

**BANCO CENTRAL DO BRASIL**  
Concurso Público para provimento de cargo de  
**Analista**  
**Área 5**

Caderno de Prova, Cargo Area 5, Tipo 001  
000000000000000000  
00001-001-066

Nº de Inscrição  
MODELO

<b>P R O V A</b>
<b>Conhecimentos Específicos</b>

## INSTRUÇÕES

- Verifique se este caderno:
  - corresponde a sua opção de cargo.
  - contém 60 questões, numeradas de 1 a 60.Caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno.  
Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

### VOCÊ DEVE:

- procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

### ATENÇÃO

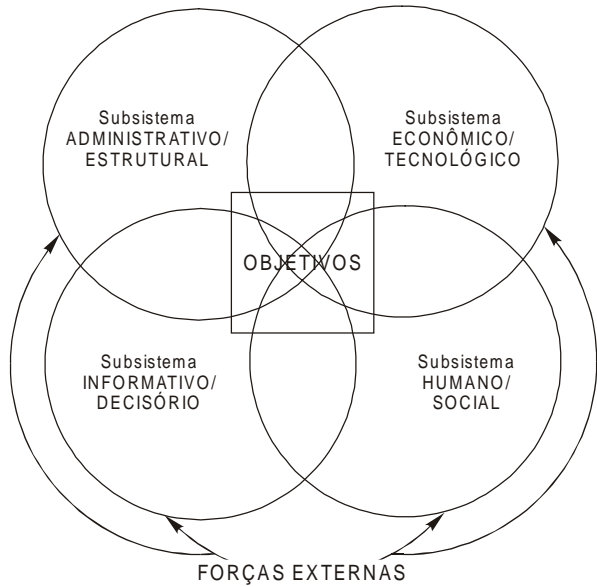
- Marque as respostas primeiro a lápis e depois cubra com caneta esferográfica de tinta preta.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- Você terá 4 horas para responder a todas as questões e preencher a Folha de Respostas.
- Ao término da prova devolva este caderno ao aplicador, juntamente com sua Folha de Respostas.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

FUNDAÇÃO CARLOS CHAGAS  
Janeiro/2006

010105

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

1. Paul Hersey e Douglas Scott definem que uma organização é um sistema composto de vários subsistemas inter-relacionados: o humano/social, o administrativo/estrutural, o informativo/decisório, e o econômico/tecnológico. Como demonstra a figura abaixo, se todo o sistema funciona bem, cada uma de suas partes, ou subsistemas, interage eficazmente com as outras. De acordo com Ichak Adizes, para gerir eficazmente uma organização são necessárias quatro funções: produzir, implementar, inovar e integrar. Cada um desses papéis está claramente relacionado com um dos quatro subsistemas mencionados.

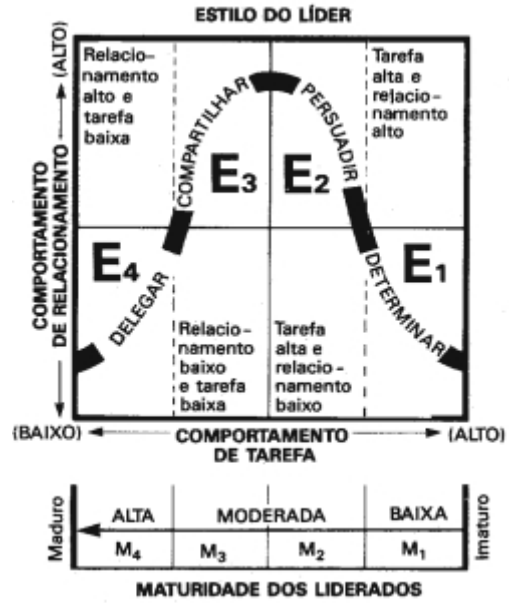


(Hersey, Paul. **Psicologia para Administradores**. São Paulo. EPU, 1986)

Da análise dos dados, é correto afirmar que:

- (A) Em um ambiente em constante mutação, o gerente deve ser empreendedor, ter discernimento, critério para mudar as metas e os métodos utilizados para atingi-las. Deve ser inovador enfatizando o subsistema administrativo/estrutural.
- (B) O principal requisito de um gerente é possuir apenas um conhecimento funcional de sua área, destacando-se, assim, a função produzir, que enfatiza atividades do sistema econômico/tecnológico.
- (C) O gerente, no papel de implementador, coordena, controla e disciplina, verificando ainda se tudo funciona conforme o previsto. A ênfase é dada no subsistema humano/social.
- (D) O gerente, para bem administrar, requer coordenação de várias pessoas desempenhando papéis que podem parecer conflitantes, mas, na verdade, as funções produzir, implementar, inovar e integrar são intercomplementares.
- (E) Como integrador, o gerente transforma as estratégias individuais em estratégias de grupo; riscos individuais tornam-se riscos de grupo; metas individuais são harmonizadas em metas de grupo e, finalmente, o empreendimento individual desponta como empreendimento de grupo. A função integrar enfatiza o subsistema informativo/decisório.

2. Considere a figura abaixo:



(Hersey, Paul. **Psicologia para Administradores**. São Paulo. EPU, 1986)

De acordo com a liderança situacional não existe um único modo melhor de influenciar as pessoas. O estilo de liderança que uma pessoa deve adotar com os indivíduos ou grupos depende do nível de maturidade das pessoas que o líder deseja influenciar e, conforme a figura, é indicado pela curva prescritiva que passa pelos quatro quadrantes de liderança, diretamente acima do nível de maturidade correspondente.

Considerando os dados, é correto afirmar que

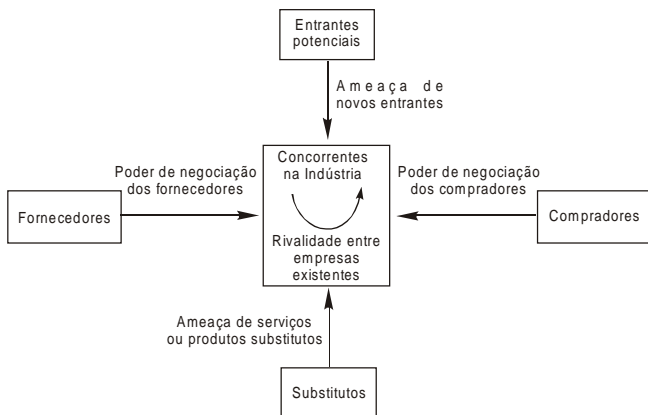
- (A) pessoas que não têm capacidade, nem vontade de assumir a responsabilidade de fazer algo, não são competentes nem seguras de si, exigindo o *estilo de liderança compartilhar*.
- (B) pessoas que têm capacidade, mas não estão dispostas a fazer o que o líder quer, exigem o *estilo de liderança compartilhar*.
- (C) pessoas que não têm capacidade, mas sentem disposição para assumir responsabilidades, têm confiança em si, mas ainda não possuem as habilidades necessárias, exigindo o *estilo de liderança delegar*.
- (D) pessoas que têm capacidade e disposição para assumir responsabilidade exigem o *estilo de liderança persuadir*.
- (E) o estilo de liderança apropriado a cada um dos quatro níveis de maturidade não inclui a dosagem certa de comportamento de tarefa (direção) e comportamento de relacionamento (apoio).

3. Henry Mintzberg define que a estrutura organizacional de uma empresa envolve duas exigências fundamentais: a divisão do trabalho em tarefas distintas e a realização da coordenação entre essas tarefas. A coordenação provou ser um trabalho mais complicado, que envolve vários meios, denominados mecanismos de coordenação. Os mecanismos de coordenação definidos são cinco: ajuste mútuo, supervisão direta, padronização dos processos de trabalho, padronização dos resultados do trabalho e padronização das habilidades dos trabalhadores.

Nessa perspectiva, é correto afirmar que

- (A) as habilidades (e o conhecimento) são padronizados quando o tipo de treinamento exigido para o desempenho do trabalho não é especificado.
- (B) a supervisão direta assume a coordenação quando uma pessoa passa a ser responsável pelo trabalho das outras, dispensando instruções e monitoramento das ações.
- (C) os processos do trabalho são padronizados quando o conteúdo do trabalho não é especificado ou programado.
- (D) os *outputs* são padronizados quando os resultados do trabalho – por exemplo, as dimensões do produto ou o desempenho – não são especificados.
- (E) o ajuste mútuo obtém a coordenação do trabalho pelo simples processo de comunicação informal.

4. Tratando-se de estratégias competitivas, o modelo de Porter – as cinco forças competitivas de Porter – apresenta uma metodologia analítica para que se compreendam as relações entre o empreendimento e a concorrência, conforme representação abaixo.



(Porter, Michael E., 1947 – **Vantagem Competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 1992)

Da síntese dos elementos dispostos acima, é pertinente afirmar que

- (A) a ameaça de entrada de novos concorrentes em potenciais coloca um limite nos preços e modula o investimento exigido para deter novos entrantes.
- (B) o poder do comprador não influencia os preços que as empresas podem cobrar, da mesma forma que não influencia a ameaça de substituição.
- (C) o poder dos compradores não influencia o custo e o investimento, porque compradores poderosos não exigem serviços dispendiosos.
- (D) o poder de negociação dos fornecedores não determina os custos das matérias-primas e de outros insumos.
- (E) a intensidade da rivalidade não influencia os preços, assim como os custos da concorrência.

5. Porter, no delineamento do seu modelo de estratégia competitiva genérica afirma que, embora uma empresa possa ter inúmeros pontos fortes e pontos fracos em comparação com seus concorrentes, existem dois tipos básicos de vantagem competitiva que uma empresa pode possuir: baixo custo e diferenciação. Esses dois tipos básicos de vantagem competitiva, combinados com o escopo de atividades, levam a três estratégias genéricas que são liderança de custo,

- (A) enfoque e diversificação.
- (B) diferenciação e diversificação.
- (C) diferenciação e enfoque.
- (D) diferenciação e desenvolvimento de mercado.
- (E) enfoque e desenvolvimento de produto.

6. Ansoff, em seu modelo de delineamento de estratégia empresarial, afirma que dois tipos correlatos de estratégia são usados para caracterizar a direção do desenvolvimento estratégico da empresa: a estratégia de carteiras e a estratégia competitiva. A estratégia de carteiras possui quatro componentes: vetor de crescimento geográfico, vantagem competitiva, sinergia e flexibilidade estratégica. Analise a representação:

Produto Missão	Corrente	Novo
Corrente	1	3
Nova	2	4

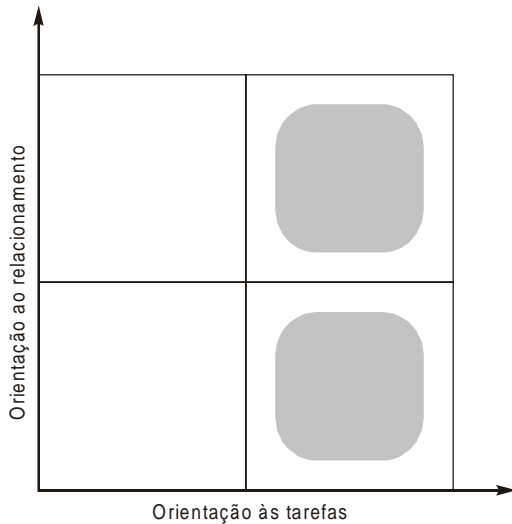
Para esse modelo de estratégia, o resultado da relação produto/missão, para cada quadrante do vetor de crescimento é, respectivamente:

- (A) quadrantes 1 e 2 ⇒ diversificação e desenvolvimento de produtos.
- (B) quadrantes 1 e 4 ⇒ penetração de mercado e desenvolvimento de mercados.
- (C) quadrantes 2 e 3 ⇒ desenvolvimento de produtos e desenvolvimento de mercados.
- (D) quadrantes 2 e 4 ⇒ desenvolvimento de mercados e diversificação.
- (E) quadrantes 3 e 4 ⇒ penetração de mercados e diversificação.

7. A teoria de Reddin da eficácia gerencial apresenta quatro estilos básicos de gestão que são:

- (A) dedicado, transigente, relacionado e burocrata.
- (B) missionário, transigente, executivo e separado.
- (C) integrado, dedicado, relacionado e separado.
- (D) desertor, promotor, burocrata e relacionado.
- (E) separado, desertor, burocrata e executivo.

8. Analise o gráfico abaixo.



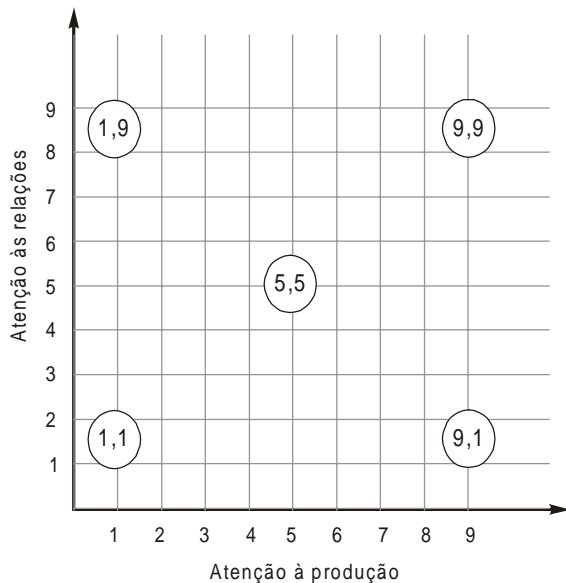
(Adaptado de Lacombe, Francisco José Masset. Gilberto Luiz José Heilborn. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo. Saraiva, 2003.)

Sob a ótica da Teoria 3D de gestão, é válido concluir que os quadrantes assinalados representam o estilo pessoal de um gerente

- (A) dedicado e integrado.
- (B) integrado e relacionado.
- (C) integrado e separado.
- (D) dedicado e relacionado.
- (E) dedicado e separado.

**Instruções:** Considere os dados abaixo para responder às questões de números 9 e 10.

A grade gerencial de Blake e Mouton mede o estilo de gestão em termos de sua preocupação prioritária em relação às pessoas e ao relacionamento; ou à produção, às tarefas e às atividades. No eixo das abscissas, são plotadas as prioridades em relação à produção, às tarefas e às atividades, e, no eixo das ordenadas, as prioridades em relação às pessoas e ao relacionamento. Em cada eixo, há intervalos de números inteiros, de 1 a 9.



(Adaptado de Lacombe, Francisco José Masset. Gilberto Luiz José Heilborn. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo. Saraiva, 2003)

9. Da análise dos dados, é pertinente concluir que:

- I. o ponto representado pelas coordenadas 9,1 indica que o estilo de relação superior/subordinado é baseado em autoridade e obediência.
- II. o ponto 1,9 representa um estilo caracterizado pelo máximo de preocupação com a produção e o mínimo com as pessoas.
- III. no estilo gerencial 1,1 o gestor não demonstra atitudes positivas e desempenha suas atividades de maneira passiva.
- IV. o ponto representado pelo estilo gerencial 5,5 parte do pressuposto que o gestor se apóia firmemente nas tradições, no passado e nas regras e regulamentos.
- V. a premissa do estilo gerencial indicado pelo ponto 9,9 é a de que não existe conflito inerente entre os objetivos de produção e as necessidades das pessoas, portanto, pessoas e produção não estão interligadas.

É correto o que consta APENAS em

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

10. Relacionando a Teoria X e Y de McGregor com a Grade Gerencial de Blake e Mouton é correto concluir que

- I. existe relação entre a Teoria X com o estilo gerencial 9,1.
- II. existe relação entre a Teoria Y com o estilo gerencial 1,9.
- III. existe relação entre a Teoria X com o estilo gerencial 1,1.
- IV. existe relação entre a Teoria Y com o estilo gerencial 9,9.

É correto o que consta APENAS em

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

11. Considere as assertivas:

- I. Material intelectual que foi formalizado, capturado e alavancado a fim de produzir um ativo de maior valor.
- II. Dados que foram organizados e ordenados de forma coerente e significativa para fins de análise e compreensão.
- III. Ativos que não têm substância física, mas proporcionam benefícios econômicos.
- IV. Mistura fluida de experiência estruturada, valores, informações contextuais e discernimento técnico que proporciona uma referência para avaliar e incorporar novas experiências e informações.

Referem-se, respectivamente, a:

- (A) I e II: capital intelectual e conhecimento.
- (B) I e III: conhecimento e ativos intangíveis.
- (C) I e IV: capital intelectual e conhecimento.
- (D) II e III: dados e capital intelectual.
- (E) II e IV: informações e comunicações.

<p>12. Domínio pessoal, modelos mentais, visão compartilhada, aprendizagem em equipe e pensamento sistêmico caracterizam organizações</p> <p>(A) que aprendem.                  (B) dedicadas à matricialidade.                  (C) do conhecimento.                  (D) de alto <i>downsizing</i>.                  (E) em processo de reengenharia.</p>	<p>17. A teoria geral de sistemas teve enorme impacto em todos os campos das ciências sociais, principalmente nos estudos organizacionais onde encontrou mais eco e oportunidades de experimentação. Dentro desse campo, a análise estrutural funcional (AEF) de Parsons é um complexo sistema de análise de sistemas sociais mais amplos, originária do campo da sociologia e voltada para a construção de uma <i>teoria de ação</i> em que Parsons propôs quatro funções essenciais ou requisitos fundamentais para que um sistema social continue em funcionamento, que são:</p> <p>I. ajustamento permanente às demandas do ambiente; entropia negativa; integração; continuidade e transmissão de valores para novos participantes.                  II. adaptação; sistemas abertos; integração; continuidade e transmissão de valores para novos participantes.                  III. ajustamento permanente às demandas do ambiente; fixação de metas; integração; sistemas existem dentro de outros sistemas.                  IV. ajustamento permanente às demandas do ambiente; alcance de objetivos; funções de um sistema dependem de sua estrutura; manutenção.                  V. ajustamento permanente às demandas do ambiente; alcance de objetivos; integração; continuidade e transmissão de valores para novos participantes.</p> <p>É correto o que consta APENAS em</p> <p>(A) I.                  (B) I e II.                  (C) III.                  (D) IV e V.                  (E) V.</p>
<p>13. O modelo de Mintzberg para o design de uma estrutura organizacional é composto por</p> <p>I. cúpula estratégica, linha intermediária, núcleo operacional, tecnoestrutura e assessoria de apoio.                  II. unidade diretiva, linha de supervisão ou gerência, base operacional e assessoria.                  III. cúpula estratégica, pessoas, tecnoestrutura, assessoria de apoio e tecnologia.                  IV. direção, supervisão, operações, tecnologia e sistema de informações e assessorias.                  V. pessoas, sistemas de informações, tecnologias e recursos.</p> <p>É correto o que consta APENAS em</p> <p>(A) I.                  (B) I e II.                  (C) III.                  (D) IV e V.                  (E) V.</p>	<p>18. Gestão por competências propõe-se a</p> <p>I. gerenciar o gap ou lacuna de competências eventualmente existente na organização, procurando eliminá-lo ou minimizá-lo.                  II. melhorar o desempenho pela criação de conhecimento gerador de inovação.                  III. constituir banco de talentos, visando à retenção, apoiado em mecanismos de mensuração e certificação de competências.                  IV. mapear e registrar o conhecimento crítico.</p> <p>É correto o que consta APENAS em</p> <p>(A) I e II.                  (B) I e III.                  (C) II.                  (D) III e IV.                  (E) IV.</p>
<p>14. No modelo organizacional proposto por Mintzberg, o Planejamento Estratégico é parte</p> <p>(A) da linha intermediária.                  (B) da cúpula estratégica.                  (C) do núcleo operacional.                  (D) da tecnoestrutura.                  (E) da assessoria de apoio.</p>	<p>19. Os sistemas complexos possuem uma característica denominada fractalidade, ou formas fractais, que consiste na existência de padrões recorrentes. Esse princípio básico pertence à Teoria</p> <p>(A) da Decisão.                  (B) da Complexidade.                  (C) da Contingência.                  (D) do Caos.                  (E) Crítica.</p>
<p>15. Estrutura altamente orgânica, com pouca formalização do comportamento; especialização do trabalho é altamente horizontalizada; tendência a agrupar especialistas; adoção da descentralização seletiva das equipes localizadas em vários pontos da organização, envolvendo vários grupos formados por gerentes de linha, especialistas operacionais e assessores. Trata-se de estrutura organizacional do tipo</p> <p>(A) estrutura simples.                  (B) matricial.                  (C) divisionalizada.                  (D) burocrática mecanizada.                  (E) adhocrática.</p> <p>16. A organização holográfica é aquela onde são criados</p> <p>I. macroprocessos matriciais interligados aos processos das unidades organizacionais.                  II. processos nos quais cada parte representa o todo.                  III. macroprocessos interligados às atividades de forma vertical.                  IV. atividades horizontalizadas interligadas aos processos verticais.                  V. processos e macroprocessos interligados entre si.</p> <p>É correto o que consta APENAS em</p> <p>(A) I.                  (B) I e V.                  (C) II.                  (D) III e IV.                  (E) IV e V.</p>	

20. Para Herzberg, os fatores que determinam a motivação são a realização, o reconhecimento, o trabalho em si, a responsabilidade, o avanço e o crescimento. Em outra dimensão estão os fatores que determinam a desmotivação, quando não são atendidos de acordo com as expectativas dos empregados, ou *fatores de higiene*. É pertinente, então, afirmar que:

- I. o conteúdo de uma tarefa é mais importante para a motivação dos trabalhadores do que a ambiência em que ela se desenvolve.
- II. a concessão, em níveis adequados, de fatores higiênicos, como segurança, salário e *status*, é importante para evitar que os empregados se sintam desmotivados, gerando, tal concessão, motivação.
- III. para que os trabalhadores se sintam motivados a desempenhar as suas tarefas é preciso que se dê constante atenção a fatores como reconhecimento, responsabilidade e desenvolvimento individual, além da definição adequada da tarefa em si.

É correto o que consta em

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

21. No processo de comunicação de pessoa para pessoa, os fatores que determinam a efetividade da comunicação e a fidelidade do processo são três: conhecimento, habilidade e atitudes. Na linguagem verbal, há cinco habilidades de comunicação, que são

- I. escrita.
- II. palavra.
- III. leitura.
- IV. audição.
- V. raciocínio.

É correto afirmar que as habilidades

- (A) I e II são, respectivamente, codificadora e decodificadora.
- (B) I e III são, respectivamente, codificadora e decodificadora.
- (C) I e V são, respectivamente, codificadora e decodificadora.
- (D) II e IV são, respectivamente, decodificadora e codificadora.
- (E) III e V são, respectivamente, codificadora e decodificadora.

22. Na Teoria da Comunicação, um dos pontos de maior importância é a preocupação com a pessoa que está na outra ponta da cadeia de comunicação: o receptor. Trata-se de

- (A) efetividade.
- (B) atitude.
- (C) *feedback*.
- (D) diretividade.
- (E) empatia.

23. As culturas não se transformam totalmente em outras culturas. Uma vez existentes, sempre manterão traços desenvolvidos, valores essenciais, o que corresponde

- (A) às competências da cultura.
- (B) à empatia da cultura.
- (C) às crenças da cultura.
- (D) à personalidade da cultura.
- (E) às habilidades da cultura.

24. O *self* ou autoconceito poderá apresentar dois tipos de estruturas psicológicas, as sadias e as patológicas, e ajuda a entender e explicar o comportamento das pessoas. Segundo o modelo do *self*,

- I. o indivíduo que possuir uma estrutura psicológica doentia poderá defender essa estrutura quando se depara com uma experiência que contradiz a sua estrutura psíquica.
- II. indivíduos com estrutura psicológica doentia se mostram mais sensíveis às críticas que lhes são dirigidas e reagem, podendo manifestar raiva desmedida ou indiferença total.
- III. as pessoas que contam com uma estrutura sadia do *self* não aceitarão com facilidade uma experiência discordante da sua estrutura psíquica e também não desenvolverão a estrutura que lhes falta.
- IV. as pessoas que contam com uma estrutura sadia do *self*, diante de situações que evidenciam sua imperfeição, não conseguirão aceitar e integrar essa experiência.

É correto o que consta APENAS em

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

25. O processo de horizontalização das organizações, ou redução do número de níveis hierárquicos, estimulou a prática do

- (A) *empowerment*.
- (B) *Coaching*.
- (C) *laisser-faire*.
- (D) *Mentoring*.
- (E) *diretívismo*.

26. No processo de gestão de pessoas, fazendo relação da natureza da administração científica de Taylor com os pressupostos do *grid* gerencial de Blake e Mouton, é correto inferir que o ponto comum é o

- (A) elevado interesse por pessoas e por tarefas.
- (B) elevado interesse por tarefas e baixo interesse por pessoas.
- (C) baixo interesse por pessoas e por tarefas.
- (D) médio interesse por pessoas e por tarefas.
- (E) médio interesse por tarefas e elevado interesse por pessoas.

27. O modelo científico de administração harmoniza-se mais com o estilo de mudança

- (A) do conhecimento.
- (B) participativa.
- (C) diretiva.
- (D) atitudinal.
- (E) grupal.

28. As ações estratégicas que uma organização empreende para melhorar sua posição diante de concorrentes reais ou potenciais são as

- (A) normativas.
- (B) objetivas.
- (C) operacionais.
- (D) táticas.
- (E) competitivas.

<p>29. A filosofia de planejamento que parte dos pressupostos que o principal valor do planejamento reside no processo de produzi-lo; que a maior parte da necessidade atual do planejamento decorre da falta de eficácia administrativa e de controles; e que o conhecimento futuro pode ser classificado em incerteza, certeza e ignorância, é a filosofia</p> <p>(A) da maximização ou otimização.          (B) da satisfação ou projetiva.          (C) da otimização ou analítica.          (D) de adaptação ou homeostase.          (E) da minimização ou analítica.</p>	<p>35. No processo de planejamento estratégico, o diagnóstico estratégico corresponde à primeira fase e procura diagnosticar acerca da real situação da empresa quanto ao seu macroambiente e microambiente. Apresenta variáveis de análise classificadas como</p> <p>I. variáveis controláveis, que propiciam uma condição favorável para a empresa em relação ao seu ambiente.          II. variáveis não controláveis pela empresa, que podem criar condições desfavoráveis para a instituição.          III. variáveis controláveis, que provocam uma situação desfavorável para a empresa em relação ao seu ambiente.          IV. variáveis não controláveis pela empresa, que podem criar condições favoráveis para a empresa, desde que esta tenha condições e ou interesse de usufruí-las.</p> <p>É pertinente concluir que, na análise do binômio <i>variável × ambiente</i>,</p> <p>(A) I e II têm, respectivamente, relação com o macroambiente e com o microambiente.          (B) I e IV têm relação com o macroambiente.          (C) I e III têm relação com o microambiente.          (D) II e III têm, respectivamente, relação com o microambiente e com o macroambiente.          (E) III e IV têm relação com o microambiente.</p>
<p>30. A habilidade gerencial voltada para o aprendizado da administração, a partir do estoque de conhecimentos existentes, desde a definição de objetivos e a formulação de políticas até ao conjunto de idéias sobre estruturas, processos e comportamentos organizacionais, é a habilidade</p> <p>(A) cognitiva.          (B) analítica.          (C) comportamental.          (D) da ação.          (E) de relações pessoais.</p>	
<p>31. Organizações com estruturas caracterizadas pela formação em equipes, descentralizadas, diferenciadas por objetivos e integradas por comunicações intensivas, são</p> <p>(A) táticas.          (B) matriciais.          (C) departamentalizadas.          (D) atomizadas.          (E) estratégicas.</p>	
<p>32. Quando se estrutura a organização por unidades autogestionárias, a autoridade e a responsabilidade atribuídas atraem o poder para o nível</p> <p>(A) diretivo.          (B) operacional.          (C) horizontal.          (D) vertical.          (E) central.</p>	<p>36. Na administração da qualidade, o princípio que estabelece que a maior parte dos prejuízos são causados por um número relativamente pequeno de defeitos é o de</p> <p>(A) Deming.          (B) Ishikawa.          (C) Juran.          (D) Shewhart.          (E) Pareto.</p>
<p>33. A representação gráfica do conjunto de atividades feitas para gerar produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes é o</p> <p>(A) diagrama espinha-de-peixe.          (B) organograma.          (C) gráfico de Pareto.          (D) histograma.          (E) fluxograma.</p>	<p>37. A técnica de gerenciamento de conflito que tem como característica a imposição de uma solução pela alta gerência é a de</p> <p>(A) dominação.          (B) concessão mútua.          (C) confronto.          (D) abstenção.          (E) abrandamento.</p>
<p>34. No processo de gestão da qualidade total, o crescimento do ser humano deve ser desenvolvido de acordo com o método "PDCA", sob firme comprometimento da alta administração, por meio das políticas de recursos humanos. O estabelecimento da meta da educação e treinamento faz parte</p> <p>I. da fase de desenvolvimento.          II. das fases de planejamento e de desenvolvimento.          III. das fases de desenvolvimento e de avaliação.          IV. da fase de planejamento.          V. das fases de planejamento e de avaliação.</p> <p>É correto o que consta APENAS em</p> <p>(A) I.          (B) II e III.          (C) IV.          (D) IV e V.          (E) V.</p>	<p>38. A área de Gerenciamento da Integração do Projeto é composta pelos processos:</p> <p>I. iniciação, desenvolvimento do plano de projeto e controle integrado de mudanças.          II. desenvolvimento do plano de projeto, execução do plano de projeto e controle integrado de mudanças.          III. desenvolvimento do plano de projeto, iniciação e planejamento do escopo.          IV. iniciação, planejamento do escopo e controle integrado de mudanças.</p> <p>É correto o que consta APENAS em</p> <p>(A) I.          (B) II.          (C) II e III.          (D) III.          (E) IV.</p>



39. A técnica de programação de projetos que permite o tratamento condicional e de probabilidades é
- (A) CPM e PERT.
  - (B) CPM.
  - (C) PERT.
  - (D) GERT.
  - (E) CPM e GERT.

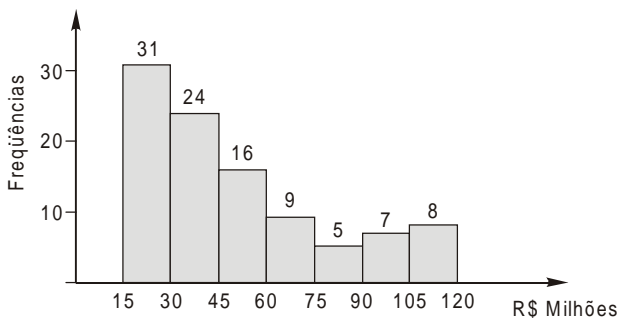
40. O projeto de determinado analista está no processo de Definição de Escopo e ele acaba de concluir a estrutura analítica do projeto (EAP). É correto, então, concluir que a EAP decompõe as entregas do projeto

- I. a um ponto em que é possível utilizar a identificação de alternativas para especificar como as atribuições do nível 2 podem ser feitas.
- II. a um ponto em que é possível identificar com facilidades as restrições e premissas do projeto.
- III. até o nível do pacote de trabalho, em que é possível documentar a análise do produto.
- IV. até o nível do pacote de trabalho, em que as estimativas de custo e tempo podem ser facilmente calculadas e as avaliações de controle de qualidade determinadas.

É correto o que consta APENAS em

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

41. O histograma de freqüências absolutas a seguir foi elaborado com base nas informações contidas na revista "O Empreiteiro", de junho de 2005, que demonstra o comportamento das empresas construtoras do ramo da construção civil no Brasil que obtiveram faturamento em 2004 maior ou igual a 15 milhões de reais e menor ou igual a 120 milhões de reais.



Com base nestas informações, obteve-se a média aritmética do faturamento das empresas deste estudo, considerando que todos os valores incluídos num certo intervalo de classe são coincidentes com o ponto médio deste intervalo. Com relação ao total de empresas deste histograma, o valor encontrado para esta média pertence ao intervalo de classe que contém

- (A) 24% das empresas.
- (B) 16% das empresas.
- (C) 9% das empresas.
- (D) 7% das empresas.
- (E) 5% das empresas.

Instruções: Considere a distribuição de freqüências a seguir para resolver as questões de números 42 a 44.

**Salários dos empregados da empresa XYZ em dezembro de 2005**

Salários (R\$)	Freqüências Simples Absolutas
1 000,00  ----- 2 000,00	2
2 000,00  ----- 3 000,00	8
3 000,00  ----- 4 000,00	16
4 000,00  ----- 5 000,00	10
5 000,00  ----- 6 000,00	4

42. O valor da mediana dos salários dos empregados da empresa XYZ, obtida pelo método da interpolação linear, é igual a

- (A) R\$ 3 500,00
- (B) R\$ 3 625,00
- (C) R\$ 3 650,00
- (D) R\$ 3 800,00
- (E) R\$ 4 000,00

43. O valor da moda, obtida com a utilização da Fórmula de Czuber\*, é igual a (desprezar os centavos na resposta)

Dados:

$$* \text{Moda} = L_i + h \frac{Z_{\max} - Z_{\text{ant}}}{2 \cdot Z_{\max} - (Z_{\text{ant}} + Z_{\text{post}})}$$

em que:

$L_i$  = limite inferior da classe modal

$h$  = intervalo de classe modal

$Z_{\max}$  = freqüência da classe modal

$Z_{\text{ant}}$  = freqüência da classe anterior à classe modal

$Z_{\text{post}}$  = freqüência da classe posterior à classe modal

- (A) R\$ 3.201,00
- (B) R\$ 3.307,00
- (C) R\$ 3.404,00
- (D) R\$ 3.483,00
- (E) R\$ 3.571,00

44. A amplitude do intervalo entre o primeiro decil e o terceiro quartil, encontrados pelo método da interpolação linear, é

- (A) R\$ 2 500,00
- (B) R\$ 2 400,00
- (C) R\$ 2 150,00
- (D) R\$ 2 000,00
- (E) R\$ 1 400,00

45. A média aritmética dos salários dos 100 empregados em uma empresa é de R\$ 1 500,00. Na hipótese de serem demitidos 20 empregados, que ganham cada um o salário de R\$ 2 500,00, e ser concedido, posteriormente, um aumento de 10% em todos os salários dos remanescentes, a nova média aritmética dos salários será de

- (A) R\$ 1 375,00
- (B) R\$ 1 350,00
- (C) R\$ 1 345,00
- (D) R\$ 1 320,00
- (E) R\$ 1 300,00



46. Com relação às medidas de posição e de dispersão, é correto afirmar:
- (A) Dobrando todos os valores dos salários dos funcionários de uma empresa, tem-se que o salário médio destes funcionários e a respectiva variância também ficam dobrados.
  - (B) A diferença entre a variância e o desvio padrão de uma seqüência de números é nula somente no caso em que a variância e o desvio padrão são iguais a zero.
  - (C) Em qualquer distribuição de valores, a diferença entre a média e a moda é sempre maior ou igual a zero.
  - (D) Multiplicando todos os valores de uma seqüência de números positivos por um número positivo tem-se que o respectivo coeficiente de variação não se altera.
  - (E) O coeficiente de variação correspondente a uma série de números positivos é igual à divisão do quadrado da respectiva média aritmética pela variância.

47. Em um colégio, a média aritmética das alturas dos 120 rapazes é de  $m$  centímetros com uma variância de  $d^2$  centímetros quadrados ( $d > 0$ ). A média aritmética das alturas das 80 moças é de  $(m - 8)$  centímetros com um desvio padrão igual a  $\frac{20}{21}d$  centímetros. Se o correspondente coeficiente de variação encontrado para o grupo de rapazes é igual ao coeficiente de variação encontrado para o grupo de moças, tem-se que a média aritmética dos dois grupos reunidos é de
- (A) 162,0 cm
  - (B) 164,6 cm
  - (C) 164,8 cm
  - (D) 166,4 cm
  - (E) 168,2 cm

48. A probabilidade de um associado de um clube pagar sua mensalidade com atraso é de 5%. Entre 5 associados escolhidos aleatoriamente, a probabilidade de pelo menos um pagar sua mensalidade sem atraso é
- (A)  $1 - (0,95)^5$
  - (B)  $(0,95)^5$
  - (C)  $4,75 \cdot (0,95)^5$
  - (D)  $5 \cdot (0,95)^5$
  - (E)  $1 - (0,05)^5$

Instruções: Para resolver as questões de números 49 e 50, considere a tabela a seguir, que dá valores das probabilidades  $P(Z \geq z)$  para a distribuição normal padrão.

$z$	$(Z \geq z)$
0,00	0,50
0,25	0,40
0,50	0,31
0,75	0,23
1,00	0,16
1,25	0,11
1,50	0,07

49. As empresas de um determinado setor têm uma situação líquida bem descrita por uma distribuição normal, com média igual a 2,5 milhões de reais e desvio padrão de 2 milhões de reais. Selecionando uma empresa aleatoriamente deste setor, a probabilidade dela apresentar uma situação líquida negativa ou nula é de
- (A) 11%
  - (B) 16%
  - (C) 23%
  - (D) 39%
  - (E) 50%

50. Os valores de determinado título no mercado de investimentos apresentam uma distribuição considerada normal. Sabe-se que os valores de 16% dos títulos são superiores ou iguais a R\$ 10 000,00 e que os valores de 60% dos títulos são inferiores a R\$ 7 000,00. A média dos valores destes títulos é
- (A) R\$ 8 500,00
  - (B) R\$ 8 000,00
  - (C) R\$ 7 500,00
  - (D) R\$ 6 000,00
  - (E) R\$ 4 500,00

**Atenção:** Considere o texto abaixo para responder às questões de números 51 a 60.

**Parties Split on Data-Protection Bill**

By Jonathan Krim  
 Washington Post Staff Writer  
 Friday, November 4, 2005; D04

House Democrats and Republicans split sharply yesterday over how to best protect consumers' personal data, as legislation to curb the persistent scourge of identity theft and fraud began to move on a fast track on Capitol Hill.

In a 13 to 8 vote along party lines, a subcommittee of the House Energy and Commerce Committee approved a bill that would require information brokers to submit plans for safeguarding private data to the Federal Trade Commission for monitoring and review.

The bill also would establish the first nationwide requirement for notification of consumers when certain breaches of data occur and would force brokers to submit to security audits if their data banks are compromised.

But Democrats on the panel said the bill was filled with loopholes and would leave consumers 51 protected than they are now. They also accused the Republicans of shutting them out of bipartisan negotiations, and of making last-minute changes to agreed-upon provisions.

Under the bill, data brokers and other firms that store consumer data would have to notify consumers that their information [ TO BREACH ] only when it was determined that a "significant risk" of identity theft or other fraud might result.

That decision would be made by the company that was breached, which Democrats said was akin to having no requirement at all.

This year alone, tens of millions of consumers have been notified of breaches at information brokers such as ChoicePoint Inc. and LexisNexis, financial institutions, government agencies, universities, online retailers and other firms.

Many notices were sent out under a California law that covers any firm doing business in the state.

"No notices would have gone out under the standard put forth in this bill," which would preempt state laws, said Rep.

Janice D. Schakowsky (D-Ill.). "We would not have known how badly corporations treat personal information, nor would consumers have been able to take action to protect themselves – even from financial identity theft – if this bill had been in place in February 2005."

Data brokers, direct marketers, financial institutions and several large technology companies supported the approach of the bill, as did FTC Chairman Deborah P. Majoras. They argue that thieves or hackers cannot always use data they might gain access to, and that bombarding consumers with notices every time a breach occurs would cause people to ignore them.

"That concern is disingenuous," Schakowsky said yesterday. "The right response to over-notification is not to restrict information and to keep consumers and Congress in the dark. If we want to stop over-notification, then corporations need to clean up their act so consumers' personal information is not compromised in the first place."

(Adapted from washingtonpost.com)

51. A palavra que preenche corretamente a lacuna (4º parágrafo) é
- (A) more.
  - (B) much.
  - (C) most.
  - (D) least.
  - (E) less.

52. In the text, the correct form of the verb [TO BREACH] (5th paragraph) is
- (A) breach.
  - (B) breaches.
  - (C) have breached.
  - (D) was breached.
  - (E) was breaching.

53. In the text, a synonym for curb (1st paragraph) is
- (A) improve.
  - (B) accelerate.
  - (C) stop.
  - (D) approve.
  - (E) reject.

54. In the text, who is accused of making last-minute changes to agreed-upon provisions?
- (A) Democrats.
  - (B) Republicans.
  - (C) Consumers.
  - (D) Information brokers.
  - (E) Federal Trade Commission.

55. The bill discussed in the text
- (A) has been unanimously approved.
  - (B) will be enforced immediately.
  - (C) is supported by Republicans.
  - (D) is considered a clear step forward in protecting consumers' private data.
  - (E) requires immediate notification of consumers in case of any breaches of data.
- 
56. O trecho *was akin to having no requirement at all* (6º parágrafo) significa
- (A) era como uma exigência qualquer.
  - (B) era o mesmo que não ter exigência alguma.
  - (C) era preferível a todos os outros requisitos.
  - (D) era o mínimo que se podia exigir.
  - (E) não era necessário mais nenhum outro requisito.
- 
57. Segundo o texto,
- (A) o novo projeto de lei se justifica pelo fato de as leis estaduais de proteção ao consumidor estarem ultrapassadas.
  - (B) apenas empresas de pequeno porte estão sujeitas ao roubo de dados pessoais de seus clientes.
  - (C) o projeto de lei que foi aprovado vai permitir que os consumidores se protejam melhor contra a possibilidade de roubo de seus dados financeiros.
  - (D) há um compromisso tácito entre empresas e governo de proteger as informações pessoais de todos os consumidores.
  - (E) a aprovação do projeto de lei em discussão invalidaria uma lei californiana de proteção ao consumidor.
- 
58. A partir de *if this bill had been in place in February 2005* (9º parágrafo), entende-se que
- (A) o evento relatado sobre a Califórnia ocorreu em fevereiro de 2005.
  - (B) o projeto de lei deveria ter sido aprovado em fevereiro de 2005.
  - (C) desde fevereiro de 2005 aumentou a incidência de quebra de sigilo na internet.
  - (D) a preocupação com a segurança de informações pessoais dos consumidores data de fevereiro de 2005.
  - (E) a tramitação da lei só teve início em fevereiro de 2005.
- 
59. No texto, o verbo *argue* (10º parágrafo) deve ser traduzido como
- (A) argumentam.
  - (B) debatem.
  - (C) acreditam.
  - (D) acusam.
  - (E) reprovam.
- 
60. Segundo o texto,
- (A) os *hackers* são os responsáveis pelo acesso às informações pessoais e financeiras dos consumidores.
  - (B) os republicanos acreditam que é importante alertar os consumidores toda vez que houver invasão dos sistemas de informação.
  - (C) os democratas acusam os republicanos de sonegarem informações ao Congresso.
  - (D) se as empresas e as instituições que lidam com informações pessoais zelassem pela segurança desses dados, não haveria a necessidade de alertar os consumidores sobre constantes invasões de computadores.
  - (E) ao defenderem um programa sistemático de alerta aos consumidores, os republicanos demonstram acreditar que é melhor pecar pelo excesso do que pela falta de informações aos consumidores.