

# Técnico em Administração

## CADERNO DE QUESTÕES

### 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 às **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 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 quadriculas da Folha de Respostas Definitiva, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul e com traço forte e cheio, conforme o exemplo a seguir:  

A	B		D	E
---	---	--	---	---
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, óculos escuros, corretivo líquido 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 13h30;
  - realizar a prova sem apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §§4º e 5º do artigo 13, da portaria CEETEPS nº 204/13;
  - não apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §§4º e 5º do artigo 13, da portaria CEETEPS nº 204/13;
  - 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 **17/06/13**, no site [www.vestibulinhoetec.com.br](http://www.vestibulinhoetec.com.br)

#### Resultado

- Divulgação da lista de classificação geral a partir do dia **15/07/13**.

### Questão 01

Sobre o salário de Mariângela incide, mensalmente, R\$ 480,00 de desconto, referente ao INSS e sindicato. Sabendo que o seu salário bruto mensal é de R\$ 2.400,00, realize os cálculos e assinale a alternativa que contém o valor em porcentagem desse desconto em relação ao seu salário.

- (A) 15%.
- (B) 20%.
- (C) 25%.
- (D) 30%.
- (E) 80%.

### Questão 02

Em um município, 20% da população mora na zona rural e os demais, que correspondem a 356.500 habitantes, vivem na zona urbana. Tendo essas informações como referência, é válido afirmar que o total de habitantes desse município corresponde a:

- (A) 71.300.
- (B) 101.857.
- (C) 173.157.
- (D) 285.200.
- (E) 445.625.

### Questão 03

Josi fez uma aplicação financeira no valor de R\$ 12.000,00 que rende 2,5% ao mês, em regime de juros compostos. O valor total que ela resgatará depois de dois meses é de:

- (A) R\$ 12.300,00.
- (B) R\$ 12.607,50.
- (C) R\$ 12.922,69.
- (D) R\$ 15.000,00.
- (E) R\$ 18.750,00.

### Questão 04

Cláudia fez um empréstimo, no Banco XP, de R\$ 8.000,00, a uma taxa de 11% ao ano, em regime de juros compostos. Assinale a alternativa que contém o valor dos juros acumulado que ela deverá pagar após três anos:

- (A) R\$ 1.856,80.
- (B) R\$ 2.941,05.
- (C) R\$ 4.797,85.
- (D) R\$ 9.856,80.
- (E) R\$ 10.941,05.

**Questão 05**

A empresa CVJ Materiais para Construção adquiriu um veículo, a prazo, no valor de R\$ 55.000,00, para realizar as entregas. Tendo essas informações como referência, assinale a alternativa válida em relação à contabilização dessa aquisição.

(A)	<b>Debita:</b> Banco Conta Movimento	R\$ 55.000,00
	<b>Credita:</b> Veículo	R\$ 55.000,00

(D)	<b>Debita:</b> Veículo	R\$ 55.000,00
	<b>Credita:</b> Promissórias a pagar	R\$ 55.000,00

(B)	<b>Debita:</b> Veículo	R\$ 55.000,00
	<b>Credita:</b> Caixa	R\$ 55.000,00

(E)	<b>Debita:</b> Promissórias a pagar	R\$ 55.000,00
	<b>Credita:</b> Veículo	R\$ 55.000,00

(C)	<b>Debita:</b> Veículo	R\$ 55.000,00
	<b>Credita:</b> Promissórias a receber	R\$ 55.000,00

**Questão 06**

As demonstrações contábeis são instrumentos importantes para a tomada de decisão dos gestores. É por meio delas que uma organização consegue, junto a uma instituição bancária, auferir financiamentos e empréstimos. Elas também são utilizadas para a avaliação de pretensos investidores, quando se trata de uma companhia que negocia ações na bolsa de valores.

(Adaptado de: <http://www.incorporativa.com.br/mostranews.php?id=7049>. Acessado em 09/03/2013.)

Tendo essas informações como referência, analise, na tabela a seguir, algumas contas contábeis extraídas de um plano de contas e, em seguida, assinale a alternativa que contém a relação válida entre a conta apresentada e a respectiva demonstração contábil a qual pertence.

	<b>RECEITA COM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	<b>DESPESA COM SALÁRIOS</b>	<b>EQUIPAMENTOS</b>	<b>FINANCIAMENTOS A PAGAR</b>
(A)	Demonstração do Resultado do Exercício	Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido	Demonstração do Resultado do Exercício	Balanco Patrimonial
(B)	Demonstração do Valor Adicionado	Balanco Patrimonial	Demonstração do Resultado do Exercício	Demonstração do Resultado do Exercício
(C)	Balanco Patrimonial	Demonstração do Resultado do Exercício	Demonstração do Valor Adicionado	Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido
(D)	Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido	Demonstração do Valor Adicionado	Demonstração do Resultado do Exercício	Balanco Patrimonial
(E)	Demonstração do Resultado do Exercício	Demonstração do Resultado do Exercício	Balanco Patrimonial	Balanco Patrimonial

**Questão 07**

Marina trabalha na CSJ Escritório Contábil e está classificando as contas contábeis, de acordo com sua natureza – devedora ou credora. Analise as alternativas a seguir e assinale aquela que contém a relação válida entre a conta contábil e a sua respectiva natureza.

	<b>DEVEDORA</b>	<b>CREDORA</b>
(A)	Almoxarifado	Despesa com férias
(B)	Salários a pagar	Fornecedores
(C)	Títulos a receber	Produtos e insumos
(D)	Aplicação financeira	ISS a recolher
(E)	Receita financeira	FGTS

**Questão 08**

A empresa BAAB, fabricante de sabonetes, apresentou os saldos iniciais em cada uma das contas contábeis a seguir.

<b>CONTAS CONTÁBEIS</b>	<b>SALDOS INICIAIS</b>
Caixa	R\$ 8.000,00
Duplicatas a receber (curto prazo)	R\$ 12.000,00
Estoques de mercadorias	R\$ 20.000,00
Equipamentos	R\$ 50.000,00
Duplicatas a pagar (curto prazo)	R\$ 30.000,00
Capital Social	R\$ 34.000,00
Financiamentos a pagar (longo prazo)	R\$ 20.000,00
Aluguéis a pagar	R\$ 6.000,00

Agora, realize as operações a seguir.

- 1) Recebimento de R\$ 6.000,00 das duplicatas.
- 2) Compra de mercadorias, à vista, no valor de R\$ 4.000,00.
- 3) Pagamento de duplicatas, em dinheiro, no valor de R\$ 2.000,00.

Após realizar cada uma das operações, analise as alternativas a seguir e assinale aquela que contém as informações válidas.

- (A) O saldo da conta contábil “caixa” ficou devedor em R\$ 8.000,00.
- (B) A conta “aluguéis a pagar” tem origem devedora, segundo sua natureza.
- (C) Os “estoques de mercadorias” aumentaram R\$ 4.000,00, por lançamento no crédito.
- (D) Os “financiamentos a pagar (longo prazo)” continuam com saldo devedor.
- (E) O saldo do “Capital Social”, no Patrimônio Líquido, aumentou R\$ 4.000,00.

### Questão 09

Rosângela leu no jornal, no caderno de empregos, uma oportunidade de ingressar em uma empresa de grande porte, na cidade onde reside. Conforme pedia o anúncio, ela encaminhou, por e-mail, um currículo para o departamento de recursos humanos. Após três dias, ela foi chamada para a entrevista.

Como ela é recém-formada e ainda não teve oportunidade de passar por entrevistas em outras empresas, recorreu a alguns amigos a fim de obter maiores informações. Analise a seguir algumas sugestões feitas por eles.

I.	Procurar, por meio da internet ou outros meios, informações sobre as atividades e o ramo de atuação da empresa.
II.	Utilizar a linguagem informal, ou seja, palavras simples e gírias a fim de mostrar-se íntima do entrevistador.
III.	Caso seja indagada sobre o emprego anterior, mencionar o aprendizado adquirido, enfatizando pontos relevantes.

Para que Rosângela tenha maior chance de sucesso na entrevista, ela deve adotar 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 10

Raquel é auxiliar de recursos humanos em uma empresa do setor automotivo e está realizando um curso sobre Gestão de Pessoas. Para a próxima aula seu professor solicitou que os alunos levem informações sobre turnover, colhidas na empresa onde trabalham.

Ao realizar uma pesquisa, ela descobriu que esse conceito é utilizado para:

- (A) criar um procedimento no qual um profissional mais velho acompanha e passa para o mais novo suas ideias sobre o trabalho e a carreira.
- (B) trabalhar a questão do planejamento estratégico/tático relativo à cultura organizacional da empresa em que o trabalhador está inserido.
- (C) conceder às pessoas o poder, a liberdade e a informação que lhes permitem tomar decisões e participar ativamente do corpo diretivo da empresa.
- (D) designar a rotatividade de pessoal em uma organização, ou seja, as entradas e saídas de funcionários em determinado período de tempo.
- (E) estabelecer um rodízio de funções, para que o funcionário adquira novos conhecimentos em setores diferentes e acumule experiências.

### Questão 11

Rafael é diretor de recursos humanos da Nebraska, empresa fabricante de refrigeradores, e ultimamente tem se mostrado um tanto preocupado com as ausências dos funcionários no trabalho. Por isso, está implementando algumas ações, tais como: criação de um programa de melhoria da qualidade de vida e um plano de premiação por assiduidade.

O termo, em proveniente do inglês, que se refere às ausências no trabalho é conhecido por:

- (A) Mark-up.
- (B) Newsletter.
- (C) Absenteísmo.
- (D) Coaching.
- (E) Job rotation.

### Questão 12

Ana é assistente de recursos humanos em uma empresa que produz rações para animais. Como no próximo mês a empresa aplicará uma Avaliação de Desempenho em seus funcionários de diversos setores, ela está fazendo uma relação das competências que serão avaliadas.

Tendo essas informações como referência, analise as alternativas a seguir e assinale aquela que contém somente competências técnicas.

- (A) Sintetizar a evolução histórica da administração e sua aplicabilidade na gestão empresarial – Ter bom relacionamento interpessoal – Analisar planejamento estratégico, tático e operacional.
- (B) Analisar políticas e informações financeiras nas organizações – Apresentar capacidade de responder com rapidez a novos desafios – Pesquisar e caracterizar os subsistemas de Recursos Humanos.
- (C) Pesquisar e caracterizar os subsistemas de Recursos Humanos – Analisar políticas e informações financeiras nas organizações – Analisar planejamento estratégico, tático e operacional.
- (D) Ter bom relacionamento interpessoal – Sintetizar a evolução histórica da administração e sua aplicabilidade na gestão empresarial – Analisar políticas e informações financeiras nas organizações.
- (E) Apresentar capacidade de responder com rapidez a novos desafios – Sintetizar a evolução histórica da administração e sua aplicabilidade na gestão empresarial – Ter bom relacionamento interpessoal.

### Questão 13

No site [www.walmartbrasil.com.br](http://www.walmartbrasil.com.br) estão evidenciados a Missão, a Visão e os Valores dessa empresa, apresentados não necessariamente nessa ordem. Analise-os a seguir.

<b>1.</b>	Ser o melhor varejista do Brasil na mente e no coração dos consumidores e funcionários.
<b>2.</b>	Respeitar o indivíduo, seja funcionário, cliente, fornecedor ou membro da comunidade em geral, independentemente de etnia, gênero ou opção sexual.
<b>3.</b>	Vender por menos para as pessoas viverem melhor.

(Adaptado de: <http://www.walmartbrasil.com.br/faq/>. Acessado em 11.03.2013.)

Assinale a seguir a alternativa que contém, respectivamente, a Missão e a Visão da empresa

- (A) 1 e 2.
- (B) 1 e 3.
- (C) 2 e 3.
- (D) 3 e 1.
- (E) 3 e 2.

**Questão 14**

Genilde é proprietária de uma empresa que fabrica panos de prato personalizados. A estrutura organizacional de sua empresa é composta pela própria Genilde, que atua como diretora geral; seu irmão Genival, supervisor de produção e quinze funcionários, que fazem o corte, a costura e a personalização dos panos de prato. A empresa está organizada em níveis estratégico, tático e operacional.

Tendo como referência os níveis da organização, analise as atividades a seguir.

<b>1.</b>	Controlar a qualidade do produto final, realizar o faturamento das vendas, lançar e entregar os pedidos.
<b>2.</b>	Estabelecer as vendas anuais e a capacidade de produção, decidir sobre investimentos ou cortes de custos, programar manutenções preventivas e delinear o futuro da organização.
<b>3.</b>	Identificar necessidades de manutenção preventiva de máquinas e equipamentos, informar aos diversos departamentos suas metas a serem alcançadas semestralmente ou mensalmente e controlar o absenteísmo dos colaboradores.

Assinale a seguir a alternativa que contém a sequência das atividades que representam, respectivamente, planejamento estratégico, tático e operacional.

- (A) 1 – 3 – 2. (D) 3 – 2 – 1.  
 (B) 2 – 3 – 1. (E) 3 – 1 – 2.  
 (C) 2 – 1 – 3.

**Questão 15**

Renato herdou de seu pai uma empresa que fabrica e embala ração para animais domésticos. Ele assumiu o negócio e logo fechou um grande pedido, mas para atender sua demanda, ele começou a dar maior atenção à produção e foi displicente com o gerenciamento global da empresa. Mesmo se dedicando à produção, apareceram erros decorrentes do grande volume de pedidos e os clientes foram se afastando. Antes de ver a empresa totalmente sem clientes, ele decidiu contratar um especialista em Gestão de Qualidade que o orientou sobre como ele deveria proceder.

Considere que o ciclo PDCA seja aplicado para se atingir resultados dentro de um sistema de gestão e pode ser utilizado em qualquer empresa de forma a garantir o sucesso nos negócios, independentemente de sua área de atuação.

O ciclo começa pelo planejamento; em seguida, a ação ou conjunto de ações planejadas são executadas; checa-se se o que foi feito estava de acordo com o planejado, constantemente e repetidamente; e toma-se uma ação para eliminar ou, ao menos, diminuir defeitos no produto ou na execução.

Para melhoria contínua da qualidade da empresa de Renato, o especialista lhe sugeriu a implantação do PDCA. Para isso Renato deverá:

<b>1.</b>	Instalar novos processos de produção e delegar a um funcionário a tarefa de fazer o acompanhamento detalhado das mudanças que foram propostas.
<b>2.</b>	Analisar os processos e coletar informações da produção de ração, registrar os procedimentos e levantar sugestões da equipe de funcionários.
<b>3.</b>	Registrar os processos que obtiveram êxito com as mudanças efetuadas e verificar quais deles precisam de novas intervenções.
<b>4.</b>	Reunir os dados coletados para análise e comparar com as metas que foram propostas anteriormente.

Tendo as informações como referência, assinale a seguir a alternativa que contém a relação válida entre os itens 1, 2, 3 e 4 e o ciclo PDCA.

	Planejar	Executar	Controlar	Agir
(A)	4	2	1	3
(B)	2	1	4	3
(C)	1	3	4	2
(D)	2	4	3	1
(E)	3	4	2	1

### Questão 16

Em 1911, Taylor publicou um livro considerado como a bíblia dos organizadores do trabalho. Esse livro se tornou um best seller no mundo inteiro. A proposta básica de Taylor apresenta cinco funções essenciais da gerência administrativa que são planejar, comandar, organizar, controlar e coordenar.

Paralelamente, Fayol relacionou outros 14 princípios básicos da gerência administrativa como divisão do trabalho, disciplina, hierarquia, equidade, iniciativa, entre outros, que podem ser estudados para complementar os princípios de Taylor.

(Adaptado de: <http://www.artigonal.com/administracao-artigos/historia-e-evolucao-da-administracao-659998.html>. Acessado em 13-03-2013.)

Tendo o texto como referência, é válido afirmar que:

- (A) A ênfase dada por Taylor era na adoção de métodos racionais e padronizados e na máxima divisão de tarefas, o que caracteriza a teoria clássica da administração.
- (B) Fayol enfatiza a estrutura formal da empresa e a adoção de princípios administrativos pelos altos escalões, caracterizando a administração científica.
- (C) Taylor, pai da administração científica, estruturava a organização, privilegiando as tarefas de produção para melhorar o processo industrial.
- (D) Fayol enfatiza a estrutura formal da empresa, privilegiando suas teorias com foco principal na produção e nos métodos racionais de padronização de processos de trabalho.
- (E) Taylor estruturava a empresa, privilegiando as tarefas que possibilitam a criatividade, a inovação e o trabalho em grupo focado no resultado final da produção.

### Leia o texto a seguir:

De acordo com Abraham Silberschatz, ele é um programa que atua como intermediário entre o usuário e o hardware de um computador. O seu propósito é fornecer um ambiente no qual o usuário possa executar programas e seu principal objetivo é, portanto, tornar o uso do sistema de computação conveniente. Uma meta secundária é usar o hardware do computador de forma eficiente.

(Adaptado de: <http://whiletrue.com.br/>. Acessado em 10-03-2013.)

### Questão 17

É válido afirmar que o texto se refere a um:

- (A) programa aplicativo de computador, que funciona tendo um sistema operacional como ambiente.
- (B) hardware atualizado, que possibilita ao usuário várias funcionalidades que atenderão seus interesses.
- (C) sistema de computador composto por hardware e software, que depende de um sistema que o gerencie.
- (D) sistema operacional, que fornece o meio para o uso adequado dos recursos na operação do sistema de computador.
- (E) programa de armazenamento das informações, que são mantidas no sistema principal do computador.

### Questão 18

Banco de dados ou base de dados é um conjunto de registros dispostos em estrutura regular que possibilita a reorganização dos mesmos e produção de informação. Um banco de dados normalmente agrupa registros utilizáveis para um mesmo fim.

Um banco de dados é usualmente mantido e acessado por meio de um software conhecido como Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD).

(Fonte: <http://www.intercenter.com.br/sac/knowledgebase.php?action=displayarticle&id=50>. Acessado em 08-03-2013.)

Assinale a seguir a alternativa que contém um exemplo de SGBD.

- (A) Microsoft Word.
- (B) Windows.
- (C) MySQL.
- (D) Power Point.
- (E) Corel Draw.

### Questão 19

Os arquivos de dados convencionais são estruturados pelas aplicações para armazenar os mais diversos tipos de informações, como imagens, sons e documentos. Uma aplicação pode definir um formato próprio de armazenamento ou seguir formatos padronizados. Por exemplo, há um grande número de formatos públicos padronizados para o armazenamento de imagens, como JPEG, GIF, PNG e TIFF, mas também existem formatos de arquivos proprietários, definidos por algumas aplicações específicas, como o formato PSD (do editor Adobe Photoshop) e o formato XCF (do editor gráfico, GIMP).

(fonte: [http://pt.scribd.com/doc/12385571/Sistemas-Operacionais-Gerencia-de-Arquivos#outer\\_page\\_6](http://pt.scribd.com/doc/12385571/Sistemas-Operacionais-Gerencia-de-Arquivos#outer_page_6). Acessado em 08-03-2013.)

Sobre o gerenciamento e armazenamento de arquivos, é válido afirmar que:

- (A) a adoção de um formato proprietário ou exclusivo dificulta a ampla utilização das informações armazenadas.
- (B) os aplicativos que adotam arquivos em formato JPEG leem as informações contidas nos arquivos de texto como os DOC.
- (C) os formatos públicos padronizados têm ampla utilização, pois dispensam a utilização de aplicativos para sua visualização.
- (D) os arquivos salvos na pasta "meus documentos" são aplicativos que serão editados com um programa de edição de texto.
- (E) arquivos no formato XLS são exclusivos do aplicativo Microsoft Excel e, por esse motivo, sua utilização é restrita.

### Questão 20

João foi contratado para trabalhar na empresa do Sr. José, pois em seu currículo constavam conhecimentos avançados em Tecnologia da Informação. Por esse motivo, o Sr. José o chamou e disse que estava precisando de um software livre que permitisse gerenciar contas de e-mail. João indicou ao Sr. José o download de um software que atenderia suas necessidades. Assinale a seguir a alternativa que contém este software.

- (A) OpenOffice.
- (B) Firefox.
- (C) Hot Potatoes.
- (D) Thunderbird.
- (E) AMSN.

### Questão 21

Em uma empresa, existem profissionais que são os autônomos, os sócios e os empregados, com diferentes relações de trabalho.

Analise os itens a seguir:

<b>1.</b>	Pão Gostoso é uma padaria que tem como ponto forte a linha de doces e confeitaria, a padaria conta com Sebastião e Aparecida que assumiram o compromisso de investir um capital para o início e durante o desenvolvimento da empresa.
<b>2.</b>	Sérgio e Reginaldo foram contratados como confeitheiros e cumprirão uma carga horária definida, recebendo para isso um salário mensal. A realização do trabalho dependerá das orientações de outra pessoa.
<b>3.</b>	Além da confeitaria e padaria, eles querem oferecer serviços para organização de festas e, para tanto, procuram pessoas que trabalhem sem vínculos com a empresa, assumindo os riscos da sua atividade, sem horário fixo.

É válido afirmar que os itens 1, 2 e 3 representam, respectivamente, os profissionais:

- (A) Autônomos – Sócios – Empregados.
- (B) Sócios – Empregados – Autônomos.
- (C) Empregados – Autônomos – Sócios.
- (D) Sócios – Autônomos – Empregados.
- (E) Autônomos – Empregados – Sócios.

### Questão 22

Vários são os relatos de pessoas que já ligaram em uma organização e obtiveram apenas um “alô” seco, sem a demonstração de interesse real em auxiliar ou prestar os serviços oferecidos pela própria empresa.

Esse fato pode ocasionar perda de clientes e para resolver esse problema a empresa deve

- (A) despedir o funcionário e contratar uma pessoa que já tenha conhecimento técnico e teórico para utilizar o sistema de telefonia.
- (B) estabelecer em suas políticas o treinamento, a definição de um padrão de atendimento e de um perfil adequado para esse profissional.
- (C) superar as expectativas do cliente, oferecendo-lhe vantagens para cada atendimento adequado que ele recebe.
- (D) observar as condições da estrutura física e societária do ambiente e adequá-las ao atendimento e relacionamento com o cliente.
- (E) entender o verdadeiro papel do cliente no cenário mercadológico e oferecer serviços que atendam suas necessidades.

Analise a charge a seguir:



(Fonte da imagem: [http://4.bp.blogspot.com/\\_BCIZIZqMIO/TckwLD5Yqgl/AAAAAAAAAGQ/BwQCbp1hSec/s400/Imagem1.jpg](http://4.bp.blogspot.com/_BCIZIZqMIO/TckwLD5Yqgl/AAAAAAAAAGQ/BwQCbp1hSec/s400/Imagem1.jpg). Acessado em 10-03-2013.)

Na charge apresentada, o filho, que é o funcionário responsável pela limpeza, pede ao pai, que é o chefe, um aumento. Ao pedir o aumento, ele relata que sabe de todas as dificuldades que existem no mercado de trabalho e que é conhecedor do desejo de seu pai de que ele siga seu exemplo.

Sobre a situação relatada, é válido afirmar que ela se refere à cultura organizacional da empresa porque:

- (A) atende as necessidades de comunicação interna entre os diversos níveis hierárquicos de forma simples e aberta, colaborando com a flexibilidade na parceria.
- (B) representa o esforço de entendimento mútuo dentro da empresa, resultando em uma estrutura consistente e garantindo a qualidade do que ela produz.
- (C) evidencia o grau de autonomia e liberdade da gerência em relação à lealdade expressa pelo funcionário, refletindo os valores que existem em sua unidade.
- (D) proporciona oportunidade de crescimento profissional aos funcionários e, quando necessário, os incentiva e valoriza com aumento salarial.
- (E) demonstra um conjunto de hábitos e crenças estabelecidos por meio de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhadas pelos seus membros.

## Questão 24

Leia o texto a seguir.

Os equipamentos são dispostos ao longo de uma linha, segundo a sequência das operações, levando o material ou a matéria prima, partindo de uma extremidade, a se movimentar lentamente ao longo desses equipamentos, sendo trabalhado sucessivamente até a ultimação do produto, na outra extremidade da linha.

(Adaptado de: [http://anhanguera.edu.br/home/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=53&Itemid=1](http://anhanguera.edu.br/home/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=53&Itemid=1). Acessado em 18-03-2013.)

Tendo o texto como referência e considerando a importância da otimização das condições de trabalho para aumentar tanto o bem estar como o rendimento das pessoas, é válido afirmar que o texto se refere a:

- (A) arranjo físico do ambiente de trabalho.
- (B) gestão documental da produtividade.
- (C) condicionamento do trabalhador ao ambiente.
- (D) identificação do profissional com a área de produção.
- (E) adaptação da área profissional ao ambiente de trabalho.

### Leia o texto para responder às questões de números 25 e 26.

#### Ensino técnico é insumo fundamental para o crescimento

Após a Segunda Guerra Mundial, a reconstrução na Alemanha e no Japão demandou de 15 a 20 anos, tempo surpreendentemente curto frente aos danos ocorridos e, durante e após esse período de reconstrução, os dois países investiram fortemente em educação, especialmente a de nível técnico.

Mais tarde, a Coreia do Sul seguiu o mesmo caminho. Bons alunos têm acesso a bolsas, e o governo incentiva a pesquisa. Como resultado, o país cresceu 9% ao ano por mais ou menos três décadas.

Atualmente é a vez do crescimento da China, país que utiliza um sistema mais “duro”: o progresso de professores e de estudantes depende dos seus desempenhos. Histórico de notas altas permite que ambos frequentem as melhores escolas, nas quais o governo investe mais. Notas menores levam jovens a escolas de menor nível, conduzindo-os ao mercado de trabalho para exercerem funções desvalorizadas e de baixa remuneração.

Esses exemplos mostram que alguns países compreenderam que o conhecimento é o caminho para se obter uma posição destacada. Trata-se de uma questão de vontade social e política.

Em decorrência de observações feitas durante anos, constatou-se que o nível técnico é fundamental para se atingirem altos níveis de produtividade. Estratégias, políticas e planejamento são normalmente de competência de cargos com nível universitário, enquanto “pôr as mãos na massa” nem sempre é atividade vista de forma prestigiada. Quem toma as decisões deixa nas mãos de outros a sua implantação.

Mudar essa mentalidade é possível, porém demorado. É necessário buscar alternativas mais rápidas. Uma alternativa viável é reforçar fortemente o nível técnico, onde as “coisas acontecem” em qualidade e produtividade, oferecendo contínua capacitação em inovação e melhoria para que as empresas já incorporem jovens com sólidos conhecimentos.

Agindo assim, a estagnação dos processos operacionais pode ser diminuída ou evitada. Para isso, esses conceitos precisam ser levados “às pontas” e ao “negócio”, ou seja, às escolas e às empresas.

(Luis Alberto Piemonte, *Folha de S. Paulo*, 15.01.2013. Adaptado)

### Questão 25

Pela leitura do texto, é correto afirmar que

- (A) a estagnação dos processos operacionais pode ser evitada, embora seja inviável a mudança de mentalidade, se houver transferência das responsabilidades da cadeia produtiva para órgãos do governo.
- (B) os alunos chineses que não se empenham em adquirir uma boa formação estudam em escolas com poucos recursos e assumem, no mercado de trabalho, os postos mais desprestigiados.
- (C) os países citados comprovam que a produtividade aumenta quando se investe prioritariamente na formação de universitários, pois são eles que implantam e põem em prática as decisões.
- (D) a reconstrução da Alemanha e do Japão durante o pós-guerra, ainda que bem-sucedida, exigiu um período de tempo muito longo para que os objetivos se concretizassem.
- (E) a Coreia do Sul cresceu 9% ao longo de três décadas, porque o governo estabeleceu rígidas avaliações de desempenho para alunos, professores e funcionários das escolas.

### Questão 26

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente e entre parênteses, a relação que o termo em destaque estabelece entre as ideias do trecho escolhido.

- (A) Bons alunos têm acesso a bolsas, **e** o governo incentiva a pesquisa. (conclusão)
- (B) ... são normalmente de competência de cargos com nível universitário, **enquanto** "pôr as mãos na massa" nem sempre é atividade vista de forma prestigiada. (condição)
- (C) Mudar essa mentalidade é possível, **porém** demorado. (causa)
- (D) ... oferecendo capacitação em inovação e melhoria contínua, **para que** as empresas já incorporem jovens com sólidos conhecimentos. (finalidade)
- (E) Agindo assim, a estagnação dos processos operacionais pode ser diminuída **ou** evitada... (concessão)

### Questão 27

Leia o texto a seguir e assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas.

\_\_\_\_\_ alternativas para a aceleração e o aprimoramento do processo produtivo. Uma das mais importantes é investir no nível técnico oferecendo inovação e aperfeiçoamento \_\_\_\_\_ aos profissionais, \_\_\_\_\_ eles serão os responsáveis por concretizar, com alta qualidade e conhecimento, o que for idealizado pelas empresas.

- (A) Existe ... contínuos ... porque
- (B) Existe ... contínuas ... por que
- (C) Existem ... contínuos ... por que
- (D) Existem ... contínuas ... por que
- (E) Existem ... contínuos ... porque

### Questão 28

Assinale a alternativa correta

Os **códigos de ética** que já existem definem os limites da profissão, as normas para o seu bom exercício, os princípios que devem prevalecer nas relações interpessoais, o modo como direcionar as atividades para a promoção social humana etc. Embora elaborados para profissões diferentes, há uma série de preceitos e princípios que são aplicados, senão em todas, pelo menos na maioria delas.

(Barbosa, Carmem Bassi, José J. Queiroz, Julia Falivene Alves. *Coleção Técnica Interativa. Série Núcleo Básico*, v. 4: ética profissional e cidadania organizacional. São Paulo: Fundação Padre Anchieta, 2011.)

As diferenças entre os códigos de ética profissional existem:

- (A) Por conta de especificidades nas atividades que exercem, no tipo de relação com as pessoas e objetos com os quais lidam, na interação com a natureza e com a cultura e no grau de intervenção em sistemas e processos.
- (B) Por conta da globalização dos mercados e aumento do número de profissões em todo país, regulares ou irregulares visando à lucratividade.
- (C) Por conta da legislação nacional que obriga todas as profissões serem regulamentadas e norteadas por um código de ética específico.
- (D) Por conta dos grupos corporativos a que pertencem, definindo formal ou informalmente um conjunto de regras, direitos, obrigações e até mesmo privilégios que dizem respeito aos seus associados.
- (E) Por conta do dever de proceder de forma correta, honesta, zelosa, no exercício das atividades profissionais, de modo a inspirar respeito e contribuir para o prestígio da classe.

### Questão 29

Assinale a alternativa correta

Há reciprocidade entre deveres e direitos. A todo direito corresponde um dever e a todo dever um direito.

Hoje, várias empresas reconhecem a necessidade de investir cada vez mais na educação de seus funcionários, algumas delas até criando universidades corporativas.

Da mesma forma, outras empresas remuneram seus funcionários pelos títulos acadêmicos, pelo desempenho ou com base nos lucros obtidos.

A cidadania organizacional consiste exatamente na consciência de que a organização tem de cumprir seus deveres em relação aos seus funcionários, aos seus clientes e à comunidade.

(Barbosa, Carmem Bassi, José J. Queiroz, Julia Falivene Alves. Coleção Técnica Interativa. Série Núcleo Básico, v. 4: ética profissional e cidadania organizacional. São Paulo: Fundação Padre Anchieta, 2011.)

Podemos afirmar que, para cidadania organizacional, os deveres referem-se:

- (A) Às transações internacionais que obrigam as empresas a fornecerem condições físicas e intelectuais aos seus colaboradores no exercício de suas funções.
- (B) À conduta ética dos meios de comunicação, da propaganda e marketing, no uso de informações para obtenção dos lucros e ampliação do mercado consumidor.
- (C) Às condutas dos profissionais condicionados por contrato no desempenho de suas obrigações, desempenharem com lisura e honestidade seu trabalho.
- (D) Às organizações contratantes, norteadas pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), no tocante das obrigações com o contratado.
- (E) À qualidade do produto ou serviços que oferecem, à remuneração justa ao trabalho, ao preço justo de venda, à observância aos princípios éticos no que se refere aos concorrentes e ao público e também no que diz respeito ao marketing e à propaganda.

### Questão 30

Assinale a alternativa correta

A filósofa brasileira Maria Lucia de Arruda Aranha assim destaca a importância do trabalho:

“[...] podemos dizer que ‘o homem se faz pelo trabalho’. Ou seja, ao mesmo tempo que produz coisas, torna-se humano, constrói a própria subjetividade. Para exemplificar, imagine-se como vendedor em uma loja. Você precisa conhecer o material que está sendo vendido e os procedimentos de atendimento ao público; aprende a se relacionar com os colegas e com a chefia; exige de si mesmo a superação de dificuldades; ao receber o salário, administra seus gastos e percebe a mudança que essa autonomia financeira provoca nas relações com seus familiares. Enfrenta conflitos, quando seu desempenho é avaliado por critérios injustos ou se ganha menos do que o merecido pelo esforço despendido. Também acumula experiência e sente prazer em fazer com facilidade o que antes lhe parecia um desafio intransponível (Kupstas, 1997a, p. 22-23).”

(Barbosa, Carmem Bassi, José J. Queiroz, Julia Falivene Alves. Coleção Técnica Interativa. Série Núcleo Básico, v. 4: ética profissional e cidadania organizacional. São Paulo: Fundação Padre Anchieta, 2011.)

Dessa forma, a filósofa destaca uma série de coisas que o trabalho propicia a quem o exerce:

- (A) Aumento dos lucros, potencial enriquecimento, acúmulo de bens, aumento de ações e empreendimentos rentáveis, além da satisfação e sucesso no competitivo mercado consumidor.
- (B) Tranquilidade emocional, estabilidade empregatícia, garantia salarial, benefícios sociais e crescimento profissional nas diversas áreas de produção.
- (C) Ampliação de conhecimento, desenvolvimento da habilidade de se relacionar com outras pessoas, de planejar ações, vencer desafios, de controlar gastos e de defender-se.
- (D) Traumas e lesões, problemas emocionais com agravante de implicações neurológicas, complicações cardíacas e vasculares provocadas pela instabilidade da manutenção dos empregos.
- (E) Crescimento social, amadurecimento individual perante as atribuições desempenhadas, gerenciamento de equipe e habilidade para obtenção de lucros para as grandes empresas capitalistas.

**VESTIBULINHO ETEC – 2º SEM/13 – CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIA  
Técnico em Administração - Exame: 16/06/13 (domingo), às 13h30min  
FOLHA DE RESPOSTAS INTERMEDIÁRIAS**

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

**Caro candidato,**

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:



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 (50 RESPOSTAS)**

RESPOSTAS de 01 a 15	RESPOSTAS de 16 a 30	RESPOSTAS de 31 a 45	RESPOSTAS de 46 a 50
01 A B C D E	16 A B C D E	31 A B C D E	46 A B C D E
02 A B C D E	17 A B C D E	32 A B C D E	47 A B C D E
03 A B C D E	18 A B C D E	33 A B C D E	48 A B C D E
04 A B C D E	19 A B C D E	34 A B C D E	49 A B C D E
05 A B C D E	20 A B C D E	35 A B C D E	50 A B C D E
06 A B C D E	21 A B C D E	36 A B C D E	<b>NÃO AMASSE, NÃO DOBRE, NEM RASURE ESTA FOLHA.</b>
07 A B C D E	22 A B C D E	37 A B C D E	
08 A B C D E	23 A B C D E	38 A B C D E	
09 A B C D E	24 A B C D E	39 A B C D E	
10 A B C D E	25 A B C D E	40 A B C D E	
11 A B C D E	26 A B C D E	41 A B C D E	
12 A B C D E	27 A B C D E	42 A B C D E	
13 A B C D E	28 A B C D E	43 A B C D E	
14 A B C D E	29 A B C D E	44 A B C D E	
15 A B C D E	30 A B C D E	45 A B C D E	

**Portaria CEETEPS nº 204, de 19 de março de 2013.**

Publicada no DOE de 20/03/2013 – págs. 159-161

Retificada no DOE de 16/04/2013 – pág. 33

**DOS DOCUMENTOS PARA MATRÍCULA DO ACESSO**

Artigo 24 - A matrícula dos candidatos convocados para o acesso às vagas remanescentes do 2º módulo dependerá da apresentação dos seguintes documentos:

1. Requerimento de matrícula (fornecido pela Etec / Extensão de Etec no dia);
2. 2 (duas) fotos 3x4 recentes e iguais;
3. 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, CREA, COREN, CRC e outros);
4. CPF, fotocópia e apresentação do original ou autenticado em cartório;
5. Histórico Escolar com Certificado de conclusão do ensino médio regular ou equivalente (EJA/ENCCEJA), uma fotocópia simples com apresentação do original OU declaração de conclusão do ensino médio, assinada por agente escolar da escola de origem, documento original;
6. 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 do Estado correspondente.