



CADERNO DE QUESTÕES ANALISTA DE DESENVOLVIMENTO (ANALISTA DE PROCESSOS)

INSTRUÇÕES

- Você está recebendo do fiscal um Caderno de Questões com 50 (cinquenta) questões objetivas numeradas seqüencialmente que compõem a prova objetiva e 4 (quatro) questões dissertativas.
- Você receberá, também, a Folha de Respostas personalizada para transcrever as respostas da prova objetiva e o Caderno de Respostas das Questões Dissertativas – Versão Definitiva, para a transcrição das respostas dissertativas.

ATENÇÃO

- 1- É proibido folhear o Caderno de Questões antes da autorização do fiscal.
- 2- Após autorização, verifique se o Caderno de Questões está completo, sem falhas de impressão e se a numeração está correta. Confira também se sua prova corresponde ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique o fato ao fiscal imediatamente.
- 3- Confira seu nome completo, o número de seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Caso encontre alguma irregularidade, comunique o fato ao fiscal para as devidas providências.
- 4- Você deverá transcrever as respostas das questões objetivas na Folha de Respostas e as respostas das dissertativas no Caderno de Respostas das Questões Dissertativas – Versão Definitiva. Esses serão os únicos documentos válidos para a correção das provas. O preenchimento e as respostas são de sua inteira responsabilidade.
- 5- Leia atentamente cada questão da prova objetiva e assinale, na Folha de Respostas, a opção que a responda corretamente.
- 6- A Folha de Respostas não poderá ser dobrada, amassada, rasurada ou conter qualquer marcação fora dos campos destinados às respostas.
- 7- Na correção da Folha de Respostas, será atribuída nota 0 (zero) às questões não assinaladas, que contiverem mais de uma alternativa assinalada, emenda ou rasura, ainda que legível.
- 8- Você dispõe de **4 (quatro) horas** para fazer a prova, incluindo o preenchimento na Folha de Respostas e a transcrição das respostas das questões dissertativas no Caderno de Respostas das Questões Dissertativas – Versão Definitiva. Faça-a com tranquilidade, mas controle seu tempo.
- 9- Você somente poderá deixar definitivamente a sala de prova após 60 (sessenta) minutos de seu início. Caso queira levar o caderno de questões, só poderá sair da sala após o término da prova, devendo, obrigatoriamente, devolver ao fiscal a Folha de Respostas e Caderno de Respostas das Questões Dissertativas – Versão Definitiva devidamente assinados. As provas estarão disponibilizadas no site da AOCPC (www.aocp.com.br) a partir da divulgação do Gabarito Preliminar.
- 10- Os 03 (três) últimos candidatos da sala só poderão sair juntos, após a conferência de todos os documentos da sala e assinatura da ata.
- 11- Durante a prova, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem a utilização de livros, códigos, manuais, impressos ou anotações, calculadoras, relógios digitais, agendas eletrônicas, *paggers*, telefones celulares, BIP, *Walkman*, gravador ou qualquer outro equipamento eletrônico. A utilização desses objetos causará eliminação imediata do candidato.
- 12- Os objetos de uso pessoal, incluindo telefones celulares, deverão ser desligados e mantidos dessa forma até o término da prova e entrega da Folha de Respostas e do Caderno de Respostas das Questões Dissertativas – Versão Definitiva ao fiscal.
- 13- Qualquer tentativa de fraude, se descoberta, implicará em imediata denúncia à autoridade competente, que tomará as medidas cabíveis, inclusive com prisão em flagrante dos envolvidos.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

1. A análise da Matriz de Equilíbrio, SWOT, visa confrontar os aspectos positivos e negativos com relação às condições internas e externas que podem afetar alguma organização. Baseado, portanto, nesta matriz, enumere as assertivas correspondentes a cada quadrante. Assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco às letras do segundo bloco.

	VANTAGENS	DESvantagens
ASPECTOS INTERNOS <small>Sob o controle das empresas</small>	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
ASPECTOS EXTERNOS <small>Fora do controle das empresas</small>	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS

1. Pontos Fortes

2. Pontos Fracos

3. Oportunidades

4. Ameaças

A) Excesso de burocracia. Baixa capacidade de adaptação a novos cenários do mercado. Cultura organizacional pouco difundida internamente.

B) O que a organização faz bem feito e como ela é reconhecida. A força dos produtos, serviços e marcas. Ter metas claras e de conhecimento geral entre os funcionários.

C) Condições da economia nacional e internacional. Volumes de investimentos dos concorrentes diretos. Alterações nas legislações que regem a atividade.

D) Possibilidades de redução de custos. Possibilidade de ampliação e melhorias da oferta de produtos e serviços. Criação de incentivos governamentais.

- a) 1A, 2B, 3D e 4C.
- b) 1B, 2A, 3D e 4C.
- c) 1B, 2D, 3A e 4C.
- d) 1A, 2C, 3D e 4B.
- e) 1C, 2B, 3A e 4C.

2. Nas estruturas organizacionais, os cinco conjuntos de partes da organização são

- a) Núcleo Operacional, Cúpula Estratégica, Linha Intermediária, Tecnoestrutura e Unidades de Apoio.
- b) Núcleo Operacional, Clientes, Empresários, Linha Intermediária e Unidade de Apoio.
- c) Unidade de Apoio, Fatores Ambientais, Burocracia Mecanizada, Empresário e Linha Intermediária.
- d) Linha Intermediária, Núcleo Operacional, Unidade de Apoio, Adhocracia e Empresário.
- e) Adhocracia, Linha Intermediária, Cúpula Administrativa, Tecnoestrutura e Unidade de Apoio.

3. Em relação à Cultura Organizacional, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

I. A Cultura de uma Organização pode ser entendida como um conjunto de valores, de normas e princípios, já sedimentados na vida organizacional, conjunto este que interage com a estrutura e os comportamentos, criando uma maneira peculiar e duradoura de como se procede na organização, baseado em certos fundamentos e almejando a consecução de determinados resultados finais.

II. Entre os fatores que influenciam a cultura nas organizações, podemos destacar: seu ramo de atividade, dirigentes atuais e a área geográfica na qual a empresa atua.

III. Não podemos deixar de considerar que a cultura da empresa decorre, também, de valores culturais da sociedade que está inserida.

IV. Considerando que alguns autores inferem que clima e cultura são fenômenos complementares, a relação entre eles é que clima é um fenômeno temporal, refere-se ao estado de ânimo dos funcionários de uma organização num dado momento, e cultura decorre de práticas decorrentes, estabelecidas ao longo do tempo.

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

4. Considere o texto a seguir: "Redesenho dos processos centrais da organização, começando basicamente do zero de uma folha de papel em branco. Implica em ignorar o modo como as coisas têm sido tradicionalmente feitas e a reformulação completa de tudo que a organização faz, do desenvolvimento do produto até o atendimento ao cliente. Tem sido aplicada em dezenas de milhares de organizações." assinale a alternativa a que se refere o texto apresentado.

- a) Processo de Mudança.
- b) Gestão de TI.
- c) Competência Gerencial.
- d) Reengenharia.
- e) Hierarquização.

5. A maioria dos esforços de controle pela área gerencial de uma organização estão voltados para quatro áreas. Assinale a alternativa que as apresenta.

- a) Contábil, Finanças, Marketing e Recursos Humanos.
- b) Comportamento Humano, Finanças, Operações e Contabilidade.
- c) Tecnologia e Informação, Finanças, Contabilidade e Comunicação.
- d) Alta Direção, Finanças, Operações e Informações.
- e) Comportamento Humano, Finanças, Operações e informações.

6. Em relação à evolução das fases dos Sistemas de Informações gerenciais, assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco às letras do segundo bloco.

- | |
|---|
| 1. O processamento de dados aplicado à Administração. |
| 2. A computação descentralizada no usuário final. |
| 3. Redes interativas de localização fixa. |
| 4. Redes interativas móveis. |

- | |
|--|
| A) Conexão dos usuários finais com seus locais fixos de trabalho. |
| B) Apoio direto às funções administrativas e operacionais. |
| C) Computadores pessoais sob controle diretos dos usuários. |
| D) Conexão dos usuários finais por meio de comunicadores pessoais portáteis. |

- a) 1C, 2B, 3A e 4D.
 b) 1D, 2B, 3C e 4A.
 c) 1C, 2A, 3B e 4D.
 d) 1B, 2C, 3A e 4D.
 e) 1B, 2A, 3C e 4D.

7. Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s). A popularidade e a concentração nos processos de negócio ganharam importância na última década, dada a proeminência do enfoque na melhoria organizacional, tais como Gestão de Qualidade Total (GQT), Reengenharia de Processos nos Negócios (RPN), Medição do desempenho baseado no valor (MDVB), permitindo que os indivíduos da organização:

- I. assumam mais responsabilidades;
 - II. adotem mecanismos mais eficazes de participação na organização do trabalho;
 - III. empreguem melhores meios de comunicação;
 - IV. movam as pessoas com foco nas instruções de trabalho.
- a) Apenas I e II.
 b) Apenas I, II e III.
 c) Apenas IV.
 d) I, II, III e IV.
 e) I, II e IV.

8. Considere o texto a seguir: "Na qualidade total, todo(s) _____ deve(m) fazer um trabalho conjunto integrado, dirigido à criação do valor para o negócio, em que o consumidor seja alvo constante, a ser atendido, fidelizado, ampliado e cuja satisfação seja motivo permanente para a diferenciação e a oferta de condições de excelência.". Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do texto apresentado.

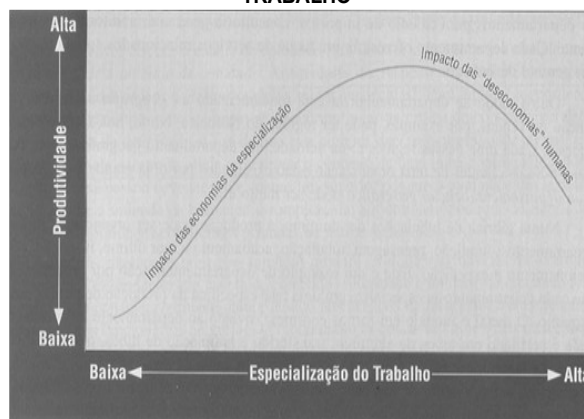
- a) os funcionários
 b) TQC - Total Quality Control
 c) os stakeholders
 d) FEMA- failure mode and effect analysis
 e) FTA- falt tree analysis

9. Para uma decisão eficaz, alguns autores consideram que os julgamentos envolvendo riscos, mesmo não sendo frequentes, podem ser decisivos, e, para isso, são mais bem compreendidos se divididos em seis etapas. Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. Decidir o que não é viável, em vez do que é aceitável, de modo que atenda às condições-limite.
 - II. Classificar o problema.
 - III. Definir o problema.
 - IV. Especificar a resposta ao problema.
- a) Apenas II, III e IV.
 b) Apenas I, II e III.
 c) Apenas I, II e IV.
 d) Apenas I, III e IV.
 e) I, II, III e IV.

10. Considere o gráfico a seguir. Em relação à especialização do trabalho, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

ECONOMIAS E "DESECONOMIAS" DA ESPECIALIZAÇÃO DO TRABALHO



- I. Divisão do trabalho é o grau em que as tarefas na organização são subdivididas em trabalhos separados.
 - II. Durante grande parte da metade do século XX, os gerentes consideraram a especialização do trabalho como uma fonte inesgotável de aumento da produtividade.
 - III. Hoje, a maioria dos gerentes encaram a especialização do trabalho como fonte inesgotável de aumento de produtividade.
 - IV. Em alguns trabalhos, as "deseconomias" humanas advindas da especialização – como monotonia, fadiga, tensão, baixa produtividade, baixa qualidade, maior absentismo e maior rotatividade – chegaram a tal ponto que passaram a ser maiores que suas vantagens econômicas.
- a) Apenas I, III e IV.
 b) Apenas II e IV.
 c) Apenas II e III.
 d) Apenas I, II e IV.
 e) Apenas I e II.

11. Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. O termo descentralização refere-se ao grau em que a tomada de decisão está concentrada em um único ponto da organização. O conceito abrange somente a autoridade formal, ou seja, os direitos inerentes ao cargo de uma pessoa.
 - II. A formalização diz respeito ao grau em que os cargos são padronizados na organização. Um cargo altamente formalizado dá a seu ocupante pouquíssimo arbítrio sobre o que, quando e como será feito.
 - III. A centralização acontece quando pessoal de nível inferior fornece subsídios ou é de fato dotado de arbítrio para tomar decisões.
 - IV. Onde a formalização é alta, os comportamentos de trabalho são relativamente não-programados e os funcionários dispõem de muita liberdade para exercer seu arbítrio no trabalho.
- a) Apenas II.
 - b) Apenas I e II.
 - c) Apenas III e IV.
 - d) Apenas III.
 - e) Apenas I, II e III.

12. Grupo e equipes não são a mesma coisa. Considerando esta afirmativa, assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco às letras do segundo bloco.

1. Grupo de Trabalho

2. Equipe de Trabalho

3. Papéis

4. Normas

A) Conjunto de padrões de comportamento esperados, que são atribuídos à ocupação de uma determinada posição em uma unidade social.

B) Gera sinergia positiva mediante o esforço coordenado. Seus esforços individuais resultam em um nível de desempenho que é maior do que a soma dessas contribuições individuais.

C) Padrões aceitáveis de comportamento no interior de um grupo e que são compartilhados por seus membros.

D) Interação basicamente para compartilhar informações e tomar decisões para se ajudarem mutuamente no desempenho em suas áreas distintas de atuação.

- a) 1B, 2D, 3A e 4C.
- b) 1C, 2A, 3B e 4D.
- c) 1B, 2C, 3D e 4A.
- d) 1C, 2D, 3B e 4A.
- e) 1D, 2B, 3A e 4C.

13. Muita gente supõe que algumas pessoas são altamente motivadas, enquanto outras são preguiçosas. Gerentes que partem dessa premissa gastam muito tempo no processo de seleção tentando encontrar candidatos que sejam "motivados" para o cargo. A verdade é que poucos de nós somos altamente motivados o tempo todo, independente de qual seja a tarefa a realizar. Da mesma forma, quase todo mundo é ocasionalmente muito motivado. Considerando essa afirmativa, analise as assertivas, classifique-as em VERDADEIRO (V) ou FALSO (F) e assinale a alternativa correta.

1. A motivação é específica à situação.
 2. Um trabalhador motivado é um funcionário de alto desempenho.
 3. Todo mundo deseja um trabalho desafiador.
 4. A motivação é específica ao indivíduo.
- a) 1V, 2F, 3F e 4V.
 - b) 1V, 2F, 3F e 4F.
 - c) 1F, 2V, 3F e 4F.
 - d) 1F, 2V, 3V e 4F.
 - e) 1F, 2F, 3V e 4F.

14. Considere o texto a seguir: "Fazer o que é certo é ser _____. Em outras palavras, exemplificando, pelo fato de clarear mais, a lâmpada incandescente é mais _____ que o lâmpião a querosene na função de iluminar o ambiente, ou seja, atende melhor a uma necessidade humana, já 'fazer o que é certo mais corretamente', usando o mesmo exemplo, a lâmpada fluorescente é mais _____ que a incandescente por consumir menos energia para o mesmo nível de iluminação, o que significa ser menor a relação do seu custo/benefício." Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas do texto apresentado.

- a) eficaz – eficaz – eficiente
- b) eficiente – eficaz – eficaz
- c) eficaz – eficiente – eficaz
- d) eficiente – eficiente – eficaz
- e) eficaz – eficiente – eficiente

15. As organizações são diferentes entre si, mas, ao mesmo tempo, pertencem a categorias ou modelos, porque têm certas similaridades. Para muitos autores, há duas categorias ou modelos principais. O primeiro modelo, chamado mecanicista, é mais parecido com a organização burocrática. O segundo modelo, chamado orgânico, é diferente ou afasta-se da organização burocrática. Considerando as informações a seguir, assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco às letras do segundo bloco.

1. Modelo mecanicista

2. Modelo orgânico

A) Elevado índice de especialização: as pessoas desempenham tarefas de escopo reduzido, ocupando cargos com responsabilidades específicas e bem definidas.

B) A filosofia da administração enfatiza critérios de desempenho tais como eficácia, adaptabilidade, sensibilidade para a necessidade de mudanças e propensão ao risco.

C) A fonte de autoridade é o conhecimento. O estilo de liderança tende para democrático.

D) A filosofia de Administração enfatiza critérios de desempenho tais como: eficiência, previsibilidade, segurança e aversão ao risco.

- a) 1A e 1D; 2B e 2C.
- b) 1A e 1C; 2B e 2D.
- c) 1C e 1A; 2B e 2D.
- d) 1B e 1C; 2D e 2A.
- e) 1D e 1C; 2A e 2B.

16. A evolução do controle da qualidade total para a moderna administração da qualidade total é um história que tem três períodos. Assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco às letras do segundo bloco.

1. Era da inspeção

2. Era do controle estatístico

3. Era da qualidade total

A) Produtos são vendidos por amostragem. Departamento especializado faz controle de qualidade. Ênfase na localização de defeitos.

B) Produtos são verificados um a um. Clientes participam da inspeção. Inspeção encontra defeitos mas não produz qualidade.

C) Processo produtivo e controlado. Toda a empresa é responsável. Qualidade assegurada; sistema de administração da qualidade.

- a) 1A; 2B; 3C.
- b) 1A; 2C; 3B.
- c) 1B; 2A; 3C.
- d) 1B; 2C; 3A.
- e) 1C; 2A; 3B.

17. Uma das técnicas mais populares para o estudo do desempenho é a análise de portfólio, desenvolvida pela empresa americana de consultoria BCG (*Boston Consulting Group*). Assinale a alternativa que melhor conceitua essa matriz: ligações da estrutura e do processo com a estratégia e o desempenho.

- a) A matriz que representa a técnica pela qual a organização compara seu desempenho com a de outra. Uma organização procura imitar outras organizações, concorrentes ou não do mesmo ramo de negócios, possibilitando, assim, fontes de lucros ou resultados por meio da matriz, que retrata as quatro estrelas, pontos de interrogação, vacas leiteiras e vira-latas.
- b) A Matriz classifica as estratégias e pode basear-se nos tipos de desafios que a organização deve resolver para adaptar-se ao ambiente representada a matriz, que retrata as quatro fontes de lucros ou resultados: estrelas, pontos de interrogação, vacas leiteiras e vira-latas.
- c) A matriz consiste em selecionar um nicho no mercado e dominar os recursos para explorá-lo da melhor forma possível, em vez de procurar enfrentar todos os concorrentes no grande mercado, representado pela matriz, que retrata as quatro fontes de lucros ou resultados: estrelas, pontos de interrogação, vacas leiteiras e vira-latas.
- d) A Matriz busca liderança por meio de custo, o objetivo não é diferenciar-se dos concorrentes, mas oferecer um produto ou serviço mais barato, utilizando-se dos recursos da matriz, que retrata as quatro fontes de lucros ou resultados: estrelas, pontos de interrogação, vacas leiteiras e vira-latas.
- e) A Matriz de portfólio de produtos, ou matriz de crescimento e participação, permite classificar as unidades de negócios ou produtos de acordo com sua participação no mercado e a taxa de crescimento do mercado em que atuam. Ela representa a matriz, que retrata as quatro fontes de lucros ou resultados: estrelas, pontos de interrogação, vacas leiteiras e vira-latas.

18. Considere o texto a seguir: "A abordagem deve seu surgimento à competição global e particularmente ao tremendo sucesso obtido pelo Japão no comércio mundial após a Segunda Guerra Mundial. Geraram produtos de alta qualidade a preços significativamente mais baixos do que seus concorrentes. Forneciam emprego vitalício, enfatizavam o desempenho de longo prazo em lugar do curto prazo, recorriam muito ao trabalho em equipe e à qualidade coletiva da equipe e possuíam sólidas declarações de missão de definiam a organização e forneciam direção clara para os funcionários." Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do texto apresentado.

- a) dos sistemas abertos
- b) cultural
- c) quantitativa
- d) humanística
- e) clássica

19. Considere o texto a seguir: “O conjunto de atividades ordenadas, ou seja, uma ordenação do trabalho, com entradas e saídas definidas, com atores responsáveis pela execução de tarefas, com objetivo de modelar como é executado o 'trabalho' da organização é conhecido por _____. Para alguns autores, é uma maneira de organizar o trabalho e os recursos, sejam eles pessoas, equipamentos ou informações, no sentido de atingir os objetivos da organização.” Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do texto apresentado.

- a) meta-modelos
- b) *usual process*
- c) processo de modelagem de negócios
- d) construção da visão da organização
- e) método orientado à *Workflow*

20. Em relação à organização como um sistema social, assinale a alternativa que associa corretamente os números do primeiro bloco às letras do segundo bloco.

1. Interação
2. Mudança
3. Clima organizacional
4. Estratificação

A) A Social pode ser econômica, política ou profissional.

B) O ambiente econômico e social como um todo de uma organização, levando-se em conta conceitos como a estrutura do poder, forças externas e necessidades percebidas.

C) Processo de transformar o comportamento do indivíduo ou de uma organização. Pode ser sistemática ou planejada, ou pode ser implementada de forma aleatória.

D) Ações e reações entre membros de um grupo ou entre grupos de uma sociedade.

- a) 1A, 2C, 3D e 4B.
- b) 1C, 2A, 3B e 4D.
- c) 1B, 2D, 3A e 4C.
- d) 1D, 2C, 3B e 4A.
- e) 1C, 2B, 3B e 4D.

21. Considere o texto a seguir: “Na avaliação das abordagens dentro das organizações, o método _____ enfatiza que não existe uma única solução universal para os problemas em administração, mas que a solução correta dependerá das necessidades específicas da situação. Esse método é eclético e faz uso de técnicas de administração de muitos outros métodos. Ele se distingue como uma metodologia de solução de problemas que começa com uma análise situacional e termina com a geração, avaliação, recomendação de uma solução em potencial para resolver o problema em administração.” Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do texto apresentado.

- a) contingencial.
- b) ciência da administração.
- c) obrigação social.
- d) sensibilidade social.
- e) comportamental.

22. Com relação à engenharia dos processos dos negócios, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. A gestão tradicionalmente funcional das organizações orientadas, comumente, de forma verticalizada, departamentalizada e, por vezes, desintegrada, pode ser mudada para uma gestão orientada no sentido da agregação de valor que ocorre horizontalmente nas organizações, através de seus processos de negócio.
 - II. A metodologia de modelagem também pode envolver o levantamento dos fluxos da documentação intra e inter organizações, permitindo, assim, que posteriormente estes sejam automatizados e gerenciados através de sistemas de gerência eletrônica de documentos – GED.
 - III. A Engenharia de Processos de Negócios (EPN) possibilita o entendimento de como o trabalho é realizado, particularmente no que se refere aos fluxos horizontais ou transversais de atividades e informações em um dado ambiente empresarial.
 - IV. A EPN é fortemente suportada por modelos de processos. As finalidades básicas da Modelagem de Processos são: representação, análise e melhoria da forma que o trabalho é realizado horizontalmente, orientado para produtos, clientes e mercados, nas organizações.
- a) Apenas I.
 - b) Apenas I e IV.
 - c) I, II, III e IV.
 - d) Apenas I, III e IV.
 - e) Apenas I e III.

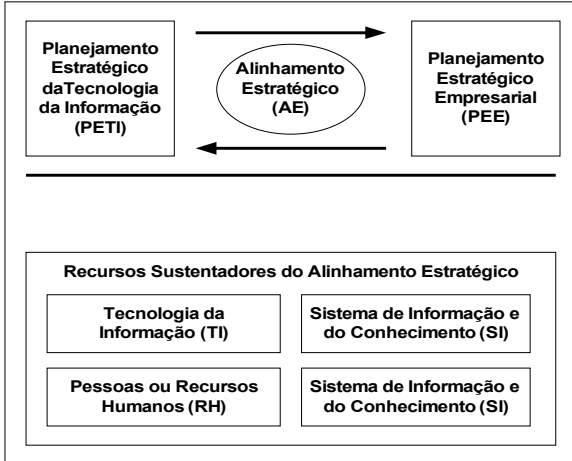
23. Em relação à padronização e normalização de texto, segundo as normas da ABNT, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. Na citação com mais de três autores, indica-se apenas o primeiro autor, seguido da expressão “et al.”. *Exemplo:* As pessoas quando estão dormindo não estão inativas (CARDOSO et al.,1997)
 - II. Citação de trabalhos em vias de publicação. *Exemplo 1:* autor como parte do texto. Como diz Sampaio (em fase de elaboração) a citação, além de fazer justiça ao autor, confere credibilidade ao autor do texto, uma vez que fundamenta suas afirmações com idéias discutidas anteriormente, muitas vezes, extraídas de estudiosos altamente credenciados.
 - III. Nome da editora – quando a editora não é identificada, deve-se indicar a expressão *sime nomine*, abreviada, entre colchetes [s.n.].
 - IV. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) – NBR10520 – citação é a menção, no corpo do texto, de uma informação extraída de mesma fonte.
- a) Apenas I, II e IV.
 - b) Apenas I e II.
 - c) Apenas II e III.
 - d) Apenas I, II, e III.
 - e) Apenas IV.

24. Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s). Os aspectos normativos e tipográficos das normas da ABNT estabelecem:

- I. formato do papel: A4 (210x297mm). A escrita deve ser na cor preta, exceto as ilustrações. Deve-se utilizar apenas o anverso (frente) do papel;
 - II. margens: superior - 3,0 cm, inferior - 2,0 cm, esquerda - 3,0 cm, direita - 2,0 cm, cabeçalho - 2,0 cm; rodapé - 1,7 cm;
 - III. tamanho da fonte: 12 para o texto corrido e para os títulos das seções, tanto aqueles com ou sem indicativo numérico; 10 para citações longas (com mais de três linhas), notas de rodapé, paginação, conteúdo interno das tabelas e quadros e legenda das ilustrações e tabelas;
 - IV. títulos com indicativo numérico: centralizado, errata, agradecimentos, resumos, listas, sumário, referências, glossário, apêndices e anexos.
- a) Apenas I e III.
 - b) Apenas I, II e IV.
 - c) Apenas II e III.
 - d) Apenas IV.
 - e) Apenas I, II e III.

25. Com base na figura a seguir, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.



- I. Neste modelo, observa-se que o alinhamento estratégico entre o PETI e PEE acontece quando é sustentado pelos coerentes, adequados e essenciais recursos sustentadores: tecnologia da informação, sistema de informação e do conhecimento, pessoas ou recursos humanos e contexto organizacional.
- II. O clima organizacional das empresas pode favorecer ou desfavorecer o alinhamento do PETI ao PEE. Esse clima é criado pelas pessoas nas empresas, em todos os níveis e de forma individual ou em equipes, em que os gestores têm a maior responsabilidade pela harmonia do ambiente organizacional e pela clara distribuição de atividades das pessoas por meio de planos de trabalho.
- III. A dimensão dos recursos sustentadores do alinhamento “PETI ao PEE” inviabiliza a visão geral das atividades, variáveis e fatores que dificultam o referido alinhamento. Essa dimensão é composta pelos quatro construtos: tecnologia da informação, sistema de informação e do conhecimento, pessoas ou recursos humanos e contexto organizacional.
- IV. O Construto alinhamento estratégico entre PETI e PEE “(AE)” contempla as variáveis: sinergia das funções empresariais; adequação das tecnologias disponíveis; gestão dos planejamentos PETI e

PEE; inteligência competitiva e inteligência empresarial.

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

PORTUGUÊS

Obrigado, Tarso Genro
O ministro dá refúgio a terrorista condenado, cria terremoto diplomático e é acusado de agir movido só por ideologia – mas pode ter tido boas razões

A decisão do titular da Justiça, Tarso Genro, de conceder refúgio político ao italiano Cesare Battisti abriu uma fenda diplomática nas relações do Brasil com a Itália e empurrou o ministro para o paredão: Tarso, metralharam seus críticos, teria se precipitado e tomado a decisão com base em simpatias ideológicas. Faz sentido. Battisti foi condenado em seu país à prisão perpétua pela morte de quatro pessoas quando encabeçava um grupo extremista de esquerda, os Proletários Armados pelo Comunismo (PAC). Ao recusar-se a extraditá-lo para a Itália como criminoso, optando por abrigá-lo no Brasil na condição de perseguido político, Tarso Genro dispensou o julgamento do Supremo Tribunal Federal (STF) e contrariou dois pareceres, ambos emitidos por órgãos técnicos e insuspeitos: o Comitê Nacional para os Refugiados e a Procuradoria-Geral da República. Além disso, o ministro já havia dado mostras recentes de que, se ninguém o segura, ele se deixa facilmente levar pelo caminho obscuro das convicções esquerdistas. Em outubro, ele propôs a revisão da Lei da Anistia com o intuito de punir torturadores do regime militar, um surto de revanchismo e inoportunidade que provocou reações até mesmo dentro do governo. Tarso só recuou depois de um puxão de orelhas dado pelo presidente Lula. Tudo isso somado contribuiu para que se concluísse que a concessão do refúgio ao italiano foi mais uma das reações ideológicas automáticas do ministro. Nesse caso, no entanto, a hipótese de que Tarso Genro tenha tomado uma decisão correta não pode ser descartada sem um exame mais minucioso. Battisti nega que tenha participado ou ordenado os assassinatos pelos quais foi condenado. “Não matei ninguém e abandonei o grupo quando o PAC se decidiu pela luta armada”, vem repetindo Battisti há mais de dez anos. Tarso afirma ter estudado o processo do italiano a fundo, durante seus quatorze dias de férias de fim de ano (é de esperar agora que tenha o mesmo cuidado quando lhe chegar às mãos um processo contra alguém acusado de ter sido torturador da ditadura). Diz ter terminado a análise convencido de que “exceções legais”, criadas pelo estado italiano no ambiente de convulsão social que aquele país vivia no fim dos anos 70, podem ter prejudicado a defesa de Battisti. Cita como exemplo o fato de sua condenação ter se baseado unicamente no depoimento de uma pessoa – Pietro Mutti, também integrante do PAC, que fez suas acusações no contexto de um programa de delação premiada. Se o ministro estiver certo, terá ajudado a reparar uma injustiça que dificilmente poderia ser corrigida pela Justiça italiana, uma vez que Mutti mudou de identidade e hoje vive em lugar não sabido. Se estiver errado, porém, terá deixado à solta um assassino que executou pessoas apenas por discordarem de sua organização terrorista. Tarso deixou a porta aberta para rever o caso se surgirem provas mais contundentes contra o italiano.

Texto extraído da Revista *Veja*, edição 2096, ano 42, n. 3, de 21 de janeiro de 2009. p. 73.

<p>26. Assinale a alternativa correta quanto ao conteúdo do texto.</p> <p>a) Tarso Genro, ao negar a extradição de Cesare Battisti, agiu de maneira precipitada e não está aberto a discussões.</p> <p>b) Tarso Genro contrariou o julgamento do Supremo Tribunal Federal e os pareceres do Comitê Nacional para os Refugiados e o da Procuradoria-Geral da República.</p> <p>c) Tarso Genro, ao negar a extradição de Cesare Battisti, foi apoiado tanto pelo Presidente da República quanto pelos demais políticos.</p> <p>d) Tarso Genro, ao apoiar a permanência de Cesare Battisti, demonstrou que sua decisão foi baseada em sua ideologia política.</p> <p>e) Tarso Genro, ao propor a Lei da Anistia, foi apoiado pelo Presidente da República e pelos demais integrantes do governo.</p> <p>27. Assinale a alternativa em que o elemento destacado NÃO desempenha função de pronomes relativos.</p> <p>a) "...integrante do PAC, <u>que</u> fez suas acusações no contexto de um programa..."</p> <p>b) "...um assassino <u>que</u> executou pessoas apenas por discordarem..."</p> <p>c) "...uma injustiça <u>que</u> dificilmente poderia ser corrigida pela Justiça italiana..."</p> <p>d) "...e inoportunidade <u>que</u> provocou reações até mesmo dentro do governo..."</p> <p>e) "...contribuiu para que se concluísse <u>que</u> a concessão do refúgio ao italiano foi..."</p> <p>28. Assinale a alternativa correta. Em "...nas relações do Brasil com a Itália e empurrou o ministro para o paredão: Tarso, metralharam seus críticos...", o sujeito de <u>metralharam</u> é</p> <p>a) o ministro.</p> <p>b) o paredão.</p> <p>c) Tarso.</p> <p>d) seus críticos.</p> <p>e) relações do Brasil com a Itália.</p> <p>29. Assinale a alternativa cuja expressão destacada NÃO desempenha função de aposto de um termo fundamental.</p> <p>a) "A decisão do titular da Justiça, <u>Tarso Genro</u>, de conceder refúgio político..."</p> <p>b) "...um grupo extremista de esquerda, <u>os Proletários Armados pelo Comunismo (PAC)</u>..."</p> <p>c) "Tarso, <u>metralharam seus críticos</u>, teria se precipitado e tomado a decisão..."</p> <p>d) "...e insuspeitos: <u>o Comitê Nacional para os Refugiados e a Procuradoria-Geral da República</u>..."</p> <p>e) "...de conceder refúgio político ao italiano <u>Cesare Battisti</u> abriu uma fenda diplomática..."</p> <p>30. Assinale a alternativa correta. Em "...terá deixado à solta um assassino que executou pessoas apenas por discordarem de sua organização terrorista...", temos, em destaque, respectivamente,</p> <p>a) objeto direto e objeto indireto.</p> <p>b) objeto direto e objeto direto.</p> <p>c) sujeito e objeto indireto.</p> <p>d) objeto direto e complemento nominal.</p> <p>e) sujeito e complemento nominal.</p> <p>31. Em "Em outubro, ele propôs a revisão da Lei da Anistia com o intuito de punir torturadores do regime militar, um surto de revanchismo e inoportunidade...", o substantivo destacado pode ser substituído, sem prejuízo de sentido, por todos os apontados abaixo, exceto por</p>	<p>a) inaptidão.</p> <p>b) impropriedade.</p> <p>c) inconveniência.</p> <p>d) intempestividade.</p> <p>e) incivilidade.</p> <p>32. Quanto à relação de sentido expressa pelas conjunções/locuções conjuntivas destacadas, assinale a alternativa INCORRETA.</p> <p>a) "...pela morte de quatro pessoas <u>quando</u> encabeçava um grupo extremista de esquerda..." (temporal)</p> <p>b) "...o ministro já havia dado mostras recentes de que, <u>se</u> ninguém o segura, ele se deixa..." (condicional)</p> <p>c) "Nesse caso, <u>no entanto</u>, a hipótese de que Tarso Genro tenha tomado uma decisão correta..." (adversidade)</p> <p>d) "Se estiver errado, <u>porém</u>, terá deixado à solta um assassino que executou pessoas apenas..." (adversidade)</p> <p>e) "...pela Justiça italiana <u>uma vez que</u> Mutti mudou de identidade e hoje vive em lugar não sabido." (temporal)</p> <p>33. Assinale a alternativa correta. De acordo com a estrutura do texto, é possível afirmar que ele está centrado na função</p> <p>a) referencial da linguagem.</p> <p>b) emotiva da linguagem.</p> <p>c) conativa da linguagem.</p> <p>d) fática da linguagem.</p> <p>e) metalingüística da linguagem.</p> <p>34. Em relação ao emprego dos tempos e modos verbais, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).</p> <p>I. "Tarso deixou a porta aberta para rever o caso se <u>surgirem</u> provas..." (presente do indicativo)</p> <p>II. "Tudo isso somado contribuiu para que se <u>concluísse</u> que a concessão..." (imperfeito do subjuntivo)</p> <p>III. "Se o ministro <u>estiver</u> certo, terá ajudado a reparar..." (presente do indicativo)</p> <p>a) Apenas I.</p> <p>b) Apenas II.</p> <p>c) Apenas III.</p> <p>d) Apenas I e III.</p> <p>e) Apenas II e III.</p> <p>35. Em relação ao emprego dos sinais de pontuação, assinale a alternativa INCORRETA.</p> <p>a) "...ter se baseado unicamente no depoimento de uma pessoa – Pietro Mutti..." (o travessão isola o aposto explicativo)</p> <p>b) "Não matei ninguém e abandonei o grupo quando o PAC se decidiu pela luta armada". (as aspas marcam o início e o fim de uma transcrição)</p> <p>c) "Em outubro, ele propôs a revisão da Lei da Anistia com o intuito de punir torturadores do regime militar..." (a vírgula marca a anteposição do adjunto adverbial de lugar)</p> <p>d) "Além disso, o ministro já havia dado mostras recentes de que..." (as aspas isolam uma expressão de acréscimo)</p> <p>e) "(é de esperar agora que tenha o mesmo cuidado quando lhe chegar às mãos um processo contra alguém acusado de ter sido torturador da ditadura)." (os parênteses isolam uma opinião pessoal do autor)</p>
--	--

INFORMÁTICA

36. Utilizando o Microsoft Office PowerPoint 2000, instalação padrão, português Brasil, no menu formatar, há uma opção para alinhar o texto conforme desejar. Assinale a alternativa que NÃO faz parte de um alinhamento.
- Centralizar.
 - Alinhar à esquerda.
 - Alinhar no topo.
 - Justificar.
 - Alinhar à direita.
37. Utilizando o Correio eletrônico Outlook Express 6, instalação padrão, português Brasil, ao criar uma nova mensagem (e-mail), é possível solicitar a confirmação de leitura. Assinale a alternativa que apresenta o menu em que é possível solicitar esta opção.
- Mensagem.
 - Inserir.
 - Editar.
 - Formatar.
 - Ferramentas.
38. Utilizando o Navegador Microsoft Internet Explorer 6.0, instalação padrão, português Brasil, assinale a alternativa que apresenta a tecla de atalho utilizada para parar uma página em processo de carregamento.
- Esc
 - Alt
 - F5
 - Ctrl
 - F2
39. Em relação ao Microsoft Windows XP Service Pack 2, instalação padrão, português Brasil, assinale a alternativa que NÃO corresponde a uma opção de configuração no esquema de energia "Casa/Escritório", existente nas propriedades de opções de energia dentro das propriedades de vídeo.
- Desligar o monitor.
 - Sistema em espera.
 - Desligar os discos rígidos.
 - Reiniciar o sistema.
 - O sistema hiberna.
40. Assinale a alternativa que apresenta o software que NÃO faz parte da instalação padrão, português Brasil, versão 2000, da Suíte de aplicativos Microsoft Office.
- Excel.
 - Outlook Express.
 - PowerPoint.
 - Access.
 - Word.
41. Utilizando Microsoft Office Excel 2000, instalação padrão, português Brasil, podemos copiar um estilo de uma célula ou intervalo selecionado através do pincel localizado na barra de ferramentas do editor. Como devemos utilizar esse recurso para que o estilo selecionado possa ser aplicado mais de uma vez com a mesma seleção?
- Com uma célula ou um intervalo clique em pincel uma vez.
 - Com uma célula ou um intervalo clique em pincel duas vezes.
 - Com uma célula ou um intervalo clique em CTRL + pincel.
 - Com uma célula ou um intervalo clique em SHIFT + pincel.
 - Com uma célula ou um intervalo clique em ALT + pincel.
42. Utilizando Microsoft Office Excel 2000, instalação padrão, português Brasil, para configurar uma célula para validar o valor de entrada, há vários tipos possíveis. Assinale a alternativa que apresenta o tipo que NÃO está previamente disponível.
- Número inteiro.
 - Decimal.
 - Personalizado.
 - Caractere.
 - Qualquer valor.
43. Utilizando Microsoft Office Word 2000, instalação padrão, português Brasil, podemos salvar um documento não salvo em vários formatos. Assinale a alternativa que apresenta um formato INVÁLIDO para a opção salvar.
- .doc
 - .xml
 - .mht
 - .html
 - .odt
44. Utilizando Microsoft Office PowerPoint 2000, instalação padrão, português Brasil, através do menu inserir, podemos adicionar objetos. Assinale a alternativa que NÃO está presente no menu.
- Diagrama.
 - Imagem.
 - Caixa de texto.
 - Tabela.
 - Filmes e sons.
45. Utilizando Microsoft Office PowerPoint ou Excel ou Word, todos 2000 e instalação padrão, português Brasil, a tecla F12 tem qual função nesses softwares?
- Salvar.
 - Salvar como.
 - Abriu.
 - Fechar.
 - Novo arquivo.

CONHECIMENTOS GERAIS

46. Assinale a alternativa INCORRETA.
- Às agências de fomento brasileiras foi facultado (pela Resolução 2574 – de 1998 do Conselho Monetário Nacional) cumprir os procedimentos de escrituração, elaboração e remessa de demonstrações financeiras previstos no Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional – Cosif.
 - Em dezembro de 1998, o presidente do Banco Central do Brasil, Gustavo Franco, assina resolução que dispõe sobre a constituição e funcionamento das agências de fomento.
 - Os anos de governo do PSDB, na década de 1990, foram marcados pela criação e normatização de uma política de criação de agências em diversas áreas.
 - Às agências de fomento brasileiras foi obrigado (pela Resolução 2.574 – de 1998 do Conselho Monetário Nacional) cumprir os procedimentos de escrituração, elaboração e remessa de demonstrações financeiras previstos no Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional – Cosif.
 - As agências de fomento brasileiras receberam a incumbência de atrair capital financeiro privado para determinadas regiões, mas também poderiam financiar obras que fossem socialmente relevantes.

47. Assinale a alternativa correta.

- a) No Brasil, a desregulamentação do mercado, nos anos 1990, fez com que as leis que regulamentavam a ação de agentes financeiros que datavam de 1964 fossem revogadas e perdessem o valor.
- b) Segundo a lei 4595 de 1964, as “instituições financeiras públicas são órgãos auxiliares da execução da política de crédito do Governo Federal”.
- c) As instituições financeiras privadas, segundo a Lei de 1964, somente poderiam funcionar no Brasil mediante autorização prévia do Banco Central, ou decreto do Executivo. Em 2004, foi votado e sancionado um substitutivo que tirou do Banco Central tal poder de autorização.
- d) Empresas que trabalham com custódia de valor de terceiros não são consideradas instituições financeiras, de acordo com a Lei 4595 de 1964.
- e) O Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal não são consideradas instituições financeiras por estarem ligadas diretamente ao Governo Federal e também não fazem parte do Sistema Financeiro Nacional.

48. Assinale a alternativa correta.

- a) De acordo com sua política de atuação, a Desenhahia oferece crédito para área de cultura e específica que ele se direcione a artistas internacionais com grande vendagem e contrato com estúdios multinacionais.
- b) De acordo com sua política de atuação, a Desenhahia oferece crédito para área de cultura e específica que ele se direcione a artistas brasileiros não bahianos. Isso para que haja circulação cultural.
- c) De acordo com sua política de atuação, a Desenhahia oferece crédito para área de cultura e específica que ele se direcione a empreendedores culturais que estejam residindo há, pelo menos, um ano em um mesmo município do Estado.
- d) De acordo com sua política de atuação, a Desenhahia oferece crédito para área de cultura e específica que ele se direcione a qualquer artista bahiano que pretenda se apresentar apenas na Bahia, mais especificamente em sua própria região do Estado.
- e) De acordo com sua política de atuação, a Desenhahia não oferece crédito para área de cultura.

49. Em relação à situação contemporânea das relações políticas nas Américas, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) O projeto da Alca encontrou obstáculos, sobretudo, no posicionamento protecionista dos EUA.
- b) Há uma iniciativa em andamento, durante 2009, reunindo líderes da Bolívia, da Venezuela, de Cuba, de Honduras, do Equador e do Paraguai, que discutem a implementação de um bloco chamado Alba.
- c) O Chile e a Colômbia têm se mostrado os dois principais aliados políticos dos EUA pela implementação da Alca.
- d) Países como Bolívia, Venezuela, Cuba, Paraguai, Equador e Honduras vão se destacando como um bloco socialista na América Latina, em oposição ao Chile e à Colômbia que costumam alinhar-se aos posicionamentos estadunidenses.
- e) Embora tenha sido declaradamente a principal iniciativa em política externa dos EUA durante o governo de George W. Bush, a Alca, sem nenhum acerto, não saiu dos planos.

50. Em relação à situação política contemporânea no mundo, assinale a alternativa correta.

- a) É nítida a iminência de um conflito armado envolvendo os EUA e o bloco Comunista, liderado pela Rússia.
- b) Intermediadora de toda a Guerra Fria, a União Européia é a única potência mundial que está fora da crise econômica que se instalou durante o ano de 2008 no primeiro mundo.
- c) A União Européia destaca-se, hoje, como a grande intermediária do conflito armado iminente entre Rússia e Estados Unidos da América.
- d) Os ataques de Israel à Faixa de Gaza chegaram a atingir prédios da ONU, o que tem levado essa organização a condenar a iniciativa sionista.
- e) O novo presidente dos EUA, o democrata B. Obama, tem deixado explícito em seus primeiros atos uma posição completamente distinta de seu antecessor, mesmo no que diz respeito às ações das suas forças armadas fora de seu país.

b) Descreva, sucintamente, dois dos aspectos citados.

4. As organizações, dentro das Estruturas Organizacionais, são estruturadas por seis conceitos-chaves: mecanística *versus* orgânica, formal *versus* informal, grau de formalização, grau de centralização, complexidade e união. Responda o que se pede.

a) Defina mecanística e orgânica.

b) Descreva, sucintamente, grau de centralização.
