



Escola de Administração Fazendária

Agência Nacional de Energia Elétrica
ANEEL

Concurso Público 2006

Cargo: Analista Administrativo

Prova 2

Área 1

Nome: _____ N. de Inscrição _____

Instruções

- 1 - Escreva seu nome e número de inscrição, de forma legível, nos locais indicados.
- 2 - O CARTÃO DE RESPOSTAS tem, obrigatoriamente, de ser assinado. Esse CARTÃO DE RESPOSTAS não poderá ser substituído, portanto, não o rasure nem o amasse.
- 3 - Transcreva a frase abaixo para o local indicado no seu CARTÃO DE RESPOSTAS em letra *cursiva*, para posterior exame grafológico:
“O futuro pertence àqueles que acreditam na beleza de seus sonhos”.
- 4 - DURAÇÃO DA PROVA: **4 horas**, incluído o tempo para o preenchimento do CARTÃO DE RESPOSTAS.
- 5 - Na prova há **80 questões** de múltipla escolha, com cinco opções: a, b, c, d e e.
- 6 - No CARTÃO DE RESPOSTAS, as questões estão representadas por seus respectivos números. Preencha, **FORTEMENTE**, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar seus limites.
- 7 - Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
- 8 - Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciada a prova.
- 9 - Durante a prova, não será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, tel. celular etc.).
- 10- Por motivo de segurança, somente durante os trinta minutos que antecedem o término da prova, poderão ser copiados os seus assinalamentos feitos no CARTÃO DE RESPOSTAS, conforme subitem 6.5 do edital regulador do concurso.
- 11- Entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS, ao Fiscal de Sala, quando de sua saída, que não poderá ocorrer antes de decorrida uma hora do início da prova. A não-observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
- 12- Esta prova está assim constituída:

Disciplinas	Questões
Gestão Contemporânea	01 a 18
Legislação Específica e Fundamentos Básicos do Setor Elétrico Brasileiro	19 a 28
Conhecimento Específico	29 a 80

Boa prova!

GESTÃO CONTEMPORÂNEA

01-Assinale a opção correta.

- a) O planejamento estratégico se constitui em um processo de implementação e controle estratégico que permeia todos os níveis organizacionais.
- b) A gestão estratégica e o planejamento estratégico prevêm o delineamento de cenários econômicos de modo a otimizar as oportunidades.
- c) A gestão estratégica é um processo de ação gerencial sistemática e contínua que visa assegurar à organização senso de direção e continuidade a longo prazo.
- d) O planejamento estratégico foca em planos das áreas funcionais da organização e na definição de objetivos específicos.
- e) A gestão estratégica tem como objetivo definir planos de atividades, aplicação de recursos e cronogramas.

02-Escolha a opção que não apresenta corretamente uma razão para as organizações investirem em planejamento.

- a) Interferir no curso dos acontecimentos.
- b) Enfrentar eventos futuros previsíveis.
- c) Coordenar eventos e recursos entre si.
- d) Analisar séries temporais.
- e) Criar o futuro.

03-Com base na abordagem organizacional dos sistemas, indique a opção que relaciona cada conceito da teoria com sua respectiva definição.

Coluna A	Coluna B
AI. Entropia negativa	BI. Parte do controle do sistema onde os resultados das ações retornam ao indivíduo, permitindo a análise e correção do trabalho.
AII. Sinergia	BII. Situação que envolve um processo cíclico de variação, seleção e retenção de características selecionadas no ambiente.
AIII. Retroalimentação	BIII. Situação em que o todo é maior do que a soma de suas partes, onde a cooperação é mais produtiva que o isolamento.
AIV. Equifinalidade	BIV. Possibilidade de o sistema alcançar o mesmo estado final, partindo de diferentes condições iniciais e de diversos caminhos.
AV. Evolução	BV. Processo de obtenção de reservas de energia e de informação para manter a estrutura do sistema.

- a) AI – BV, AII – BIII, AIII – BI, AIV – BIV, AV – BII
- b) AI – BIV, AII – BII, AIII – BIII, AIV – BI, AV – BV
- c) AI – BII, AII – BIV, AIII – BI, AIV – BV, AV – BIII
- d) AI – BII, AII – BIII, AIII – BI, AIV – BIV, AV – BV
- e) AI – BIV, AII – BV, AIII – BII, AIV – BIII, AV – BI

04-Indique a opção que apresenta respectivamente a ênfase, o tipo de relação entre administrador e empregado e a concepção da natureza do homem, de acordo com a abordagem organizacional dos sistemas.

- a) ambiente - identidade de interesses - homem organizacional
- b) pessoas - conflito de papéis - homem organizacional
- c) ambiente - conflito de papéis - homem funcional
- d) pessoas - identidade de interesses - homem funcional
- e) estrutura - identidade de interesses - homem organizacional

05-Escolha a opção que preenche corretamente as lacunas da frase a seguir e assinale a opção correta.

Segundo a abordagem organizacional dos sistemas, uma organização é um sistema _____, composto de elementos ou componentes _____, com limites _____

- a) fechado - independentes - rígidos
- b) aberto - interdependentes - flexíveis
- c) aberto - independentes - flexíveis
- d) aberto - independentes - rígidos
- e) fechado - interdependentes - flexíveis

06-Assinale a opção que apresenta uma forma de controle tanto para a abordagem organizacional dos sistemas quanto para a comunicação interpessoal nas organizações.

- a) entropia
- b) feedback
- c) homeostasia
- d) conflito
- e) legitimidade

07-Assinale a opção que apresenta apenas barreiras à comunicação interpessoal nas organizações.

- a) ruído - decodificação - diferenças de linguagem
- b) diferenças de linguagem - decodificação - reações emocionais
- c) codificação - reações emocionais - percepções diferentes
- d) percepções diferentes - ruído - diferenças de linguagem
- e) reações emocionais - codificação - ruído

08-Por processo se entende uma seqüência integrada de atividades, interdependentes, efetuadas para produzir bens ou serviços de valor para o cliente.

Assinale a opção que não identifica corretamente aspectos presentes na definição acima.

- a) Entrada-processamento e saída
- b) Fluxo de atividades
- c) Ênfase no processo
- d) Foco nos clientes
- e) Agregação de valor

09-Os processos podem ser classificados em diferentes categorias.

Assinale a opção correta.

- a) Processos operacionais ou de produção se destinam a monitorar as mudanças tecnológicas e aferir a satisfação dos clientes.
- b) Processos gerenciais se destinam a atender às demandas dos clientes por bens e serviços.
- c) Processos estratégicos se destinam a desenvolver equipes de funcionários.
- d) Processos operacionais ou de produção se destinam a atender às demandas dos clientes por bens e serviços.
- e) Processos operacionais se destinam a desenvolver critérios de avaliação financeira.

10-Sobre gestão de processos é correto afirmar:

- a) A gestão de processos prioriza a participação do corpo gerencial da organização.
- b) A gestão de processos foca fluxos de produção.
- c) A gestão de processos prioriza a avaliação da efetividade.
- d) A gestão de processos se fundamenta na ação de planejamento.
- e) A gestão de processos se fundamenta nos princípios da qualidade total.

11-Assinale a opção correta.

- a) O modelo de liderança situacional apresenta uma concepção bidimensional de liderança que oferece uma explicação para conciliar a eficácia do líder com a orientação para a produção e para as pessoas.
- b) O modelo de liderança situacional apresenta a liderança como a capacidade de criar uma visão de futuro de longo prazo, que seja viável e desejável pelos membros da organização e capaz de direcioná-los em suas ações.
- c) O modelo de liderança situacional apresenta uma concepção de liderança na qual os líderes possuem certas características e atributos pessoais, físicos, mentais e culturais que os diferenciam de seus seguidores.
- d) O modelo de liderança situacional apresenta uma concepção de liderança focada no desenvolvimento das pessoas, incentivando o trabalho independente, a dedicação e a busca de padrões de desempenho que vão além do próprio cargo.
- e) O modelo de liderança situacional apresenta uma concepção de liderança que reconhece a importância dos liderados e se baseia na lógica de que os líderes podem compensar as limitações motivacionais e de capacitação de seus seguidores.

12-Alguns autores consideram o modelo de Fiedler e de Hersey e Blanchard como modelos de liderança situacional. A respeito desses modelos, classifique as frases a seguir em Verdadeiras (V) ou Falsas (F).

- I. A eficácia do desempenho do grupo depende da adequação entre o estilo do líder e quanto de controle a situação proporciona a ele.
- II. O líder deve flexibilizar seu comportamento a fim de ajustá-lo à situação.
- III. O grau de favorabilidade da situação para o líder é definido pelas relações entre líder e subordinados, pelo grau de estruturação da tarefa e pelo poder de oposição.
- IV. O comportamento do líder diante da situação é capaz de definir e estruturar o papel dos liderados.
- V. O estabelecimento de valores e padrões da situação pelo líder incentiva comportamentos transformadores nos liderados.

Aponte a resposta que contém apenas as opções verdadeiras.

- a) I, II e III.
- b) I, III e IV.
- c) I, II e V.
- d) IV e V.
- e) III e V.

13- Classifique as opções em Verdadeiras (V) e Falsas (F) e assinale a opção correta.

- () O número ideal de componentes de um grupo de trabalho depende de seus objetivos e influencia o processo de comunicação.
 - () A definição dos diversos papéis presentes nos grupos de trabalho dificulta o entendimento das expectativas dos componentes.
 - () A existência de padrões morais, valores e regras de funcionamento auxilia os componentes a saber o que é esperado, válido e legítimo em termos de comportamento.
 - () A linguagem simbólica dos grupos de trabalho determina o grau de percepção e de evolução dos componentes.
 - () A determinação de padrões de comportamento em um grupo de trabalho permite compreender a dinâmica de forças e a premência de tomar decisões dos componentes.
- a) V, F, F, F, V
b) F, V, V, F, V
c) F, F, F, V, V
d) V, F, F, V, F
e) V, F, V, F, F

14- Escolha a opção que preenche corretamente as lacunas da frase a seguir e assinale a opção correta.

As opções básicas que os administradores têm para tentar transformar indivíduos em membros de equipe são: _____, _____ e _____.

- a) seleção - treinamento - recompensas
- b) liderança - recompensas - treinamento
- c) controle - seleção - liderança
- d) treinamento - liderança - controle
- e) recompensas - controle - seleção

15- Assinale a opção incorreta.

- a) Equipes de trabalho autogerenciadas precisam ser apoiadas pelos sistemas de informação da organização para que tenham acesso às informações sobre a tarefa, aos recursos disponíveis e aos padrões de desempenho.
- b) Equipes de trabalho autogerenciadas pressupõe a descentralização para que tenham uma margem de iniciativa e de decisão, referente à organização de seu trabalho.
- c) Equipes de trabalho autogerenciadas necessitam de uma nova estruturação das relações entre as unidades autônomas, uma vez que uma coordenação continua sendo indispensável.
- d) Equipes de trabalho autogerenciadas realizam trabalhos muito relacionados ou interdependentes e assumem responsabilidades de seus antigos supervisores.

- e) Equipes de trabalho autogerenciadas apresentam um contexto social limitado, caracterizando-se pela fraca empatia e conflituosa interação entre seus membros.

16- Sobre o Protocolo de Quioto é correto afirmar:

- a) Trata-se de acordo bilateral visando à implantação de alternativas tecnológicas que possibilitem o controle da biopirataria.
- b) O Mecanismo de Desenvolvimento Limpo - MDL é um instrumento criado para auxiliar os países desenvolvidos no cumprimento de metas de redução de gases efeito estufa.
- c) A implantação de sistema de gestão ambiental ISO14000 e respectiva certificação são requisitos essenciais para obter créditos de carbono.
- d) O Brasil, país enquadrado nas Partes do Anexo I do Protocolo deve tomar medidas para redução das emissões de carbono até 2012.
- e) O Mecanismo de Desenvolvimento Limpo - MDL funciona no sentido de inibir instrumentos com a modernização de plantas industriais nos países em desenvolvimento.

17- A matriz energética brasileira tem como principal fonte de fornecimento a:

- a) energia hidrelétrica
- b) energia eólica e solar
- c) energia derivada do biodiesel
- d) energia termoelétrica
- e) energia derivada de gás natural

18- Assinale a opção correta.

- a) Para o Brasil atingir o patamar de "grau de incerteza", que permitirá acesso a dinheiro mais barato, precisará controlar os juros públicos e crescer mais rapidamente.
- b) Para o Brasil atingir o patamar de "grau de investimento", que permitirá acesso a dinheiro mais barato, precisará controlar os gastos públicos e crescer mais rapidamente.
- c) Para o Brasil atingir o patamar de "grau de investimento", que permitirá acesso a dinheiro mais barato, precisará zerar os gastos públicos e promover o desenvolvimento acelerado.
- d) Para o Brasil atingir o patamar de "grau de investimento", que permitirá acesso a dinheiro interno, precisará aumentar os juros e zerar os investimentos públicos.
- e) Para o Brasil atingir o patamar de "grau de incerteza", que permitirá acesso a dinheiro fácil, precisará investir em marketing e promover o desenvolvimento.

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA E FUNDAMENTOS BÁSICOS DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO

19- Com relação à instituição denominada Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), assinale a opção correta.

- a) Apesar de a CCEE apurar a tarifa de suprimento para as distribuidoras, essa tarifa não é levada em conta pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) na formação das tarifas de fornecimento aos consumidores regulados.
- b) O custeio da CCEE é coberto com recursos de taxas provenientes de fiscalizações realizadas pela ANEEL nas empresas do setor elétrico.
- c) No caso de concessionários do serviço público de energia elétrica, a CCEE administra somente a contratação de compra de energia.
- d) A estrutura de governança da CCEE é semelhante à da ANEEL, à exceção das áreas de regulação e fiscalização, que estão presentes somente nesta última instituição.
- e) A CCEE caracteriza-se como pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos.

20- A Empresa de Pesquisa Energética (EPE) foi criada com a implantação do modelo do setor elétrico brasileiro vigente. Acerca dessa instituição, assinale a opção correta.

- a) A EPE é impedida de celebrar contratos de prestação de serviços com pessoas físicas ou jurídicas para realizar trabalhos comprovadamente de sua competência técnica.
- b) As receitas da EPE são provenientes de contratos de prestação de serviço com a ANEEL e com o ONS.
- c) Um condicionante para a formação da EPE foi a sua vinculação à CCEE.
- d) A EPE conta com câmaras técnicas para fins de desenvolvimento de estudos setoriais que lhes são pertinentes.
- e) A EPE não dispõe de autonomia técnica, tal como o requisito necessário para promover estudos de viabilidade técnico-econômica e sócio-ambiental de usinas para aproveitamentos hidrelétricos.

21- A respeito das principais funções dos agentes institucionais do setor elétrico, existentes e novos, integrantes do modelo institucional do setor elétrico brasileiro, a partir de 2004, assinale a opção correta.

- a) O Conselho Nacional de Política Energética (CNPE) tem como um dos seus objetivos a proposição de licitação individual de projetos especiais do setor elétrico que são sugeridos pelas empresas do setor elétrico atuantes no país.
- b) O Ministério de Minas e Energia (MME), por intermédio da ANEEL, exerce o monitoramento da segurança de suprimento do setor elétrico.

- c) Cabe ao MME a definição de ações preventivas visando à restauração de suprimento no caso de desequilíbrios conjunturais no que diz respeito à oferta e demanda de energia.
- d) Não é função da ANEEL realizar licitações para aquisição de energia para os distribuidores, pois essa função deve ser realizada pela CCEE.
- e) O CNPE, consultado o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), é o principal agente institucional responsável pela política de estudo e expansão da rede básica do sistema interligado brasileiro.

22- Considere que uma determinada empresa concessionária de energia elétrica tenha concessão de serviço público, formalizada adequadamente dentro da lei. De acordo com a Lei n. 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de prestação de serviço público, a extinção da concessão pode ocorrer por caducidade. O poder concedente não poderá declarar a caducidade da concessão quando

- a) a concessionária paralisar o serviço ou contribuir para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior.
- b) a concessionária, após ser apenada por imposição de infração, cumprir, nos devidos prazos, as obrigações decorrentes dessa apenação.
- c) a concessionária for condenada em sentença transitada em julgado por sonegação de contribuições sociais.
- d) a concessionária descumprir cláusulas contratuais concernentes à concessão.
- e) a concessionária atingir condições econômicas insatisfatórias, de modo que não possa manter a adequada prestação do serviço público.

23- Julgue e marque como certa (C) ou errada (E) cada uma das afirmativas subseqüentes sobre as concessões, permissões e autorizações de prestação de serviço público relacionadas ao setor de energia elétrica.

- () De acordo com a Lei n. 8.987/95, permissão de serviço público consiste na delegação da prestação de serviços públicos que é feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco.
- () As autorizações são concedidas pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica mediante licitação prévia do bem público e desde que não provoque nenhum prejuízo à coletividade que se utiliza do referido bem.
- () Considere que uma concessão foi legalmente obtida para fins de aproveitamento de um potencial hidrelétrico de 3.000 kW. Em tal situação, pode ser dispensada a licitação prévia visando à obtenção da concessão.
- () Modo, forma e condições de prestação do serviço devem ser previstos em cláusulas do contrato de concessão.
- () As autorizações são concedidas a título precário, não rendendo a revogação direito a indenização.

Assinale a opção que corresponde à seqüência correta de marcações.

- a) C – E – E – C – C.
- b) C – E – C – C – E.
- c) E – C – C – E – C.
- d) E – C – E – E – E.
- e) C – C – C – E – C.

24- Ainda com relação aos ditames da Lei n. 9.427, de 26/12/1996, assinale a opção incorreta.

- a) As receitas da ANEEL incluem recursos oriundos da cobrança da taxa de fiscalização sobre serviços de energia elétrica e rendimentos de operações financeiras que realizar.
- b) A Taxa de Fiscalização de Serviços de Energia Elétrica é diferenciada em função da modalidade e proporcional ao porte do serviço concedido, permitido ou autorizado, incluindo a produção independente de energia elétrica.
- c) Nos doze meses subseqüentes ao exercício do cargo, o ex-dirigente da ANEEL estará impedido de prestar, mesmo que indiretamente, qualquer tipo de serviço às empresas que estiveram sob sua regulamentação ou fiscalização.
- d) Um acionista com participação individual direta de 3% no capital social de empresa permissionária está impedido de exercer cargo de direção na ANEEL.
- e) Os mandatos do diretor-geral e dos demais diretores da ANEEL são coincidentes e com duração de quatro anos.

25- A Lei n. 9.427, de 26/12/1996, define atribuições da ANEEL, que incluem a de

- a) promover os procedimentos licitatórios para a contratação de concessionárias de serviço público para a produção e a transmissão de energia elétrica, sendo que a correspondente contratação para a distribuição de energia elétrica é responsabilidade direta do Ministério de Minas e Energia.
- b) dirimir quaisquer divergências entre concessionárias, sendo que as divergências entre estas e seus respectivos consumidores devem ser resolvidas por acordo entre as partes ou pelo Poder Judiciário.
- c) definir as tarifas de uso do sistema de transmissão, assegurando arrecadação de recursos suficientes para a cobertura dos custos deste sistema e utilizando sinal locacional para assegurar maiores encargos para os agentes que mais oneram o sistema de transmissão.
- d) estabelecer tarifas para o suprimento de energia elétrica realizado às concessionárias de distribuição cujos mercados próprios sejam superiores a 300 GWh/ano.

- e) regular o serviço concedido e o permitido, fiscalizando permanentemente a prestação dele, estando a regulação e a fiscalização do serviço autorizado fora da alçada da ANEEL.

26- Segundo o Regimento Interno da ANEEL, não compete à Diretoria, em regime de colegiado, analisar, discutir e decidir, em instância administrativa final, acerca do(a)

- a) planejamento estratégico da Agência.
- b) coordenação das ações de proteção e defesa dos consumidores de energia elétrica que sejam incumbência da Agência.
- c) designação do diretor que presidirá cada audiência pública.
- d) delegação eventual a diretor para deliberar sobre assuntos relacionados às Superintendências de Processos Organizacionais.
- e) designação de comissões de licitação.

27- Ainda com relação às prescrições da Lei n. 8.987, de 13/2/1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, assinale a opção correta.

- a) No julgamento da licitação, deverão ser considerados simultaneamente, pelo menos, os critérios do menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado e da melhor proposta técnica, com preço fixado no edital.
- b) São várias as cláusulas essenciais do contrato de concessão, porém elas não incluem as relativas à obrigatoriedade, forma e periodicidade da prestação de contas da concessionária ao poder concedente e aos direitos dos usuários para a obtenção e utilização do serviço: essas cláusulas devem ser tratadas em lei.
- c) É incumbência do poder concedente intervir na prestação do serviço sempre que houver denúncia de que ela é inadequada ou de qualidade insuficiente.
- d) O poder concedente poderá intervir na concessão, sendo que a intervenção será feita por decreto do poder concedente, que conterà a designação do interventor e o prazo da intervenção.
- e) A não-regularização pela concessionária da prestação do serviço após intimação do poder concedente neste sentido pode gerar a encampação, que é uma das razões para a extinção unilateral da concessão sem pagamento de indenização.

28-A respeito das prescrições da Lei n. 8.987, de 13/2/1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, assinale a opção incorreta.

- a) As concessões estão sujeitas à fiscalização contínua e exclusiva pelo poder concedente responsável pela delegação. Por sua vez, as permissões, por serem delegações a título precário, sujeitam-se à fiscalização pelo poder concedente com a cooperação dos usuários.
- b) Um município de um estado brasileiro que, no passado, tenha sido território pode ser poder concedente.
- c) As condições de prestação de um serviço adequado incluem continuidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas.
- d) Os usuários devem levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tomem conhecimento, relativas ao serviço prestado.
- e) Os contratos relativos à concessão de serviços públicos poderão prever mecanismos de revisão tarifária, com a finalidade de manter-se o equilíbrio econômico-financeiro.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

29- Muitas organizações estão cada vez mais envolvidas num processo de busca de diferenciação dos seus produtos, tanto pela qualidade, como também pela construção de uma imagem que as posicione não como simples fabricantes, mas como participantes íntegros dos processos de troca desenvolvidos, pois é inegável que num ambiente inundado de mensagens publicitárias, destacar-se como organização ética, confiável, comprometida com a sociedade pode ser de grande valia para a construção de uma forte identidade corporativa e de marca.

(Trecho extraído do artigo, Percepção do Consumidor Sobre Ações Corporativas Vinculadas ao Conceito de Responsabilidade Social: Um Estudo no Setor de Cosméticos. MRTVI, Valdete de Oliveira. Anais do ENANPAD, 2003).

Diante dos fatos apontados é correto afirmar que:

- a) As empresas que divulgam sua imagem estão, necessariamente, comprometidas com seus diversos públicos (*stakeholders*).
- b) O Marketing Institucional é uma modalidade do marketing que engloba uma série de outros tais como: o marketing esportivo, o ecológico, o cultural e o de causas sociais.
- c) O Marketing Institucional visa aumentar o lucro das organizações, por isso envolve apenas organizações do setor produtivo.
- d) O Marketing Institucional visa somente o público considerado como cliente da empresa.
- e) Propaganda de partido político não pode ser considerada como pertencente ao escopo do Marketing Institucional.

30- Uma instituição para ser competitiva deve responder às necessidades do mercado. Para tanto, necessita saber como seu público a percebe, pois grande percentual de seu sucesso depende da imagem percebida. O problema é que, freqüentemente, a imagem percebida não corresponde à realidade, pois muitas destas percepções são baseadas em informações imprecisas e limitadas. Para tentar assegurar seu sucesso, instituições vêm lançando mão de ferramentas que possam mensurar sua imagem.

Com relação ao assunto abordado indique se as afirmativas abaixo são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () Imagem é a soma de crenças, idéias e impressões que uma pessoa tem de um objeto.
- () A imagem atual de uma organização é baseada em registros passados. Por conseguinte, uma organização pode mudar sua imagem por meio de uma mudança rápida de estratégia de relações públicas.
- () A qualidade real de uma organização é freqüentemente menos importante que seu prestígio ou reputação de qualidade porque é sua excelência percebida que, de fato, orienta as decisões do público.
- () Duas pessoas podem possuir a mesma imagem de uma organização e ter atitudes diferentes em relação a ela. Portanto, pode-se afirmar que a imagem das pessoas sobre um objeto revela, necessariamente, suas atitudes em relação ao mesmo.
- () A imagem de uma organização está relacionada com a maneira como uma empresa visa identificar e posicionar a si mesma ou a seus produtos. A identidade é a maneira como o público vê a empresa ou seus produtos.

Assinale a opção correta.

- a) V, F, V, F, V
- b) V, V, F, F, F
- c) V, F, V, F, F
- d) F, F, V, F, F
- e) V, V, V, V, V

31-Para que uma organização possa comparar seu desempenho com o de outras organizações, necessita passar por várias etapas de mensuração da sua imagem. Uma dessas etapas mensura a localização da organização ao longo das dimensões mais relevantes como: tamanho da empresa, qualidade dos serviços prestados, relacionamento com os clientes, entre outras. Essa etapa de mensuração da imagem da empresa é conhecida como Diferencial Semântico.

A partir dessa informação pode-se afirmar que:

- A. Uma organização com alta familiaridade e atitude desfavorável está melhor posicionada que uma organização com baixa familiaridade e atitude desfavorável.
- B. A escala de diferencial semântico permite que empresas conheçam suas forças e fraquezas de imagem em relação a seus concorrentes.
- C. A escala de diferencial semântico é um instrumento que somente permite avaliar as percepções de pessoas pertencentes ao mesmo segmento.
- D. A escala de diferencial semântico não permite monitorar mudanças na imagem da organização no decorrer do tempo.
- E. Na escala de diferencial semântico, o desenvolvimento de um conjunto de dimensões relevantes funciona como uma pesquisa prévia para identificar as dimensões que as pessoas normalmente usam para refletir o objeto.

Assinale a opção correta.

- a) Estão todas corretas.
- b) Estão todas incorretas.
- c) Apenas a letra B está correta.
- d) Apenas as letras B e E estão corretas.
- e) Apenas a letra A está correta.

32-De acordo com Regis McKenna (1999), o desenvolvimento da credibilidade é um processo lento e difícil, mas pode ser realizado e é vital para o sucesso no mercado. Segundo o autor existem quatro elementos básicos a serem desenvolvidos nas estratégias empresariais para gerarem credibilidade e por sua vez estabelecerem um posicionamento para seus produtos no mercado. Tais elementos são:

- a) Uso da propaganda de boca; desenvolvimento da infra-estrutura; formação de relações estratégicas; vendas para clientes certos.
- b) Pesquisa de mercado; desenvolvimento da estrutura; formação de relações estratégicas; distribuição indireta.
- c) Uso da propaganda de boca; desenvolvimento da infra-estrutura; formação de relações estratégicas; aumento da variedade do produto.
- d) Uso da propaganda de boca; desenvolvimento da estrutura; aumento da qualidade do produto; vendas para clientes certos.
- e) Pesquisa interna de mercado; aumento da variedade do produto; formação de relações estratégicas; vendas para clientes certos.

33-O Marketing de Causas Sociais é uma oportunidade das empresas intensificarem sua reputação corporativa, aumentarem a conscientização de marca e fidelidade dos clientes, incrementarem as vendas e chamarem a atenção da imprensa. É, portanto, uma ferramenta estratégica de posicionamento.

Entre as opções abaixo, marque a incorreta.

- a) A dificuldade na relação entre parceiros (entidades beneficentes e empresas patrocinadoras) quando se trata de transações envolvendo o marketing de causas sociais, surge quando o lado comercial do negócio que é quem fornece o dinheiro, acredita que a verba deve ser empregada de modo a refletir a estratégia geral de posicionamento da empresa no mercado.
- b) O conceito-chave no marketing de causas sociais é que a marca deveria usar ativamente seu compromisso com a entidade filantrópica ou causa como parte da comunicação da marca a seu público consumidor. Esse nível de comunicação é feito, concomitantemente com os valores racional e emocional oferecidos, e deveria ser visto como inerente à própria marca como um todo.
- c) A campanha de marketing de causas sociais procura uma mudança fundamental e de curto prazo, tanto na imagem da marca quanto na abordagem que será usada para trazer a questão da causa.
- d) Se o consumidor notar que o compromisso do relacionamento é genuíno, manifestado de maneira clara, e se o entrosamento entre a empresa ou marca e a causa for adequado, então as chances de haver uma reação negativa ou de oposição do público durante a campanha serão mínimas.
- e) Há diferenças importantes entre uma campanha genuína de marketing de causas sociais e a antiga campanha com fins beneficentes ou filantrópicos. Hoje, empresas buscam maior compromisso com tais atividades, por isso há uma tendência em se associarem a um número menor de atividades beneficentes ou filantrópicas.

34- Assinale a opção incorreta.

- a) Pesquisadores têm enfatizado o papel crucial da confiança em promover lealdade e trocas mais selecionadas e, reduzindo risco, a confiança contribui para dar continuidade à relação e criar sentimentos de lealdade.
- b) Há uma gradual mudança de paradigma na área de marketing que, essencialmente, enfatiza a manutenção de clientes atuais por meio da busca de relacionamentos mais permanentes, ao invés da aquisição de novos clientes e realização de trocas singulares.
- c) Os consumidores definem uma hierarquia de valores, desejos e necessidades com base em dados empíricos, opiniões, referências obtidas por meio de propaganda de boca e experiências anteriores com produtos e serviços. Usam essas informações para tomar decisões de compra.
- d) Assim como o posicionamento confere aos produtos uma presença singular no mercado, o posicionamento da empresa confere uma presença singular para uma

empresa inteira. Entre os vários fatores que contribuem para o posicionamento de uma empresa (forças administrativas, sua história, personalidade dos altos executivos) o que tem menor relevância é seu sucesso financeiro.

- e) Uma organização deve pesquisar seu público de tempos em tempos para descobrir se suas atividades estão melhorando sua imagem. As imagens públicas tendem a resistir à mudança. Se a empresa não está fazendo progresso seu programa de marketing institucional terá que ser mudado ou sua oferta de marketing.

35-Marketing de relacionamento é a prática da construção de relações satisfatórias a longo prazo com partes-chaves – consumidores, fornecedores e distribuidores – para reter sua preferência e negócios a longo prazo. As empresas inteligentes tentam desenvolver confiança e relacionamentos “ganha-ganha”, a longo prazo com consumidores distribuidores, revendedores e fornecedores.

(KOTLER, P. *Administração de Marketing: análise, planejamento, administração e controle*. São Paulo: Atlas, 1998, p. 30)

Com base nas idéias defendidas acima, assinale a opção que não condiz com a idéia central do texto.

- a) Marketing de relacionamento resulta em fortes vínculos econômicos, técnicos e sociais entre as partes.
 b) Na maioria dos casos bem sucedidos de marketing de relacionamento, as transações passam a ser rotineiras, em vez de serem tratadas caso a caso.
 c) O resultado final do marketing de relacionamento é a construção de um ativo exclusivo da empresa chamado rede de marketing. Esta rede é composta por consumidores, funcionários, fornecedores, distribuidores, varejistas, agências de propaganda, cientistas universitários e outros com quem constrói relacionamentos comerciais mutuamente rentáveis.
 d) Neste contexto, a concorrência não é entre as empresas, mas entre redes completas.
 e) Os clientes de hoje são grandes e, freqüentemente, globais. Eles preferem fornecedores que podem vender e entregar um conjunto coordenado de produtos e serviços em muitos locais, não sendo fundamental o trabalho em conjunto com as equipes do cliente para melhorar os produtos e os processos.

36-Kotler (2000) cita uma pesquisa conhecida como *Harvard Negotiation Project* de Fisher e Ury na qual chegam a quatro pontos básicos para conduzir negociações com princípios.

Associe cada um desses pontos básicos ao seu respectivo conceito:

COLUNA A		COLUNA B	
A1	Separar as pessoas do problema.	B1	Procurar um bolo maior em vez de discutir o tamanho de cada fatia. Buscar opções que ofereçam ganho mútuo ajuda a identificar interesses comuns.
A2	Focalizar interesses, não posições.	B2	Insistir para que o acordo reflita os critérios de maneira objetiva, independentemente das posições de cada lado. Essa abordagem evita uma situação em que um lado deve ceder ao outro. Em vez disso, ambos os lados estão cedendo a uma solução justa com base em critérios que ambos aceitam.
A3	Inventar opções para ganhos mútuos.	B3	Cada parte deve compreender o ponto de vista da outra parte e o nível de emoção com que ela o sustenta, mas o foco deve estar no interesse das partes e não em suas diferenças pessoais. Ouvir atentamente argumentos contrários e abordar o problema com bases nestes argumentos melhora a chance de se chegar a uma conclusão satisfatória.
A4	Insistir em critérios objetivos.	B4	A distinção entre posições e interesses é similar àquela entre soluções e resultados desejados, ou significado e fim. Ao atentar para os ganhos, as negociações têm mais possibilidades de encontrar um meio de acordo mútuo para alcançar os interesses comuns.

A partir da associação entre as colunas, assinale a opção correta.

- a) A1-B3 / A2-B4 / A3-B1 / A4-B2
 b) A1-B4 / A2-B3 / A3-B1 / A4-B2
 c) A1-B3 / A2-B4 / A3-B2 / A4-B1
 d) A1-B4 / A2-B3 / A3-B2 / A4-B1
 e) A1-B1 / A2-B4 / A3-B3 / A4-B2

37-Quando as negociações que ocorrem em contextos empresariais contêm elementos competitivos, os negociadores podem sentir-se tentados a usar um conjunto de táticas que lhes permitam ganhar vantagem numa determinada fase do processo de negociação. Existem controvérsias quanto ao comportamento ético usado por negociadores. Acredita-se tanto que um comportamento pouco ético pode ser necessário para se tornar um negociador eficaz, quanto que a conduta ética tem sempre vantagens sobre a utilização de táticas desonestas. Defende-se que a integridade do negociador não só se traduz em melhores resultados, como evita quatro conseqüências de custos muito elevados: 1) rigidez em futuras negociações; 2) _____; 3) criação de uma reputação negativa; 4) _____ (não detecção de assuntos que se poderiam revelar benéficos para ambas as partes).

Assinale a opção que preenche corretamente as lacunas do texto acima:

- a) queda na credibilidade pública / perda de oportunidades.
- b) perda do negócio / grandes prejuízos à imagem institucional.
- c) destruição da relação com o oponente / grandes prejuízos à imagem institucional.
- d) queda na credibilidade pública / destruição da relação com o oponente.
- e) destruição da relação com o oponente / perda de oportunidades.

38-Segundo Wagner III e Hollenbeck (apud KOTLER, 2000) existem cinco abordagens gerais para administração de interesses divergentes caracterizadas por diferentes combinações entre assertividade e cooperação. Assinale a opção que apresenta corretamente essas cinco abordagens.

- a) Competição, assimilação, abstenção, colaboração e intransigência.
- b) Concorrência, acomodação, isenção, colaboração e transigência.
- c) Competição, acomodação, isenção, participação e transigência.
- d) Concorrência, assimilação, colaboração, participação e intransigência.
- e) Competição, acomodação, abstenção, colaboração e transigência.

Texto I (para as questões de 39 a 43).

O Século XXI se inicia e o Oriente Médio mantém sua posição de área estratégica para a economia mundial e de acentuada instabilidade política, com graves repercussões para a segurança internacional. A questão palestina se arrasta e nada faz crer numa solução a curto prazo. No Irã, o anúncio de importante decisão tomada por seu governo, que se confronta com a posição de grandes potências e do próprio sistema internacional, representado pela Organização das Nações Unidas (ONU), eleva ainda mais o grau de tensão existente na região. No Iraque, desdobram-se os efeitos da intervenção militar conduzida pela coalizão anglo-americana. Nesse sentido, ainda que Saddam Hussein tenha sido desalojado do poder, a ação militar externa não foi capaz de controlar efetivamente o país, haja vista o recrudescimento das ações terroristas no território iraquiano.

39-O caráter estratégico do Oriente Médio para a economia mundial vincula-se ao petróleo. A respeito do tema, assinale a opção correta.

- a) Embora todos os países da região sejam grandes produtores de petróleo, problemas de variada natureza impedem sua comercialização pelos mercados mundiais, pelo menos na quantidade necessária ao atendimento da demanda internacional.
- b) Países árabes, como o Irã, têm reduzido sua capacidade de processamento do petróleo como forma de pressão contra a política externa norte-americana conduzida pelo governo George W. Bush.
- c) Apesar da evidente intenção de ocupar espaços momentaneamente abandonados pelos árabes, as exportações petrolíferas israelenses não são capazes de suprir o mercado consumidor do Ocidente.
- d) Conquanto seja um recurso natural renovável, mas perigosamente poluente, o petróleo continua sendo essencial no sistema produtivo contemporâneo porque ainda não se conseguiu encontrar outra fonte de energia que possa substituí-lo.
- e) Os preços internacionais do petróleo seguem as leis do mercado, oscilando também em face das mais diversas crises e, não raro, são determinados pelo uso político que deles fazem os grandes produtores e exportadores.

40-A questão palestina está no centro da instabilidade política do Oriente Médio. Independentemente de quaisquer outras considerações, o problema básico deriva do fato de que a Palestina

- a) ainda não se constitui em Estado pleno, tal como deveria ter ocorrido quando se determinou a partilha do território para a criação de dois Estados, o israelense e o palestino.
- b) não admite a existência de Israel, posição para a qual convergem todos os grupos políticos atuantes no país.

- c) é dona de vastas riquezas naturais, motivo da cobiça internacional e da constante divisão interna entre suas principais facções políticas.
- d) é sustentada militarmente pelo Egito, razão pela qual não pode assumir posições mais flexíveis em relação a Israel e ao Ocidente.
- e) conseguiu eliminar a força política dos radicais que, com seus atos terroristas, mantinham unida a população em torno de objetivos maiores, como a independência nacional.

41-Mencionada no texto, a decisão tomada recentemente pelo governo iraniano que causa preocupação e desconfiança entre setores proeminentes do sistema internacional refere-se à

- a) denúncia de maus-tratos infringidos pelas autoridades militares norte-americanas aos prisioneiros iraquianos.
- b) retomada de seu programa nuclear, mesmo com a garantia verbal dada pelo governo de Teerã de que será utilizado com fins pacíficos.
- c) retaliação contra a presença ocidental no Iraque, com o incentivo às ações de terroristas suicidas, os homens-bomba.
- d) retirada do país da ONU, para agir mais livremente e não ficar sujeito às sanções do Conselho de Segurança das Nações Unidas.
- e) invasão do Afeganistão, com a finalidade declarada de prender Osama Bin Laden e desmantelar sua organização terrorista.

42-Passados dois anos da chegada das forças militares ocidentais no Iraque, é possível afirmar que

- a) foi inconteste a vitória militar e política da coalizão anglo-americana, algo que se comprova com a rápida deposição de Saddam Hussein.
- b) o apoio internacional à decisão norte-americana de invadir o Iraque, expresso nas manifestações da opinião pública mundial e por gestos governamentais, foi decisivo para o êxito da missão.
- c) confirmou-se a desconfiança dos EUA de que o Iraque dispunha de expressivo arsenal de armas de destruição em massa, motivo pelo qual o governo Bush autorizou o ataque ao país governado por Saddam Hussein.
- d) a reação ao inimigo externo uniu os três grupos nos quais o Iraque historicamente se divide: curdos, sunitas e os xiitas de Saddam Hussein.
- e) os estrategistas norte-americanos possivelmente não avaliaram de maneira adequada o grau de dificuldade que encontrariam para consolidar a nova ordem iraquiana pós-invasão.

43-Citada no texto, a Organização das Nações Unidas (ONU) é o grande órgão multilateral surgido no imediato pós-Segunda Guerra Mundial, com a finalidade precípua de esforçar-se pela paz e pela segurança internacional. Há consenso de que, na atualidade, a organização sofre os efeitos do fim da realidade mundial na qual foi gestada e em razão da qual agiu por várias décadas. Essa realidade, encerrada formalmente com a desintegração da União Soviética, ficou conhecida como

- a) Tríplice Aliança.
- b) Entente Cordial.
- c) Guerra Fria.
- d) Paz Armada.
- e) Guerra nas Estrelas.

Texto II (para as questões 44 e 45).

Altera-se o panorama político da América Latina. Nos dias de hoje, por meio de eleições, chegam ao poder governantes que, com maior ou menor intensidade, identificam-se com posições tidas como de esquerda. Há, pois, clara diferença em relação ao passado recente, sobretudo com o cenário prevaiente na última década do século passado, quando grande parte dos países da região adotou uma série de medidas voltadas para a inserção na ordem global, seguindo os parâmetros do novo liberalismo em voga. As diferenças tornam-se ainda mais ostensivas quando se considera o quadro geral de ditaduras que tomou conta de quase toda a região entre os anos 1960 e 1980. Contudo, graves e históricos problemas estruturais persistem, dos quais a desigualdade parece ser o de maior relevo social. Ademais, projetos integracionistas teimam em não avançar, pelo menos com a intensidade e a latitude requeridas por uma realidade econômica mundial cada vez mais acentuadamente global.

44-O texto enfatiza a existência de dificuldades, ainda hoje não superadas, que retardam o processo de integração econômica entre países latino-americanos. Um dos mais conhecidos projetos de integração regional teve sua pedra fundamental lançada com a aproximação argentino-brasileira, nos anos 80, quando esses países eram governados por Raúl Alfonsín e José Sarney. Com a incorporação do Paraguai e do Uruguai, nascia o novo bloco, denominado

- a) Área de Livre Comércio das Américas (ALCA).
- b) Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL).
- c) Pacto Andino.
- d) Mercado Comum do Sul (MERCOSUL).
- e) Pacto Amazônico.

- 45- Uma economia destruída, com cerca de 80% da população vivendo abaixo da linha da pobreza, e necessitando da presença de força militar externa para garantir a própria segurança interna. Eis o cenário atual do Haiti, o primeiro país americano a abolir a escravidão e independente desde 1804, constituindo-se na primeira república negra do continente. Relativamente à situação vivida pelo país na atualidade, assinale a opção incorreta.
- O Haiti conheceu uma das mais truculentas ditaduras de que se tem notícia, a de François “Papa Doc” Duvalier, substituído pelo filho Jean-Claude Duvalier, o “Baby Doc”, derrubado por uma irrupção popular.
 - A mais recente crise haitiana teve como protagonista o padre Jean-Bertrand Aristide, presidente eleito duas vezes, mas que foi levado à renúncia no auge de manifestações e da insurreição armada que contestavam a legitimidade de sua vitória eleitoral.
 - Enfraquecida e passando por indistigável crise de identidade, a ONU sentiu-se incapaz de atuar no Haiti conflagrado, razão pela qual alguns países, tendo à frente o Brasil, resolveram enviar militares para tentar apaziguar a nação caribenha.
 - A presença de militares do Brasil no Haiti não constitui novidade. Missões na fronteira Egito-Israel, na República Dominicana, em Angola e no Timor Leste são exemplos de uma tradição brasileira em participar de operações dessa natureza, geralmente com finalidade pacífica ou humanitária.
 - A posição do Brasil foi marcante na definição do resultado eleitoral que, neste ano de 2006, garantiu a vitória, em primeiro turno, do candidato René Préval, antigo aliado de Aristide.
- 46- No contexto geral da globalização dos dias de hoje, algumas características se salientam, como as apontadas nas opções abaixo, exceto:
- Não é de hoje a tendência à constituição de um mercado mundial, sendo possível observar, há séculos, um crescente estreitamento das relações econômicas e sociais entre diversos povos e regiões do planeta.
 - A Revolução Industrial, acompanhada de descobertas científicas e de inúmeras invenções, em especial nas áreas de transportes e de comunicações, expandiu enormemente o sistema produtivo e ampliou de maneira considerável o mercado para a aquisição de seus produtos.
 - Nascida para uso militar nos EUA, a rede mundial de computadores – a internet – mostrou-se a mais espetacular tecnologia de informação e comunicação existente no mundo, sendo decisiva para a integração econômica mundial a partir da disseminação das novas técnicas de informática e de telecomunicações.
 - É na área financeira que a globalização encontra maiores dificuldades para se impor, o que se explica pela impossibilidade material de transferência dos capitais pela via eletrônica e pelo rígido controle exercido pelos governos nacionais sobre os denominados mercados financeiros.
 - A ampliação da capacidade produtiva e a abertura dos mercados, aumentando consideravelmente o volume do comércio mundial, ainda não foram capazes de promover a significativa redução das desigualdades, quer sociais, quer regionais.
- 47- Sobre o processo legislativo das Emendas à Constituição, assinale a única opção correta.
- A Constituição Federal prevê a possibilidade de apresentação de proposta de Emenda à Constituição conjuntamente pelo Senado Federal e pela Câmara dos Deputados, sendo necessário, nesse caso, que a iniciativa seja apoiada por um número de Parlamentares equivalente a um terço do número total de membros do Congresso Nacional.
 - A proibição de promulgação de emenda à Constituição durante a vigência do Estado de Defesa não se aplica após a aprovação do decreto de intervenção pelo Congresso Nacional.
 - A emenda à Constituição será promulgada pela Mesa do Congresso Nacional, com o respectivo número de ordem, em sessão conjunta das duas Casas.
 - A transformação do Brasil em um Estado unitário, com sistema de governo parlamentarista, pode ser feita por emenda à Constituição, desde que mantido o voto direto, secreto, universal e periódico.
 - A matéria constante de proposta de emenda à Constituição rejeitada não poderá ser objeto de nova proposta na mesma sessão legislativa, mesmo que a nova proposta seja apoiada por três quintos dos Parlamentares da sua Casa de origem.
- 48- Sobre o processo legislativo das leis ordinárias, complementares e delegadas, assinale a única opção correta.
- As normas gerais para organização do Ministério Público dos Territórios podem ter por origem projeto de lei de iniciativa do Presidente da República ou de membro do Congresso Nacional.
 - Não pode haver projeto de lei de iniciativa popular sobre matéria reservada pela Constituição para lei complementar.
 - A Constituição Federal não permite emendas a projeto de lei de iniciativa do Presidente da República.
 - Havendo emendas, na Casa revisora, ao texto do projeto de lei aprovado pela Casa iniciadora do processo legislativo, caberá à Casa iniciadora enviar o projeto de lei à sanção do Presidente da República.
 - Um projeto de lei de iniciativa do Supremo Tribunal Federal terá sua discussão e votação iniciada no Senado Federal.

49- Sobre o processo legislativo das leis ordinárias, complementares e delegadas, assinale a única opção correta.

- a) O Presidente da República poderá solicitar urgência para apreciação de projeto de lei de sua iniciativa, mesmo que a matéria constante da proposição não seja reservada a leis de sua iniciativa privativa.
- b) No caso de ser solicitada, pelo Presidente da República, urgência para apreciação do projeto do Código de Direito Administrativo dos Territórios Federais, que é de sua iniciativa, a Casa em que estiver tramitando a proposição deverá sobre ela deliberar, em até quarenta e cinco dias, sob pena de se sobrestarem as demais deliberações legislativas da respectiva Casa.
- c) A possibilidade de veto do Presidente da República a projeto de lei aprovado pelo Congresso Nacional deve ser exercida no prazo máximo de quinze dias, contados da data do recebimento da proposição pelo Poder Executivo, sob pena de se considerar o projeto de lei sancionado tacitamente.
- d) O veto presidencial será apreciado, sucessivamente, em cada Casa do Congresso Nacional, só podendo se rejeitado pelo voto da maioria absoluta dos membros da Casa.
- e) Uma vez concedida, pelo Congresso Nacional, ao Presidente da República, a delegação legislativa por este solicitada, não há previsão constitucional de que o Congresso Nacional possa rejeitar o projeto de lei delegada elaborado pelo Poder Executivo.

50- Sobre o processo legislativo das medidas provisórias, assinale a única opção correta.

- a) A Constituição veda, de forma expressa, a edição de medidas provisórias sobre matéria relativa a garantias individuais, salvo para ampliar o campo de aplicação dessas garantias.
- b) A majoração da alíquota do imposto de importação de produtos estrangeiros, feita por medida provisória no mês de novembro, só produzirá efeitos no exercício financeiro seguinte se ela for convertida em lei até o último dia do ano em que foi editada.
- c) Não é possível a edição de medida provisória sobre matéria constante de projeto de lei aprovado pelo Congresso Nacional que esteja pendente de sanção ou veto do Presidente da República.
- d) O processo legislativo das medidas provisórias iniciará, alternadamente, na Câmara dos Deputados e no Senado Federal.
- e) O prazo de quarenta e cinco dias para a entrada das medidas provisórias em regime de urgência é contado, separadamente, em cada uma das Casas do Congresso Nacional, sendo o marco inicial da contagem do prazo a data do recebimento da medida provisória no Protocolo Geral de cada Casa.

51- Sobre o processo legislativo das medidas provisórias, assinale a única opção correta.

- a) Conforme previsão expressa do texto constitucional, a prorrogação do prazo de vigência inicial da medida provisória depende de solicitação do Presidente da República, na condição de autor da proposição.
- b) Caso o Congresso Nacional não exerça sua atribuição exclusiva de disciplinar as relações jurídicas decorrentes da aplicação de medida provisória, no prazo de sessenta dias após a sua rejeição ou perda de eficácia, todas essas relações jurídicas conservar-se-ão regidas pela medida provisória rejeitada expressa ou tacitamente.
- c) A contagem do prazo de vigência de uma medida provisória, para fins de verificação de sua eficácia, é contínua, não havendo previsão constitucional de sua interrupção.
- d) A composição da comissão responsável para examinar a medida provisória e sobre ela emitir juízo prévio sobre o atendimento de seus pressupostos constitucionais varia de acordo com a Casa pela qual se inicia o processo legislativo dessa proposição.
- e) Caso seja aprovado projeto de lei de conversão alterando o texto original da medida provisória, se ele não for sancionado dentro de prazo de validade da medida provisória, ela perderá sua eficácia.

52- Indique a opção correta.

No seu sentido mais amplo por competências humanas se entende

- a) o estoque de qualificações que credenciam a pessoa a exercer um trabalho.
- b) as realizações da pessoa em determinado contexto.
- c) a sinergia entre qualificações e desempenho individual e organizacional.
- d) o valor social agregado ao produto ou serviço da organização.
- e) a experiência profissional acumulada na organização.

53- A gestão por competências tem sido apontada por vários autores como uma das formas das organizações obterem vantagem competitiva. Com relação a essa frase é correto afirmar que:

- a) a vantagem competitiva provém do processo de negociação que se estabelece entre as lideranças dos funcionários e a direção da organização.
- b) a vantagem competitiva provém do esforço da organização em identificar requisitos básicos para preenchimento de cargos.
- c) a vantagem competitiva provém do processo de remuneração variável que se implanta na organização.
- d) a vantagem competitiva provém do esforço de capacitação voltado para melhoria da qualidade e atendimento ao cliente.
- e) a vantagem competitiva provém do esforço de relacionar as aptidões do quadro de funcionários a resultados organizacionais.

54- Indique a opção que completa corretamente a frase a seguir: "Competências podem ser descritas ..."

- a) na forma de referenciais de desempenho ou dimensões da competência.
- b) na forma de requisitos de escolaridade ou de experiência.
- c) na forma de atribuições a serem desempenhadas no cargo.
- d) na forma de cursos de treinamento a serem realizados.
- e) na forma de atitudes esperadas do ocupante do cargo no desempenho de suas funções.

55- Em relação à gestão pública e à gestão privada, classifique as frases a seguir em Verdadeiras (V) ou Falsas (F).

- I. Na gestão pública e na gestão privada a demanda é caracterizada por sua imprevisibilidade e seu caráter compulsório.
- II. Na gestão pública as atividades gerenciais seguem pressupostos distintos da gestão privada, como a relação com o cidadão e a universalização do acesso aos serviços públicos.
- III. Na gestão privada a origem de receitas indica que ser superavitário não é um parâmetro de desempenho na prestação dos serviços.
- IV. Na gestão pública e na gestão privada os produtos são claramente traduzíveis em termos de uma relação de custo-benefício.
- V. Na gestão pública a introdução de inovações administrativas, tecnológicas e comportamentais é um ato político e não somente técnico.

Aponte a resposta que contém apenas as opções falsas.

- a) I, II e III.
- b) I e II.
- c) I, III e IV.
- d) IV e V.
- e) III e V.

56- O Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) e o Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF) são premiações nacionais que objetivam o reconhecimento à excelência na gestão das organizações brasileiras. A respeito do PNQ e do PQGF, classifique as frases a seguir em Verdadeiras (V) ou Falsas (F) e assinale a opção correta.

- () Os critérios Clientes e Sociedade pertencem à avaliação da gestão no PQGF.
- () Os órgãos da Administração Pública podem participar do PNQ.
- () As autarquias, fundações e empresas públicas podem participar do PQGF.
- () Os critérios Liderança e Tecnologia pertencem à avaliação da gestão no PNQ.
- () Os critérios Pessoas e Resultados pertencem à avaliação do PNQ e do PQGF.

- a) V, F, F, F, V
- b) F, V, V, F, V
- c) F, F, F, V, V
- d) V, F, F, V, F
- e) F, F, V, V, F

57- Após a reforma do aparelho do Estado brasileiro, a gestão pública passa a ser orientada predominantemente pelos valores da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e pelo desenvolvimento de uma cultura gerencial nas organizações. A respeito das estratégias adotadas pela administração pública gerencial, assinale a opção incorreta.

- a) Definição precisa dos objetivos que o administrador público deverá atingir em sua unidade.
- b) Garantia de autonomia do administrador na gestão dos recursos que lhe forem colocados à disposição para que possa atingir os objetivos contratados.
- c) Prática da competição administrada no interior do próprio Estado, quando há a possibilidade de estabelecer concorrência entre unidades internas.
- d) Descentralização e redução dos níveis hierárquicos no plano da estrutura organizacional.
- e) Deslocamento da ênfase do controle dos resultados para o controle dos processos.

58- Escolha a opção que preenche corretamente as lacunas da frase a seguir:

Alguns autores acreditam que a gestão pública é essencialmente distinta da gestão privada porque ambas apresentam especificidades estruturais. Enquanto o setor privado é constituído por organizações cuja característica distintiva é _____, o setor público é constituído por organizações cuja característica distintiva é a tentativa de operacionalizar políticas governamentais que atendam _____.

- a) o empreendedorismo - à participação popular
- b) a flexibilização organizacional - ao uso eficiente de recursos
- c) a responsabilidade social - à sistematização do desenvolvimento
- d) a orientação para a sobrevivência no mercado - ao interesse público
- e) o ajuste estrutural - à eficiência administrativa

59- A Administração de Recursos Humanos pode ser subdividida em subsistemas ou processos que tem objetivos específicos.

Escolha a opção correta.

- a) O subsistema/processo de suprimento visa aprimorar o desempenho dos funcionários de forma que possam crescer na carreira.
- b) O subsistema/processo de manutenção visa garantir a permanência dos funcionários com bom desempenho e potencial.
- c) O subsistema/processo de desenvolvimento visa implementar estratégias de avaliação das políticas e procedimentos de RH.
- d) O subsistema/processo de controle visa integrar os funcionários ao ambiente interno da organização.

e) O subsistema/processo de aplicação visa pesquisar e captar a melhor mão-de-obra do mercado de trabalho.

60- As ações de recursos humanos são compartilhadas na organização entre a área de recursos humanos e o corpo gerencial. Considerando este ponto de vista, escolha a opção correta.

- a) O gerente de linha dirige o trabalho de seus funcionários e é responsável pelo cumprimento de metas. Já o gerente de RH assessora, aconselha e presta serviços em áreas como recrutamento, contratação, remuneração, carreira.
- b) O gerente de linha executa o trabalho de recrutamento e seleção de funcionários e cumpre metas. Já o gerente de RH define metas organizacionais a serem atingidas e decide sobre a distribuição de recursos.
- c) O gerente de linha assessora e aconselha em áreas como recrutamento, contratação, remuneração, carreira. Já o gerente de RH é responsável pelo cumprimento das metas organizacionais.
- d) O gerente de linha é responsável direto pelo cumprimento de metas de recursos humanos. Já o gerente de RH assessora para assegurar diretrizes uniformes de administração de pessoal.
- e) O gerente de linha assegura diretrizes uniformes de administração de pessoal e é responsável pelo cumprimento de metas. Já o gerente de RH decide sobre os valores, a cultura e o clima organizacional.

61- Indique a opção que responde corretamente a tendência da área de recursos humanos voltada para resultados.

- I. Captar no mercado os recursos necessários ao funcionamento da organização;
 - II. Criar capital intelectual por meio da gestão do conhecimento;
 - III. Estabelecer o planejamento estratégico da organização;
 - IV. Ser parceiro estratégico da organização.
- a) apenas I, II e III estão corretos.
 - b) apenas II, III e IV estão corretos.
 - c) apenas I e II estão corretos.
 - d) apenas II e IV estão corretos.
 - e) apenas III e IV estão corretos.

62- Indique se as frases a seguir são Verdadeiras (V) ou Falsas (F) e assinale a opção correta.

- () Alguns dos fatores que afetam o planejamento estratégico de recursos humanos são: mudanças tecnológicas e planejamento da carreira.
 - () O planejamento estratégico de recursos humanos tem como objetivo estabelecer a quantidade e qualidade da mão-de-obra.
 - () O planejamento estratégico de recursos humanos está evoluindo para gestão estratégica de pessoas, que tem como um dos objetivos alinhar-se a gestão estratégica da empresa.
 - () O planejamento estratégico de recursos humanos baseia-se no estudo de séries históricas de mercados interno e externo.
- a) V, F, V, F
 - b) V, V, F, F
 - c) F, F, V, V
 - d) F, V, V, F
 - e) F, V, F, V

63- Escolha a opção que não interpreta corretamente elementos-chave de Planejamento Estratégico de Recursos Humanos (PERH).

- a) A dimensão integração do PERH com a estratégia do negócio diz respeito a uma avaliação contínua e sistemática de oportunidades e ameaças, forças e fraquezas da organização.
- b) O PERH pressupõe um processo gerencial de motivação e mudanças na cultura da organização sob responsabilidade direta da área de recursos humanos.
- c) Uma das fases do PERH se refere ao desenvolvimento de políticas, programas e atividades de recursos humanos, sob uma visão sistêmica, integrada e temporal.
- d) Um dos objetivos do PERH é prever e antecipar mudanças nos negócios da empresa, na tecnologia de modo a preparar programas específicos de atuação.
- e) O PERH se constitui num processo contínuo de análise e avaliação do quantitativo de recursos humanos, das competências requeridas e existentes.

64- Assinale a opção correta.

- a) Treinamento, num sentido restrito, significa a preparação do funcionário para o exercício de funções futuras.
- b) Desenvolvimento, no âmbito da gestão de pessoas, significa a análise do potencial do funcionário com base no seu desempenho comprovado.
- c) O desenvolvimento de pessoal visa preparar o funcionário para execução de competências específicas do cargo.
- d) Treinamento, num sentido restrito, significa a preparação do funcionário para a execução de uma função específica.
- e) O treinamento de pessoal visa desenvolver atitudes gerenciais no funcionário para ocupar cargos técnicos.

65- O treinamento é um ato intencional de fornecer os meios para possibilitar a aprendizagem, constituindo-se de uma seqüência programada de eventos. Fase de I , responsabilidade do gerente de II Fase de III..... sob responsabilidade da IV..... . Fase de V..... e fase VI..... , sob responsabilidade VII

Indique a opção que completa corretamente a frase acima.

- a) I-especificação dos cargos, II-linha. III-escolha de métodos instrucionais, IV-área gerencial. V-avaliação de reação e VI avaliação de resultados, VII de instituições de ensino.
- b) I-determinação de necessidades, II-linha. III- planejamento e programação, IV- área de recursos humanos. V-execução e VI avaliação, VII compartilhada entre área de recursos humanos, gerentes de linha e treinandos.
- c) I-determinação de necessidades, II-recursos humanos. III-escolha de métodos instrucionais, IV-área educacional da empresa. V-avaliação de reação e VI avaliação de processo, VII dos gerentes de linha.
- d) I-descrição de cargos. II-de negócios. III-planejamento e programação, IV-área de produção. V-execução e VI avaliação, VII exclusiva da área de recursos humanos.
- e) I-avaliação de desempenho, II-recursos humanos. III-planejamento e programação, IV-área corporativa da empresa. V-avaliação de reação e VI avaliação de processo, VII compartilhada entre área de recursos humanos, gerentes de linha e treinandos.

66- Escolha a opção que não expressa corretamente os objetivos de um processo de avaliação de desempenho de funcionários.

- a) Indicação para promoção e aumentos salariais.
- b) Definição de plano de melhoria de desempenho e adequação aos padrões da empresa.
- c) Identificação do potencial do funcionário e planejamento da carreira.
- d) Adequação do indivíduo ao cargo e oportunidade de conhecer problemas.
- e) Definição de pisos salariais e plano de benefícios.

67- Escolha a opção que expressa corretamente medidas objetivas de desempenho.

- a) Escalas gráficas.
- b) Método de classificação.
- c) Absenteísmo e produtividade.
- d) Escalas de incidentes críticos.
- e) Distribuição forçada.

68- O estudo das características individuais e de seu impacto sobre os grupos e as organizações é um dos principais focos da perspectiva comportamental das organizações.

Assinale a opção que apresenta somente características individuais focalizadas nos estudos sobre o comportamento organizacional.

- a) Atitudes, competências, sentimentos e emoções.
- b) Traços de personalidade, tecnologia, habilidades e emoções.
- c) Racionalidade, atitudes, flexibilidade e emoções.
- d) Traços de personalidade, flexibilidade, tecnologia e sentimentos.
- e) Atitudes, habilidades, emoções e impessoalidade.

69- Segundo o enfoque comportamental, a organização deve ser vista como um sistema social, onde a organização informal é maior que a formal.

Assinale a opção que apresenta somente componentes da organização informal.

- a) Grupos informais, hierarquia, normas de conduta e aprendizagem organizacional.
- b) Clima organizacional, grupos formais, cultura organizacional e comunicação.
- c) Cultura organizacional, cargos, hierarquia e normas de conduta.
- d) Clima organizacional, aprendizagem organizacional, tarefas e grupos informais.
- e) Normas de conduta, grupos informais, clima organizacional e cultura organizacional.

70- Complete a frase a seguir, indicando a resposta correta:

O conjunto de suposições fundamentais que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu aprendendo a resolver seus problemas de adaptação externa e de integração interna e que funcionou suficientemente bem para ser considerado válido e, então, ser ensinado aos novos membros de uma organização como o modo correto de perceber, pensar e sentir estes problemas é chamado de _____.

- a) clima organizacional
- b) cultura organizacional
- c) comportamento organizacional
- d) liderança organizacional
- e) aprendizagem organizacional

71- As frases a seguir referem-se aos temas cultura e clima organizacional. Classifique as alternativas em Verdadeiras (V) ou Falsas (F).

- I. O clima organizacional é o reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas, que predomina numa organização em um determinado período, sendo instável, conforme a influência que sofre de algumas variáveis ao longo do tempo.
- II. A cultura organizacional é o elo entre o nível individual e o nível organizacional no sentido de expressar a compatibilidade das expectativas, valores e interesses individuais com as necessidades, valores e diretrizes formais.
- III. O clima organizacional é afetado por conflitos e por fatores positivos e negativos que ocorrem no ambiente de trabalho, no contexto sócio-econômico e político da organização como, também, na vida particular dos funcionários.
- IV. A cultura organizacional é formada por valores que definem questões que são prioritárias para a organização e estabelecem padrões a serem seguidos que fornecem um senso de direção comum para todos e um guia para o comportamento diário.
- V. O clima organizacional é caracterizado pela presença de heróis que personificam os valores e condensam a força da organização com a função de tornar o sucesso atingível, fornecer modelos, estabelecer padrões de desempenho e motivar os empregados.

Aponte a resposta que contém apenas as opções corretas.

- a) II, IV e V
- b) I, III e V
- c) II, III e V
- d) I, III e IV
- e) II e IV

72- Assinale a opção verdadeira a respeito do instituto da redistribuição.

- a) Trata-se de forma de provimento do servidor público.
- b) Somente é possível sua ocorrência em se tratando de cargo vago.
- c) Poderá ocorrer independentemente do interesse da Administração.
- d) É vedada a servidores públicos ocupantes de cargos e carreiras das agências reguladoras e para as agências reguladoras de que trata a Lei n. 10.871, de 20/05/2004.
- e) Poderá ocorrer independentemente da compatibilidade entre as atribuições do cargo e as finalidades institucionais do órgão ou entidade para onde se redistribui.

73- É objeto de avaliação para desempenho do cargo durante o período de estágio probatório do servidor os seguintes fatores, exceto:

- a) Responsabilidade.
- b) Produtividade.
- c) Urbanidade.
- d) Capacidade de iniciativa.
- e) Disciplina.

74- Assinale a opção que não retrata uma forma de desprovisionamento do servidor no cargo público.

- a) Readaptação.
- b) Remoção.
- c) Promoção.
- d) Falecimento.
- e) Exoneração.

75- Tício, servidor público federal, já tendo cumprido o período de estágio confirmatório, afasta-se do exercício de suas funções para exercer mandato eletivo em âmbito estadual, retornando a sua instituição de origem após quatro anos.

Caio, também servidor público federal e contemporâneo de Tício na instituição, é cedido para a Casa Civil da Presidência da República e lá permanece durante todo o tempo em que Tício esteve afastado. Também Caio retorna a sua instituição de origem após quatro anos de exercício na Casa Civil da Presidência da República.

A respeito do desenvolvimento do servidor na respectiva carreira e considerando o caso concreto acima narrado, bem como o que disciplina a Lei n. 8.112/90, assinale a opção verdadeira.

- a) Admitindo-se que Caio e Tício ingressaram conjuntamente no serviço público federal e na instituição em que trabalham, ambos contabilizarão igual tempo de serviço para fins de promoção por merecimento.
- b) O período em que Tício exerceu mandato eletivo estadual não será contabilizado como de efetivo exercício para fins de promoção por antigüidade.
- c) O período em que Caio esteve cedido para a Casa Civil da Presidência da República não será contabilizado como de efetivo exercício para fins de promoção por merecimento.
- d) O período em que Tício exerceu mandato eletivo estadual será considerado como de efetivo exercício, exceto para a promoção por merecimento.
- e) Tendo em vista que nem Caio, nem Tício estiveram no exercício das funções de seu cargo durante o período de quatro anos, este interregno será descontado de seus tempos de serviço para todos os fins.

76- Analise as seguintes afirmações relacionadas a conceitos básicos de Tecnologia da Informação.

- I. Nos testes de software, ao utilizar o método de caixa-preta, o engenheiro de software deve formar casos de testes que garantam que todos os caminhos independentes de um módulo tenham sido exercitados exaustivamente.
- II. O processo de normalização é uma vantagem que o modelo relacional de dados apresenta em relação a outros modelos de gerenciamento de dados, visando eliminar todas as redundâncias do banco de dados.
- III. Nos modelos de qualidade dos produtos de software a Confiabilidade é a capacidade do software manter seu nível de desempenho, sob as condições estabelecidas, por um período de tempo.
- IV. O planejamento da escalabilidade do hardware de uma empresa faz referência à capacidade que um computador, produto ou sistemas têm de se recuperar no momento de uma pane.

Indique a opção que contenha todas as afirmações verdadeiras.

- a) I e II
- b) II e III
- c) III e IV
- d) I e III
- e) II e IV

77- Analise as seguintes afirmações relacionadas a conceitos básicos de Gerenciamento de Projetos segundo o PMBOK.

- I. Um projeto cria entregas exclusivas, que são produtos, serviços ou resultados. Os projetos podem criar uma capacidade de realizar um serviço, como funções de negócios que dão suporte à produção.
- II. O gerenciamento de projetos é a aplicação de conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto a fim de atender aos seus requisitos.
- III. A finalidade dos projetos e das operações são as mesmas, visando atingir seu objetivo e, em seguida, retornar ao seu ponto de partida, mantendo o negócio.
- IV. Um projeto é um esforço contínuo ou cíclico, sem um início nem fim definidos, empreendido para manter um produto, serviço ou resultado exclusivo.

Indique a opção que contenha todas as afirmações verdadeiras.

- a) I e II
- b) II e III
- c) III e IV
- d) I e III
- e) II e IV

78- De acordo com o PMBOK, Grupo de processos de iniciação

- a) define e autoriza o projeto ou uma fase do projeto.
- b) define e refina os objetivos e o escopo para os quais o projeto foi realizado.
- c) planeja a ação necessária para alcançar os objetivos e o escopo para os quais o projeto foi realizado.
- d) integra pessoas e outros recursos para realizar o plano de gerenciamento do projeto para o projeto.
- e) inicializa as medições do progresso para identificar variações em relação ao plano de gerenciamento do projeto, de forma que possam ser tomadas ações corretivas, quando necessário, para atender aos objetivos do projeto.

79- Analise as seguintes afirmações relacionadas à Segurança da Informação.

- I. A garantia da integridade no uso do controle de acesso permite identificar os usuários legítimos da informação para que lhes seja liberado o acesso quando solicitado.
- II. Na segurança dos serviços terceirizados, o Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece as metas para o controle de configuração e para produtividade da equipe de desenvolvimento.
- III. A assinatura digital de uma mensagem é a sua transformação através da aplicação de uma função matemática, com o objetivo de garantir que um conjunto de dados realmente provém de determinado remetente e não foi adulterado após o seu envio.
- IV. Uma Autoridade Certificadora (AC) é uma entidade autorizada a emitir, suspender, renovar ou revogar certificados digitais. A principal competência de uma AC é emitir certificados que vinculem uma determinada chave pública ao seu titular.

Indique a opção que contenha todas as afirmações verdadeiras.

- a) I e II
- b) II e III
- c) III e IV
- d) I e III
- e) II e IV

80- Os processos definidos pelo ITIL estão focados no desenvolvimento de planos para a melhoria da qualidade da entrega dos serviços de TI. Segundo esses processos, é correto afirmar que o *Security Management*, além de outras tarefas, é o processo responsável por gerenciar

- a) as mudanças e analisar os requisitos de integração usando produtos de terceiros.
- b) e criar um projeto seguro para gerenciamento de configuração.
- c) um nível definido de segurança da informação, serviços e infra-estrutura de TI.
- d) e prover treinamento e atualização dos empregados.
- e) e estabelecer o fluxo de trabalho dos processos operacionais.



Escola de Administração Fazendária

www.esaf.fazenda.gov.br