
- (C) errada, porque os salários, segundo a legislação, podem ser pagos em qualquer data, desde que o empregador mantenha a periodicidade de pagamento a cada trinta dias.
- (D) certa, porque a legislação estabelece que os salários sejam pagos, no máximo, até o quinto dia útil de cada mês seguinte ao vencido.
- (E) certa, porque a legislação estabelece que os salários sejam pagos no primeiro dia útil de cada mês.

**22**

Um fiscal do Ministério do Trabalho autuou uma empresa porque seu procedimento relativo às férias dos empregados não estava em conformidade com o que estabelece a legislação trabalhista e, conseqüentemente, o direito do trabalhador não estava sendo respeitado.

No que se refere a férias, segundo o regime da CLT, é direito do trabalhador o

- (A) aviso ao empregador sobre o início de seu período de férias, com antecedência mínima de 30 dias.
- (B) abono pecuniário, que representa a venda dos 30 dias de férias ao empregador, recebendo seu salário em dobro.
- (C) equivalente a 2,5 dias de férias por cada mês trabalhado, iniciando-se o período aquisitivo um ano após a data de admissão.
- (D) recebimento da remuneração de férias quando retornar ao trabalho.
- (E) gozo de um período de férias, anualmente, sem prejuízo da remuneração.

**23**

Uma empresa que atua por projetos, avalia a possibilidade de utilizar uma forma de contrato que flexibilize a contratação e a demissão de funcionários.

Assim, foi solicitado ao gerente do departamento de pessoal que verificasse as formas de contrato de trabalho existentes, seguindo o que estabelece a legislação pertinente (CLT).

Uma forma de contrato de trabalho possível e sua utilização são as seguintes:

- (A) Contrato por Tempo Indeterminado; acordo individual de trabalho em que as partes (empregador e empregado) estabelecem as cláusulas relativas às relações de trabalho e fixam, também, a data provável de sua extinção.
- (B) Contrato de Experiência; prestado por pessoa física a uma empresa para atender à necessidade transitória de substituição de seu pessoal regular e permanente ou ao acréscimo extraordinário de serviços, pelo prazo máximo de 1 ano.
- (C) Contrato por Tempo Determinado; firmado para admissões que representem acréscimo no número de empregados, cuja celebração deve contar com a participação obrigatória do sindicato representativo da respectiva categoria profissional, com duração máxima de 2 anos, não sendo possível à empresa celebrá-lo diretamente com o empregado.
- (D) Contrato Temporário; celebrado entre as partes pelo período de duração do serviço, podendo ser enquadrado na condição de execução de serviços especificados, pelo prazo máximo de 30 dias.
- (E) Contrato por Projeto; acordo individual de trabalho entre duas pessoas jurídicas para prestação de serviços mútuos em que são estabelecidas remuneração, atividades e horas de trabalho, cuja duração é a mesma do projeto ao qual está relacionado.

**24**

Uma empresa da área de tecnologia sabe que seus empregados são seus principais ativos, constituindo seu Capital Intelectual.

A área de administração de pessoal, em função disso, sabe que precisa cuidar adequadamente dos empregados para evitar a rotatividade de pessoal, o que prejudica as operações da empresa.

O Capital Intelectual não se constitui apenas dos empregados, mas também de outros elementos resultantes das interações e características da empresa.

O Capital Intelectual é formado por

- (A) Capital Humano, Capital Estrutural e Capital Relacional
- (B) Inovação, Capital de Aprendizado e Capital Tecnológico
- (C) Capital Financeiro, Capital Tecnológico e Capital Estrutural
- (D) Fornecedores, Capital Tácito e Capital Explícito
- (E) Clientes, Imagem da Empresa e Capital Relacional

**25**

Uma empresa de médio porte está avaliando a possibilidade de incluir no pacote de benefícios para seus empregados alguns que não são obrigatórios pela legislação trabalhista.

O benefício que **NÃO** é de obrigatoriedade legal, segundo a CLT é

- (A) 8% da remuneração, a título de FGTS, depositados em nome do trabalhador, numa conta vinculada.
- (B) adicional de 40% na rescisão sem justa causa, incidentes sobre o saldo da conta do FGTS.
- (C) repouso semanal remunerado de 1 dia em cada semana trabalhada.
- (D) assistência médica e odontológica extensiva aos dependentes.
- (E) abono constitucional de férias.

**26**

A área de compras tem um papel importante na lucratividade da empresa porque

- (A) realiza a aquisição de matéria-prima de acordo com o agendamento estabelecido pelo fornecedor.
- (B) maximiza as compras e a capacidade de armazenamento da empresa, reduzindo a demanda de fornecedores.
- (C) mantém inventários para avaliação das quantidades e conservação dos materiais estocados na empresa.
- (D) define a catalogação e especificação dos materiais que compõem o estoque para alimentar a produção.
- (E) seleciona os fornecedores de acordo com as necessidades da empresa em termos materiais e financeiros.

**27**

A armazenagem de materiais adquiridos pela empresa para sua utilização rotineira, tanto na área administrativa quanto na de produção, necessita ter algumas condições fundamentais para que as características de utilização desses materiais sejam respeitadas, possibilitando a otimização dos recursos da organização.

Uma boa prática de armazenagem de materiais é a seguinte:

- (A) posicionamento da matéria-prima em local distante de onde serão consumidos, considerando o princípio da movimentação de materiais.
- (B) armazenamento centralizado dos materiais permitindo que a entrega e o inventário sejam realizados mais rapidamente.
- (C) armazenamento dos materiais em instalações que possibilitem uma rápida movimentação, tornando o processo eficiente.
- (D) ocupação de todo o espaço do almoxarifado, desconsiderando os aspectos de circulação de pessoas, o que é proibido na área de armazenagem.
- (E) padronização da armazenagem, igualmente, para todos os materiais da empresa, visando à minimização dos custos e à otimização do espaço.

**28**

Uma empresa está organizando sua área de materiais. O gerente da área sabe que não basta preocupar-se com as compras para atender às necessidades da empresa. Existem outros fatores que devem ser considerados na estruturação dessa área para que a empresa possa ter maior produtividade.

Para que a área de materiais contribua positivamente para a produtividade, a empresa deve

- (A) estabelecer a periodicidade de compras, possibilitando acordos de fornecimento com os clientes.
- (B) determinar a quantidade ideal de estoque e alinhar as compras de matérias-primas de acordo com o fluxo de caixa da empresa.
- (C) dimensionar a área de armazenamento para que o setor de compras possa adquirir matérias-primas em grandes quantidades.
- (D) negociar, com a área de produção, o volume de vendas que a empresa terá durante o ano.
- (E) maximizar o capital total investido em estoques e reter a disponibilidade de materiais.

**29**

Um supermercado tem tido dificuldades em atender à demanda existente para determinados produtos. Isso representa perda de receita para a empresa.

Assim, o gerente está avaliando a possibilidade de utilizar alguma ferramenta gerencial que possibilite minimizar esse problema.

Uma ferramenta gerencial adequada a essa situação é a seguinte:

- (A) Estoque de segurança, que é uma quantidade mínima mantida em estoque para cobrir possíveis variações na demanda ou no fornecimento.
- (B) Cobertura de estoque, que funciona como um complemento ao inventário físico, facilitando o levantamento das quantidades dos produtos com maior demanda.
- (C) Acurácia de estoques, que é o tempo médio de duração do estoque, sem novas reposições, possibilitando identificar os itens de maior demanda.
- (D) Giro de estoque, que tem como função a contagem dos itens em estoque, facilitando a verificação dos itens importantes que acabam primeiro.
- (E) Inventário físico, que permite determinar quantas vezes, em determinado período de tempo, o estoque foi reposito, possibilitando a programação de fornecimento.

RASCUNHO



**30**

Uma empresa varejista está organizando sua área de materiais com o objetivo de aumentar sua produtividade e fidelizar seus clientes.

Esse objetivo organizacional é convergente com o objetivo da administração de materiais, que é

- (A) adquirir insumos pelo menor preço, a despeito da qualidade do fornecimento, possibilitando maior competitividade.
- (B) maximizar as atividades de suprimento comprando maior quantidade de itens, aumentando a área de armazenamento e maximizando a utilização dos recursos.
- (C) reduzir as despesas com pessoal, maximizar o giro de estoques, ter boa relação com os fornecedores e conseguir boa qualidade dos produtos oferecidos.
- (D) otimizar os recursos financeiros, relacionando-se diretamente com o departamento financeiro, para estabelecer o plano orçamentário da empresa.
- (E) planejar e executar a programação de compras de acordo com a previsão de vendas, de tal forma que a produção possa operar com ociosidade integrando, assim, as distintas áreas.

**31**

Uma empresa, com o objetivo de atrair mais clientes, está-se organizando para melhorar a qualidade de seus serviços.

Constitui condição necessária para que o cliente possa perceber a qualidade na prestação de um serviço a

- (A) soberania da empresa e de seus empregados nas decisões que afetem diretamente o cliente.
- (B) parcialidade nas decisões tomadas para representar a individualização no tratamento aos clientes.
- (C) improbidade na atuação dos empregados que lidam diretamente com os clientes.
- (D) transparência nas decisões que afetam empregados e clientes, significando o respeito da empresa com o seu público.
- (E) padronização dos processos realizados, o que significa customizar as atividades de prestação de serviços da empresa.

**32**

Uma empresa do setor de serviços criou uma área de relacionamento, cujo objetivo é ser um canal direto de comunicação com seus clientes.

Esse canal é o

- (A) PROCON
- (B) SAC
- (C) CRM
- (D) CEO
- (E) CEP

**33**

Atualmente, a maior parte dos empregos concentra-se no setor de serviços. Torna-se fundamental que a prestação de serviços receba atenção das empresas, já que, se bem executada, pode significar um diferencial competitivo.

No atendimento ao público é fundamental que o atendente

- (A) tenha um posicionamento próprio, fazendo com que o cliente perceba que ele é desvinculado da imagem da empresa.
- (B) tome decisões imediatas para resolver os problemas dos clientes, mesmo que estas contrariem as diretrizes da empresa.
- (C) conheça bem suas funções e as normas e os procedimentos da empresa, para que tome suas decisões buscando a satisfação dos clientes.
- (D) seja bastante comunicativo e expresse sua opinião em relação à empresa e a seus clientes, utilizando linguagem técnica e siglas de uso corrente internamente.
- (E) diversifique sua forma de atender desde que, na maior parte das vezes, o cliente fique satisfeito.

**34**

O executivo de uma empresa prestadora de serviços, insatisfeito com seus resultados financeiros, analisou as operações executadas pela empresa e identificou a existência de um problema comum às prestadoras de serviços, que é a falta de percepção gerencial em relação às expectativas dos clientes.

Uma possível ação para que essa falha seja corrigida é

- (A) oferecer ao mercado serviços padronizados, o que impossibilitará variações no serviço executado, acabando com a flexibilidade e autonomia dos empregados.
- (B) identificar o significado de qualidade para o cliente, observando os critérios que atendem às suas necessidades e expectativas.
- (C) ampliar o nível de autoridade e hierarquia na organização, fazendo com que somente quem execute o serviço tenha contato com o cliente.
- (D) minimizar os canais de comunicação da empresa com os clientes, limitando suas possibilidades de dar sugestões e fazer reclamações.
- (E) divulgar os vários benefícios dos serviços prestados pela empresa mesmo que, na prestação do serviço, as expectativas criadas nos clientes não sejam correspondidas.



**35**

Atualmente, os consumidores têm muitas opções no mercado, em relação aos produtos e serviços que desejam ou de que precisam.

Para escolherem aqueles que mais se aproximam do que querem, baseiam suas escolhas em critérios que atendam, além das suas expectativas objetivas, a outras expectativas mais subjetivas.

De maneira geral, a avaliação do consumidor recai sobre as características dos serviços.

Uma característica dos serviços é a seguinte:

- (A) separabilidade de seus fornecedores.
- (B) inexistência de interação entre o cliente e a empresa.
- (C) tangibilidade decorrente do seu fornecimento.
- (D) imperecibilidade, por haver maior demanda que oferta.
- (E) variabilidade, cuja qualidade depende de quem os fornece.

**36**

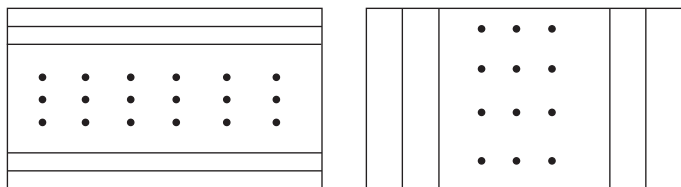
Uma montadora necessita de 5 peças idênticas para efetuar o reparo de suas máquinas. As peças são vendidas em duas lojas. A primeira loja tem apenas 3 peças disponíveis no momento e oferece um desconto de 20% sobre o preço sugerido pelo fabricante. A segunda loja tem apenas 2 peças disponíveis e oferece um desconto de 15% sobre o preço sugerido pelo fabricante.

Comprando-se todas as peças disponíveis nessas duas lojas, o preço pago, em relação ao preço sugerido pelo fabricante para as 5 peças, corresponderá a um desconto de

- (A) 25%
- (B) 22%
- (C) 20%
- (D) 18%
- (E) 15%

**37**

A Figura a seguir mostra duas maneiras de se pavimentar uma sala de formato retangular com tábuas corridas. As tábuas mais curtas, verticais, têm 25 cm de largura e as tábuas mais longas, horizontais, têm 15 cm de largura.



A razão entre as dimensões da sala é 5:3, e são necessárias 24 tábuas curtas ou x tábuas longas para pavimentar a sala.

O valor de x é

- (A) 24
- (B) 20
- (C) 18
- (D) 15
- (E) 12

**38**

Uma pessoa pretende comprar um novo *smartphone*. Na loja, o *smartphone* é vendido em duas vezes sem entrada, isto é, o cliente não paga nada no ato da compra e paga duas prestações: uma ao final do primeiro mês, e outra ao final do segundo mês. As prestações são de R\$ 441,00, e a loja informa que cobra juros de 5% ao mês.

O preço à vista desse *smartphone*, em reais, é

- (A) 800
- (B) 820
- (C) 840
- (D) 880
- (E) 882

**39**

A final da Copa do mundo de 2014 foi disputada entre Alemanha e Argentina no Maracanã, que tem capacidade para 80 mil espectadores.

Supondo-se que o estádio estivesse lotado, que exatamente 26 mil espectadores não fossem argentinos nem alemães, e que, para cada 5 alemães houvesse 7 argentinos, qual o total de argentinos presentes no estádio?

- (A) 22.500
- (B) 24.000
- (C) 26.000
- (D) 30.000
- (E) 31.500

**40**

Uma empresa substituiu seus monitores antigos no formato *fullscreen*, cuja proporção entre a largura e a altura da tela é de 4:3, por monitores novos no formato *widescreen*, com proporção entre largura e altura dada por 16:9. Os monitores novos e antigos têm a mesma altura.

A razão entre a largura do modelo novo e a largura do modelo antigo é dada por

- (A) 1:4
- (B) 3:4
- (C) 4:3
- (D) 4:9
- (E) 9:4

**41**

Num grupo de crianças, dois terços foram selecionados para acompanhar a entrada dos atletas em um evento esportivo.

Se 70% das meninas foram selecionadas, e 40% dos meninos foram selecionados, a razão entre o número de meninos e meninas do grupo original é

- (A) 10%
- (B) 12,5%
- (C) 15%
- (D) 20,25%
- (E) 25%

**42**

Após as lâmpadas eletrônicas que permitem economia de 80% de energia quando comparadas às lâmpadas incandescentes, agora fala-se em lâmpadas LED que permitem economia de 85% de energia em relação às lâmpadas incandescentes.

A economia de uma lâmpada LED, em relação às eletrônicas, é de

- (A) 5%
- (B) 6,25%
- (C) 12,5%
- (D) 20%
- (E) 25%

**43**

A promoção “na compra de duas embalagens de biscoito, uma delas tem 75% de desconto” é equivalente a “leve x embalagens e pague y embalagens de biscoito”.

O menor valor possível para a soma  $x + y$ , sendo  $x$  e  $y$  números inteiros distintos é

- (A) 7
- (B) 10
- (C) 13
- (D) 14
- (E) 18

**44**

Durante o intervalo, alguns alunos jogam um torneio de pingue-pongue no qual quem perde uma partida é eliminado. Cada partida é disputada por dois alunos e há somente uma mesa de pingue-pongue na escola. Para que esse torneio termine exatamente na hora em que o intervalo termina, cada partida deve ter, exatamente, 3 minutos. Além disso, as regras do torneio são estabelecidas de modo a não ocorrer empate nas partidas.

Se o intervalo dura 30 minutos, quantos alunos disputam o torneio?

- (A) 11
- (B) 10
- (C) 9
- (D) 8
- (E) 6

**45**

As operadoras de cartões de crédito, em geral, cobram 12% ao mês por atrasos no pagamento. No caso de atrasos superiores a 1 mês, o sistema utilizado é o de juros compostos e, no caso de atrasos inferiores a 1 mês, utiliza-se o sistema de juros simples. O vencimento da fatura de um cliente é no dia 5, mas ele só receberá o pagamento de seu salário no dia 15 do mesmo mês, quando, então, fará o pagamento da fatura com atraso de 10 dias.

Se a fatura desse cliente é de R\$ 900,00, quanto ele pagará, em reais, de juros?

- (A) 108
- (B) 72
- (C) 36
- (D) 18
- (E) 12

**46**

Os princípios arquivísticos que orientam o trabalho de arranjo e descrição são pertinentes

- (A) aos acervos arquivísticos públicos e privados
- (B) às bibliotecas e aos arquivos
- (C) aos arquivos e aos museus
- (D) às coleções de personalidades importantes e instituições
- (E) aos acervos colecionados por arquivistas

**47**

O conjunto de operações intelectuais e físicas, necessárias à organização dos documentos de um fundo de arquivo específico, corresponde ao conceito arquivístico de

- (A) seleção
- (B) avaliação
- (C) arranjo
- (D) identificação
- (E) descrição

**48**

A aplicação do respeito à ordem original impõe que, se uma instituição de custódia de acervos arquivísticos recolhe documentos de um fundo de arquivo, o profissional responsável pelo processamento técnico

- (A) deve respeitar a ordem dos documentos na ocasião do recolhimento.
- (B) pode reorganizar apenas os documentos especiais.
- (C) não pode reorganizar os documentos quando os mesmos forem recebidos diretamente dos setores administrativos.
- (D) pode desprezar a ordem dos documentos de arquivo quando essa não evidenciar o contexto de produção.
- (E) não pode reorganizar os documentos se o acervo for oriundo de doação.

**49**

Os documentos produzidos e recebidos pelo Ministério de Minas e Energia, no exercício de suas atividades envolvendo a Petrobras e suas subsidiárias, quando de valor permanente, devem ser recolhidos a que unidade arquivística?

- (A) Arquivo Nacional
- (B) Arquivo Público do Distrito Federal
- (C) Arquivo Permanente do Ministério de Minas e Energia
- (D) Conselho Nacional de Arquivos
- (E) Centro de Documentação da Petrobras

**50**

Uma empresa deseja instituir um serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos.

Com base na terminologia da Arquivologia, essa atividade é denominada

- (A) secretaria
- (B) protocolo
- (C) arquivo permanente
- (D) arquivo intermediário
- (E) centro de documentação

