

CONCURSO PÚBLICO/2018

ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

08/04/2018

PROVAS	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Matemática	11 a 15
Informática	16 a 20
Conhecimentos Específicos	21 a 50
Teórico-prática com caráter discursivo	—

SÓ ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

1. Quando for permitido abrir o caderno de provas, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro exemplar ao aplicador de provas.
2. Este caderno contém a prova objetiva e é composto de 50 questões de múltipla escolha. Cada questão apresenta quatro alternativas de respostas, das quais apenas **uma** é a correta.
3. Preencha, no cartão-resposta, a letra correspondente à resposta que julgar correta.
4. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro no preenchimento. Ao recebê-lo, confira se seus dados estão impressos corretamente. Se houver erro, notifique-o ao aplicador de prova.
5. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, rigorosamente dentro de seus limites e sem rasuras, utilizando caneta de tinta **AZUL** ou **PRETA**, fabricada em material transparente. A questão deixada em branco, com emenda, corretivo, rasura ou com mais de uma marcação terá pontuação zero.
6. Esta prova objetiva terá **cinco horas** de duração, incluídos, nesse tempo, os avisos, a coleta de impressão digital, a transcrição das respostas para o cartão-resposta e, na prova teórico-prática, para o caderno de respostas.
7. Iniciada a prova, você somente poderá retirar-se do ambiente de realização da prova após decorridas **três horas** de seu início e mediante autorização do aplicador de prova. Somente será permitido levar o caderno de questões após **quatro horas** do início das provas, desde que permaneça em sala até esse momento. É vedado sair da sala com quaisquer anotações, antes deste horário.
8. Os três últimos candidatos, ao terminarem as provas, deverão permanecer no recinto, sendo liberados após a entrega do material utilizado por todos eles e terão seus nomes registrados em Relatório de Sala, no qual irão apor suas respectivas assinaturas.
9. **AO TERMINAR SUAS PROVAS, ENTREGUE, OBRIGATORIAMENTE, O CARTÃO-RESPOSTA E O CADERNO DE RESPOSTAS AO APLICADOR DE PROVA.**

Leia o **Texto 1** para responder às questões de **01 a 07**.

Texto 1

A ciranda das mulheres sábias

Talvez você tenha vindo à minha porta por estar interessada em viver de um modo que a abençoe com a perspectiva de, como eu digo, “ser jovem enquanto velha e velha enquanto jovem” – o que significa estar plena de um belo conjunto de paradoxos mantidos em perfeito equilíbrio. Está lembrada? A palavra *paradoxo* significa uma ideia contrária à opinião de aceitação geral. É o que acontece com a *grand-mère*, a maior das mulheres, a *grande madre*... porque ela é uma sábia em preparação, que mantém unidas as *grandes* e totalmente úteis capacidades aparentemente ilógicas da psique profunda.

Os atributos paradoxais do que é *grande* são principalmente ser sábia e ao mesmo tempo estar sempre à procura de novos conhecimentos; ser cheia de espontaneidade e confiável; ser loucamente criativa e obstinada; ser ousada e precavida; abrigar o tradicional e ser verdadeiramente original. Espero que você entenda que todos esses atributos se aplicam a você de modo geral e em detalhes, como algo em potencial, meio realizado ou já perfeitamente formado.

Se você sente interesse por essas contradições divinas, sente interesse pelo arquétipo misterioso e irresistível da mulher sábia, do qual a avó é uma representação simbólica. O arquétipo da mulher sábia pertence a mulheres de todas as idades e se manifesta sob formas e aspectos singulares na vida de cada mulher.

ESTÉS, Clarissa Pinkola. Trad. Waldéa Barcellos. *A ciranda das mulheres sábias* – ser jovem enquanto velha, velha enquanto jovem. Rio de Janeiro: Rocco, 2007. p. 9-10.

— QUESTÃO 01 —

De acordo com sua organização, estrutura e esquemas retóricos, o texto se constrói em torno

- (A) dos conflitos vividos pelas mulheres durante seu amadurecimento físico e emocional.
- (B) das contradições que envolvem as mulheres na busca e no alcance da sabedoria.
- (C) dos confrontos entre as pessoas pela soberania de seus ideais de vida na Terra.
- (D) das disputas humanas pela garantia de sua sobrevivência material e mental.

— QUESTÃO 02 —

Consideradas sua organização e sua estrutura, o texto pressupõe uma sequência

- (A) descritiva, com riqueza de detalhes.
- (B) narrativa, construída em primeiro plano.
- (C) argumentativa, com proposta de intervenção.
- (D) dialógica, desenvolvida entre duas interlocutoras.

— QUESTÃO 03 —

No primeiro parágrafo do texto, é explicado o significado da palavra *paradoxo*. Com base nesse significado, é estabelecido, ao longo do texto, o paradoxo da sabedoria da “grande mãe” (avó). O recurso formal da língua empregado no estabelecimento desse paradoxo é

- (A) a ocorrência destacada do conectivo aditivo prototípico do português.
- (B) o paralelismo sintático na forma de expressão dos pensamentos expostos.
- (C) a estrutura das orações subordinadas frente à estrutura da oração principal.
- (D) o logicismo semântico na apresentação das ideias divergentes em todo o texto.

— QUESTÃO 04 —

Em todo o texto, a expressão de tempo auxilia o estabelecimento da coesão textual. Essa expressão é construída pela predominância do modo verbal

- (A) preciso, expresso por formas verbais positivas e por marcadores discursivos de certeza.
- (B) virtual, possibilitado por formas verbais reanalisáveis e por articuladores discursivos fluidos.
- (C) hipotético, marcado por formas verbais condicionais e por operadores textuais duvidosos.
- (D) injuntivo, realizado por formas verbais imperativas e por marcadores discursivos assertivos.

— QUESTÃO 05 —

O texto constrói uma percepção sobre a idade da mulher. Dessa percepção, infere-se que a idade da mulher

- (A) está correlacionada à sua sabedoria, podendo a mulher ser sábia em qualquer idade.
- (B) depende da medida de sua sabedoria e do amadurecimento quando adulta.
- (C) potencializa sua beleza na juventude e sua sabedoria na velhice.
- (D) indica que a medida de sua sabedoria está restrita à juventude.

— QUESTÃO 06 —

Do último parágrafo do texto, pressupõe-se que o paradoxo que envolve a sabedoria da mulher é de

- (A) caráter anormal.
- (B) ordem sobrenatural.
- (C) aspecto paranormal.
- (D) natureza sobre-humana.

— QUESTÃO 07 —

O paradoxo atribuído à mulher sábia, da forma como é explicado à interlocutora, aplica-se a

- (A) mulheres que fazem escolhas inteligentes na vida, no momento e na idade certos.
- (B) todas as mulheres de todas as idades e a cada mulher em sua idade singular.
- (C) mulheres predestinadas a compreenderem o paradoxo da sabedoria.
- (D) todas as mulheres com a missão de retransmitirem o paradoxo.

Releia o Texto 1 e leia o Texto 2 para responder às questões de **08** a **10**.

Texto 2

Disponível em: <<http://www.filosofia.com.br/charge.php?pg=10>>. Acesso em: 15 fev. 2018.

— QUESTÃO 08 —

O Texto 2 dialoga com o Texto 1 no que diz respeito à percepção sobre sabedoria. Nesses textos, a sabedoria é uma

- (A) realização pessoal incomensurável.
- (B) aquisição individual e intransferível.
- (C) construção social e depende da ação humana.
- (D) produção natural aos seres humanos adultos.

— QUESTÃO 09 —

Diferentemente do Texto 1, na tira (Texto 2) é adotado um estilo linguístico

- (A) informal e espontâneo, para reproduzir a oralidade.
- (B) poético, mas despojado, para encantar o leitor.
- (C) culto, mas descontraído, para imitar jovens.
- (D) coloquial e elegante, para atrair atenções.

— QUESTÃO 10 —

A situação comunicativa dos Textos 1 e 2 proporciona a evidência da mesma tonalidade discursiva nos dois textos, com a mesma finalidade. Infere-se desses textos uma função sociodiscursiva de

- (A) testagem do entendimento dos interlocutores.
- (B) esclarecimento dos sentidos das palavras.
- (C) evocação de significados externos.
- (D) aconselhamento ao interlocutor.

— QUESTÃO 11 —

Leia o texto a seguir.

As exportações brasileiras de carne bovina atingiram 144.615 toneladas em outubro de 2017, o que representa alta de 39,72% na comparação com o embarque realizado no mesmo período do ano passado. O faturamento ficou em US\$ 605 milhões.

Disponível em: <canalrural.com.br/noticias/pecuaria>. Acesso em: 13 mar. 2018. (Adaptado).

De acordo com as informações, o valor médio do quilo da carne bovina exportada em outubro de 2017 foi, aproximadamente, de

- (A) US\$ 2,68
- (B) US\$ 3,12
- (C) US\$ 4,04
- (D) US\$ 4,18

— QUESTÃO 12 —

Para a compra de um imóvel, um casal deu como entrada no negócio um de seus veículos, no valor de R\$ 35.000,00, e uma parte de suas economias em dinheiro. O restante foi financiado em trinta e seis prestações iguais no valor de R\$ 1.840,00, já incluídos os custos do financiamento. Considerando que o valor da entrada no negócio corresponde a 60% do valor do imóvel, o valor dado em dinheiro como entrada foi de

- (A) R\$ 35.000,00
- (B) R\$ 64.360,00
- (C) R\$ 66.240,00
- (D) R\$ 99.360,00

— QUESTÃO 13 —

Um marceneiro adquire um produto para confeccionar móveis em uma empresa que, devido a dificuldades financeiras, aumentou o preço, passando a cobrar R\$ 36,00 a unidade. Por meio de negociação, o marceneiro conseguiu desconto no caso de comprar mais de 30 unidades, obtendo 10% de desconto para as unidades do produto que excedessem a quantidade de 30. Nessas condições, se o marceneiro adquirir 45 unidades desse produto, o valor que ele deverá pagar para a empresa será de

- (A) R\$ 1.458,00
- (B) R\$ 1.470,00
- (C) R\$ 1.566,00
- (D) R\$ 1.620,00

— RASCUNHO —

— QUESTÃO 14 —

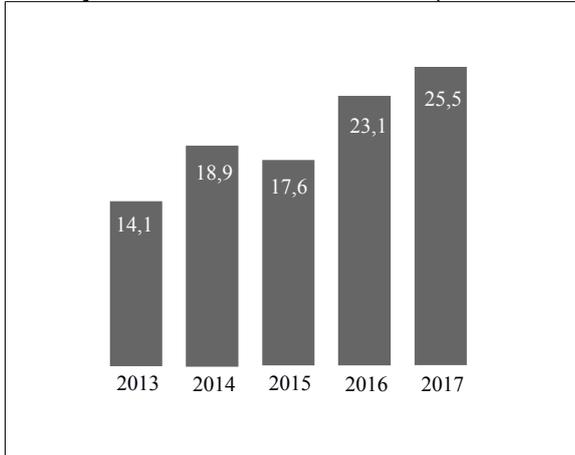
Antes restritas às grandes corporações, soluções em segurança da informação já estão ao alcance de empresas de menor porte. De acordo com uma reportagem [*Folha de S. Paulo*, 18 fev. 2018, p. 6], uma empresa que trabalha com segurança digital faturou cerca de R\$ 4,5 milhões em 2017, com um aumento de 180% em relação ao ano de 2016. Com base nestas informações, o valor, em milhões de reais, que essa empresa faturou no ano de 2016 foi, aproximadamente, de

- (A) 1,61
- (B) 1,80
- (C) 2,50
- (D) 2,72

— QUESTÃO 15 —

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de ativos (que fizeram pelo menos uma compra virtual) no primeiro semestre de cada ano, no período de 2013 a 2017.

Evolução dos consumidores ativos (em milhões)



FOLHA DE SÃO PAULO, São. Paulo, 18 fev. 2018, p. 3. (Adaptado).

De acordo com os dados, a média de consumidores ativos, no período considerado, é maior que

- (A) a média dos anos 2014 e 2016.
- (B) a quantidade de consumidores no ano de 2014.
- (C) a média dos anos 2015 e 2016.
- (D) a média do período entre 2014 e 2016.

— RASCUNHO —

— QUESTÃO 16 —

Na recepção da reitoria da UFG, um aluno solicita ao atendente um histórico escolar. O atendente informa que ele pode entrar na página da Universidade e clicar para solicitar o histórico de forma on-line. Para isso, o aluno deve utilizar o Localizador Padrão de Recursos, denominado

- (A) HTTP
- (B) HTML
- (C) WWW
- (D) URL

— QUESTÃO 17 —

No sistema operacional Windows 7.0 é considerado um item de personalização do vídeo:

- (A) ajustar resolução.
- (B) localizar um caractere.
- (C) personalizar formato do caractere.
- (D) adicionar um dispositivo.

— QUESTÃO 18 —

O hardware de um computador realiza milhões de instruções por segundo, impactando um aumento de temperatura internamente na máquina. Qual é o dispositivo que auxilia a manter a temperatura estável?

- (A) Estabilizador.
- (B) Dissipador.
- (C) Barramento.
- (D) Periférico.

— QUESTÃO 19 —

Hoje em dia é muito comum utilizar um dispositivo de armazenamento externo para arquivar dados e transportá-los de um computador para outro. Este dispositivo é conhecido como pen drive, que utiliza a tecnologia de armazenamento denominada

- (A) SSD
- (B) Flash
- (C) Byte
- (D) IDE

— QUESTÃO 20 —

Qual é o serviço na Internet que converte endereços IP em nomes?

- (A) DNS
- (B) SMTP
- (C) PROXY
- (D) DHCP

— RASCUNHO —

— QUESTÃO 21 —

Para a administração pública, o conceito de *agentes* está relacionado a pessoas físicas (eventualmente jurídicas) que exercem alguma atividade estatal. O conjunto de agentes que têm como características a transitoriedade e a ausência de remuneração é

- (A) administrativos.
- (B) honoríficos.
- (C) delegados.
- (D) políticos.

— QUESTÃO 22 —

A Constituição de 1988 determinou, em capítulo próprio, os princípios constitucionais de observância obrigatória. Um deles é o princípio da publicidade e está relacionado

- (A) à transparência do comportamento administrativo.
- (B) ao elemento ético da conduta do servidor.
- (C) à imparcialidade da prática do agente público.
- (D) ao dever do administrador público de fazer o que a lei permite.

— QUESTÃO 23 —

No processo de evolução da administração pública brasileira, a Constituição de 1988 provocou mudanças quanto à administração e aos servidores públicos. Uma delas está relacionada

- (A) à garantia de estabilidade para os servidores concursados após quatro anos de efetivo exercício.
- (B) à instituição do dever de associação sindical para os servidores públicos civis.
- (C) ao estabelecimento de isonomia salarial entre os três poderes.
- (D) à extensão às entidades da administração direta de procedimentos e mecanismos de controle aplicáveis à administração indireta.

— QUESTÃO 24 —

A administração financeira, no contexto empresarial, tem como função típica a tomada de decisão que defina a melhor estrutura de ativos da organização. Essa função está relacionada

- (A) ao controle financeiro.
- (B) à análise e ao planejamento financeiros.
- (C) à tomada de decisões de investimento.
- (D) à tomada de decisões de financiamentos.

— QUESTÃO 25 —

Toda organização, seja ela pública, seja privada, deve realizar o planejamento de suas ações. O planejamento que é conhecido como de *médio prazo*, em uma estrutura organizacional, está diretamente relacionado ao nível

- (A) tático.
- (B) estratégico.
- (C) operacional.
- (D) não administrativo.

— QUESTÃO 26 —

É responsabilidade da área de operações em uma organização

- (A) produzir relatórios e documentos contábeis que demonstrem a situação patrimonial e econômica da organização.
- (B) definir cada trabalho ou tarefa a ser realizada, orientando como realizar e quem vai executar.
- (C) administrar negociações entre a organização e seus clientes.
- (D) diagnosticar a necessidade dos recursos humanos da organização.

— QUESTÃO 27 —

São várias as teorias relacionadas à evolução do pensamento administrativo. A primeira delas é a Teoria da Administração Científica, que tem como uma de suas características

- (A) possuir caráter prescritivo.
- (B) focar a análise na formação dos grupos.
- (C) utilizar a burocracia como modelo ideal.
- (D) analisar a organização como um todo.

— QUESTÃO 28 —

Na realização de um planejamento, é necessária a análise do ambiente organizacional pelos diversos níveis da empresa. O principal foco de análise da alta administração organizacional é o ambiente

- (A) tarefa.
- (B) operacional.
- (C) externo.
- (D) interno.

— QUESTÃO 29 —

O ambiente organizacional é formado por diferentes subambientes e cada um deles é constituído por fatores ou elementos diferentes. São fatores presentes no ambiente interno de uma organização:

- (A) as instituições financeiras.
- (B) os grupos de interesse especiais.
- (C) as políticas organizacionais.
- (D) os fatores demográficos.

— QUESTÃO 30 —

As decisões tomadas em qualquer organização, seja ela pública, seja privada, podem ser classificadas como programadas ou não programadas. São características das decisões programadas:

- (A) terem condições dinâmicas e serem singulares.
- (B) serem rotineiras e bem definidas.
- (C) serem inovadoras e específicas.
- (D) terem pouca informação disponível e serem ambíguas.

— QUESTÃO 31 —

Uma das ferramentas que auxilia no processo de tomada de decisão é a árvore de decisão. Ela se caracteriza por

- (A) ser uma técnica que permite a visualização gráfica das possibilidades ou alternativas de decisões.
- (B) gerar uma tabela ilustrativa das várias possibilidades de decisões e seus respectivos resultados.
- (C) idealizar uma matriz que compara várias alternativas com atribuições de pesos para diferentes critérios de decisões.
- (D) analisar prós e contras, vantagens e desvantagens sobre diferentes tomadas de decisões.

— QUESTÃO 32 —

Ao tratar do comportamento organizacional, o administrador de recursos humanos deve considerar, para suas decisões, as características de seus funcionários. Uma delas está relacionada com a personalidade dos colaboradores. Um dos instrumentos que auxiliam na análise dessa característica é o modelo dos cinco fatores, que determina a personalidade humana em cinco dimensões. Uma delas é a da agradabilidade, que tem por definição descrever até que ponto uma pessoa é

- (A) sociável, comunicativa e assertiva.
- (B) tolerante, cooperativa e de boa índole.
- (C) responsável, cuidadosa e organizada.
- (D) calma, entusiasta e segura.

— QUESTÃO 33 —

Ao analisar o comportamento de um grupo é necessário conhecer quais são as características dos grupos. Uma delas, conhecida como *normas*,

- (A) se relaciona com o grau de união e compartilhamento de objetivos.
- (B) se refere aos padrões esperados de comportamento.
- (C) se manifesta por meio do poder no âmbito do grupo.
- (D) se relaciona com os valores aceitos ou rejeitados no comportamento coletivo.

— QUESTÃO 34 —

A prática da administração tem um código de ética que deve ser observado para modular suas ações. São aspectos do comportamento ético nas organizações:

- (A) serem influenciados pelo meio, serem mais práticos.
- (B) serem mais restritos e relacionados às questões culturais.
- (C) serem relacionados aos costumes e à amplitude administrativa.
- (D) serem mais teóricos e terem adquirido conhecimento pelo estudo e pela reflexão.

— QUESTÃO 35 —

A organização que utiliza internamente as práticas empreendedoras são conhecidas como organizações intraempreendedoras. Qual é o estilo de gestão utilizado nessas organizações?

- (A) Responsável e autoritário.
- (B) Autocrático e representativo.
- (C) Democrático e autoritário.
- (D) Participativo e democrático.

— QUESTÃO 36 —

Qual é o modelo e a forma de gestão que estão intimamente ligados aos Sistemas de Informação, influenciando e fazendo-se influenciar na empresa, no qual a alta administração, a gestão e o processo decisório requerem situações específicas para poder atuar de forma momentânea e muitas vezes desvinculada das políticas e das regras definidas?

- (A) Gestão autoritária.
- (B) Gestão democrática.
- (C) Gestão participativa.
- (D) Gestão situacional.

— QUESTÃO 37 —

A avaliação de desempenho (AD) é a análise do desempenho do empregado em sua função. A AD tem dois propósitos básicos de Administração de Recursos Humanos (ARH). Primeiro, fornece a informação para decisões relativas a salários, promoções e demissões, além de suprir a documentação que pode justificar essas decisões nos tribunais. Segundo, a informação pode ser utilizada para diagnosticar necessidades de treinamento, planejamento de carreira e assuntos afins. Os dois propósitos descritos são, respectivamente,

- (A) propósito administrativo e propósito de desenvolvimento.
- (B) propósito de recursos humanos e propósito de planejamento.
- (C) propósito de seleção e propósito de avaliação.
- (D) propósito documental e propósito específico do cargo.

— QUESTÃO 38 —

Cada vez mais, a automação vem ganhando importância na operação de serviços. Como resultado da automação, operações são realizadas cada vez mais rapidamente, com maior confiabilidade e, principalmente, em níveis de qualidade cada vez mais altos. A automação é classificada em categorias. A categoria em que a operação pode ser adaptada rapidamente (até mesmo sem a intervenção do operador) para atender a demandas de baixo volume ou individuais é denominada de

- (A) fixa.
- (B) programável.
- (C) flexível.
- (D) analítica.

— QUESTÃO 39 —

Das estratégias de preços em serviços, têm-se as estratégias baseadas no comportamento do cliente. Uma delas pressupõe que seja possível um processo contínuo de redução de custos, com reduções repassadas ao cliente mediante a diminuição proporcional do preço. É uma estratégia que pede cautela, pois a busca exagerada de minimizar custos pode ter impactos negativos na qualidade dos serviços prestados. A estratégia descrita é a de

- (A) preços derivados da satisfação.
- (B) preços derivados da eficiência.
- (C) preços derivados do relacionamento.
- (D) preços derivados da cautela.

— QUESTÃO 40 —

Os custos de controle da qualidade podem não ser pequenos, sejam eles responsabilidade dos indivíduos, sejam de um departamento de controle de qualidade. Assim, é necessário examinar todos os custos e benefícios associados com a qualidade. Esses custos da qualidade são classificados em quatro categorias. A categoria na qual se enquadram os custos de peças e materiais refugados, custos de peças e materiais retrabalhados, tempo de produção perdido em razão de erros e falta de concentração decorrente de tempo gasto na correção de erros é a de

- (A) custos de prevenção.
- (B) custos de avaliação.
- (C) custos de falha interna.
- (D) custos de falha externa.

— QUESTÃO 41 —

A avaliação formal do desempenho frequentemente envolve o uso de um formulário-padrão, quase sempre de pontuação ancorada no comportamento. Qual é o nome do método em que, numa lista de avaliação do desempenho, o administrador dá uma nota para vários itens, tais como: qualidade do trabalho, confiabilidade, discernimento, atitude, cooperação e iniciativa?

- (A) Escola de Pontuação.
- (B) Classificação.
- (C) Arquivo de Incidentes Críticos.
- (D) Administração por Objetivo.

— QUESTÃO 42 —

Dentre as técnicas de treinamento, encontra-se essa que é um processo estruturado por meio do qual indivíduos ganham habilidade por uma combinação de instrução em sala de aula e treinamento no trabalho. Trata-se do

- (A) treinamento no trabalho.
- (B) treinamento por simulação.
- (C) treinamento por vestibulo.
- (D) treinamento de aprendizagem.

— QUESTÃO 43 —

Conhecer os recursos computacionais é uma necessidade de todo trabalhador. Qual é a nomenclatura dada aos recursos computacionais utilizados para a realização de tarefas, solução de problemas, frequência e prioridade de atividades, a partir de alocação e monitoramento de recursos computacionais disponíveis?

- (A) A rede.
- (B) O sistema operacional.
- (C) O antivírus.
- (D) A interface gráfica.

— QUESTÃO 44 —

A hierarquia das necessidades de Maslow é usada em diversas áreas da administração como ferramenta para a compreensão do comportamento do trabalhador nas organizações. Conforme essa hierarquia, o desenvolvimento dos empregados, as boas condições de trabalho, os planos de aposentadoria, a poupança, a pensão etc. são exemplos da categoria

- (A) de necessidades de autorrealização.
- (B) de necessidades de segurança.
- (C) de necessidades fisiológicas.
- (D) de necessidades sociais.

— QUESTÃO 45 —

Os acervos são extremamente importantes no serviço público. De acordo com Lodolini (1984), os que são formados por acervos de cinco a 15-20 anos, ainda sob a guarda dos órgãos que os produziram e com a mesma vigilância, são

- (A) os arquivos.
- (B) os pré-arquivos.
- (C) os arquivos correntes.
- (D) os arquivos de depósito.

— QUESTÃO 46 —

Trata-se de uma ferramenta útil na análise de processos em serviços e que serve para mapear os conjuntos inter-relacionados de atividades que concorrem para que o serviço tenha sucesso. Ela permite que sejam identificadas as relações entre as atividades de frente e as de retaguarda, para que, posteriormente, sejam analisadas quais atividades ou processos de retaguarda têm maior impacto nos momentos de contato mais relevantes para o cliente. Essa ferramenta é

- (A) o controle estatístico de processos.
- (B) o seis sigma.
- (C) o *service blueprint* (fluxo de processos de serviço).
- (D) o *lifetime value* (valor do cliente para toda vida).

— QUESTÃO 47 —

Refere-se ao ato de dispor em arquivos, estantes, pastas, caixas etc. os conjuntos documentais hierarquizados em fundos e suas subdivisões. Trata-se da

- (A) ordenação física.
- (B) classificação intelectual.
- (C) classificação nominal.
- (D) ordenação divisional.

— QUESTÃO 48 —

Presentes nas atividades diárias de qualquer órgão da administração direta ou indireta, os documentos precisam ser conhecidos. São os documentos que não são de uso corrente nos órgãos produtores e que, por razões de interesse administrativo, aguardam a sua eliminação:

- (A) os documentos administrativos.
- (B) os documentos correntes.
- (C) os documentos intermediários.
- (D) os documentos permanentes.

— QUESTÃO 49 —

Efetuados ao final do exercício fiscal, os inventários abrangem todos os itens de estoque de uma só vez. Suas operações de duração são relativamente prolongadas, por incluir quantidade elevada de itens, impossibilitando as reconciliações, a análise das causas de divergências e, conseqüentemente, os ajustes na profundidade. Esta é a definição de inventário

- (A) rotativo.
- (B) restritivo.
- (C) nominal.
- (D) geral.

— QUESTÃO 50 —

No processo de aquisição, de armazenagem e de produção ou de distribuição há materiais. Eles são imprescindíveis em toda organização, tanto nas que produzem bens quanto nas que prestam serviços. Todos os materiais não incorporados às características do produto fabricado, como os materiais para limpeza e os de escritório, por exemplo, denominam-se:

- (A) materiais de manutenção.
- (B) materiais improdutivos.
- (C) produtos acabados.
- (D) matérias-primas.

PROVA TEÓRICO-PRÁTICA COM CARÁTER DISCURSIVO**ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO****— QUESTÃO 01 —**

A empresa IMÓVEIS DOS SONHOS, especializada em venda de imóveis, está localizada em uma grande capital e atua nesse mercado desde 1978, com 40 anos de experiência. Sua marca está consolidada e ela tem uma ótima imagem no mercado local e nas cidades próximas, onde também atua desde sua fundação. Nos últimos anos, os proprietários da empresa estão percebendo algumas mudanças negativas no mercado em que estão inseridos. A venda de imóveis tem caído e as taxas de juros para financiamentos têm sido elevadas paulatinamente. Além disso, algumas empresas concorrentes surgiram nos últimos 10 anos e têm conseguido absorver parte da carteira de clientes da IMÓVEIS DOS SONHOS. Estão ocorrendo, também, alterações consideradas positivas na legislação local e nacional, sobre a compra e venda de imóveis, fatores esses que podem impactar positivamente as negociações. Porém, devido à recessão, a empresa teve que diminuir o quadro de funcionários, além de trocar alguns funcionários mais antigos por pessoas mais jovens, mas com menor experiência, para, assim, reduzir os gastos com pessoal. Essas ações têm impactado diretamente na diminuição da qualidade dos serviços prestados. Esses novos funcionários têm encontrado alguma resistência, por parte dos funcionários remanescentes, ao seu engajamento e também encontram dificuldade em se adaptar às normas e políticas existentes na empresa, bem como no processo de adaptação à cultura existente. Os proprietários da empresa estão atentos e preocupados com esses fatores presentes no ambiente organizacional e querem realizar um planejamento estratégico para auxiliar a empresa nesse momento de mudança. Para tanto, eles precisam fazer uma análise do ambiente organizacional e te contrataram para prestar uma consultoria. Como primeira ação, eles querem entender o quadro geral e, para tanto, com as informações acima, faça a seguir uma análise SWOT (FOFA).

(10 pontos)**— QUESTÃO 02 —**

Uma empresa denominada LOJA DO ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO, que é gerenciada pelo sr. Albuquerque de Alcântara, atua no ramo de papelaria e de materiais para escritório e está localizada em uma cidade de grande porte no noroeste do estado de Minas Gerais. Essa empresa atua nesse ramo desde 2001 e necessita fazer o inventário de seu estoque, mas não sabe exatamente com quantos funcionários precisa contar para esse trabalho. A LOJA DO ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO tem em seu estoque cerca de 15.000 itens diferentes, quase tudo o que se possa imaginar numa papelaria (caixas de clips, papéis, grampos, cadernos, canetas, agendas, lapiseiras etc.). Seus funcionários trabalham numa jornada de 40 horas semanais, de segunda a sexta. No inventário do ano anterior, foi verificado que havia, em média, 20 unidades de cada item. Acreditando que seja possível que uma pessoa possa contar, em média, 80 itens por minuto, quantas pessoas o sr. Albuquerque de Alcântara necessitará para contar todos os itens trabalhando num balanço programado para acontecer no sábado e no domingo, das 8h até as 18h, com duas horas de intervalo?

(10 pontos)

