

# SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

NÍVEL SUPERIOR  
CONCURSO PÚBLICO

Cargo  
9

MANHÃ

ANALISTA  
Especialização:  
GESTÃO EMPRESARIAL

Aplicação: 7/12/2008

## LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se o cargo constante desta capa coincide com o que está registrado em sua folha de respostas e em cada página numerada deste caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém cento e vinte itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 120.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:  
*Celebrar a vida é somar amigos, experiências e conquistas.*
- 3 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
- 4 Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 5 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 6 Recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta divirja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 7 A duração das provas é de **três horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 8 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início das provas e poderá levar este caderno de provas somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- 9 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 10 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

### AGENDA (datas prováveis)

- I **9/12/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- II **10 e 11/12/2008** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **6/1/2009** – Resultado final das provas objetivas e do concurso: Diário Oficial da União e Internet.

### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 10 do Edital n.º 1 - SERPRO, de 8/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins de didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de **1 a 120** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Na esteira da leitura do mundo pela palavra, vemos  
emergir uma tecnologia de linguagem cujo espaço de  
apreensão de sentido não é apenas composto por palavras,  
4 mas, junto com elas, encontramos sons, gráficos e diagramas,  
todos lançados sobre uma mesma superfície perceptual,  
amalgamados uns com os outros, formando um todo  
7 significativo e de onde sentidos são complexamente  
disponibilizados aos navegantes do oceano digital. É assim  
o hipertexto. Com ele, ler o mundo tornou-se virtualmente  
10 possível, haja vista que sua natureza imaterial o faz ubíquo  
por permitir que seja acessado em qualquer parte do planeta,  
a qualquer hora do dia e por mais de um leitor  
13 simultaneamente. O hipertexto concretiza a possibilidade  
de tornar seu usuário um leitor inserido nas principais  
discussões em curso no mundo ou, se preferir, fazê-lo  
16 adquirir apenas uma visão geral das grandes questões do ser  
humano na atualidade. Certamente, o hipertexto exige do seu  
usuário muito mais que a mera decodificação das palavras  
19 que flutuam sobre a realidade imediata.

Antonio Carlos Xavier. *Leitura, texto e hipertexto*. In:  
L. A. Marcuschi e A. C. Xavier (Orgs.). *Hipertexto e  
gêneros digitais*, p. 171-2 (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os itens de **1 a 8**.

- 1 A idéia expressa por “uma tecnologia de linguagem” (ℓ.2) é retomada, no desenvolvimento do texto, por “hipertexto” (ℓ.9), “ele” (ℓ.9) e “o” (ℓ.10).
- 2 Preservam-se as relações semânticas e a correção gramatical do texto bem como tornam-se mais claras as relações entre as palavras “tecnologia” (ℓ.2) e “espaço” (ℓ.2), ao se substituir o pronome “cujo” por **de que o**.
- 3 Preservam-se a correção gramatical do texto e as relações semânticas entre as expressões “sentido” (ℓ.3) e “superfície perceptual” (ℓ.5), ao se retirar a preposição do termo “de onde” (ℓ.7).
- 4 Na linha 10, a flexão de feminino em “haja vista” deve-se à concordância com a palavra feminina “natureza”.
- 5 O trecho iniciado pela preposição “por” (ℓ.11) fornece explicações para a qualidade de ubiqüidade do hipertexto, mencionada na oração que o antecede.

- 6 O uso da conjunção “ou” (ℓ.15) mostra que, no texto, estar “inserido nas principais discussões em curso no mundo” (ℓ.14-15) ou “adquirir apenas uma visão geral das grandes questões do ser humano na atualidade” (ℓ.16-17) devem ser interpretadas como duas maneiras diferentes de se expressar lingüisticamente a mesma ação.
- 7 Seria mantida a correção gramatical caso o elemento **do** fosse inserido entre “mais” e “que”, na linha 18.
- 8 Depreende-se da argumentação do texto que a razão de a leitura do hipertexto ir além da “mera decodificação das palavras” (ℓ.18) é ser ele composto também por um amálgama de “sons, gráficos e diagramas” (ℓ.4).

1 Até José Saramago abriu um *blog*. Até o Prêmio  
Nobel de Literatura. O celebrado escritor, que completou  
86 anos em novembro, intensifica sua aproximação com  
4 o público. Caiu a última trincheira de resistência contra  
a ferramenta. O autor de **Ensaio sobre a Cegueira** e  
**O Evangelho Segundo Jesus Cristo** decidiu criar “um  
7 espaço para comentários, reflexões, simples opiniões sobre  
isto ou aquilo, o que vier a talhe de foice”. Se antes os  
*blogueiros* tomaram as estantes e livrarias, em uma invasão  
10 organizada dos *posts* para as páginas, os escritores  
descobriram que estavam perdendo espaço e procuraram  
recuperar o tempo perdido. Sucedendo o movimento da rede  
13 aos livros, a trajetória agora é dos livros para a rede.

O *blog* perdeu seu estigma de catarse e escrita  
sentimental para adquirir o *status* de uma janela fundamental  
16 para a comunicação com os leitores. São muitos os  
ficcionistas que estão adquirindo sítios e realizando uma  
verdadeira migração digital. A facilidade de *postar*, o  
19 desembaraço de abrir uma página pessoal e a necessidade de  
prolongar reflexões sobre a literatura dobraram os mais  
empedernidos discípulos do papel e da caneta.

Revista da Cultura, out./2008, p. 24 (com adaptações).

Tomando por base o texto acima, julgue os itens de **9 a 15**.

- 9 Fazendo-se os devidos ajustes nas iniciais maiúsculas, é possível omitir a primeira ocorrência de “Até” (ℓ.1), sem prejudicar a correção gramatical e a coerência textual; no entanto, a segunda ocorrência deve ser mantida para que sejam preservadas a correção gramatical e a coerência na argumentação do texto.
- 10 Depreende-se da argumentação que o termo “ferramenta” (ℓ.5) está empregado como um outro nome para designar “*blog*” (ℓ.1).

- 11 Subentende-se do desenvolvimento das idéias do texto que o trecho entre aspas, nas linhas de 6 a 8, é uma citação de palavras de José Saramago.
- 12 Preserva-se a correção gramatical ao se reescrever a expressão ‘a talhe de foice’ (l.8) com crase: à talhe de foice.
- 13 O desenvolvimento das idéias do texto mostra que, se a condição expressa pela oração iniciada por “Se” (l.8) não se tivesse realizado, os escritores não procurariam “recuperar o tempo perdido” (l.12).
- 14 A inserção da preposição **a** no complemento de “Sucedendo” (l.12), escrevendo-se **ao movimento**, preserva a coerência da argumentação e atende às regras da norma culta da língua portuguesa.
- 15 A relação entre as idéias das duas últimas orações do texto permite que se substitua o ponto final após a palavra “digital” (l.18) pelo sinal de dois-pontos, desde que seja feita a substituição de “A” por **a**.

**Declaração sobre o uso do progresso científico e tecnológico no interesse da paz e em benefício da humanidade**

Proclamada pela Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de novembro de 1975 — Resolução n.º 3.384 (XXX).

1 A Assembléia Geral,

Tomando nota de que o progresso científico e tecnológico converteu-se em um dos fatores mais importantes do desenvolvimento da sociedade humana,

Levando em consideração que o progresso científico e tecnológico, ao mesmo tempo que cria possibilidades cada vez maiores de melhorar as condições de vida dos povos e das nações, pode, em certos casos, dar lugar a problemas sociais, assim como ameaçar os direitos humanos e as liberdades fundamentais do indivíduo,

(...)

Proclama solenemente que:

Todos os Estados promoverão a cooperação internacional com o objetivo de garantir que os resultados do progresso científico e tecnológico sejam usados para o fortalecimento da paz e da segurança internacionais, a liberdade e a independência, assim como para atingir o desenvolvimento econômico e social dos povos e tornar efetivos os direitos e liberdades humanas de acordo com a Carta das Nações Unidas.

(...)

Internet: <www.mp.ma.gov.br>.

A partir do fragmento de documento apresentado, julgue os itens de 16 a 20.

16 Como documento oficial, a declaração acima deve ser precedida de identificação e data no seguinte padrão:

AGNU – Declaração n.º 3.384/1975

Nova York, 10 de novembro de 1975.

- 17 O uso das letras iniciais maiúsculas em “Tomando” (l.2) e “Levando” (l.5) indica que as vírgulas depois de “Geral” (l.1) e “humana” (l.4) devem ser substituídas por ponto, para se atender às regras gramaticais da norma culta usada em documentos oficiais.
- 18 Na linha 16, justifica-se a flexão de plural em “internacionais” pela concordância desse adjetivo tanto com “paz” quanto com “segurança”; se a flexão fosse de singular, as regras gramaticais seriam atendidas, mas a clareza do documento seria prejudicada.
- 19 Por causa das ocorrências da conjunção “e” (l.15-16) no mesmo período sintático, o conectivo “assim como” (l.17) tem a dupla função de marcar a relação de adição entre as orações e deixar clara a hierarquia das relações semânticas.
- 20 Diferentemente do documento declaração, o fecho de um documento no padrão edital deve seguir o seguinte modelo.

Brasília, 7 de dezembro de 2008.

*Fulano da Silva Tal*

Fulano da Silva Tal

Diretor-presidente da BRBRBR

1 No século XVIII, o Parlamento Inglês ofereceu uma pequena fortuna a quem inventasse uma forma que permitisse aos marinheiros calcular a longitude em alto-mar. Quem 4 levou o prêmio foi John Harrison, um desconhecido relojoeiro do interior da Inglaterra. Ele criou o primeiro cronômetro marítimo, instrumento que revolucionou a 7 navegação. Hoje, uma dezena de sítios na Internet usa o mesmo princípio em benefício da inovação no mundo dos negócios. Na maioria desses sítios, as empresas descrevem 10 anonimamente um problema que não conseguem resolver e recebem propostas de solução de cientistas, técnicos e outros interessados, muitos sem nenhuma formação acadêmica.

Veja, 20/8/2008 (com adaptações).

Julgue os seguintes itens, a respeito das estruturas lingüísticas do texto acima.

- 21 Preservam-se a coerência textual e a correção gramatical ao se substituir “a quem” (l.2) por **à pessoa que**.
- 22 O emprego do modo subjuntivo em “inventasse” (l.2) e “permitisse” (l.2) demonstra ser o invento apenas uma hipótese, que as informações das orações seguintes, apoiadas no indicativo em “levou” (l.4) e “criou” (l.5), mostram como realizada.
- 23 O desenvolvimento das idéias do texto permite que se substitua “uma dezena de” (l.7) pela expressão **cerca de dez**, sem prejuízo para a correção gramatical e a coerência entre os argumentos.
- 24 A expressão “um desconhecido relojoeiro do interior da Inglaterra” (l.4-5) e o pronome “Ele” (l.5) retomam o referente “John Harrison” (l.4).
- 25 A argumentação do texto mostra que a expressão “o mesmo princípio” (l.8) refere-se ao princípio científico de funcionamento do cronômetro marítimo.

1 Era uma vez uma rotina em que criança bem-criada e educada era aquela que tinha horário para tudo e não misturava as coisas: brincar era brincar, estudar era estudar.

4 Pobres dos pais que ainda alimentam alguma ilusão de ritmo seqüencial. Cercadas de aparelhos eletrônicos que dominam desde cedo, as crianças da era dos estímulos constantes e

7 simultâneos são capazes de executar três, quatro, cinco atividades ao mesmo tempo — e prestar pelo menos alguma atenção a todas elas. São crianças multitarefa e encaram isso

10 com total naturalidade.

Mas a rapidez e a multiplicidade podem ter certo custo. Para quem tem pressa em determinar as conseqüências

13 futuras das atividades simultâneas, a ciência ainda responde em ritmo de passado. Vamos ter de esperar uma ou duas gerações para saber se a multitarefa será predominantemente

16 positiva ou negativa na fase adulta.

Veja, 6/8/2008 (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 26 Preservam-se a coerência da argumentação e o atendimento às regras gramaticais ao se retirar a preposição “em” do termo “em que” (ℓ.1).
- 27 Na linha 3, o sinal de dois-pontos depois de “coisas” tem a função de introduzir uma explicação, ou justificativa, para a idéia expressa nas orações anteriores. Essa função deixaria de ser marcada pela pontuação caso esse sinal fosse substituído pelo ponto — com o correspondente ajuste na letra inicial de “brincar” —, mas a coerência e a correção gramatical do texto seriam preservadas.
- 28 O desenvolvimento das idéias do texto permite inferir que a expressão “ritmo seqüencial” (ℓ.4-5) é usada para caracterizar o procedimento de **não misturar as atividades**.
- 29 A organização dos argumentos mostra que o conectivo “e” em “e encaram” (ℓ.9) tem o valor de **mas** e por essa conjunção poderia ser substituído, sem prejuízo da coerência ou da correção do texto.
- 30 O emprego da primeira pessoa do plural em “Vamos ter” (ℓ.14) indica que tanto o autor quanto o leitor do texto não estão incluídos entre o conjunto de pessoas com “pressa em determinar as conseqüências futuras das atividades simultâneas” (ℓ.12-13).

Uma proposição é uma sentença que pode ser julgada verdadeira (V) ou falsa (F). As proposições são normalmente representadas pelas letras maiúsculas A, B, C etc. A partir de proposições dadas, podem-se construir novas proposições compostas, mediante o emprego de símbolos lógicos chamados conectivos: “e”, indicado pelo símbolo lógico  $\wedge$ , e “ou”, indicado pelo símbolo lógico  $\vee$ . Usa-se o modificador “não”, representado pelo símbolo lógico  $\neg$ , para produzir a negação de uma proposição; pode-se, também, construir novas proposições mediante o uso do condicional “se A então B”, representado por  $A \rightarrow B$ .

O julgamento de uma proposição lógica composta depende do julgamento que se faz de suas proposições componentes. Considerando os possíveis julgamentos V ou F das proposições A e B, tem-se a seguinte tabela-verdade para algumas proposições compostas.

A	B	$A \wedge B$	$A \vee B$	$\neg A$	$A \rightarrow B$
V	V	V	V	F	V
V	F	F	V		F
F	V	F	V	V	V
F	F	F	F		V

Considerando-se a proposição A, formada a partir das proposições B, C etc. mediante o emprego de conectivos ( $\wedge$  ou  $\vee$ ), ou de modificador ( $\neg$ ) ou de condicional ( $\rightarrow$ ), diz-se que A é uma tautologia quando A tem valor lógico V, independentemente dos valores lógicos de B, C etc. e diz-se que A é uma contradição quando A tem valor lógico F, independentemente dos valores lógicos de B, C etc. Uma proposição A é equivalente a uma proposição B quando A e B têm as tabelas-verdade iguais, isto é, A e B têm sempre o mesmo valor lógico.

Com base nas informações acima, julgue os itens a seguir.

- 31 A proposição  $(A \rightarrow B) \rightarrow (\neg A \vee B)$  é uma tautologia.
- 32 Em relação às proposições A:  $\sqrt{16} = \pm 4$  e B: 9 é par, a proposição composta  $A \rightarrow B$  é uma contradição.
- 33 A proposição  $A \rightarrow B$  é equivalente à proposição  $\neg B \rightarrow \neg A$ .

RASCUNHO

Dois *software*, S1 e S2, são utilizados diariamente por participantes de diferentes grupos de trabalho em certa empresa. Um desses grupos de trabalho está interessado na fabricação de dois produtos, P1 e P2; a fabricação de cada unidade de P1 requer 2 horas de utilização de S1 e 3 horas de utilização de S2, enquanto a fabricação de cada unidade de P2 requer 3 horas de utilização de S1 e 4 horas de utilização de S2. Foi decidido que, por motivos estratégicos, o *software* S1 estará disponível a esse grupo de trabalho por 12 horas por dia, enquanto o *software* S2 estará disponível por 9 horas diárias a esse grupo de trabalho. Os pesquisadores desse grupo desejam saber quantas unidades de P1 e quantas unidades de P2 conseguem produzir nessas condições diariamente e observaram que uma maneira de saber isso seria

resolver o sistema de equações lineares 
$$\begin{cases} 2x + 3y = 12 \\ 3x + 4y = 9 \end{cases}$$
.

Com base nas informações acima, julgue os itens a seguir.

**34** A solução do sistema de equações lineares 
$$\begin{cases} 2x + 3y = 12 \\ 3x + 4y = 9 \end{cases}$$
 fornece, de fato, uma possível quantidade a ser produzida de P1 e P2.

**35** Nas condições apresentadas, não é possível produzir mais que três unidades diárias do produto P1.

Uma empresa de consultoria realizou um levantamento estatístico para obter informações acerca do tempo (T) gasto por empregados de empresas brasileiras na Internet em sítios pessoais durante suas semanas de trabalho. Com base em uma amostra aleatória de 900 empregados de empresas brasileiras com um regime de trabalho de 44 h semanais, essa empresa de consultoria concluiu que cada empregado gasta, em média, 6 h semanais na Internet em sítios pessoais durante uma semana de trabalho; 50% dos empregados gastam 5 h semanais ou mais na Internet em sítios pessoais durante uma semana de trabalho; e o desvio padrão do tempo gasto na Internet em sítios pessoais durante o regime de trabalho é igual a 4 h semanais por empregado.

Com base nas informações da situação hipotética acima descrita, julgue os itens a seguir.

**36** Os empregados observados no levantamento gastaram, em média, mais de 12% do regime de trabalho semanal na Internet em sítios pessoais.

**37** Os tempos gastos na Internet em sítios pessoais durante o regime de trabalho pelos empregados observados no levantamento foram superiores a 2 h e inferiores a 10 h semanais.

**38** A mediana da distribuição dos tempos gastos na Internet é superior a 5,5 h/semana.

**39** Considerando que o tempo útil semanal do regime de trabalho seja a diferença  $U = 44 - T$  (em horas), o desvio padrão de U será inferior a 5 h.

**40** Considerando que a probabilidade de um empregado gastar mais do que 8 h semanais na Internet em sítios pessoais durante seu regime de trabalho seja igual a 0,2 e considerando, também, que X seja uma variável aleatória que represente o número de casos de pessoas que gastam mais do que 8 h/semana na Internet em sítios pessoais durante seus regimes de trabalho na amostra aleatória de 900 empregados, o desvio padrão de X será igual ou inferior a 12.


Com relação a conceitos básicos de informática e sistema operacional Linux, julgue os itens a seguir.


- 41 Uma desvantagem da utilização do *notebook* é a ausência de porta USB, que permite conexão rápida com a Internet.
- 42 O Linux, por ser um *software* livre, apresenta diversas vantagens em relação a outros sistemas operacionais, mas tem a desvantagem de não permitir a conexão de *pendrive* ao computador.
- 43 O Linux é um sistema operacional multitarefa que pode ser instalado em servidores ou em computadores pessoais.
- 44 Os *notebooks* atuais possuem funcionalidade de *mouse* sem fio, bastando que o usuário aproxime o *mouse* do equipamento para o reconhecimento automático, sem necessidade de outros dispositivos.

Considerando a figura ao lado, que ilustra uma janela do BrOffice, julgue os itens subseqüentes.




- 45 Para se alterar o estilo da fonte do parágrafo selecionado, é suficiente escolher o estilo desejado no campo


- 46 Ao se clicar o botão , a calculadora padrão do BrOffice é acionada.

- 47 No trecho , situado no canto direito da régua, arrastando-se e soltando o triângulo, é possível alterar o recuo do parágrafo selecionado.

Considerando a figura ao lado, que apresenta uma página da Web acessada pelo Internet Explorer 6, julgue os itens que se seguem.



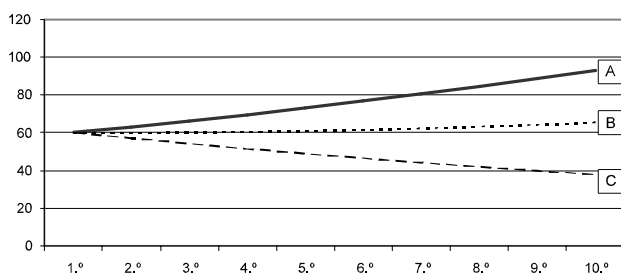
- 48 Ao se clicar a ferramenta , uma nova página do SERPRO será apresentada.
- 49 Um usuário pode fazer um acesso seguro à *intranet* do SERPRO usando a tecnologia VPN, que cria um túnel virtual com o computador do usuário, usando criptografia.

- 50 A ferramenta  permite cadastrar e organizar sítios e contatos favoritos.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O planejamento pode ser entendido como um processo desenvolvido para se atingir uma situação desejada e da melhor maneira possível. A esse respeito, julgue os itens a seguir.

- 51** Serão obtidos melhores resultados para a organização se as metodologias de planejamento estratégico forem implementadas exatamente como foram estabelecidas pelos seus autores, na teoria.
- 52** Há consenso entre as metodologias de que o planejamento estratégico deve ter início com o estabelecimento dos objetivos gerais da organização.
- 53** Considere que a opção recaia por metodologia de planejamento estratégico que utilize o diagnóstico estratégico como uma das fases. Então, nessa fase ocorrerá a avaliação se os sistemas, métodos e processos da organização se constituírem em aspectos positivos ou negativos para a obtenção dos resultados esperados e se a capacitação e as atitudes dos empregados forem adequadas aos desafios organizacionais.
- 54** A análise de séries temporais na elaboração de cenários pressupõe que situações passadas se repetirão no futuro.



A partir da figura acima que descreve, graficamente, o resultado da análise de cenários, julgue os próximos itens.

- 55** A análise de cenários apresentada na figura foi realizada em ambiente de grande imprevisibilidade de mudanças e de difícil previsão de tendências.
- 56** Infere-se da figura que a linha B apresenta a tendência mais provável de ocorrer; a linha A, a tendência em uma visão otimista; e a linha C, a tendência em uma visão pessimista.

A respeito de avaliação de desempenho, julgue os seguintes itens.

- 57** A medição de desempenho é feita por meio do processo de controle, que depende do estabelecimento de padrões, tais como vendas, custos, lucros, produção, multas e reclamações.
- 58** No processo de medição de desempenho, considerando as funções administrativas, é exclusividade do controle a detecção de desvios entre o realizado e o esperado e a sua correção.

- 59** Pelas peculiaridades de cada organização, em termos de capacidade de investimento, infra-estrutura e área de atuação, deve-se evitar mensurar o desempenho de uma organização comparando-o com os desempenhos de organizações líderes do seu setor de atuação.
- 60** O controle preliminar ou prévio é o controle que tem como foco o desempenho durante a execução dos processos.
- 61** Valor econômico agregado, margem bruta e geração de caixa são meios de avaliar o desempenho da organização sob o ponto de vista do seu mercado de atuação.
- 62** Se uma organização estabelece metas para suas principais atividades, então a utilização de indicadores para as mesmas atividades se caracteriza como retrabalho.

Julgue os itens subseqüentes a respeito da gestão empresarial.

- 63** Se a unidade de gestão de pessoas de uma empresa de TI recebe candidatos que foram selecionados para determinados cargos nas áreas de produção e comercial, capacita-os para suas funções por meio de programas de treinamento e os encaminha para suas respectivas unidades de lotação, então, nesse caso, ocorreu um processo do tipo secundário ou de suporte.
- 64** Considerando o conceito de rotas ou caminhos empregados em processos, se o gestor de determinado processo recebe a demanda para produzir mais produtos em menor tempo, é correta a adoção de rotas ou caminhos paralelos como forma de atender à demanda.
- 65** Se ao analisar determinado processo que apresenta, vez por outra, demora na entrega de um serviço, o analista identifica uma atividade que, ao falhar, provocava interrupções momentâneas de outras atividades e, conseqüentemente, atrasos na saída do processo, então, nesse caso, é correto afirmar que o analista identificou um fator crítico de sucesso.
- 66** No tocante aos modelos organizacionais, diz-se que uma organização adota o modelo contingencial quando ela se estrutura para atender rapidamente às demandas geradas pelo ambiente onde está inserida.

Risco pode ser conceituado como um evento inesperado potencialmente causador de variação negativa em um resultado almejado. A esse respeito, julgue os itens de **67** a **69**.

- 67** Para fins de gerenciamento, imediatamente após a identificação do risco, a organização deve definir o tratamento a ser dado a ele.
- 68** *Brainstorming* e a técnica Delphi são métodos adequados para a fase de identificação de riscos.

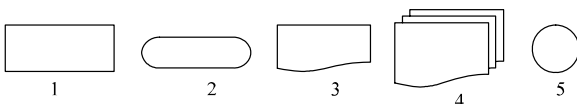
**69** Considere que determinado processo de uma organização tenha forte dependência de um equipamento de altíssimo custo e que seu gestor decida pagar por um seguro que possibilite a substituição ou reparação imediata do equipamento, sem custos adicionais, em caso de danos ou quebras que possam provocar a interrupção do seu funcionamento. Nesse caso, diz-se que a organização adotou a mitigação como resposta ao risco identificado.

Julgue os itens a seguir acerca de gestão de projetos.

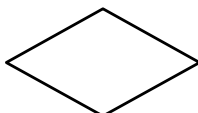
- 70** Adquirir e pagar um novo equipamento, desenvolver um sistema para atender a demanda específica, melhorar a qualidade de vida do corpo funcional, especificar novo parque tecnológico e contratar novos funcionários são exemplos de objetivos de projetos.
- 71** Se for solicitado ao gerente de um projeto a redução no prazo de entrega de seu produto final, então, nesse caso, o gerente agirá com coerência se propuser alteração no escopo ou no custo do projeto.
- 72** A declaração de escopo do projeto, dos principais documentos de projetos, contempla a autorização formal para início do projeto, que trabalhos deverão ser realizados e quais entregas deverão ser feitas.
- 73** As informações sobre o que o projeto contemplará e o que não contemplará, entre elas produtos ou serviços, unidades organizacionais e fases de um processo, são apresentadas na declaração do escopo, no documento restrições do projeto.

Organização, sistemas e métodos pode ser descrita, de forma simplificada, como a função responsável pela modelagem da organização, pela definição dos métodos de trabalho e pelo desenho dos processos de negócio. A esse respeito, julgue os itens de **74** a **80**.

**74** Os símbolos de 1 a 5 apresentados abaixo são utilizados na elaboração de fluxogramas. Eles significam, respectivamente, tarefa ou operação, início, documento, vários documentos e fim do fluxo.



**75** Em fluxogramas, o uso do símbolo abaixo pressupõe a descrição de duas saídas ou caminhos a partir dele.

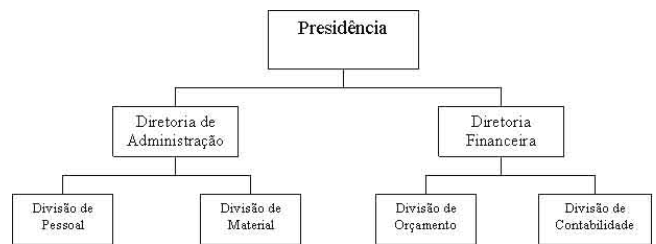


**76** Um problema da organização, sistemas e métodos refere-se ao alcance do controle ou amplitude de controle, ou seja, quantos subordinados podem ser dirigidos de forma eficaz por um superior. Nesse caso, considerando apenas o tipo de trabalho executado pelos subordinados, é mais adequado que em trabalhos repetitivos, rotineiros e quantificáveis, como entrada de dados, o número de subordinados diretos por superior seja menor que em trabalhos de caráter mais intelectual, como análise ou elaboração de projetos.

**77** Acerca de delegação e descentralização, é correto afirmar que departamentalização por divisão do trabalho se caracteriza como uma atividade de descentralização, pois transfere atividades e responsabilidades de uma unidade para outras e documenta essa transferência por meio do registro nos regimentos da organização.

**78** Na elaboração de organograma, órgãos de níveis hierárquicos diferentes mas no mesmo nível administrativo devem ser apresentados lado a lado e o de menor nível hierárquico deve ser apresentado em retângulo menor que o órgão de maior nível hierárquico.

**79** A figura abaixo apresenta, corretamente, uma estrutura do tipo linha e assessoria.



**80** A estrutura do tipo matricial é adequada a organizações voltadas ao desenvolvimento de projetos e tem como característica sua facilidade de adaptação frente a novas demandas ambientais, mas apresenta como desvantagem a possibilidade de conflito de autoridade.

No que concerne à análise de cenários e à avaliação e elaboração de programas e projetos, julgue os itens seguintes.

**81** A extrapolação de tendências em séries temporais oferece um método extremamente confiável de previsão ambiental para a construção de cenários.

**82** Na avaliação da viabilidade de projetos, os indicadores que convertem para valores presentes os fluxos de receitas e despesas geralmente utilizam uma taxa de desconto constante ao longo do período de recuperação do investimento, que, no entanto, não reflete as falhas do mercado. A fim de corrigir esse problema, deve-se utilizar um fator de equivalência da certeza cujo ajuste será inversamente proporcional ao tamanho do período a que se refere.



A respeito da gestão pública, julgue os itens a seguir.

- 83** Não é a legislação que determina as diferenças entre os modelos de excelência na gestão empresarial e na gestão pública e, sim, as características essenciais das entidades do setor privado e do setor público.
- 84** Um dos motivos que levam a falhas nos resultados de políticas públicas no Brasil é a dissociação que se faz entre elaboração e implementação no processo de planejamento.
- 85** A formulação e a execução das políticas públicas são significativamente influenciadas pelo tipo de processo orçamentário utilizado, que pode ser hierárquico ou colegial, dois mecanismos que se diferenciam sobretudo pelo relacionamento entre o ministro encarregado das finanças e os demais ministros setoriais.
- 86** Entre os critérios para a estruturação e classificação dos programas públicos deve estar a compatibilização entre os programas a realizar e a estrutura administrativa, tendo em vista a eventualidade de desagregação das ações públicas.
- 87** A eficiência na alocação deve ser o critério definitivo para a implementação de um processo de descentralização dos recursos entre as esferas de governo que atenda a todos os interesses públicos.
- 88** No núcleo estratégico do governo, o tipo de gestão misto entre a administração pública burocrática e a gerencial se adapta melhor às características básicas das tarefas que devem ser implementadas.
- 89** Por meio do controle operacional, podem-se observar discrepâncias entre os resultados esperados e os obtidos, que levam às chamadas ações disciplinares positivas ou negativas, respectivamente, de recompensa e punição.
- 90** No âmbito da atividade regulatória do governo, pode ocorrer um fenômeno denominado captura regulatória, que consiste no enfraquecimento da entidade reguladora frente à influência preponderante de um ou mais agentes regulados.
- 91** Os critérios utilizados para a avaliação da gestão pública devem ser uniformes tanto para as organizações como um todo, como para cada um de seus processos ou unidades.

A respeito da gestão empresarial, julgue o item abaixo.

- 92** O modelo de organização do tipo orgânico, adaptado a condições instáveis, é caracterizado, entre outros aspectos, pela redefinição contínua de tarefas, para cuja descrição os organogramas são de pouca utilidade.

Com relação à gestão pública, julgue os itens que se seguem.

- 93** As demandas recorrentes por políticas públicas são aquelas não resolvidas ou mal resolvidas. Quando se acumulam sem uma solução satisfatória, dependendo de sua duração e gravidade, podem levar a crises de governabilidade que, no limite, chegam a provocar rupturas institucionais.
- 94** A idéia de governança corporativa no setor público está associada, de um lado, à prevenção contra desvios éticos por parte dos administradores e, de outro, à responsabilidade nas prestações de contas, que assegure comunicação íntegra, fidedigna e transparente com todos os interessados.
- 95** Na análise da eficiência de cada programa governamental, o procedimento usualmente recomendado se baseia em comparação de coeficientes de custo com padrões estabelecidos ou resultados anteriormente obtidos para o mesmo tipo de programa. Tais coeficientes medem, normalmente, produtos ou serviços obtidos em comparação com as metas inicialmente fixadas.

Acerca do sistema de custos das empresas, julgue os itens subseqüentes.

- 96** O custeio por absorção, além de ser critério legalmente exigido no Brasil, é uma ótima ferramenta de gestão de custos, pois evita distorções ao se distribuir custos entre diversos produtos e serviços, inibindo os desperdícios e outras ineficiências produtivas.
- 97** Custos variáveis são aqueles que dependem de cálculos, rateios ou estimativas para serem apropriados aos diferentes produtos, portanto, são custos apropriados indiretamente aos produtos.
- 98** Diretores, gerentes e supervisores de produção são exemplos de mão-de-obra direta.
- 99** O custo total é a soma dos custos fixos com os custos variáveis da empresa ou dos custos diretos mais os custos indiretos de fabricação.
- 100** Considere que uma empresa produz, em um ano, 10.000 unidades de um produto em um galpão alugado por R\$ 20.000,00 mensais; ao expandir a produção para 15.000 unidades por ano, a empresa aluga outro galpão ao custo de mais R\$ 20.000,00 mensais, elevando para R\$ 40.000,00 o valor mensal do gasto com aluguel. Nesse caso, o aluguel do galpão é considerado custo fixo.
- 101** O método de custeio ABC (*activity based costing*) parte do princípio de que os recursos são consumidos pelas atividades. Assim, distribui os custos indiretos de fabricação pelas atividades desenvolvidas, para depois distribuir uma quantidade determinada de atividades pelos produtos produzidos.

Com relação a políticas de preços, julgue os itens seguintes.

- 102** Ao se reduzir o preço de venda de um produto com demanda inelástica, espera-se o aumento na quantidade vendida e o conseqüente aumento do lucro total obtido com a venda desse mesmo produto.
- 103** Em condições de forte concorrência, o conhecimento e o controle dos custos são fundamentais, uma vez que o preço é determinado pelo mercado.
- 104** O *markup* é um método de determinação de preços de produtos fabricados que consiste em adicionar certa margem de lucro ao custo unitário do produto, propiciando um preço de venda capaz de cobrir os custos e gerar lucro.
- 105** No lançamento de um novo produto, uma das estratégias utilizadas pelas empresas é a desnatação, que consiste em um preço inicial maior, buscando atingir a camada de mais alta renda, e a redução desse preço à medida que as vendas aumentam, com o intuito de atrair novos consumidores.
- 106** O ponto de equilíbrio de determinado produto determina a quantidade máxima desse produto, a ser produzida pela empresa, para gerar lucro.

A respeito do orçamento empresarial, julgue os itens a seguir.

- 107** O processo inflacionário vivido pelo Brasil nas décadas de 80 e 90 do século passado não teve impacto na adoção do orçamento empresarial, uma vez que esse instrumento já havia sido implantado com sucesso nas organizações brasileiras desde a década de 70 do mesmo século.
- 108** Considerando os benefícios e vantagens que o orçamento representa na gestão empresarial, é correto inferir que, para as organizações que desejarem se manter em mercado competitivo e impactado pelas alterações socioeconômicas, a implementação do orçamento é primordial.
- 109** Por ser uma ferramenta de complexa operação, o orçamento serve integralmente como instrumento de formalização do planejamento estratégico, mas é ineficiente como instrumento de controle do desenvolvimento dos planos.
- 110** O processo orçamentário implica a existência de um plano de contas contábil que, além de atender às necessidades administrativas e financeiras, contemple a missão e o negócio da empresa.
- 111** Uma das desvantagens da implantação do sistema orçamentário é a demora no processo decisório da empresa, uma vez que a fixação de políticas e objetivos para as unidades da empresa induz os gestores ao hábito do exame prévio e minucioso dos principais fatores, antes da tomada de decisões importantes.

A respeito da gestão financeira das empresas, julgue os itens a seguir.

- 112** O planejamento financeiro da empresa deve se basear nas estimativas das necessidades futuras de recursos e identificar os fundos necessários para o seu financiamento.
- 113** As decisões de financiamentos são tomadas para captação de recursos financeiros para o financiamento dos ativos circulantes e realizáveis a longo prazo e permanentes, considerando a adequada combinação dos financiamentos a curto e a longo prazos e o custo de capital.
- 114** Do ponto de vista financeiro, as atividades de investimento são executadas para suprir a empresa dos recursos consumidos nas atividades de operações.
- 115** Nas empresas, podem ocorrer receitas e despesas não operacionais, tais como o lucro ou prejuízo na venda de ativo imobilizado e multas, que não fazem parte das transações cotidianas.
- 116** As vendas canceladas não anulam parte da receita bruta, pois são contabilizadas como despesas.

Quanto ao orçamento de capital, julgue os itens a seguir.

- 117** O orçamento de capital refere-se aos métodos para avaliar, comparar e selecionar projetos que obtenham o máximo retorno ou a máxima riqueza para os acionistas. O máximo retorno é mensurado pelo preço das ações e a máxima riqueza é refletida no lucro obtido.
- 118** O método do período de recuperação do investimento (*payback*) é largamente utilizado para calcular qual o tempo necessário para que o investimento inicial seja recuperado. A sua principal vantagem é considerar o valor do dinheiro no tempo, bem como as entradas de capital produzidas após o período em que o investimento inicial foi recuperado.
- 119** A Taxa Interna de Retorno (TIR) de um investimento é a taxa exigida de retorno que, quando utilizada como taxa de desconto, resulta em Valor Presente Líquido (VPL) igual a zero. Entretanto, ao utilizá-la, a empresa deve assegurar de que a TIR calculada não é muito diferente de uma taxa de reinvestimento realista.
- 120** Na comparação de projetos de investimento, o uso da TIR sempre conduz à seleção do mesmo projeto, enquanto a seleção de projeto usando o método do VPL vai depender da taxa de desconto escolhida.