

**ANALISTA EMPRESARIAL NÍVEL 13 –
FORMAÇÃO ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

Código: 003-A

ABRA APENAS QUANDO AUTORIZADO.**Leia com atenção as seguintes instruções:**

1. Este caderno contém as **45 questões** da Prova Objetiva, composta por: 15 questões de Língua Portuguesa, 10 questões de Matemática e Raciocínio Lógico, 5 questões de Informática Básica e 15 questões de Conhecimentos Específicos.

Caso haja algum problema em seu caderno de provas, informe ao aplicador de provas.

2. As informações / instruções dadas no dia da prova complementam o edital.

3. Durante as provas, não é permitido o uso de dispositivos eletrônicos de qualquer tipo e celulares, assim como relógios e materiais de consulta.

4. Use a Folha de Respostas (versão do candidato) reproduzida no final do Caderno de Provas apenas para marcar seu Gabarito. Esse rascunho somente poderá ser destacado pelo aplicador de provas.

5. Na Folha de Respostas:

- Confira seu nome, número de inscrição e cargo.
- Assine, A TINTA, no espaço próprio indicado.
- Transcreva a seguinte frase, com sua caligrafia usual, mantendo as letras maiúsculas e minúsculas, desconsiderando aspas e autoria:

“A necessidade que é a mãe da invenção.”

Platão

6. A Folha de Respostas deve ser assinada e não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

7. Ao transferir as respostas para a Folha de Respostas:

- Use somente caneta AZUL ou PRETA, preenchendo toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão, conforme o modelo:

01 A B C D

- Assinale somente uma alternativa em cada questão e não deixe nenhuma questão sem resposta.

8. Sua prova e Folha de Respostas poderão ser entregues somente após o término do período de sigilo: 2 horas.

9. Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou rasuradas.

10. Ao entregar sua prova, recolha seus objetos, deixe a sala de provas e, em seguida, o prédio. Até deixar as dependências do local de prova, continuam válidas as proibições do uso de aparelhos eletrônicos e celulares, bem como não lhe é mais permitido o uso dos sanitários.

11. O Caderno de Questões da Prova Objetiva e os gabaritos serão divulgados no endereço eletrônico www.gestaodeconcursos.com.br, no dia subsequente à data da prova.

**DURAÇÃO TOTAL DAS PROVAS,
INCLUINDO TRANSCRIÇÃO DA
FOLHA DE RESPOSTAS:**

QUATRO HORAS

Escreva seu nome completo de forma legível.

NOME: _____

INSTRUÇÃO: Leia o texto I para responder às questões de 1 a 7.

TEXTO I

Varrer as redes sociais para debaixo do tapete não é solução

O Brasil caminha para fechar o ano com mais de 171 milhões de usuários de redes sociais, de acordo com o portal de estatísticas *Statista*. Desse contingente, fazem parte crianças e jovens que, mesmo sem idade para oficialmente criarem contas e perfis nas plataformas, têm algum tipo de contato com o conteúdo que transita por elas. Diante desse fato, há dois caminhos possíveis: proibir ou educar. A proibição, embora tentadora, significa ignorar que pré-adolescentes e adolescentes já estão expostos ao que as redes sociais têm de melhor e de pior, sem que necessariamente estejam preparados para fazer essa distinção. Educar é trabalhoso, mas talvez seja a solução mais efetiva diante daquilo que parece um caminho sem volta: a influência de novas tecnologias digitais na maneira como nos comunicamos, interagimos com o mundo e vivemos.

A Secretaria de Educação do Estado de São Paulo decidiu bloquear o uso de redes sociais e *streamings* (como Netflix e Globoplay) nas escolas estaduais, argumentando que a restrição visa “garantir um ambiente adequado para o aprendizado e evitar usos considerados inapropriados e / ou excessivo de redes, que podem prejudicar a qualidade da conexão e interferir no andamento das atividades pedagógicas”.

Enxergar tais plataformas apenas como obstáculo é, de certa forma, se eximir da responsabilidade de guiar seu uso consciente e crítico. É privar os estudantes do acesso a conteúdos que podem enriquecer as aulas e torná-las mais conectadas com a realidade em que vivem. É dificultar o exercício da autoexpressão, já que jovens poderiam usar as redes de maneira positiva para mobilizar e engajar a comunidade escolar na resolução de problemas de sua região. Isso não significa uma defesa incondicional das redes. Pelo contrário: só poderemos participar da construção de um ecossistema digital melhor se pudermos conhecê-lo, entendendo a engrenagem por trás das plataformas, seu modelo de negócios, o *modus operandi* dos algoritmos, o papel dos influenciadores e tantos outros fenômenos que, feliz ou infelizmente, já fazem parte de nossas vidas. [...] Hoje, currículos são construídos levando em consideração a relevância da internet em nossas vidas e a necessidade de “desvendá-la”, de modo a minimizar os riscos e ampliar as oportunidades de quem está conectado. [...]

Educar para as redes proporcionará aos estudantes um olhar mais crítico para consumir as informações que por elas transitam e responsabilidade para produzir e compartilhar conteúdos, entendendo o alcance que sua voz pode ter. A construção de tais competências é também pilar para que as crianças e jovens de hoje se tornem adultos mais conscientes do poder da comunicação, aptos a compreender que as redes sociais podem ser usadas para propagar *fake news* e discurso de ódio, mas também para o exercício da cidadania e a diversidade de vozes numa sociedade cada vez mais conectada.

Num país de tamanha desigualdade como o Brasil, não se pode ignorar que uma parte dos estudantes sequer conta com internet estável nas escolas. Ainda assim, ignorar a existência das redes sociais não é uma boa solução — e pode, inclusive, ampliar a distância entre os jovens que têm a oportunidade de vivenciá-las com criticidade e aqueles que simplesmente não têm a chance de discuti-las em um ambiente mais seguro e mediado por educadores. Nesse caso, educar é melhor do que proibir.

MACHADO, Daniela. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/educacao/2023/03/varrer-as-redes-sociais-para-debaixo-do-tapete-nao-e-solucao.shtml>. Acesso em: 11 jun. 2023. [Fragmento adaptado]

QUESTÃO 1

Assinale a alternativa em que o fragmento se relaciona diretamente com a ideia expressa de modo figurado no título do texto.

- A) “Hoje, currículos são construídos levando em consideração a relevância da internet em nossas vidas e a necessidade de “desvendá-la.”
- B) “Enxergar tais plataformas apenas como obstáculo é, de certa forma, se eximir da responsabilidade de guiar seu uso consciente e crítico.”
- C) “Num país de tamanha desigualdade como o Brasil, não se pode ignorar que uma parte dos estudantes sequer conta com internet estável nas escolas.”
- D) “O Brasil caminha para fechar o ano com mais de 171 milhões de usuários de redes sociais, de acordo com o portal de estatísticas *Statista*.”

QUESTÃO 2

Em relação à norma-padrão escrita da língua portuguesa, assinale a alternativa em que a reescrita do enunciado está correta.

- A) Diante desse fato, há dois caminhos possíveis. Diante desse fato, existem dois caminhos possíveis.
- B) Desse contingente, fazem parte crianças e jovens [...]. Desse contingente, faz parte crianças e jovens [...].
- C) [...] a restrição visa garantir um ambiente adequado [...]. [...] a restrição visa a garantir a um ambiente adequado [...].
- D) [...] a distância entre os jovens que têm a oportunidade de vivenciá-las [...]. [...] a distância entre os jovens que tem a oportunidade de vivenciá-las [...].

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa que apresenta ideia central defendida no texto.

- A) As crianças e adolescentes devem ser educados e preparados para distinguir o que há de melhor e pior nas redes sociais.
- B) As novas tecnologias digitais influenciam no modo como as crianças e adolescentes vivem e interagem com o mundo.
- C) No Brasil, existem milhões de usuários de redes sociais sem idade para oficialmente criarem contas e perfis nas plataformas.
- D) O conteúdo das plataformas é aberto a todos, e os adolescentes já estão expostos ao que é veiculado pelas redes sociais.

QUESTÃO 4

Leia este trecho.

A Secretaria de Educação do Estado de São Paulo decidiu bloquear o uso de redes sociais e *streamings* (como Netflix e Globoplay) nas escolas estaduais, argumentando que a restrição visa “garantir um ambiente adequado para o aprendizado e evitar usos considerados inapropriados e / ou excessivo de redes, que podem prejudicar a qualidade da conexão e interferir no andamento das atividades pedagógicas”.

Com base na pontuação empregada nesse trecho, é correto afirmar que

- A) os parênteses foram usados para intercalar uma circunstância acessória ao texto.
- B) as vírgulas foram empregadas para indicar a separação de orações coordenadas.
- C) as aspas foram utilizadas para distinguir uma citação direta do restante do texto.
- D) a barra oblíqua em “e / ou” é um sinal gráfico para indicar a inexistência de opções.

QUESTÃO 5

Em relação aos argumentos apresentados no texto, assinale a alternativa em que não há opinião do autor no trecho.

- A) “[...] só poderemos participar da construção de um ecossistema digital melhor se pudermos conhecê-lo [...]”.
- B) “[Enxergar tais plataformas apenas como obstáculo] é privar os estudantes do acesso a conteúdos que podem enriquecer as aulas [...]”.
- C) “Educar para as redes proporcionará aos estudantes um olhar mais crítico para consumir as informações que por elas transitam [...]”.
- D) “A Secretaria de Educação do Estado de São Paulo decidiu bloquear o uso de redes sociais e *streamings* [...] nas escolas estaduais [...]”.

QUESTÃO 6

A palavra entre parênteses não é sinônima da palavra destacada no trecho extraído do texto em:

- A) “[...] **engajar** a comunidade escolar na resolução de problemas de sua região.” (recrudescer)
- B) “Isso não significa uma defesa **incondicional** das redes.” (absoluta)
- C) “[...] entendendo a **engrenagem** por trás das plataformas [...].” (organização)
- D) “[...] entendendo o **alcance** que sua voz pode ter.” (extensão)

QUESTÃO 7

Assinale a alternativa em que o termo ou expressão em destaque, ao ser substituído(a) pelo termo ou expressão entre parênteses, altera o sentido original do texto.

- A) “A proibição, **embora** tentadora, significa ignorar [...].” (conquanto)
- B) “**Ainda assim**, ignorar a existência das redes sociais não é uma boa solução [...].” (Não obstante)
- C) “Educar é trabalhoso, **mas** talvez seja a solução [...].” (porque)
- D) “**Pelo contrário**: só poderemos participar da construção de um ecossistema [...].” (Longe disso)

QUESTÃO 8

É correto afirmar que, no período

- A) “Um verbete de **dicionário** tem o papel de registrar a existência das palavras”, o vocábulo destacado exerce a função sintática de núcleo do sujeito.
- B) “Um verbete de dicionário **tem o papel de registrar a existência das palavras**”, o trecho destacado classifica-se como predicado verbo-nominal.
- C) “Um verbete de dicionário tem o papel **de registrar** a existência das palavras”, o termo destacado tem a função sintática de objeto indireto.
- D) “Um verbete de dicionário tem o papel de registrar a **existência** das palavras”, o vocábulo destacado tem a função sintática de núcleo do objeto direto.

QUESTÃO 9

Parônimas são as palavras que têm grafia e pronúncia parecidas, mas significados diferentes.

Assinale a alternativa em que estão corretos, entre parênteses, os significados das palavras parônimas.

- A) cumprimento (extensão) / comprimento (saudação)
- B) absolver (inocentar) / absorver (consumir)
- C) discriminar (inocentar) / descriminar (distinguir)
- D) expiar (observar) / espiar (sofrer castigo)

QUESTÃO 10

Mobiliário e acondicionamento: as melhores opções para armazenagem de documentos bibliográficos

Para um bom acondicionamento dos documentos bibliográficos, é preciso conhecer suas características físicas como formato, dimensão, peso e as características químicas do suporte material. Também é preciso conhecer a tipologia do mobiliário, as propriedades físico-químicas do material e a adequação em relação ao objeto. Evite a superlotação das prateleiras e gavetas, uma vez que é necessária a circulação de ar nas áreas de armazenagem. Esteja atento ao peso de um documento sobre outro. Os livros não podem ter contato direto com as paredes, mantenha-os em posição vertical nas prateleiras, preferencialmente separados por tamanho. Quando forem muito grandes e pesados, os livros devem ser armazenados em posição horizontal, a fim de que encontrem o apoio necessário.

Quando esses cuidados não são tomados, compromete-se a encadernação das obras. [...] A circulação de ar é imprescindível. Não guarde encadernações de papel e de tecido junto com as de couro porque a acidez e os óleos do couro, em contato com o papel e o tecido, aceleram a deterioração deles.

DENARDI, Regina. Síntese da obra: BECK, Ingrid; OGDEN, Sherelyn. **Armazenagem e Manuseio**. Rio de Janeiro: Projeto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. [Fragmento]

Considerando-se que os textos podem apresentar mais de uma tipologia, é correto afirmar que, além de características descritivas, nesse texto, estão presentes sequências

- A) argumentativas
- B) conversacionais.
- C) instrucionais.
- D) narrativas.

QUESTÃO 11

Leia este texto.

Neste artigo são apresentados os resultados de uma pesquisa sobre o fenômeno da pós-verdade e **suas** implicações para a Ciência da Informação enquanto um objeto de estudo. São apresentadas diferentes visões sobre o fenômeno: **as** que o enquadram na perspectiva de um fenômeno cultural ou político, e **as** que o correlacionam a outros fenômenos ou fatores. **A seguir**, apresenta-se a maneira como a Ciência da Informação definiu, historicamente, seus objetos de pesquisa, bem como as teorias e métodos para os estudar. Do confronto entre **as duas discussões**, propõe-se a necessidade de adaptações no âmbito da Ciência da Informação, para o desenvolvimento de categorias de análise que possam estudar de maneira adequada o fenômeno da pós-verdade: não como um problema tecnológico ou humano, mas como um processo da ordem da cultura.

ÁVILA, Carlos Alberto. A pós-verdade como desafio central para a ciência da informação contemporânea. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 1, p. 13-29, jan./abr. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245271.13-29>. Acesso em: 10 jun. 2023.

Considerando a construção desse texto, analise as relações dos termos destacados no contexto em que se inserem. Com base na referenciação, é incorreto afirmar que

- A) a expressão “A seguir” corresponde à “Adiante”, e remete à progressão do estudo realizado.
- B) o pronome “as” pode ser substituído por “aquelas”, mantendo-se o sentido original do texto.
- C) o pronome possessivo “suas” remete ao termo “implicações da pós-verdade” e a ele se refere.
- D) o termo “as duas discussões” refere-se aos debates sobre os fenômenos cultural e político.

QUESTÃO 12

Leia este texto.

Capítulo Primeiro

Do título

[...]

Não consultes dicionários. Casmurro não está aqui no sentido que eles lhe dão, mas no que lhe pôs o vulgo de homem calado e metido consigo. Dom veio por ironia, para atribuir-me fumos de fidalgo. Tudo por estar cochilando! Também não achei melhor título para a minha narração; se não tiver outro daqui até o fim do livro, vai este mesmo. [...]

Capítulo Segundo

Do livro

Agora que expliquei o título, passo a escrever o livro. Antes disso, porém, digamos os motivos que me põem a pena na mão.

ASSIS, Machado de. **Dom Casmurro**. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/bv00180a.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2023.

A função de linguagem predominante nesse texto de Machado de Assis é a função

- A) emotiva, porque o narrador emprega verbos e pronomes na primeira pessoa do singular.
- B) apelativa, porque o narrador tem o propósito de influenciar o comportamento do público leitor.
- C) referencial, porque o narrador dá ênfase a fato e acontecimento com vistas a informar o leitor.
- D) metalinguística, porque o narrador dirige-se ao leitor usando da escrita para tratar do ato de escrever.

INSTRUÇÃO: Leia o texto II para responder às questões de 13 e 14.

TEXTO II

Um dicionário descritivo tem como papel registrar a existência e o significado das palavras de uma língua e identificar devidamente suas conotações.

As palavras vulgares ou ofensivas estão nos nossos dicionários porque também fazem parte do léxico de uma língua. Nossos verbetes contêm etiquetas que refletem o emprego vulgar ou ofensivo de tais palavras.

Acompanhamos a evolução da linguagem ofensiva através dos tempos e integramos as mudanças verificadas, de maneira a retratar uma língua tal como ela é usada. As alterações que fazemos fundamentam-se em observações empíricas coletadas e analisadas pela nossa equipe de pesquisa linguística.

Ficamos sempre gratos quando nossos utilizadores nos informam de casos que parecem não estar de acordo com nossos rigorosos padrões de qualidade, seja porque as sensibilidades culturais vão se alterando, seja por outras razões.

Disponível em: <https://languages.oup.com/google-dictionary-pt/>. Acesso em: 10 jun.2021

QUESTÃO 13

Em relação às ideias apresentadas na construção do texto II, assinale a afirmativa correta.

- A) No primeiro parágrafo, o autor apresenta o papel da descrição do dicionário específico voltado a palavras e termos não figurados.
- B) No segundo parágrafo, o autor condena a presença de palavras corriqueiras do léxico que compõem verbetes nos dicionários.
- C) No terceiro parágrafo, o autor explica o método de integração da linguagem ofensiva no dicionário para expor o uso da língua.
- D) No quarto parágrafo, o autor manifesta sua gratidão com a apatia dos utilizadores pelos erros que fogem ao padrão de qualidade.

QUESTÃO 14

Leia este trecho.

“As alterações que fazemos fundamentam-se em observações empíricas coletadas e analisadas pela nossa equipe de pesquisa linguística.”

Em relação às classes de palavras, é correto afirmar que

- A) “alterações” e “observações” são substantivos concretos.
- B) “fazemos” e “fundamentam-se” são verbos transitivos diretos.
- C) “coletadas” e “analisadas” são verbos conjugados no presente do indicativo.
- D) “empíricas” e “linguística” são adjetivos, e “nossa” é pronome adjetivo.

QUESTÃO 15

Em relação ao Novo Acordo Ortográfico, é incorreto afirmar que se emprega, obrigatoriamente, o hífen

- A) após os prefixos **ex-**, **sota-**, **vice-**, **vizo-**. Ex.: ex-mulher, sota-piloto, soto-mestre, vice-campeão, vizo-rei.
- B) após os prefixos tônicos acentuados **pré-** e **pós-**, quando o segundo elemento tem sentido por si só na língua. Ex.: pré-bizantino, pós-graduação.
- C) com os advérbios **mal** e **bem**, quando formam uma unidade com significado e o segundo elemento começa por vogal. Ex.: mal-estar, bem-aventurado.
- D) quando o segundo elemento começa com **s** ou **r**. Exemplo: anti-religioso, anti-semita, contra-regra, infra-som.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 16

Marta, a faxineira da casa de Cláudio, fez um comentário, limpando a garagem: “Odeio dias de chuva, pois eles sempre deixam a garagem encharcada”.

Pessoas da família ouviram o que disse Marta e fizeram suas réplicas.

Adriano: “Realmente, nas últimas semanas foram 5 dias de chuva, e em todos eles a garagem ficou encharcada”.

Bruna: “De fato, sempre que a garagem não está encharcada, significa que não choveu”.

Cláudio: “Discordo, pois no mês passado a garagem encharcou em um dia que não era de chuva”.

Assinale a alternativa correspondente ao significado lógico dos três comentários.

- A) Adriano concordou com Marta e provou que ela estava certa, enquanto Cláudio fez um comentário incapaz de refutá-la.
- B) Cláudio refutou Marta, enquanto Bruna concordou com ela e fez um comentário equivalente ao da faxineira.
- C) Se Marta está correta em sua afirmação, então o que disse Bruna necessariamente está correto também.
- D) Os três comentários, de Adriano, Bruna e Cláudio, podem ser todos verdadeiros simultaneamente.

QUESTÃO 17

Conselheiro Lafaiete é uma cidade do interior de Minas Gerais, um dos estados do Brasil. Nesse contexto, analise as afirmativas a seguir.

- I. Toda pessoa nascida em Conselheiro Lafaiete é nascida em Minas Gerais e nascida no Brasil.
- II. Toda pessoa nascida em Minas Gerais é nascida no Brasil ou nascida em Conselheiro Lafaiete.
- III. O conjunto formado pelas pessoas nascidas em Conselheiro Lafaiete, pelas pessoas nascidas em Minas Gerais e pelas pessoas nascidas no Brasil possui mais elementos do que o conjunto de pessoas nascidas no Brasil.
- IV. Para uma pessoa não ser nascida no Brasil, basta ela não ser nascida em Conselheiro Lafaiete nem nascida em Minas Gerais.
- V. Existem pessoas nascidas em Minas Gerais que não são nascidas em Conselheiro Lafaiete e não são nascidas no Brasil.

A quantidade de afirmativas necessariamente verdadeiras é:

- A) 1.
- B) 2.
- C) 3.
- D) 4.

QUESTÃO 18

Duas pessoas, Aline (no ponto A) e Bernardo (no ponto B), se posicionam de pé, uma de frente para a outra, a 20 metros de distância entre si. Ambas giram 90° no sentido anti-horário, em torno de um eixo vertical, sem deixar os respectivos pontos A e B. Após o giro, os dois andam 10 metros para frente e param.

Qual a distância entre Aline e Bernardo, em metros, após os movimentos descritos?

- A) 20.
- B) $20\sqrt{2}$.
- C) 40.
- D) $40\sqrt{2}$.

QUESTÃO 19

Uma padaria utiliza uma mistura de farinhas na fabricação de seus pães: 75% de farinha de trigo branca (tradicional) e 25% de farinha de trigo integral. O custo da farinha de trigo branca é de R\$ 4,00 o quilograma, enquanto o custo da farinha de trigo integral é de R\$ 6,00 o quilograma.

Qual o custo médio por kg da mistura de farinhas de trigo utilizada nos pães dessa padaria?

- A) R\$ 4,25.
- B) R\$ 4,50.
- C) R\$ 4,75.
- D) R\$ 5,00.

QUESTÃO 20

Paulo possui pares de meias de quatro cores em sua gaveta. 6 pares de meias são brancos, 8 são pretos, 4 são azuis e 3 são marrons. Ele quer escolher dois pares de meias de cores diferentes para colocar em uma mochila de viagem.

Considerando que cada par de meias fica unido entre si, quantos pares de meias Paulo deverá tirar da gaveta, no mínimo, para garantir que pelo menos dois deles são de cores diferentes da forma que ele deseja?

- A) 4.
- B) 5.
- C) 8.
- D) 9.

QUESTÃO 21

Uma disciplina de um curso de pós-graduação é ministrada em 20 semanas. O professor realiza uma avaliação a cada semana, e a nota final dos alunos é a média aritmética obtida por cada um deles nas 20 provas. Isabela começou mal a disciplina, obtendo nota 0 (zero) nas quatro primeiras avaliações. Na quinta avaliação, ela conseguiu 40 pontos. Na sexta, sua nota foi 42, e passou a aumentar sucessivamente 2 pontos a cada avaliação, até a última do semestre.

Qual foi a nota final de Isabela na disciplina?

- A) 33.
- B) 44.
- C) 55.
- D) 66.

QUESTÃO 22

A professora de uma escola infantil observou que:

- sempre que chove nos dias de aula, Fernando ou Cauã chegam molhados às aulas;
- sempre que chove, o trânsito no bairro da escola fica muito complicado;
- Alice se atrasa sempre que o trânsito fica complicado no bairro da escola.

Considerando verdadeiras as afirmativas anteriores, é correto afirmar que

- A) se Fernando e Cauã chegam secos à escola em determinado dia, então Alice não chega atrasada nesse mesmo dia.
- B) se o trânsito está complicado no bairro da escola certo dia, então Fernando ou Cauã, nesse dia, chegarão molhados.
- C) é possível que em certo dia Alice se atrase, não tenha chovido, Fernando tenha chegado seco na escola, e Cauã, molhado.
- D) é possível que Alice se atrase em um dia de chuva e tanto Fernando quanto Cauã cheguem secos à escola nesse dia.

QUESTÃO 23

Um letreiro luminoso possui as letras CEMIG operadas de forma independente. Cada letra pode ficar totalmente iluminada por uma das cores: verde, vermelho, azul, amarelo, branco e roxo. Na operação manual do letreiro, há 5 botões, cada um responsável por trocar a cor de uma das 5 letras. Cada vez que o botão de uma letra é acionado, a cor muda, respeitando sempre a ordem listada anteriormente. Por exemplo, um toque no botão da letra C pode mudar sua cor de vermelho para azul, ou de branco para roxo, e assim por diante; um toque no botão da letra G pode mudar a sua cor de verde para azul, ou de amarelo para branco, ou de roxo para verde, etc. O letreiro se encontra com as seguintes cores em um certo momento:



Um funcionário irá, manualmente, acionar os botões de modo a colocar todas as letras de uma mesma cor. Ele fará isso com o menor número possível de toques nos botões.

Qual cor irá iluminar o letreiro após essa ação do funcionário?

- A) Amarelo.
- B) Azul.
- C) Branco.
- D) Roxo.

QUESTÃO 24

Uma urna contém 9 bolas, sendo 5 azuis e 4 vermelhas. Uma pessoa sorteia ao acaso duas dessas bolas simultaneamente.

Qual é a probabilidade de que essas bolas sejam de cores diferentes?

- A) $\frac{4}{9}$.
- B) $\frac{4}{5}$.
- C) $\frac{5}{9}$.
- D) $\frac{9}{5}$.

QUESTÃO 25

Toda quarta-feira, Diego tem uma lista com 7 atividades rotineiras: deixar o cachorro para tomar banho no petshop, buscar o cachorro no petshop após o banho, ir ao banco pagar contas, comprar carnes no açougue, comprar hortaliças no sacolão, lavar o carro. Como o açougue e o sacolão ficam lado a lado, essas duas atividades acontecem sempre em sequência, para aproveitar a viagem. Ou seja, ou ele vai ao sacolão imediatamente após o açougue ou vice-versa.

De quantas maneiras diferentes Diego pode ordenar as 7 atividades rotineiras de sua quarta-feira?

- A) 6!
- B) 7!
- C) 2.6!
- D) $\frac{6!}{2}$

INFORMÁTICA BÁSICA

QUESTÃO 26

Com relação aos conceitos de Informática Básica, analise as afirmativas a seguir.

- I. Um Gigabyte é composto por 1.024 Megabytes.
- II. As memórias do tipo RAM aumentam a capacidade de armazenamento de arquivos do computador.
- III. São exemplos de serviços ofertados pela internet: web e e-mail.

Estão corretas as afirmativas

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

QUESTÃO 27

Considerando o Microsoft Office 365 Desktop em português do Brasil, assinale a alternativa que apresenta o caminho correto para definir margens personalizadas em um documento.

- A) Design > Temas > Margens
- B) Design > Tamanho > Margens personalizadas
- C) Layout > Tamanho > Margens
- D) Layout > Margens > Margens personalizadas

QUESTÃO 28

O Microsoft Office 365 possui uma série de funcionalidades que facilitam a realização do trabalho em equipe em um determinado documento. Em relação aos recursos de compartilhamento e coautoria, analise as afirmativas a seguir.

- I. A colaboração em tempo real está disponível apenas na versão web do Microsoft Word.
- II. O usuário pode optar por acompanhar apenas suas próprias mudanças no controle de alterações.
- III. O compartilhamento de documentos pode ser feito apenas para documentos presentes no Microsoft OneDrive.

Estão corretas as afirmativas

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

QUESTÃO 29

Considere a planilha a seguir, elaborada no Microsoft Excel 365 em português do Brasil.

	A	B	C	D
1	Livros	Livraria A	Livraria B	Livraria C
2	Harry Potter e a Pedra Filosofal	35	40	38
3	A Culpa é das Estrelas	28	32	30
4	Dom Casmurro	42	36	39
5		42		

Nessa planilha, o valor da célula B5 foi calculado pela fórmula =MÁXIMO(\$B\$2:\$B\$4). Suponha que alguém tenha copiado a célula B5 (CTRL + C) e a colado na célula D5 (CTRL + V).

Assinale a alternativa que apresenta o valor presente na célula D5.

- A) 42
- B) 40
- C) 39
- D) 35

QUESTÃO 30

Fake news são notícias falsas ou enganosas que são criadas e divulgadas por golpistas com o objetivo de enganar, manipular ou desinformar as pessoas. Elas podem se espalhar rapidamente por meio de diferentes canais de comunicação, como mídias sociais, *sites*, aplicativos de mensagens e até mesmo veículos de imprensa. Sua finalidade envolve geralmente influenciar a opinião pública, distorcer fatos, promover interesses pessoais, políticos, econômicos ou ideológicos.

Assinale a alternativa correspondente ao golpe da internet por trás da propagação de *fake news*.

- A) Furto de identidade (*Identity theft*)
- B) Fraude de antecipação de recursos (*Advance fee fraud*)
- C) *Phishing*
- D) Boato (*Hoax*)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ANALISTA EMPRESARIAL – NÍVEL 13 – FORMAÇÃO ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

QUESTÃO 31

Com relação à natureza e ao processo dos serviços, analise as afirmativas a seguir.

- I. Serviços são criados ou prestados e consumidos simultaneamente. Os recursos dos diversos segmentos de serviços são compartilhados entre os clientes, com a alocação de seu uso pela prestadora.
- II. A similaridade ou igualdade na prestação de serviços entre os vários consumidores é resultante da conjunção da natureza intangível dos serviços e do consumidor como um participante no sistema de prestação de serviços.
- III. O consumidor participa no processo do serviço, e isso implica questões que devem levar em consideração a estrutura, o *layout*, e o *design* das instalações. A presença do usuário no processo significa uma experiência situacional.

Estão corretas as afirmativas

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

QUESTÃO 32

No contexto da análise e estudos de *marketing* da área de serviços, a confiabilidade, a responsabilidade, a segurança, a empatia e os aspectos tangíveis configuram, na percepção do consumidor

- A) as áreas de treinamento em serviços.
- B) as estratégias de vendas de serviços.
- C) as dimensões da qualidade em serviços.
- D) as normas de conduta na apresentação de serviços.

QUESTÃO 33

Exibe visualmente a associação entre dois fatores ou duas variáveis. Tem o potencial de destacar uma linha de tendência, por meio de pontos, e evidenciar o ponto em que se apresenta uma conexão das possíveis causas com o problema. Por exemplo, a movimentação de técnicos atrasados no pátio da empresa *versus* o número de erros em instalações de padrões de energia.

O enunciado descreve qual tipo de gráfico?

- A) Gráfico de Pareto.
- B) Gráfico de controle.
- C) Diagrama de Deming.
- D) Diagrama de dispersão.

QUESTÃO 34

Quanto à capacidade que uma empresa tem de otimizar sua receita em relação aos seus custos variáveis à medida que seu volume de vendas aumenta, são conceitos diretamente relacionados à capacidade de aumento ou otimização de receita, concomitantemente, exceto:

- A) Efetividade.
- B) Faturamento.
- C) Escalabilidade.
- D) Margem de contribuição.

QUESTÃO 35

A competência para gerar resultados, o nível de realização dos objetivos e a habilidade para solucionar problemas definem o(a)

- A) método.
- B) eficácia.
- C) expertise.
- D) produtividade.

QUESTÃO 36

No contexto dos planejamentos institucionais, assinale com V as afirmativas verdadeiras e com F as falsas.

- () Os planos que abordam áreas de atividades especializadas da empresa, como finanças, operações, *marketing* e outras, desenvolvidos com o objetivo de viabilizar a realização dos planos estratégicos, são denominados planos funcionais ou táticos.
- () Os planos ou processos para se definir os meios para o alcance de objetivos, e que enumeram as atividades e os recursos que serão fundamentais para a realização de objetivos, são chamados de planos técnicos ou basilares.
- () O elemento do planejamento denominado meta é o componente que orienta o pensamento e a ação na empresa, representando um estado futuro ou o lugar onde se quer chegar. São propósitos, finalidades ou intentos.
- () O processo em que se determina a missão da empresa, seus objetivos e as formas de atuação, fundamentado na análise do ambiente de mercado, é designado planejamento estratégico.

Assinale a sequência correta.

- A) F V F V
- B) V F F V
- C) F V V F
- D) V F V F

QUESTÃO 37

Com base nas etapas do planejamento estratégico, analise as afirmativas a seguir.

- I. Na execução do planejamento, é importante a prática de procedimentos típicos para se associar as linhas de ação definidas à rotina da instituição. Essa ação é inerente à sensibilização e mobilização de atores.
- II. Iniciando-se com um esquema e ferramentas mais elementares, tem por objetivo reconhecer, distinguir, ordenar e compilar problemas observados, experiências, políticas e condicionantes, identificando as linhas de ação existentes, recursos e projetos em seguimento. Essa ação é inerente ao monitoramento.
- III. É fundamentada nos dados e informações colhidas pela supervisão. É realizada periodicamente e de forma metódica para que não haja lacunas entre o contexto mercadológico, a realidade situacional da instituição e o que foi definido no planejamento. Essa ação é inerente à Revisão.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

QUESTÃO 38

Considerando o contexto dos processos organizacionais e da Administração Pública, analise as afirmativas a seguir.

- I. Com os recursos das novas tecnologias da informação, somados ao fenômeno da globalização econômica, padrões mundiais começaram a pressionar a produção de bens e serviços.
- II. Numa organização fundamentada no modelo funcional, o processo encontra-se de modo fragmentado, não havendo um gerenciamento dedicado ao processo, conduzindo as tarefas de modo isolado.
- III. O valor de um serviço ou produto não está essencialmente no material ou na sua utilidade, mas é o resultado que o cliente lhe atribui, julgando sua importância e manifestando a intenção de pagar o preço pelo serviço ou produto.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

QUESTÃO 39

Com relação à nova Administração Pública, ao novo serviço público e às suas perspectivas, não se pode afirmar que

- A) a teoria econômica é o princípio teórico destacado e há uma comunicação mais sofisticada, advinda da ciência social positivista.
- B) o interesse público é politicamente estabelecido e fundamentado no que está apresentado na lei.
- C) preconiza-se a ampla discricção, visando ao alcance de propósitos e objetivos empreendedores.
- D) a administração e o serviço público respondem aos consumidores e aos cidadãos, respectivamente.

QUESTÃO 40

O processo pode ser visto como um agrupamento ordenado de atividades com a finalidade de atender a uma ou mais necessidades ou demandas. Nesse contexto, numere a COLUNA II de acordo com a COLUNA I, relacionando os termos às suas respectivas descrições.

COLUNA I

1. Atividade
2. Processo primário
3. Processo secundário

COLUNA II

- () Finaliza-se ou conclui-se na entrega ou concessão de um bem, produto ou serviço ao solicitante ou cliente final.
- () É a soma de tarefas com as respectivas técnicas de ação fixadas, que apresentam o modo para o andamento, operação ou realização em congruência com o método escolhido.
- () De caráter interno, geram bens e serviços de utilidade interna, mas indispensáveis para que todo o sistema funcione e contribua para o sucesso da organização.

Assinale a sequência correta.

- A) 1 2 3
- B) 3 2 1
- C) 2 1 3
- D) 1 3 2

QUESTÃO 41

Pode-se afirmar que existem quatro tipos de estruturas organizacionais orientadas para processos.

Não é uma dessas estruturas:

- A) Modal
- B) Física
- C) Lógica
- D) Parcial

QUESTÃO 42

Refere-se ao esforço coletivo ou geral da empresa, envolvendo a utilização otimizada dos recursos e meios em relação aos resultados alcançados. É a melhor relação custo / produto ou custo / serviço. O objetivo, então, é o de se elevar o grau de adaptação, competência ou adequação com que os recursos (materiais, mão de obra, tempo etc.) mobilizados são empregados pela empresa no alcance de seus objetivos e metas.

O trecho apresenta o conceito de

- A) eficácia.
- B) equidade.
- C) eficiência.
- D) efetividade.

QUESTÃO 43

No contexto do gerenciamento de operações de serviços, analise as afirmativas a seguir.

- I. Sumariamente, existem duas estratégias gerais ou genéricas para combinar a oferta com a demanda por serviços.
- II. As operações focadas no nível de capacidade definem o número de profissionais de acordo com as alterações previstas, nos cálculos da demanda.
- III. Pode-se afirmar que os serviços públicos atuam exclusivamente com nível de capacidade. As estações são dispendiosas, necessitam de frequentes e altos investimentos e os consumidores confiam em ter uma prestação contínua.

Estão corretas as afirmativas

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

QUESTÃO 44

Com relação ao estudo da demanda, assinale a alternativa incorreta.

- A) Frequentemente, a demanda é agrupada em contextos ou situações aleatórias e planejadas.
- B) A demanda por um determinado serviço dificilmente advém de uma origem homogênea.
- C) A variação de consumidores ou clientes que chegam sem agendamento para serem atendidos gera ociosidade no atendimento ou filas de espera.
- D) Na expectativa de que o cliente realize uma ação numa interação de serviço, o grau de comprometimento resulta na variabilidade de preferência subjetiva.

QUESTÃO 45

Na atuação da gestão de recursos humanos, assinale a alternativa que apresenta um custo secundário resultante da rotatividade de pessoal.

- A) Despesas de permanência da unidade de serviços médicos e avaliações de provimento.
- B) Custo suplementar de serviços de manutenção, utilidades, planejamento, expedição e controle de operações.
- C) Despesas de registro e documentação com formulários, documentação, anotações, registros, abertura de conta etc.
- D) Custo de entrevistas de desligamento envolvendo tempo do entrevistador aplicado, custo dos formulários e da elaboração de relatórios.

FOLHA DE RESPOSTAS (VERSÃO DO CANDIDATO)

1	A	B	C	D	24	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A	B	C	D	25	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A	B	C	D	26	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A	B	C	D	27	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	A	B	C	D	28	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	A	B	C	D	29	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	A	B	C	D	30	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	A	B	C	D	31	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	A	B	C	D	32	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	A	B	C	D	33	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	A	B	C	D	34	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	A	B	C	D	35	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	A	B	C	D	36	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	A	B	C	D	37	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	A	B	C	D	38	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	A	B	C	D	39	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	A	B	C	D	40	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	A	B	C	D	41	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	A	B	C	D	42	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	A	B	C	D	43	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	A	B	C	D	44	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	A	B	C	D	45	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	A	B	C	D					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS,
OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.



Segundo a Lei nº 9.610/1998, reproduções de natureza não pedagógicas das questões desta prova estão proibidas.