

Cargo 209 Assistente Administrativo

Data e horário da prova: Domingo, 11/5/2014, às 15h

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um **caderno de questões** da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta;
 - um **cartão de respostas** ótico personalizado.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e a codificação do **cartão de respostas** ótico estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

O som aniquila o silêncio.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: 

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 26 a 50

QUESTÃO 26

Os clientes são *stakeholders* de fundamental importância para as organizações; por isso, é importante buscar a melhoria no atendimento ao seu público-alvo. Com base no exposto, assinale a alternativa correta acerca da qualidade no atendimento ao público.

- (A) A empresa deve preocupar-se em atender apenas aos seus clientes já fidelizados. Como nem todas as pessoas que entram em contato com a empresa são potenciais clientes, as organizações não precisam prestar um bom atendimento a todos eles.
- (B) A qualidade do atendimento ao público é capaz de gerar a fidelização dos clientes; essa pode ser atingida, por exemplo, com a capacitação da equipe de atendimento em conformidade com as políticas internas da empresa.
- (C) O oferecimento de brindes e descontos inesperados não é capaz de melhorar a qualidade do atendimento ao público, sendo apenas meios de ludibriar os clientes para persuadi-los a adquirir o seu produto ou serviço.
- (D) A criação de um banco de dados que contenha informações dos clientes, que facilitem o respectivo atendimento, não é uma boa maneira de aprimorar o relacionamento como público-alvo da empresa.
- (E) A criação de uma política de incentivo com premiação para os funcionários que conseguem captar novos clientes é totalmente ineficaz na melhoria do atendimento ao público.

QUESTÃO 27

O bom atendimento ao público é capaz de gerar inúmeros benefícios às organizações, podendo ser considerado, em muitos casos, o ponto fundamental para o sucesso de um negócio. A esse respeito, assinale a alternativa correta.

- (A) O ambiente no qual o cliente entra em contato com a empresa, que seja confortável e possua uma iluminação e mobiliário adequados, não pode ser capaz de interferir na qualidade do atendimento ao público.
- (B) Os colaboradores de uma organização devem mentir ou omitir informações que, caso sejam repassadas ao cliente, possam gerar prejuízos à organização. Como exemplo, os vendedores nunca devem dizer ao cliente que um produto está em falta ou esgotado.
- (C) Em uma circunstância de contato direto com o cliente, como, por exemplo, em situação de venda, os colaboradores só devem dar importância aos clientes que, de fato, pareçam interessados em realizar a compra.
- (D) Em nenhuma hipótese, cabe à empresa adaptar-se para satisfazer aos seus clientes durante o atendimento ao público.
- (E) Avaliar e monitorar o atendimento ao público da empresa é importante para aperfeiçoar e sanar as possíveis falhas existentes no contato que a organização possui com o cliente.

QUESTÃO 28

Quanto à hierarquia e à autoridade, assinale a alternativa correta.

- (A) De acordo com o princípio de Peter ou princípio da incompetência, em uma hierarquia, todo empregado tende a subir até chegar ao seu nível de incompetência. Porém, esse fenômeno não significa que as empresas estão fadadas à incompetência.
- (B) As organizações não são capazes, por meio da hierarquia formal, de influenciar o comportamento dos colaboradores.
- (C) A delegação pode ser conceituada como o processo de transferência de autoridade e de responsabilidade para posições inferiores da hierarquia organizacional.
- (D) Nos sistemas orgânicos, a autoridade é baseada na hierarquia e no comando, não no conhecimento.
- (E) As organizações rigidamente hierarquizadas são as mais eficientes e lucrativas. Por essa razão, não existe a tendência de se criarem organizações mais enxutas por meio da diminuição da hierarquia.

QUESTÃO 29 _____

As organizações são um complexo de decisões. Durante todos os momentos, as empresas deparam-se com situações em que decisões devem ser tomadas pelos seus colaboradores. Considerando que toda decisão é composta de seis elementos, é correto afirmar que o elemento que representa os critérios que o tomador da decisão usa para fazer sua escolha se refere

- (A) às preferências.
- (B) aos objetivos.
- (C) ao resultado.
- (D) à estratégia.
- (E) à situação.

QUESTÃO 30 _____

Assinale a alternativa que indica o planejamento que abrange cada operação ou atividade projetada a curto prazo e que envolve uma tarefa ou atividade.

- (A) Estratégico.
- (B) Global.
- (C) Tático.
- (D) Operacional
- (E) Institucional.

QUESTÃO 31 _____

Acerca da divisão do trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) O princípio da divisão do trabalho consiste em instituir tarefas específicas para cada um dos órgãos que compõem a organização empresarial.
- (B) A divisão do trabalho nas organizações não é responsável pela especialização das tarefas de cada departamento.
- (C) A departamentalização não é decorrência da divisão do trabalho.
- (D) Necessariamente, uma organização com uma divisão de trabalho mais rígida será mais eficiente e produtiva.
- (E) A divisão do trabalho não é capaz de reduzir os custos da produção de uma empresa.

QUESTÃO 32 _____

Quanto aos controles organizacionais, assinale a alternativa correta.

- (A) Não têm o condão de limitar a autoridade exercida pelos níveis hierárquicos.
- (B) Servem para padronizar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Entretanto, isso nunca será alcançado por meio de inspeções. Já o treinamento de pessoal é uma das únicas medidas eficazes de padronização.
- (C) Não são capazes de proteger os bens organizacionais contra desperdícios ou abusos, uma vez que se concernem apenas com questões de maior relevância para a organização.

- (D) Servem para avaliar e dirigir o desempenho dos colaboradores, como, por exemplo, por meio da avaliação de desempenho pessoal.
- (E) Servem para inviabilizar o alcance dos objetos empresariais, visto que podem gerar retrabalho e aumento de custos.

QUESTÃO 33 _____

Com relação à liderança, assinale a alternativa que indica uma característica do estilo de liderança democrático.

- (A) As decisões são centralizadas no líder.
- (B) As decisões são tomadas em conjunto pelos líderes e liderados.
- (C) O líder é dominador.
- (D) A ênfase é apenas nos subordinados.
- (E) O líder não é um membro normal do grupo.

QUESTÃO 34 _____

Considerando que os estudiosos Margerison e McCann sugerem nove fatores que precisam estar presentes em toda equipe de trabalho, assinale a alternativa que apresenta o fator relacionado ao controle e à auditoria dos sistemas de trabalho.

- (A) Inovação.
- (B) Assessoria.
- (C) Inspeção.
- (D) Promoção.
- (E) Produção.

QUESTÃO 35 _____

Existe um tipo específico de equipe denominada força-tarefa. Com relação a essa equipe, assinale a alternativa correta.

- (A) Constitui-se em uma equipe homogênea, formada por especialistas da mesma área.
- (B) É uma equipe provisória e de curta duração.
- (C) É dedicada à realização de tarefas amplas e abrangentes.
- (D) Compõe-se de membros que não trabalham de forma integrada.
- (E) É formada para a resolução de problemas de pouca complexidade.

QUESTÃO 36 _____

O ambiente organizacional reflete diretamente na estrutura e no comportamento organizacional. No que se refere a esse tema, é correto afirmar que a estrutura organizacional característica de um ambiente homogêneo é a

- (A) complexa.
- (B) descentralizada.
- (C) diferenciada no espaço.
- (D) composta por muitos departamentos, tendo em vista a grande diferenciação nas atividades empresariais.
- (E) voltada para um comportamento conservador e previsível da empresa.

QUESTÃO 37 _____

O processo administrativo, composto pelas funções administrativas, tem por fim a execução da estratégia empresarial. A esse respeito, assinale a alternativa correta quanto à denominação da função administrativa que se relaciona diretamente com a maneira como os objetivos empresariais devem ser alcançados, ou seja, a condução das atividades dos colaboradores que atuam internamente dentro das fronteiras empresariais.

- (A) Organização.
- (B) Retroalimentação.
- (C) Controle.
- (D) Direção.
- (E) Planejamento.

QUESTÃO 38 _____

Os direitos que tenham por objeto bens corpóreos destinados à manutenção das atividades da companhia ou da empresa ou exercidos com essa finalidade, inclusive os decorrentes de operações que transfiram à companhia os benefícios, os riscos e o controle desses bens, são classificados na conta

- (A) ativo circulante.
- (B) ativo realizável a longo prazo.
- (C) ativo imobilizado.
- (D) investimentos.
- (E) intangível.

QUESTÃO 39 _____

Considerando as técnicas de arquivamento, assinale a alternativa correta.

- (A) A organização de arquivos é composta por várias etapas de trabalho, tais como levantamento de dados, análise de dados coletados, planejamento, implementação e acompanhamento.
- (B) As atividades de protocolo, expedição e arquivo corrente são distintas e, por isso, é fundamental que funcionem de forma apartada e não integrada.
- (C) Os arquivos correntes são aqueles compostos por documentos que não mais são usados com frequência, mas que ainda podem ser requisitados por algum departamento da empresa.
- (D) Os arquivos gerais são aqueles estabelecidos junto aos órgãos operacionais e são considerados arquivos correntes.
- (E) Não constitui, como finalidade do arquivo, servir como base de conhecimento da história.

QUESTÃO 40 _____

Considerando a gestão da qualidade, assinale a alternativa que apresenta uma vantagem que pode decorrer da implementação do gerenciamento da qualidade nas organizações.

- (A) Os produtos da organização tornam-se menos vendáveis.
- (B) O aumento da insatisfação dos clientes.
- (C) A redução da competitividade empresarial.

- (D) Os resultados operacionais ficam abaixo das expectativas.
- (E) A eliminação de defeitos e desperdícios.

QUESTÃO 41 _____

Diversas organizações adotam a visão estratégica da qualidade, que parte do princípio de que a qualidade é um elemento crítico para a sobrevivência da empresa. Quanto aos princípios referentes à qualidade nas organizações, assinale a alternativa correta.

- (A) A implementação de uma estratégia de qualidade dispensa qualquer forma de avaliação da qualidade.
- (B) A qualidade é muito onerosa. Dessa forma, não deve ser considerada como uma preocupação das organizações.
- (C) A qualidade deve ter como foco apenas os objetivos de curto prazo.
- (D) A qualidade exige uma visão ampla e de conjunto, requerendo a contribuição de todas as partes da empresa.
- (E) A qualidade é implementada de forma periódica nas organizações, por isso não depende de um processo planejado.

QUESTÃO 42 _____

Com relação à cidadania, assinale a alternativa que indica um direito do cidadão.

- (A) O direito à livre manifestação de pensamento, vedado o anonimato.
- (B) O direito à violabilidade da intimidade e da vida privada.
- (C) O direito restrito à liberdade de associação.
- (D) O direito limitado à locomoção no território nacional.
- (E) O direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder, desde que comprove o pagamento de taxas.

QUESTÃO 43 _____

A teoria da motivação descrita por Maslow prevê que as necessidades humanas estão organizadas em uma hierarquia de necessidades. Essa teoria tipifica as necessidades humanas em fisiológicas, de segurança, sociais, necessidades de estima e de autorrealização. Com relação a esse tema, assinale a alternativa que apresenta características relativas às necessidades sociais.

- (A) Autorrealização, autodesenvolvimento e autossatisfação.
- (B) Necessidade de *status*, reconhecimento e admiração pelos outros.
- (C) Alimentos, repouso e abrigo.
- (D) Proteção contra perigos, doenças, incertezas e desemprego.
- (E) Relacionamentos, afeição, aceitação, amizade e compreensão.

QUESTÃO 44 _____

A respeito da motivação, assinale a alternativa correta acerca da teoria dos dois fatores, desenvolvida por Herzberg.

- (A) Os fatores higiênicos estão sob o total controle do indivíduo.
- (B) Os fatores responsáveis pela satisfação profissional são totalmente interligados e similares aos responsáveis pela insatisfação pessoal.
- (C) A teoria dos dois fatores assevera que a insatisfação do cargo é função do seu contexto, ou seja, do ambiente organizacional, do salário, da supervisão, dos colegas e do contexto geral do cargo.
- (D) Os fatores extrínsecos referem-se aos sentimentos de autorrealização, crescimento individual e reconhecimento profissional.
- (E) Os fatores higiênicos são responsáveis pela satisfação profissional do indivíduo.

QUESTÃO 45 _____

Em relação às noções de uso e à conservação dos equipamentos de escritório, assinale a alternativa que apresenta a atitude que melhor auxilia na conservação desses equipamentos.

- (A) Preocupar-se em preservar somente os equipamentos mais onerosos da organização, por meio, por exemplo, do treinamento de pessoal.
- (B) Procurar manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, mas não fazer disso algo a ser seguido sempre na organização, visto que não contribui excessivamente para a conservação dos equipamentos de escritório.
- (C) Informar aos funcionários a importância da conservação do ambiente de trabalho, mesmo que não disponibilize os meios adequados para que ele realize essa preservação.
- (D) Realizar a manutenção periódica das máquinas e equipamentos de escritório em assistência técnica especializada.
- (E) Disponibilizar manuais dos equipamentos de escritório em local de fácil acesso ao trabalhador, ainda que o manual seja de difícil compreensão e ao trabalhador não seja dada nenhuma instrução acerca da utilização daquele equipamento.

QUESTÃO 46 _____

No local de trabalho, auxilia na conservação de energia a empresa que

- (A) não se preocupa em desligar o ar-condicionado em ambientes não utilizados ou que fiquem muito tempo desocupados.
- (B) não tenta adotar medidas para aproveitar a iluminação natural durante o dia, sempre fazendo uso da iluminação artificial.
- (C) prefere a utilização de lâmpadas incandescentes ao uso de lâmpadas fluorescentes.
- (D) evita a limpeza periódica dos filtros de ar-condicionado para conter gastos desnecessários.
- (E) procura manter limpas as lâmpadas e luminárias para permitir a reflexão máxima da luz.

QUESTÃO 47 _____

Assinale a alternativa que indica medida que pode gerar maior competitividade a uma organização.

- (A) Conhecer profundamente o respectivo ambiente interno, mesmo que isso implique na falta de análise e desconhecimento do ambiente externo.
- (B) Investir em inovação para aprimorar a qualidade dos produtos e serviços ofertados à sociedade.
- (C) Não se preocupar em aumentar a velocidade na tomada de decisões e de resposta às mudanças do mercado, desde que os produtos ou serviços ofertados sejam de qualidade, situação na qual é melhor tomar as decisões com mais concentração e calma.
- (D) Implementar a estratégia de oferecer o menor preço do mercado, visto que é a mais eficiente medida para aumentar os ganhos de competitividade de uma empresa.
- (E) Aumentar os investimentos voltados à capacitação dos colaboradores da organização; no entanto, essa é uma medida efetiva apenas para as empresas de serviços.

QUESTÃO 48 _____

Considerando a Lei nº 8.666/1993, assinale a alternativa correta acerca dos contratos administrativos.

- (A) Os contratos administrativos não podem, em nenhuma hipótese, ser alterados por acordo entre as partes.
- (B) É nulo e sem nenhum efeito qualquer contrato verbal com a Administração, não sendo admitida qualquer exceção.
- (C) O regime jurídico dos contratos administrativos confere à Administração a prerrogativa de modificá-los, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos do contratado.
- (D) As cláusulas que estabelecem o preço e as condições de pagamento do contrato não são necessárias em todo contrato administrativo.
- (E) Os contratos administrativos previstos na Lei de Licitação e Contratos são regidos pelos preceitos do direito privado, aplicando-lhes, supletivamente, as disposições do direito público.

QUESTÃO 49 _____

De acordo com a Lei nº 8.666/1993, a modalidade de licitação entre quaisquer interessados para a venda de bens móveis inservíveis para a Administração, ou de produtos legalmente apreendidos ou penhorados, é denominada

- (A) leilão.
- (B) concurso.
- (C) pregão.
- (D) concorrência.
- (E) alienação.

QUESTÃO 50 _____

Com relação ao tema eficiência e eficácia, é correto afirmar que uma medida eficiente é aquela que

- (A) procura atingir os objetivos.
- (B) objetiva resolver os problemas.
- (C) possui ênfase nos resultados.
- (D) busca otimizar a utilização dos recursos.
- (E) objetiva fazer as coisas corretas.

Área Livre