

**VESTIBULINHO ETEC – 1º SEM/15**

CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

**Exame: 07/12/14 (domingo), às 13h30min****CADERNO DE QUESTÕES – Técnico em Administração**

Nome do(a) candidato(a): \_\_\_\_\_ Nº de inscrição: \_\_\_\_\_

**Prezado(a) candidato(a):**

Antes de iniciar a prova, leia atentamente as instruções a seguir e aguarde a ordem do Fiscal para iniciar o Exame.

1. Este caderno contém 30 (trinta) questões em forma de teste.
2. A prova terá duração de 4 (quatro) horas.
3. Após o início do Exame, você deverá permanecer no mínimo até as 15h30min dentro da sala do Exame, podendo, ao deixar este local, levar consigo este caderno de questões.
4. Você receberá do Fiscal a Folha de Respostas Definitiva. Verifique se está em ordem e com todos os dados impressos corretamente. Caso contrário, notifique o Fiscal, imediatamente.
5. Após certificar-se de que a Folha de Respostas Definitiva é sua, assine-a com **caneta esferográfica de tinta preta ou azul** no local em que há a indicação: “ASSINATURA DO(A) CANDIDATO(A)”.
6. Após o recebimento da Folha de Respostas Definitiva, não a dobre e nem a amasse, manipulando-a o mínimo possível.
7. Cada questão contém 5 (cinco) alternativas (A, B, C, D, E) das quais somente uma atende às condições do enunciado.
8. Responda a todas as questões. Para cômputo da nota, serão considerados apenas os acertos.
9. Os espaços em branco contidos neste caderno de questões poderão ser utilizados para rascunho.
10. Estando as questões respondidas neste caderno, você deverá primeiramente passar as alternativas escolhidas para a Folha de Respostas Intermediária, que se encontra na última página deste caderno de questões.
11. Posteriormente, você deverá transcrever todas as alternativas assinaladas na Folha de Respostas Intermediária para a Folha de Respostas Definitiva, utilizando caneta **esferográfica de tinta preta ou azul**.
12. Questões com mais de uma alternativa assinalada, rasurada ou em branco serão anuladas. Portanto, ao preencher a Folha de Respostas Definitiva, faça-o cuidadosamente. Evite erros, pois a Folha de Respostas não será substituída.
13. Preencha as quadrículas da Folha de Respostas Definitiva, com **caneta esferográfica de tinta preta ou azul** e com traço forte e cheio, conforme o exemplo a seguir: 

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
----------	----------	----------	----------	----------
14. Quando você terminar a prova, avise o Fiscal, pois ele recolherá a Folha de Respostas Definitiva, na sua carteira. Ao término da prova, você somente poderá retirar-se da sala do Exame após entregar a sua Folha de Respostas Definitiva, devidamente assinada, ao Fiscal.
15. Enquanto você estiver realizando o Exame, é **terminantemente proibido** utilizar calculadora, computador, telefone celular (deverá permanecer totalmente desligado, inclusive sem a possibilidade de emissão de alarmes sonoros ou não), radiocomunicador ou aparelho eletrônico similar, chapéu, boné, lenço, gorro, máscara, óculos escuros, corretivo líquido/fita ou quaisquer outros materiais (papéis) estranhos à prova.
16. O desrespeito às normas que regem o presente Processo Seletivo para acesso as vagas remanescentes de 2º módulo, bem como a desobediência às exigências registradas na Portaria e no Manual do Candidato, além de sanções legais cabíveis, implicam a desclassificação do candidato.
17. Será eliminado do Exame o candidato que
  - Não comparecer ao Exame na data determinada.
  - Chegar após o horário determinado de fechamento dos portões, às 13h30min.
  - Realizar a prova sem apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §§4º e 5º do artigo 14 da portaria CEETEPS nº 836/14;
  - Não apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §4º e §5º do artigo 14 da portaria CEETEPS nº 836/14.
  - retirar-se da sala de provas sem autorização do Fiscal, com ou sem o caderno de questões e/ou a Folha de Respostas Definitiva;
  - utilizar-se de qualquer tipo de equipamento eletrônico, de comunicação e/ou de livros, notas, impressos e apontamentos durante a realização do exame;
  - Retirar-se do prédio em definitivo antes de decorridas duas horas do início do exame, por qualquer motivo;
  - Perturbar, de qualquer modo, a ordem no local de aplicação das provas, incorrendo em comportamento indevido durante a realização do Exame;
  - Retirar-se da sala de provas com a Folha de Respostas Definitiva;
  - Utilizar ou tentar utilizar meio fraudulento em benefício próprio ou de terceiros, em qualquer etapa do exame;
  - Não atender as orientações da equipe de aplicação durante a realização do exame;
  - realizar ou tentar realizar qualquer espécie de consulta ou comunicar-se e/ou tentar comunicar-se com outros candidatos durante o período das provas;
  - Realizar a prova fora do local determinado pela Etec/Extensão de Etec;
  - Zerar na prova teste;

**BOA PROVA!****Gabarito oficial**O gabarito oficial da prova será divulgado a partir das 14 horas do dia **08/12/14**, no site **www.vestibulinhoetec.com.br****Resultado**

- Divulgação da lista de classificação geral a partir do dia **13/01/15**.

### Questão 01

Uma organização é formada pela soma de pessoas, amparadas pelas máquinas e outros equipamentos que facilitam o trabalho, recursos financeiros e outros elementos. A organização, então, é o resultado da combinação de todos esses elementos orientados a um objetivo comum.

Considere as pessoas que fazem parte da organização e analise as afirmações a seguir:

- I. As pessoas que atuam em uma organização devem ter responsabilidades e tarefas.
- II. A tarefa é a definição das competências pessoais necessárias para se ocupar um cargo.
- III. Responsabilidade é a obrigação de executar atos ou de responder por resultados confiados.

É válido o contido em:

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

### Questão 02

Desenvolver o planejamento em uma empresa envolve diversas etapas. Apesar de o planejamento estratégico ser o mais famoso na administração, o planejamento tático e o planejamento operacional têm a mesma importância em um planejamento integrado dentro da companhia.

Analise, a seguir, algumas considerações sobre os tipos de planejamento, suas características e aplicabilidade.

- I. O objetivo desse planejamento é o de traduzir as decisões estratégicas em ações efetivas que serão adotadas pelos diversos setores da organização.
- II. Geralmente, é executado com uma visão em longo prazo, dada sua natureza e seu grau de importância para a organização.
- III. Os esforços são direcionados para cada processo ou projeto da organização. Esse planejamento realiza-se rotineiramente.

É válido afirmar que corresponde, respectivamente, aos planejamentos Tático e Operacional, o contido em:

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

**Questão 03**

A administração, como atividade, é um processo que se compõe, pelo menos, de quatro funções básicas que:

- I. determina os objetivos e o modo como eles podem ser alcançados.
- II. verifica se as atividades realizadas estão conduzindo ou não ao alcance dos objetivos estabelecidos e dos resultados esperados.
- III. comanda e coordena indivíduos, grupos e ações, processo que se relaciona à interpretação dos objetivos, motivação, liderança e resolução de conflitos.
- IV. divide o trabalho, agrupa atividades, designa pessoas para execução, distribui e aloca recursos, coordena e integra esforços, em função dos objetivos e planos traçados.

Esse processo é dinâmico, interativo, de tal modo que as quatro funções estão em permanente diálogo entre si. Nenhuma pode ser realizada ou compreendida isoladamente, já que a administração é exatamente a combinação cíclica e recorrente dessas funções.

Assinale a seguir a relação válida entre os itens I – II – III – IV e sua respectiva função.

	PLANEJAMENTO	ORGANIZAÇÃO	DIREÇÃO	CONTROLE
(A)	IV	III	I	II
(B)	I	IV	III	II
(C)	II	I	IV	III
(D)	III	II	I	IV
(E)	I	II	III	IV

**Questão 04**

A busca por certificações ISO 9000 e ISO 14000 é cada vez mais comum nas organizações. Dentro das suas respectivas áreas, elas têm como objetivo:

- (A) premiar anualmente as empresas e fornecedores que sejam referência no setor em que atuam.
- (B) estabelecer normas e padrões de classe mundial que norteiam os processos organizacionais.
- (C) aumentar o valor de sua marca, o número de clientes e, conseqüentemente, ter maior participação de mercado.
- (D) diminuir a inadimplência por meio da imagem de empresa que mantém o foco na qualidade dos produtos e serviços.
- (E) oferecer um diferencial social aos seus colaboradores e clientes para que seus produtos sejam valorizados junto à concorrência.

Questão 05

Foi anunciado, em um site de compras, um Ultrabook com a seguinte descrição:

**ULTRABOOK**

- ✓ 4ª Processador Intel® Core™ i7-4500U
- ✓ 8 GB Memória
- ✓ 1 TB HD
- ✓ LED HD Touch 14"



Tendo a descrição como referência, é válido afirmar que o computador anunciado:

- (A) possui disco rígido de 8 Gigabytes de memória.
- (B) é portátil, com tela de 7 polegadas i7-4500U.
- (C) tem monitor *highdefinition*, sensível ao toque.
- (D) oferece 1 TB de velocidade, no processamento.
- (E) foi fabricado com quatro processadores Intel.

Questão 06

Leia o texto a seguir.

O Office 365 oferece a você a familiaridade e o poder do Office com a flexibilidade da nuvem. Com o Office na nuvem, seus aplicativos e arquivos estão com você onde quer que você vá, quer esteja trabalhando off-line no seu desktop, online ou em um de seus dispositivos.

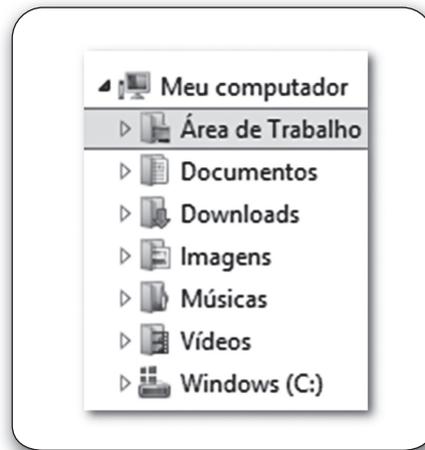
(<http://office.microsoft.com/pt-br/business/office-365-para-empresas-programas-de-software-online-para-empresas-FX102997619.aspx> Acesso em 05.08.2014 Adaptado.)

Sobre o termo nuvem apresentado no texto, é válido afirmar que:

- (A) refere-se à utilização da memória e das capacidades de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet.
- (B) é um conceito novo que permite o armazenamento de arquivos e aplicativos em dispositivos móveis que são transportados pelo usuário para qualquer lugar.
- (C) são aparelhos disponíveis pela Internet, os quais o usuário acessa e instala em seu desktop para que possa trabalhar off-line com os arquivos do Office.
- (D) permite a interatividade entre vários aplicativos do Office, flexibilizando a utilização de diferentes informações e formatos de dados criados pelo usuário.
- (E) Interliga, em tempo real, o usuário a vários outros que estejam off-line, para promoverem a troca de arquivos e edição de documentos de forma colaborativa.

**Questão 07**

Analise a imagem a seguir:



Na imagem apresentada, está em destaque a “Área de Trabalho”. Em meio computacional, uma área de trabalho consiste de:

- (A) um local adequado, com mesas, cadeiras, equipamentos e pessoas que possibilitem ao usuário acomodação e conforto para executar os aplicativos necessários em sua rotina de trabalho.
- (B) um ambiente gráfico adequado ao usuário, onde ele possa abrir algumas janelas de programas e efetuar operações básicas sobre as janelas abertas e sobre o ambiente em si.
- (C) uma pasta virtual que contém os regulamentos, obrigações e direitos do usuário em relação à utilização de software e hardware, que lhe dão a garantia de produtos de boa procedência e qualidade.
- (D) uma planta detalhada do espaço reservado aos usuários, a qual serve de guia para instalação de equipamentos, posicionamento de móveis, espaço para circulação, comunicação e interação.
- (E) uma janela específica do sistema operacional DOS, que sustenta os programas do usuário abertos, enquanto utiliza o sistema para execução e gerenciamento do hardware principal.

**Questão 08**

Observe o ícone a seguir:



No MS-Word 2010, o ícone apresentado se encontra na Página Inicial, no grupo Área de Transferência.

É válido afirmar que esse ícone é chamado de:

- (A) Pincel de marcar e ele aplica o estilo sublinhado em palavras selecionadas.
- (B) Varinha de varrer e ele coloca em ordem alfabética os textos selecionados.
- (C) Pincel de estilo e ele possibilita a procura de ocorrências de uma única palavra.
- (D) Varinha de marcação e ele permite marcar palavras específicas de um parágrafo.
- (E) Pincel de formatação e ele copia a formatação de um local para aplicar em outro.

### Questão 09

Uma das técnicas da Administração Contemporânea tem por objetivo a eliminação da burocracia corporativa desnecessária. Em uma linguagem mais simples, é a redução temporária ou permanente da força de trabalho por via da extinção de um ou vários níveis hierárquicos. Na maior parte dos casos, essa técnica é usada como forma de reduzir custos das empresas que, por essa via, procuram recuperar a sua competitividade e sustentabilidade futuras.

(<http://www.portal-gestao.com/gestao> Acesso em 06.08.2014 Adaptado.)

É válido afirmar que o texto refere-se a:

- (A) *Benchmarking*.
- (B) *Empowerment*.
- (C) *Just in time*.
- (D) *Downsizing*.
- (E) *Stakeholder*.

### Questão 10

Um grupo de executivos de uma grande empresa multinacional reuniu-se por várias horas, para discutir um problema que seria de difícil solução: um dos produtos carro-chefe da empresa perdia espaço no mercado.

Problema: o público-alvo da empresa, que era da classe C, não queria mais um produto que, agora, ele via como de "segunda linha" e "muito popular".

Proposta: reinventar o "velho" produto, associá-lo à preferência de especialistas da área e colocá-lo de volta nas lojas.

É válido afirmar que essa reinvenção do produto:

- (A) ocorreu em decorrência de o produto ter problemas por não ser popular.
- (B) resultou da migração das vendas do produto ao consumidor da classe C.
- (C) foi uma tentativa de convencer os clientes de que o produto era para a classe C.
- (D) fez parte de uma estratégia que o transformaria em produto de segunda linha.
- (E) correspondeu à verificação de que o público-alvo desejava produto de primeira linha.

### Questão 11

Uma empresa, por melhor que sejam seus produtos ou serviços, precisa elaborar estratégias para conquistar e manter seus clientes.

Um dos maiores desafios da gestão de marketing é lidar com a satisfação dos clientes para alcançar a sua fidelidade.

Sobre a fidelização do cliente é válido afirmar que:

- (A) Promoções continuadas possibilitam reter clientes insatisfeitos, tornando-os fidelizados à marca.
- (B) A preferência por marcas e produtos diversos resulta na fidelização da compra pelo consumidor.
- (C) Clientes que elogiam os produtos de uma determinada marca ou empresa é um cliente fidelizado.
- (D) O grau de fidelidade a um produto ou marca é proporcional ao grau de satisfação do consumidor.
- (E) O aumento do consumo por um determinado segmento define o grau de fidelidade do cliente pela marca.

### Questão 12

A empresa PizzaPlus inaugurou recentemente uma filial. Ela oferece aos clientes Pizzas saudáveis. Em sua estratégia de inauguração, a empresa associou preço baixo, alimentação e saúde, com muito sabor e lançou a campanha Forno Saudável com preço especial. O diferencial da empresa está em o cliente se posicionar em frente aos ingredientes, para escolhê-los, enquanto a pizza é preparada na hora.

Considere as informações do texto e analise as afirmações a seguir.

I.

O desejo das pessoas de consumirem pizzas saudáveis é a base da estratégia de inauguração da empresa.

II.

As pizzarias que oferecem o cardápio tradicional têm um posicionamento estratégico diferente do da PizzaPlus.

III.

A organização do ambiente de trabalho permitiu o acompanhamento da preparação das pizzas pelos clientes.

Sobre a empresa PizzaPlus, é válido o contido em:

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

### Questão 13

#### **Preço do tomate sobe 80%; produto vira iguaria rara e meme**

09/04/2013

A alta no preço do tomate – ingrediente presente na cesta básica do brasileiro – virou meme (conceito que se espalha rapidamente pela internet) nas redes sociais e fez com que restaurantes tradicionais chegassem a “banir” o produto provisoriamente das cozinhas.

Na internet, o tomate é comparado a um diamante e aparece como item de “churrasco de rico”, com sugestão de preço de R\$ 9,00 o quilo.

(<http://economia.terra.com.br/preco-do-tomate-sobe-80-produto-vira-iguaria-rara-e-meme,724821c209890410VgnCLD200000bbcecb0aRCRD.html>  
Acesso em 05.07.2014 Adaptado.)

Tendo o preço de R\$ 9,00 do quilo do tomate como referência, é válido afirmar que o seu valor, antes de sofrer o aumento de 80%, era de:

- (A) R\$ 1,80.
- (B) R\$ 4,00.
- (C) R\$ 5,00.
- (D) R\$ 6,00.
- (E) R\$ 7,20.

### Questão 14

Na loja Andressa Modas, uma peça de roupa sofreu um reajuste de 12%, aumentando seu preço para R\$ 120,96. Tendo essas informações como referência, assinale a alternativa que contém o preço do produto, antes de sofrer tal aumento.

- (A) R\$ 118,00.
- (B) R\$ 108,00.
- (C) R\$ 106,44.
- (D) R\$ 64,34.
- (E) R\$ 12,96.

**Questão 15**

Maíra aplicou um capital de R\$ 680,00 no Banco Sigma, em regime de juros simples, a uma taxa de 3% ao mês, por um período de 10 bimestres.

Tendo essas informações como referência, é válido afirmar que os juros produzidos e o montante acumulado nesse período corresponderam, respectivamente, a:

- (A) R\$ 20,40 e R\$ 408,00
- (B) R\$ 244,80 e R\$ 924,80
- (C) R\$ 272,00 e R\$ 952,00
- (D) R\$ 333,33 e R\$ 1.013,33
- (E) R\$ 408,00 e R\$ 1.088,00

**Questão 16**

Janilson solicitou um empréstimo no valor de R\$ 12.000,00 junto ao seu gerente no Banco Mais. Com a informação de que tal empréstimo foi concedido em regime de juros compostos a uma taxa de 5,6% ao mês, assinale a alternativa que contém o valor que ele pagará de juros, após 3 meses:

- (A) R\$ 1.381,63.
- (B) R\$ 2.016,00.
- (C) R\$ 2.131,00.
- (D) R\$ 14.016,00.
- (E) R\$ 14.131,00.

**Analise as informações a seguir para responder às questões de números 17 e 18.**

Analise, a seguir, a tabela na qual são apresentadas as contas contábeis da Cia Martins e seus respectivos valores.

CONTAS CONTÁBEIS	VALORES
Caixa	R\$ 114.000,00
Reserva de Lucro	R\$ 30.000,00
Estoque de Mercadorias	R\$ 219.000,00
Veículos	R\$ 120.000,00
Duplicatas a pagar (curto prazo)	R\$ 138.000,00
Máquinas	R\$ 150.000,00
Financiamentos a pagar (longo prazo)	R\$ 240.000,00
Capital Social	R\$ 180.000,00
Fornecedores (curto prazo)	R\$ 105.000,00
Duplicatas a receber (curto prazo)	R\$ 90.000,00

**Questão 17**

Considere a classificação correta de cada conta contábil apresentada na tabela anterior, seus respectivos valores e complete o balanço patrimonial a seguir.

<b>BALANÇO PATRIMONIAL</b>			
<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO</b>	
Ativo Circulante	R\$ .....	Passivo Circulante	R\$ .....
		Passivo não Circulante	R\$ .....
Ativo não Circulante	R\$ .....		
		PL	R\$ .....
<b>Total do Ativo</b>	<b>R\$ .....</b>	<b>Total do Passivo</b>	<b>R\$ .....</b>

Tendo o balanço patrimonial como referência, assinale a seguir a alternativa válida.

- (A) Ativo Circulante R\$ 204.000,00  
e Ativo não Circulante R\$ 270.000,00.
- (B) Ativo não Circulante R\$ 270.000,00  
e Passivo Circulante R\$ 243.000,00.
- (C) Passivo Circulante R\$ 243.000,00  
e Passivo não Circulante R\$ 138.000,00.
- (D) Passivo Circulante R\$ 138.000,00  
e o Patrimônio Líquido R\$ 210.000,00.
- (E) Ativo Circulante R\$ 423.000,00  
e o Patrimônio Líquido R\$ 180.000,00.

**Questão 18**

No período subsequente, ocorreram os seguintes lançamentos contábeis:

1.	Compra de equipamentos, no valor de R\$ 30.000,00, com metade do pagamento à vista e o restante para ser quitado no mês seguinte, mediante promissórias.
2.	Pagamento de duplicatas, no valor de R\$ 3.000,00.
3.	Recebimento de duplicatas, no valor de R\$ 42.000,00.
4.	Pagamento de fornecedores, no valor de R\$ 18.000,00.

Considere as informações apresentadas, os itens 1, 2, 3 e 4 e complete o balanço patrimonial a seguir, de acordo com a classificação correta de cada conta contábil.

BALANÇO PATRIMONIAL			
ATIVO		PASSIVO	
Ativo Circulante	R\$ .....	Passivo Circulante	R\$ .....
		Passivo não Circulante	R\$ .....
Ativo não Circulante	R\$ .....		
		PL	R\$ .....
<b>Total do Ativo</b>	<b>R\$ .....</b>	<b>Total do Passivo</b>	<b>R\$ .....</b>

Tendo o balanço patrimonial como referência, assinale a seguir a alternativa válida.

- |     |   |   |     |  |
|-----|---|---|-----|--|
| (A) | Ativo Circulante                      R\$ 267.000,00<br>e Patrimônio Líquido                  R\$ 210.000,00.   | } | (D) | Passivo Circulante                      R\$ 237.000,00<br>e o Passivo não Circulante              R\$ 240.000,00.    |
| (B) | Passivo Circulante                      R\$ 102.000,00<br>e Patrimônio Líquido                  R\$ 240.000,00. | } | (E) | Ativo não Circulante                      R\$ 270.000,00<br>e Passivo Circulante                      R\$ 21.000,00. |
| (C) | Ativo Circulante                      R\$ 387.000,00<br>e Ativo não Circulante                  R\$ 270.000,00. |   |     |  |

### Questão 19

#### Partidas Dobradas

A essência deste método é que o registro de qualquer operação implica que um débito em uma ou mais contas deve corresponder a um crédito equivalente, em uma ou mais contas, de forma que a soma dos valores debitados seja sempre igual a soma dos valores creditados.

(<http://teoriascontabeis.blogspot.com.br/2009/09/partidas-dobradas.html> Acesso em 13.06.2013 Adaptado.)

Tendo o método das partidas dobradas e os conceitos inerentes à contabilidade como referência, é válido afirmar que a conta contábil

- (A) Equipamentos, aumenta por débito.
- (B) Salários a pagar, diminui por crédito.
- (C) Duplicatas a receber, diminui por débito.
- (D) Móveis e utensílios, aumenta por crédito.
- (E) Despesas administrativas, aumenta por crédito.

### Questão 20

Maria é proprietária de uma confecção que fabrica peças de cama, mesa e banho e hoje, dia 15/07, a empresa adquiriu um novo veículo pelo valor de R\$ 81.000,00 nas seguintes condições: 1/3 desse valor foi pago em cheque à vista e o restante terá vencimento no dia 15/09, em uma única parcela, mediante aceite de promissórias.

Tendo essas informações como referência, analise as alternativas, a seguir, e assinale a que contém a contabilização correta da aquisição desse veículo.

(A)	<b>Debita</b>	Veículos	R\$ 81.000,00
	<b>Credita</b>	Banco Conta Movimento	R\$ 27.000,00
	<b>Credita</b>	Promissórias a pagar	R\$ 54.000,00

(B)	<b>Debita</b>	Veículos	R\$ 81.000,00
	<b>Credita</b>	Banco Conta Movimento	R\$ 54.000,00
	<b>Credita</b>	Promissórias a pagar	R\$ 27.000,00

(C)	<b>Debita</b>	Veículos	R\$ 81.000,00
	<b>Debita</b>	Banco Conta Movimento	R\$ 54.000,00
	<b>Credita</b>	Promissórias a pagar	R\$ 27.000,00

(D)	<b>Debita</b>	Veículos	R\$ 81.000,00
	<b>Credita</b>	Banco Conta Movimento	R\$ 27.000,00
	<b>Debita</b>	Promissórias a pagar	R\$ 54.000,00

(E)	<b>Debita</b>	Veículos	R\$ 81.000,00
	<b>Debita</b>	Banco Conta Movimento	R\$ 27.000,00
	<b>Credita</b>	Promissórias a pagar	R\$ 54.000,00

### Questão 21

#### A Importância de um bom Currículo...

“O currículo é uma das melhores formas de marketing pessoal. É por meio dele que uma empresa avalia o perfil de um profissional”. Explica o consultor da Aims – *International Management Search*, José Kantek. De acordo com o especialista em Marketing, Propaganda e Gestão Empresarial, Alexander Baer, as empresas buscam pessoas que melhor saibam vender sua marca. “Um profissional que sabe trabalhar suas qualidades, tem melhor potencial para a venda da marca da empresa”, disse Baer.

Um bom currículo deve ser sucinto, claro e objetivo, sem rasuras ou informações inúteis. Nada de informar cursos não compatíveis com a área de atuação desejada ou exagerar nas qualidades.

(<http://casesdesucesso.wordpress.com/2008/02/26/a-importancia-de-um-bom-curriculo> Acesso em 04.06.2014 Adaptado.)

Tendo as informações do texto como referência, para um candidato elaborar um currículo que seja considerado adequado, esse documento deve conter:

- I. Síntese das suas experiências profissionais.
- II. Informações que o qualifiquem para a vaga pleiteada.
- III. Dados, de forma detalhada, das instituições em que estudou.

É válido o contido em:

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

**Secretária Executiva | Gestora e Líder: novo perfil da secretária executiva**

**Ligia Ribeiro**

Em virtude das alterações advindas do cenário globalizado competitivo, onde a troca de experiências e conhecimentos ocorre em ritmo acelerado, cada vez mais a secretária executiva passa a exercer eficazmente suas habilidades gerenciais com o intuito de responder satisfatoriamente às exigências das organizações. Torna-se imprescindível que ela tenha uma visão estratégica de negócios para poder atuar em parceria com seu executivo e equipe, priorizando atividades, gerenciando informações, compreendendo os objetivos e as metas a serem alcançados e se comprometendo com a organização.

([http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id\\_artigo=1208&acao=exibir](http://www.catho.com.br/cursos/index.php?p=artigo&id_artigo=1208&acao=exibir) Acesso em 15.07.2014 Adaptado.)

Em um processo seletivo da empresa TudoEmCima, o Departamento de Recursos Humanos deseja contratar uma Secretária Executiva e, para isso, avaliará os seguintes aspectos:

- I.** Realização de cursos de atualização profissional.
- II.** Habilidades relativas à elaboração de apresentações em Power Point.
- III.** Relacionamento interpessoal e capacidade de liderança.

Utilizando esses aspectos como modo de aferir se as candidatas ao cargo de Secretária Executiva estão aptas para ocupa-lo e aliando aos métodos de avaliação já realizados por uma empresa, é válido afirmar que a relação adequada entre esses três aspectos (I, II e III) e os principais métodos de seleção está melhor dimensionada em que alternativa?

	TESTE	DINÂMICA DE GRUPO	ANÁLISE DE CURRÍCULO
(A)	I	II	III
(B)	II	I	III
(C)	III	I	II
(D)	II	III	I
(E)	I	III	II

**Questão 23**

A agência de emprego Lugar Certo publicou a seguinte vaga em seu site:

**Vaga:** GERENTE ADMINISTRATIVO

**Código da vaga:** 2302534

**Cidade:** São Paulo/SP

**Descrição:**

*Irá se reportar direto à diretoria.  
Será responsável por toda a rotina administrativa da empresa.  
Realizará entrevistas para contratações, solicitações de clientes internos e externos.*

**Horário de trabalho:** das 08h às 18h.

**Benefícios:** Vale Transporte, Vale Refeição, Assistência Médica e Cesta Básica

**Faixa salarial:** R\$ 4.800,00

(<http://empregocerto.uol.com.br/vagas/gerente-administrativo-sao-paulo-sp-2302534.html> Acesso em 28.06.2013 Adaptado.)

O anúncio refere-se ao recrutamento de um profissional da área administrativa. Nas empresas, três momentos seguem uma determinada ordem e caracterizam o processo de recrutamento e seleção. Assinale a alternativa que contém esses três momentos na ordem válida.

	PRIMEIRA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	TERCEIRA ETAPA
(A)	Coleta de currículos e de documentações pessoais originais	Escolha dos pretendentes ao cargo	Capacitação técnica
(B)	Seleção de currículo	Exames admissionais e análise de currículos	Treinamento profissional
(C)	Levantamento dos cargos disponíveis	Escolha definitiva dos aspirantes à vaga	Realização de dinâmica de grupo
(D)	Conversa formal com os candidatos	Anúncio da vaga para o público	Sistematização dos procedimentos de registro funcional
(E)	Divulgação da vaga para o mercado	Recebimento de currículos	Triagem de candidatos

**Saiba como se comportar no trabalho e aumente suas chances de sucesso na carreira**

Tão comuns quanto novas contratações no mercado são também as demissões. Com motivos, às vezes, nem tão óbvios, ser demitido pode ser um banho de água fria quando não se está esperando isso. Muitas vezes, não só o desempenho profissional é motivo para ser desligado de uma empresa. O comportamento dos profissionais têm sido cada vez mais avaliado por especialistas em contratação.

Ética, educação, paciência, discrição e confiabilidade são alguns dos fatores que mais têm faltado em profissionais nos dias de hoje.

(<http://www.ceviu.com.br/blog/info/dicas/saiba-como-se-comportar-no-trabalho-e-aumente-suas-chances-de-sucesso-na-carreira> Acesso em 28.07.2014 Adaptado.)

Sobre discrição e confiabilidade, analise os itens e as condutas constantes nas alternativas no quadro a seguir, assinalando aquela que contém a correlação adequada.

	<b>LIDAR COM ASSUNTOS CONFIDENCIAIS</b>	<b>RESGUARDAR A VIDA PARTICULAR DOS CHEFES</b>	<b>RESOLVER O QUE PUDER SOZINHO, DE FORMA AUTÔNOMA</b>
(A)	Não divulgar dados e demais assuntos do ambiente de trabalho.	Conversar com gerentes e encarregados sobre o que realmente lhes interessam.	Ser educado e não transmitir informações sigilosas a alguns setores da empresa.
(B)	Não divulgar informação sigilosa a que se teve acesso.	Não comentar sobre a vida e os hábitos do chefe.	Ter iniciativa e levar ao chefe o que realmente lhe interessa.
(C)	Não transmitir informações de natureza pessoal de seus gestores.	Ter o sigilo como algo valioso para o dia a dia da profissão.	Resolver situações particulares com senso crítico comportamental.
(D)	Evitar interromper uma explanação de seu superior.	Comportar-se perante terceiros e demais superiores hierárquicos.	Saber impor as suas vontades peculiares em cada decisão tomada.
(E)	Ter proatividade e solucionar problemas com agilidade.	Ao interromper uma reunião, utilizar o bom senso.	Comunicar de forma clara e concisa as decisões empresariais aos interessados.

*Cliente oculto é tática para manter qualidade*

Logo que entra no local, ele já repara se as mesas estão com limpeza impecável. Na hora de fazer o pedido, observa a postura, a competência e a simpatia dos atendentes. Nem quando vai comer pode relaxar, pois tem de analisar a temperatura da comida e o tempero, sempre obedecendo a critérios preestabelecidos.

A seguir, simplesmente paga a conta e vai embora, sem que seus reais objetivos sejam notados.

Alguns dias depois, o dono da loja receberá um relatório com todas as impressões desse cliente misterioso.

O cliente oculto, que se passa por consumidor normal mas na verdade é um profissional contratado para avaliar o serviço de uma loja, é uma das estratégias usadas por empresas como ferramenta para garantir a qualidade do empreendimento.

Entre as vantagens apontadas por quem usa a tática está a possibilidade de mostrar ao dono do negócio como os clientes enxergam o serviço oferecido. Assim fica mais fácil saber em que pontos é necessário melhorar. O objetivo do cliente oculto não é fazer uma auditoria, mas apresentar dados e sugestões para que a empresa consiga melhorar seu atendimento e, com isso, cresça mais.

Para o consultor Marcelo Cherto, o cliente oculto é uma estratégia interessante para manter a qualidade do estabelecimento comercial, especialmente de lojas franqueadas, desde que essa estratégia não seja aplicada isoladamente. Isso porque, segundo ele, resultados de um único dia de visita não bastam para julgar uma loja. "Funciona como a fotografia de um único dia, não como um filme completo."

Atender bem ao cliente oculto já trouxe bons resultados para S. Gomes, proprietário de uma loja franqueada. Por conta de suas boas notas nas visitas e em avaliações de cumprimento da legislação, ele foi premiado com pacotes de viagem por dois anos consecutivos.

"O interessante é que, como você não sabe quem será o cliente oculto, sempre está na berlinda e quer atender bem a todos", afirma Gomes.

(Filipe Oliveira. Folha de S. Paulo, 19.05.2013. Adaptado)

### Questão 25

De acordo com a leitura do texto, é correto afirmar que

- (A) as conversas informais entre o cliente oculto e os frequentadores de uma determinada loja constituem a primeira etapa do processo para verificar se os consumidores estão satisfeitos com os serviços oferecidos.
- (B) o cliente oculto, após avaliar a organização e a competência dos funcionários, identifica-se para o dono do negócio e propõe mudanças na gestão administrativa.
- (C) o relatório elaborado pelo cliente oculto assemelha-se a uma auditoria, pois o objetivo é denunciar as irregularidades fiscais de um estabelecimento comercial.
- (D) a estratégia do cliente oculto pode motivar proprietários e funcionários de uma loja a atenderem bem a todos os consumidores, pois, entre eles, pode estar esse profissional a quem cabe avaliar o empreendimento.
- (E) as empresas que administram várias lojas premiam seus funcionários com viagens, bônus salariais e outros benefícios de acordo com os dados apresentados pelo cliente oculto.

### Questão 26

Com base no 6º parágrafo e nas demais informações do texto, é correto concluir que

- (A) as visitas devem ser recorrentes para permitir que os funcionários reconheçam o profissional que atua como cliente oculto e façam mudanças esporádicas na rotina do estabelecimento.
- (B) a avaliação de um estabelecimento com base em uma única visita será justa, desde que essa visita tenha sido feita em um dia em que ocorreram situações atípicas no local.
- (C) o monitoramento constante possibilita ao cliente oculto fazer uma análise adequada do estabelecimento, o que pode levar a melhorias no serviço oferecido aos consumidores.
- (D) uma única visita do cliente oculto apontará informações precisas e definitivas, se esse profissional dedicar-se a fazer um relatório minucioso do que observou na loja visitada.
- (E) alguns proprietários discordam da tática do cliente oculto, pois esse profissional usa critérios estritamente pessoais para julgar a qualidade de um empreendimento.

### Questão 27

Assinale a alternativa gramaticalmente correta quanto à concordância verbal e nominal.

- (A) O proprietário leu atentamente o relatório do cliente oculto e fará urgentes modificações nas duas lojas que gerencia.
- (B) Deve existir vantagens significativas para o empreendedor quando se usa a tática do cliente misterioso.
- (C) As rádios vêm noticiando que falta três semanas para a inauguração da primeira loja de alimentos orgânicos no bairro.
- (D) O cliente oculto age como um consumidor qualquer que frequenta uma loja em busca de bom produtos e serviços.
- (E) Ao serem questionados pelo dono do restaurante, os clientes consideraram impecáveis o atendimento dado pelos funcionários.

### Questão 28

No dia a dia, vivenciamos condutas humanas capazes de chocar e, por essa razão, invoca-se a necessidade de repensar a Ética. Exemplificativamente, podemos citar questões envolvendo eutanásia de jovens desenganados pela medicina.

Nesse contexto, podemos afirmar que:

- (A) o conceito de ética reside apenas nos discursos das pessoas que não costumam se portar eticamente.
- (B) o apelo à ética é trivial e serve a diversos objetivos, nem todos compatíveis com o núcleo conceitual transmitido pelo vocábulo.
- (C) a invocação exagerada do vocábulo ética, em hipótese alguma, banaliza seu conceito, como muitas vezes, ocorre com as palavras Justiça, Liberdade, Igualdade e Solidariedade.
- (D) a palavra ética não traz em seu bojo carga emotiva e tampouco está impregnada de sentimentos.
- (E) a concepção do vocábulo ética se restringe ao sentido racional e literal.

### Questão 29

Sobre Ética e Moral:

- (A) ética e moral são conceitos sinônimos; portanto, não há razão para distingui-los.
- (B) a palavra moral origina-se de uma palavra grega que significa costume; a palavra ética é originária do latim e também significa costume.
- (C) o objeto da ética é a moralidade positiva, ou seja, o conjunto de regras de comportamento e formas de vida por meio das quais o homem tende a realizar o valor do bem.
- (D) a conceituação de ética não autoriza a distingui-la de moral, uma vez que elas não integram a ciência dos costumes.
- (E) como ciência, a ética procura extrair dos fatos morais a interpretação dos princípios a eles aplicáveis.

### Questão 30

A classificação da ética constitui um instrumento que propicia sistematizar o tema. Nesse contexto, considerando as classificações da ética, podemos afirmar que:

- (A) a ética subjetivista origina-se em Kant que entendia que cada homem é a medida do real e, por essa razão, a verdade é sempre subjetiva.
- (B) o subjetivismo moral não está inserido na ética empírica, uma vez que não é dado a cada sujeito estabelecer o padrão ético que lhe convenha.
- (C) a ética ceticista acredita na liberdade natural, pois a vida em coletividade obriga a admitir que a liberdade é simples direito.
- (D) a ética empírica subdivide-se em ética anarquista, ética utilitarista e ética ceticista.
- (E) a ética anarquista caracteriza-se por considerar bom tudo aquilo que é útil, ou seja, a conduta ética desejável é a conduta útil.

VESTIBULINHO ETEC – 1º SEM/15 – CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

**Técnico em Administração**

Exame: 07/12/14 (domingo), às 13h30min

FOLHA DE RESPOSTAS INTERMEDIÁRIAS

Nome do(a) candidato(a): \_\_\_\_\_ Nº de inscrição: \_\_\_\_\_

Caro(a) candidato(a),

1. Responda a todas as questões contidas neste caderno e, depois, transcreva as alternativas assinaladas para esta Folha de Respostas Intermediária.
2. Preencha os campos desta Folha de Respostas Intermediária, conforme o modelo a seguir:  

A	B	<input checked="" type="checkbox"/>	D	E
---	---	-------------------------------------	---	---
3. Não deixe questões em branco.
4. Marque com cuidado e assinale apenas uma resposta para cada questão.
5. Posteriormente, transcreva todas as alternativas assinaladas nesta Folha de Respostas Intermediária para a Folha de Respostas Definitiva, utilizando **caneta esferográfica de tinta preta ou azul**.

**PROVA (30 RESPOSTAS)**

RESPOSTAS de 01 a 15					
01	A	B	C	D	E
02	A	B	C	D	E
03	A	B	C	D	E
04	A	B	C	D	E
05	A	B	C	D	E
06	A	B	C	D	E
07	A	B	C	D	E
08	A	B	C	D	E
09	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E

RESPOSTAS de 16 a 30					
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E
21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E

**NÃO AMASSE,  
NÃO DOBRE,  
NEM RASURE  
ESTA FOLHA.**

**Portaria CEETEPS-GDS nº 836, de 17 de setembro de 2014.****DAS LISTAS DE CLASSIFICAÇÃO GERAL E DE CONVOCAÇÃO PARA MATRÍCULAS PARA INGRESSO, PARA O ACESSO E PARA ESPECIALIZAÇÃO.**

**Artigo 25 – § 3º** – A divulgação das “listas de convocação”, bem como as matrículas dos candidatos classificados no Processo Seletivo-Vestibulinho, do 1º semestre de 2015, serão realizadas nas seguintes datas, desde que não seja feriado municipal na cidade onde a Etec está sediada. A continuidade será no próximo dia útil após o feriado:

- 1ª lista de convocação e matrícula: 15 e 16/01/2015;
- 2ª lista de convocação e matrícula: 19 e 20/01/2015;
- 3ª lista de convocação e matrícula: 21/01/2015;
- 4ª lista de convocação e matrícula: 22/01/2015;
- 5ª lista de convocação e matrícula: 23/01/2015.

**DOS DOCUMENTOS PARA MATRÍCULA DO ACESSO.**

**Artigo 27** – A matrícula dos candidatos convocados para o acesso às vagas remanescentes do 2º módulo dependerá da apresentação dos seguintes documentos:

- Requerimento de matrícula (fornecida pela Etec/Extensão de Etec no dia);
- 2 (duas) fotos 3x4 recentes e iguais;
- Documento de identidade, fotocópia e apresentação do original ou autenticado em cartório, expedido pela Secretaria de Segurança Pública (RG), pelas Forças Armadas ou pela Polícia Militar ou cédula de identidade de estrangeiro (RNE) dentro da validade ou carteira nacional de habilitação dentro da validade com foto (CNH – modelo novo) ou documento expedido por Ordem ou Conselho Profissional (exemplo: OAB, COREN, CRC e outros);
- CPF, fotocópia e apresentação do original ou autenticado em cartório;
- Histórico Escolar com Certificado de Conclusão do Ensino Médio regular ou equivalente (EJA/ENCEJA), uma fotocópia simples com a apresentação do original ou Declaração de Conclusão do Ensino Médio, assinada por agente escolar da escola de origem, documento original;
- Para os candidatos que realizaram o Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM – Certificado ou Declaração de Conclusão do Ensino Médio, expedido pelos Institutos Federais ou pela Secretaria de Educação dos Estados correspondente.