

Assistente Técnico - Assistente Administrativo (Prazo Determinado)**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

1) De acordo com a Teoria Clássica da Administração proposta por Fayol, são funções da Administração, EXCETO:

- a) Planejamento.
- b) Organização.
- c) Coordenação.
- d) Execução.
- e) Controle.

2) Nos estudos de Administração, diferencia-se eficiência, eficácia e efetividade. Uma loja de bijuterias possuía cinco vendedoras e apresentava faturamento mensal de R\$ 220.000,00. Em 2025, a empresa reduziu o quadro para três trabalhadoras e, ainda assim, aumentou as vendas no mesmo período, alcançando faturamento médio mensal de R\$ 240.000,00. Esse resultado é um exemplo de:

- a) Eficácia.
- b) Efetividade.
- c) Racionalidade.
- d) Eficiência.
- e) Desempenho organizacional.

3) Uma indústria de pequeno porte que fabrica detergentes está realizando o Planejamento Estratégico para o ciclo 2025-2028. Para analisar o cenário em que está inserida, a empresa utiliza a Matriz SWOT. Podem ser consideradas potenciais análises da Matriz SWOT da empresa, EXCETO:

- a) Os programas de treinamento e desenvolvimento são uma Força.
- b) A capacidade de expandir a produção é uma Oportunidade.
- c) Os altos custos tributários são uma Ameaça.
- d) A pouca capacidade de inovar é uma Fraqueza.
- e) Os concorrentes de grande porte e com capilaridade nacional são uma Ameaça.

4) A Farmácia do Sousa, localizada em um bairro da cidade de Caxias, Maranhão, definiu alguns indicadores para acompanhar o desempenho da empresa. Devido ao quadro reduzido de trabalhadores, a Farmácia do Sousa acompanha exclusivamente indicadores estratégicos. Qual dos indicadores a seguir possivelmente não é acompanhado pela Farmácia do Sousa?

- a) Taxa de avarias em prateleiras e expositores.
- b) Índice de fidelização de clientes ao longo de 12 meses.
- c) Taxa de aumento do faturamento.
- d) Quantidade de atendimentos a Pessoas Jurídicas realizados.
- e) Índice de satisfação dos clientes com a farmácia.

5) Observe as afirmações sobre decisões estratégicas, táticas e operacionais:

I- A decisão de abrir uma nova filial da loja de roupas femininas de pequeno porte em outro bairro da cidade é uma decisão estratégica.

PORQUE

II- A definição da organização da vitrine da loja é uma decisão operacional.

Pode-se afirmar que:

- a) A primeira afirmação é verdadeira e a segunda afirmação é falsa.
 - b) A segunda afirmação é verdadeira e a primeira afirmação é falsa.
 - c) As duas afirmações são falsas.
 - d) As duas afirmações estão verdadeiras e a segunda afirmação justifica a primeira afirmação.
 - e) As duas afirmações estão verdadeiras e a segunda afirmação não justifica a primeira afirmação.
-

6) As Políticas Financeiras são amplamente difundidas nos contextos organizacionais e estabelecem diretrizes para a gestão dos recursos financeiros das empresas. São diretrizes das Políticas Financeiras, EXCETO:

- a) Definição de critérios para investimentos de longo prazo.
 - b) Estabelecimento dos critérios para protesto de boletos atrasados.
 - c) Estabelecimento de metas para expansão geográfica da empresa.
 - d) Regras para a distribuição de lucros e dividendos.
 - e) Critérios para a captação de recursos junto a instituições financeiras.
-

7) Rose abriu, em 2024, uma escola de ensino médio particular de pequeno porte na cidade de Chapadinha, Maranhão. Rose observa que a escola enfrenta desafios relacionados à retenção de professores, aumento do absenteísmo e queda na satisfação dos alunos com os docentes. Rose decidiu implementar uma Política de Recursos Humanos e implementar medidas estratégicas para melhorar o desempenho institucional. São objetivos da Política de RH a ser implementada por Rose, EXCETO:

- a) Investir em programas de capacitação pedagógica para os docentes.
 - b) Revisar processos administrativos para otimizar a utilização de recursos escolares.
 - c) Determinar critérios de avaliação de desempenho.
 - d) Implementar programas de reconhecimento de professores.
 - e) Desenvolver planos de carreira para os trabalhadores.
-

8) São exemplos potenciais de missão de uma empresa de móveis planejados, exceto:

- a) Alcançar consolidação da marca regionalmente por meio de projetos inovadores
 - b) Oferecer soluções de móveis planejados que unam design, funcionalidade e sustentabilidade, garantindo satisfação aos clientes.
 - c) Desenvolver móveis personalizados que atendam às necessidades e preferências individuais dos clientes.
 - d) Ser referência no mercado de móveis planejados pela qualidade e inovação dos produtos.
 - e) Transformar a realidade dos clientes por meio de projetos especializado.
-

9) Uma indústria de laticínios localizada em Açailândia, Maranhão, produz diversos tipos de alimentos derivados do leite, incluindo iogurtes, queijos e doces lácteos. Cada linha de produtos possui equipe própria responsável por produção, controle de qualidade, embalagem e distribuição. A divisão busca atender com eficiência às demandas dos diferentes perfis de mercado que a empresa atende. A direção percebeu que essa divisão facilita o acompanhamento de desempenho e a especialização das equipes. Considerando a forma como a empresa organiza seus setores, assinale a alternativa que indica corretamente o tipo de departamentalização adotado:

- a) Departamentalização por produto ou serviço.
 - b) Departamentalização funcional.
 - c) Departamentalização por etapa produtiva.
 - d) Departamentalização por clientes.
 - e) Departamentalização por processos.
-

10) Márcia atua há 20 anos em uma construtora e, recentemente, passou a apresentar desmotivação no trabalho. Apesar de ter estabilidade e um bom salário, ela se sente desvalorizada, sem reconhecimento pelas contribuições que traz à equipe e insatisfeita com a falta de perspectivas de crescimento. Considerando a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, a principal causa da desmotivação de Márcia está relacionada a:

- a) Fatores higiênicos.
 - b) Fatores motivacionais.
 - c) Fatores externos.
 - d) Fatores de necessidade de autorrealização.
 - e) Fatores internos.
-

11) A liderança liberal, ou laissez-faire, é um estilo em que o líder concede grande autonomia aos subordinados, permitindo que eles tomem decisões e realizem suas atividades com mínima intervenção. O gestor atua principalmente como facilitador e realiza intervenções exclusivamente quando solicitado ou em cenários complexos, confiando na competência e experiência da equipe. Com base nos princípios da liderança liberal, é possível afirmar que:

- a) O líder determina todas as tarefas e supervisiona rigidamente os trabalhadores, sem delegar decisões.
 - b) O líder combina orientação e apoio aos subordinados, equilibrando controle e participação.
 - c) O líder concede autonomia aos subordinados, interferindo minimamente nas decisões e no dia a dia das atividades.
 - d) O líder motiva a equipe por meio de recompensas e punições, mantendo foco exclusivo nos resultados.
 - e) O líder organiza o trabalho em equipes horizontais, eliminando qualquer hierarquia formal.
-

12) Uma locadora de máquinas pesadas em Imperatriz, Maranhão, recentemente introduziu mulheres na operação de máquinas nos clientes, um setor historicamente composto apenas por homens. A iniciativa faz parte de um esforço da empresa para promover diversidade, inclusão e mudança nos comportamentos organizacionais, investindo em treinamentos, comunicação interna e políticas de igualdade, para que todos os trabalhadores aceitem, comuniquem e reforcem essa mudança cultural. Nesse contexto, a ação da empresa representa um elemento da cultura organizacional relacionado a:

- a) Normas e regras informais.
 - b) Símbolos e sinais.
 - c) Rituais e práticas.
 - d) Valores e crenças compartilhadas.
 - e) Histórias e narrativas.
-

13) Roberto é um palestrante internacional na área de gestão que, em suas turnês, incorpora outros palestrantes para colaborar nos eventos que promove. Alguns palestrantes seguem papéis e funções definidas previamente, enquanto outros se reúnem de maneira espontânea para trocar experiências e apoiar as atividades, sem que haja uma designação formal. Com base nessa situação, assinale a alternativa que corresponde corretamente aos tipos de grupos organizacionais fomentados por Roberto:

- a) Temporário e isolado.
 - b) Formal e informal.
 - c) Hierárquico e ocasional.
 - d) De interação aleatória e disperso.
 - e) Independente e casual.
-

14) As equipes de Criação, Mídia e Atendimento ao Cliente de uma agência de marketing precisam trabalhar juntas para entregar as campanhas aos clientes. No entanto, essas equipes conflitam por reconhecimento, prêmios internos e destaque nos relatórios de resultados, em vez de colaborar para o sucesso das campanhas. Essa situação tem gerado atrasos, conflitos e retrabalho. Nesse contexto, a situação descrita caracteriza:

- a) Competição no contexto grupal.
 - b) Colaboração saudável entre equipes.
 - c) Formação de um grupo informal de apoio entre setores diferentes.
 - d) Alinhamento estratégico ideal no contexto da competição.
 - e) Estrutura hierárquica rígida.
-

15) São exemplos de soft skills, EXCETO:

- a) Comunicação formal.
 - b) Resiliência.
 - c) Empatia.
 - d) Domínio de ferramentas de gestão.
 - e) Criatividade.
-

16) O Método Variadex é utilizado para organizar documentos de forma a permitir localização rápida. É correto afirmar sobre o Método Variadex:

- a) Organiza documentos apenas em ordem alfabética.
 - b) Agrupa arquivos exclusivamente por data de criação.
 - c) Substitui o arquivamento físico por armazenamento digital.
 - d) Usa método baseado em cores para arquivamento.
 - e) Permite localizar arquivos rapidamente por meio de fichas ou cartões de resumo.
-

17) Em um órgão público, os documentos recebidos passam por uma triagem inicial. Assinale a alternativa que descreve corretamente função inerente à triagem inicial:

- a) Arquivar os documentos por conteúdo.
 - b) Revisar ortografia dos documentos.
 - c) Informar os setores sobre documentos sem conferência prévia.
 - d) Conferir se os documentos estão completos.
 - e) Distribuir os documentos aos remetentes.
-

18) Todos os fornecedores de uma indústria de cerâmica possuem um padrinho em comum no setor de logística. O padrinho facilita as atividades dos fornecedores, garantindo prioridade para os profissionais em detrimento dos outros setores da empresa. Nesse contexto, a atitude descrita pode ser classificada como:

- a) Medida disciplinar.
 - b) Conduta antiética.
 - c) Incentivo à produtividade.
 - d) Procedimento normal de apoio entre setores.
 - e) Política interna recomendada.
-

19) A empresa familiar Lúpulo & Tradição, produtora de cervejas artesanais, é administrada por três irmãos herdeiros. Um deles, que atua como líder de produção, passou a tomar decisões priorizando benefícios pessoais em detrimento do interesse coletivo da empresa. Esse cenário pode ser caracterizado quando, por exemplo:

- a) O herdeiro lidera um programa de treinamento para os trabalhadores do setor liderado pelo irmão.
 - b) O herdeiro propõe novas estratégias de marketing para ampliar a presença da marca em outros estados.
 - c) O herdeiro direciona contratos de fornecimento de insumos para uma empresa de propriedade da sua esposa.
 - d) O herdeiro defende a compra de novos equipamentos para modernizar a linha de produção.
 - e) O herdeiro organiza reuniões periódicas de alinhamento para discutir metas e resultados com os demais sócios.
-

20) A maior escola técnica do Maranhão deseja apresentar, em uma reunião de pais, a proporção de alunos matriculados nos cursos técnicos que oferece. Para representar visualmente a participação percentual de cada curso no total de matrículas, o tipo de gráfico mais adequado é:

- a) Gráfico de pizza.
- b) Gráfico de barras.
- c) Gráfico de linhas.
- d) Gráfico de dispersão.
- e) Histograma.

21) Tem a finalidade de organizar dados de forma estruturada, em linhas e colunas, permitindo análise detalhada e comparativa:

- a) Quadro demonstrativo.
 - b) Tabela.
 - c) Relatório narrativo.
 - d) Diagrama ilustrativo.
 - e) Resumo descritivo.
-

22) Uma escola de cursos técnicos organiza seus documentos acadêmicos e administrativos diariamente. Analise as afirmações a seguir:

I - As fichas de matrícula dos alunos devem ser organizadas em ordem alfabética.

II - Os relatórios de pagamento de mensalidades devem ser organizados por meses e anos.

III - Os planos de aula devem ser armazenados agrupados por cores das pastas.

Quanto aos métodos de arquivamento, pode-se afirmar que:

- a) I e II estão corretas.
 - b) Apenas I está correta.
 - c) I e III estão corretas.
 - d) II e III estão corretas.
 - e) I, II e III estão corretas.
-

23) Uma escola que oferta cursos de inglês realiza a coleta de contatos (leads) de forma digital e o formulário contém os itens: Nome completo, número de telefone, endereço e endereço eletrônico. Para garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a segurança da informação, qual estratégia deve ser adotada pela escola para realizar contato com o potencial cliente?

- a) Comunicar verbalmente, informalmente e indiretamente que os dados podem ser usados para fins comerciais.
 - b) Enviar um documento impresso pelos Correios ao respondente para preenchimento e consentimento do uso das informações para fins comerciais.
 - c) Por ser um formulário digital, a escola não pode utilizar as informações do respondente para fins comerciais.
 - d) O primeiro contato comercial por telefone deve ser realizado 24 horas após o preenchimento do formulário.
 - e) Inserir um item no formulário digital para obter o consentimento do respondente quanto à possibilidade de uso das informações para fins comerciais.
-

24) Sobre a definição de organização, qual das alternativas abaixo melhor representa uma visão contemporânea e abrangente?

- a) Um sistema formal de relações sociais, com o objetivo de alcançar metas específicas.
 - b) Uma estrutura hierárquica de autoridade, com funções e responsabilidades claramente definidas.
 - c) Uma entidade legal que produz bens ou serviços para o mercado.
 - d) Uma estrutura projetada para proporcionar a produção de um produto ou serviço.
 - e) Um conjunto de indivíduos que interagem para alcançar objetivos comuns.
-

25) Qual das alternativas abaixo não é um elemento primordial na etapa de planejamento?

- a) Distribuição de recursos.
- b) Definição de objetivos.
- c) Análise do ambiente externo.
- d) Estabelecimento de prazos.
- e) Flexibilidade para adaptar os planos às mudanças do ambiente.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

26) Um software pode ser definido como programas, dados e instruções que comandam o funcionamento de um computador, smartphone, tablet e outros dispositivos eletrônicos. Qual das plataformas abaixo não se refere a um software?

- a) MS Outlook.
- b) Google Chrome.
- c) Pendrive.
- d) MS Excel.
- e) Todas as alternativas se referem a softwares.

27) Das alternativas abaixo marque a opção que contém dois aplicativos do Microsoft Office.

- a) Excel e Chrome.
- b) Power Point e Word.
- c) FireFox e Excel.
- d) Gmail e Power Point.
- e) Google e Word.

28) Qual a função da guia anônima ou guia de navegação privada nos navegadores?

- a) Fazer o navegador não salve seu histórico e/ou as informações inseridas nos formulários.
- b) Fazer o navegador não acessar nenhum tipo de vírus.
- c) Bloquear todo tipo de invasão ao computador.
- d) Fazer o papel do antivírus no navegador.
- e) Nenhuma das alternativas acima está correta.

29) QUESTÃO ANULADA

30) QUESTÃO ANULADA