



# CONCURSO PÚBLICO 2015

Universidade Federal de Santa Maria

## Administrador

Nº Inscrição:

Para responder às questões de números 01 a 06, leia o texto a seguir.

## O Google e o futuro do livro

1 **D**igite "google" no serviço de  
 pesquisas Google, em  
 5 [www.google.com](http://www.google.com): a tela in-  
 dicará a presença da palavra [...] em "mais de 400 milhões" de  
 documentos. Se o sacrilégio não o incomoda, repita a operação e digite  
 "dieu" [deus, em francês]: "cerca de 33 milhões" de documentos serão  
 10 propostos como retorno.

A comparação basta para  
 compreender por que, nos últimos  
 meses, todos os debates sobre a  
 criação de coleções digitais de livros  
 15 vêm sendo fortemente influenciados  
 pelas iniciativas incessantes da em-  
 presa californiana. A mais recente é o  
 lançamento [previsto para 2010] da  
 livraria digital paga Google Editions,  
 20 que explorará comercialmente parte  
 dos recursos acumulados pelo Google  
 Books. A \_\_\_\_\_ pelo Google, por  
 mais legítima que seja, pode resultar  
 no esquecimento de certas questões  
 25 fundamentais acarretadas pela digita-  
 lização de textos existentes em outra  
 mídia, impressa ou manuscrita.

Essa operação serve como  
 fundamento à criação de coleções  
 30 digitalizadas que permitirão acesso  
 remoto aos acervos preservados pe-  
 las bibliotecas. Aqueles que conside-  
 rarem inútil ou perigosa essa extraor-  
 dinária possibilidade que está sen-  
 35 do oferecida à humanidade serão  
 \_\_\_\_\_ insensatos. Mas nem por  
 isso devemos perder a sensatez.

A transferência do patrimônio  
 escrito de um meio para outro já teve  
 40 precedentes. No século 15, a nova  
 técnica de reprodução de textos foi  
 colocada a serviço dos gêneros que  
 então dominavam a cultura dos  
 manuscritos: manuais de escolástica,  
 45 compilações enciclopédicas, calendá-  
 rios e profecias. Nos primeiros séculos  
 da nossa era, a invenção do livro que  
 continua a ser o nosso, em formato  
 códice, com suas folhas, suas páginas  
 50 e seus índices, acolheu em um novo  
 objeto as escrituras cristãs e as obras  
 dos autores gregos e latinos.

A história não ensina lição ne-  
 nhuma, apesar do lugar-comum em  
 55 contrário, mas, nesses dois casos, ela  
 aponta para um fato \_\_\_\_\_ com-  
 preensão do presente, a saber: que  
 um "mesmo" texto deixa de ser o  
 mesmo quando muda o suporte sobre  
 60 o qual está inscrito e, com isso, suas  
 formas de leitura e o sentido que lhe  
 venha a ser atribuído por novos lei-  
 tores. As bibliotecas sabem disso.

Cabe lembrar que proteger,  
 65 catalogar e permitir o acesso aos  
 textos continua a ser tarefa essencial  
 das bibliotecas, e isso inclui oferecer  
 acesso a todas as formas sucessivas  
 ou concomitantes nas quais os lei-  
 70 tores do passado os tenham lido. Essa  
 é a primeira justificação da existência  
 das bibliotecas, como instituição e  
 como local de leitura.

01

Com relação à grafia e ao sentido, assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas do texto.

- (a) propensão – sem dúvida – prescindível à
- (b) estima – de certo – imprescindível a
- (c) predileção – certamente – imprecindível a
- (d) inclinação – com certeza – fundamental a
- (e) preferência – decerto – essencial à

02

A respeito do conteúdo e da linguagem empregada no texto, considere as afirmativas a seguir.

I - O tema consiste no modo como as práticas de leitura são afetadas pelo suporte material dos livros, sendo o Google o agente motivador das mudanças e as bibliotecas elementos nucleares da discussão.

II - No 2º parágrafo, se o segmento adverbial "nos últimos meses" (l.12-13) fosse deslocado para depois de "empresa californiana" (l.16-17), o sentido do período se manteria inalterado.

III - No 4º parágrafo, se a palavra "patrimônio" (l.38) fosse pluralizada, outros três elementos deveriam ser também pluralizados, em benefício da concordância.

Está(ão) correta(s)

- (a) apenas I.
- (b) apenas II.
- (c) apenas I e III.
- (d) apenas II e III.
- (e) I, II e III.

03

O caráter argumentativo de um artigo de opinião é construído pelo emprego de estratégias variadas que sinalizam o ponto de vista do autor. Com relação às estratégias argumentativas empregadas no texto, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) em cada afirmativa a seguir.

- ( ) O caráter injuntivo, evidenciado no 1º parágrafo pelo emprego de verbos no modo imperativo, contribui para marcar interação com o leitor.
- ( ) Os termos "perigosa" (l.33) e "extraordinária" (l.33-34) avaliam "possibilidade" (l.34) e sinalizam a posição favorável do autor em relação às coleções digitalizadas.
- ( ) As aspas empregadas em "mesmo" (l.58) indicam a não literalidade dessa palavra, o que contribui para a construção do argumento em favor da tese de que as formas de leitura e as bibliotecas podem mudar.

A sequência correta é

- (a) F – V – F.
- (b) V – V – F.
- (c) V – F – V.
- (d) F – F – V.
- (e) V – V – V.

## 04

Observe o período:

"Mas nem por isso devemos perder a sensatez."  
(ℓ.36-37)

A respeito das escolhas lexicais e da organização do período no contexto em que ocorre, considere as afirmativas a seguir.

I - A conjunção "nem" poderia ser substituída por "também", para preservar o sentido aditivo expresso no argumento.

II - Se o verbo "perder" fosse substituído por "esquecer", o complemento "a sensatez" seria alterado para "da sensatez", tendo em vista a regência verbal.

III - A correspondência correta do período, se reescrito na voz passiva, seria "Mas nem por isso a sensatez deve ser perdida por nós".

Está(ão) correta(s)

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

## 05

Com relação ao uso do termo "que" e da pontuação no texto, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) nas assertivas que seguem.

- ( ) Na linha 32, "que" introduz informação que restringe o sentido do termo antecedente, razão pela qual a vírgula não foi usada depois de "Aqueles" (ℓ.32).
- ( ) Na linha 57, "que" introduz informação que especifica o conteúdo da oração anterior, podendo os dois-pontos que sucedem "saber" (ℓ.57) ser substituídos por vírgula, mas não por ponto-final.

- ( ) Na linha 64, "que" introduz informação que complementa "lembrar" (ℓ.64) e poderia ser sucedido por vírgula, já que o emprego da pontuação é, nesse caso, facultativo.

A sequência correta é

- a) F – V – V.  
 b) V – V – F.  
 c) V – F – V.  
 d) F – V – F.  
 e) F – F – F.

## 06

A respeito das escolhas linguísticas e dos mecanismos coesivos empregados no texto, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) em cada afirmativa a seguir.

- ( ) A expressão "empresa californiana" (ℓ.16-17) retoma "serviço de pesquisas Google" (ℓ.1-2), a qual constitui mecanismo de busca possível para as coleções digitalizadas.
- ( ) A expressão "A mais recente" (ℓ.17) auxilia na progressão textual ao evitar a repetição de "comparação" (ℓ.11).
- ( ) A expressão "com isso" (ℓ.60) articula uma conclusão à afirmação presente nas linhas 58-60.

A sequência correta é

- a) V – V – F.  
 b) F – V – F.  
 c) F – V – V.  
 d) V – F – F.  
 e) V – F – V.

Para responder à questão de número 07, leia o texto a seguir.

## Cinco mitos sobre a idade da informação

I - O livro morreu.

II - Entramos na idade da informação.

III - Agora, toda informação está disponível *online*.

IV - As bibliotecas são obsoletas.

V - O futuro é digital.

Fonte: DARTON, Robert. Cinco mitos sobre a idade da informação. Tradução J. Amado. *Observatório da Imprensa*, ed. 638, 20 abr. 2011. Disponível em: <http://www.observatoriodaimprensa.com.br>. Acesso em: 01 abr. 2015. (Adaptado)

07

Considere os mitos I, II, III e V para o estabelecimento da seguinte relação:

II é causa de I e III.  
V é conclusão.

A alternativa que atende à relação solicitada é

- a) O livro morreu e, agora, toda a informação está disponível *online*, portanto entramos na idade da informação. O futuro é digital.
- b) Visto que entramos na idade da informação, o livro morreu e, agora, toda a informação tornou-se disponível *online*. O futuro é, pois, digital.
- c) Já que o futuro é digital, entramos na idade da informação; com ela, o livro morreu e todas as informações possíveis tornaram-se *online*.
- d) Como o livro morreu e, agora, toda a informação está disponível *online*, entramos na idade da informação. Logo, o futuro é digital.
- e) Quando entramos na idade da informação, o livro morreu e toda informação tornou-se disponível *online*. O futuro, portanto, é digital.

Para responder às questões de números 08 a 10, leia o texto a seguir.

- 1 **E**xiste relação entre o que pagamos e a qualidade obtida. Mas não é só isso. O profissionalismo define padrões de conduta e
- 5 excelência que não estão à venda. Verniz sem rugas traz felicidade a quem o aplicou. Juntas não têm gretas, mesmo em locais que não estão à vista. Ou seja, foram feitas para a paz
- 10 interior do marceneiro e não para o cliente, incapaz de perceber diferenças. A lâmina do formão pode fazer a barba do seu dono. O lanterneiro fica feliz se ninguém reconhece que o carro
- 15 foi batido. Onde entra uma chave de estria, não se usa chave aberta na porca. Alicate nela? Nem pensar! Essa tradição de qualidade nas profissões manuais é caudatária das corporações
- 20 medievais. Mas sobrevive hoje, em menor ou maior grau, em todo mundo do trabalho. O cirurgião quer fazer uma sutura perfeita. Para o advogado, há uma beleza indescritível
- 25 em uma petição bem lavrada – que o cliente jamais notará. Quantas dezenas de vezes tive de retrabalhar os parágrafos deste ensaio?

Tudo funciona melhor em uma

30 sociedade em que domina o profissionalismo de sua força de trabalho. Mas isso só acontecerá como resultado de muito esforço em lapidar os profissionais. Isso leva tempo e custa

35 dinheiro. É preciso uma combinação harmônica entre aprender e o gesto profissional, desenvolver a inteligência que o orienta e o processo quase litúrgico de transmissão de valores do

40 ofício. Em tempo: amadores não formam profissionais.

## 08

Em relação ao conteúdo do texto, considere as afirmações a seguir.

I - A associação do campo semântico de "conduta" (l.4) ao campo semântico de "profissionais" (l.34) subsidia o desenvolvimento do tema "profissionalismo" (l.30-31).

II - No 1º parágrafo, são apresentados exemplos de atitudes profissionais que corroboram a fundamentação da tese.

III - A tese centraliza-se na ideia de que o equilíbrio necessário à lapidação de profissionais depende do tempo gasto com os serviços prestados e do custo pago por esses serviços.

IV - No 2º parágrafo, verifica-se o estabelecimento de uma relação de causa e efeito, sendo a causa o domínio do "profissionalismo de sua força de trabalho" (l.30-31) e o efeito "muito esforço em lapidar os profissionais" (l.33-34).

Estão corretas

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

## 09

A respeito da linguagem empregada no texto, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) em cada alternativa a seguir.

- ( ) A palavra "caudatária" (l.19) é empregada no sentido de independência ou insubordinação e contribui para o desenvolvimento da ideia de que "a tradição de qualidade nas profissões manuais" (l.18-19) permanece no mundo do trabalho de hoje.
- ( ) As palavras "incapaz" (l.11) e "jamais" (l.26) indicam uma hierarquização do profissional e do dever do ofício em relação ao cliente.

( ) Os sufixos em "profissionalismo" (l.3-4) e "lanterneiro" (l.13) indicam atividade ou ofício e ligam-se ao radical de cada uma das palavras pelo processo de parassíntese.

( ) O termo "só", tanto na linha 3, quanto na linha 33, modifica "isso" e pode ser substituído por "apenas" em ambas as ocorrências.

A sequência correta é

- a) V – F – V – F.                       d) V – F – V – V.  
 b) F – V – V – F.                       e) F – V – F – F.  
 c) V – F – F – V.

## 10

As alternativas que seguem são reescritas de períodos do texto. Assinale a alternativa que mantém o sentido do texto e NÃO apresenta defeito de estilo.

- a) Rugas não devem aparecer em verniz, por que trazem felicidade a quem realizou o trabalho.
- b) O lanterneiro afirmou ao marceneiro que o serviço dele não ficou satisfatório.
- c) A tradição na profissão é uma criação da corporação medieval.
- d) A beleza da petição que o advogado lavrou não foi notada pelo cliente.
- e) É preciso esforço em lapidar os profissionais, o que leva não só tempo, como também custa muito dinheiro.

11

Embora dialoguem entre si, todos os princípios constitucionais da Administração Pública (explícitos ou implícitos) possuem um núcleo distinto. Analise os referidos núcleos e assinale V (verdadeira) ou F (falsa) em cada uma das afirmativas a seguir.

- ( ) Pelo princípio da impessoalidade, a Administração Pública visa obstaculizar atuações geradas por fatores subjetivos como antipatias ou simpatias, nepotismo ou favorecimentos diversos.
- ( ) Legalidade é o princípio que se traduz de modo simples na seguinte fórmula: "a Administração deve se sujeitar às normas legais".
- ( ) Um dos desdobramentos do princípio da informação encontra-se previsto pela Constituição Federal de 1988 quando reconhece a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral.
- ( ) O princípio da motivação, acrescentado pela Emenda Constitucional 19/1998 (Reforma Administrativa), determina que a Administração deve agir de modo rápido e preciso para produzir resultado que satisfaça as necessidades da população.

A sequência correta é

- (a) V – F – F – V.
- (b) F – V – V – V.
- (c) V – F – V – F.
- (d) V – V – V – F.
- (e) F – F – F – F.

12

Com base nos dispositivos constitucionais referentes à educação, considere as afirmações a seguir.

I - A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios organizarão em regime de colaboração seus sistemas de ensino.

II - A União aplicará, anualmente, nunca menos de dezoito por cento, e os Estados, Distrito Federal e os Municípios vinte e cinco por cento, no mínimo, da receita resultante de impostos na manutenção e desenvolvimento do ensino.

III - As Universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial e devem obedecer ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

IV - O não oferecimento do ensino obrigatório pelo Poder Público, ou sua oferta irregular, importa responsabilidade da autoridade competente.

Está(ão) correta(s)

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

13

Em relação ao Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assinale a alternativa correta.

- (a) A lei que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal direta e indireta aplica-se também aos órgãos do Legislativo e do Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.
- (b) São admissíveis no Processo Administrativo as provas obtidas por meios ilícitos com a permissão da autoridade competente.

- c) Ao chegar na última fase do Processo Administrativo, das decisões nele tomadas não cabe recurso.
- d) O Processo Administrativo pode iniciar-se apenas a pedido de interessado.
- e) Os processos administrativos têm como critério geral a cobrança de despesas processuais.

14

A Constituição Federal de 1988 prevê um conjunto de direitos, garantias e normas, que regulamentam a Administração Pública. Com relação a essa previsão constitucional, assinale a alternativa correta.

- a) É assegurada a participação dos trabalhadores e empregadores nos colegiados dos órgãos públicos em que seus interesses profissionais ou previdenciários sejam objeto de discussão e de deliberação.
- b) Será concebido *Habeas Corpus* para assegurar o conhecimento de informações relativas a pessoas do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados, de entidades governamentais ou de caráter público.
- c) É obrigatória a autorização do Estado para a fundação de sindicatos.
- d) O prazo de validade de concurso público será de até dois anos improrrogáveis.
- e) É necessária lei específica para criação de entidades da Administração indireta com exceção das Autarquias.

15

No que tange a questões relacionadas ao exercício do cargo na Administração Pública, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) nas afirmativas a seguir.

- ( ) Vacância é a situação do cargo que está sem ocupante, e o preenchimento do cargo vago se dá pelo provimento.
- ( ) Com a nomeação o cargo está preenchido, no entanto, outros dois elementos são necessários para que o nomeado inicie as atividades do cargo: a posse e o início do exercício.
- ( ) Para servidores ocupantes de cargo de provimento efetivo, a Constituição Federal de 1988 possibilita a aquisição de estabilidade após três anos de efetivo exercício (estabilidade ordinária), sendo que o período entre o início de exercício no cargo efetivo e a data de aquisição de estabilidade denomina-se estágio probatório.
- ( ) As licenças, também denominadas de afastamento, são períodos em que o servidor deixa de exercer as atribuições do seu cargo, função ou emprego, por razões apontadas na lei, podendo perceber ou não perceber seus vencimentos.

A sequência correta é

- a) F – V – V – V.
- b) V – V – F – F.
- c) F – F – F – V.
- d) V – V – V – V.
- e) V – F – F – V.



16

Na linguagem comum, utiliza-se como sinônimo os termos funcionalismo, funcionários e servidores para abranger os que trabalham na Administração Pública. Considerando a Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Agentes públicos: abrange todos aqueles que mantêm vínculo de trabalho com entes estatais de qualquer poder, mas, a partir da Constituição Federal de 1988, há a tendência para a utilização da expressão "servidores públicos" com amplitude.
- b) Servidores públicos: a Constituição Federal de 1988 assim designa todas as pessoas físicas que trabalham nos entes estatais, de qualquer poder, exceto os detentores de cargos públicos.
- c) Agentes públicos: designa em primeiro lugar os eleitos por sufrágio universal detentores do mandato e, em segundo lugar, os auxiliares imediatos dos chefes do executivo.
- d) Funcionários públicos: expressão que, nos estatutos anteriores à Constituição Federal de 1988, denomina as pessoas legalmente investidas de cargos públicos.
- e) Empregados públicos: por analogia aos termos usados no vínculo de trabalho do setor privado (empregado/empregador), a locução designa aqueles contratados pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), figurando o poder público como empregador.

17

No que tange à regulamentação do exercício de cargos, empregos ou funções na Administração Pública, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) nas afirmativas a seguir.

- ( ) Nem todos os servidores públicos têm seus direitos e deveres regidos por estatuto.
- ( ) Nas relações de trabalho com o poder estatal a *função pública* significa o exercício de atividades da competência da administração, em nome desta e de acordo com as finalidades desta, ou seja, para atender ao interesse público.
- ( ) Todo cargo público implica exercício de função pública, e o ato administrativo que atribui a uma pessoa o exercício inicial de um cargo é a nomeação.
- ( ) Toda função pública implica exercício de cargo público.

A sequência correta é

- a) F – V – F – V.
- b) F – F – V – V.
- c) V – V – V – F.
- d) V – V – V – V.
- e) F – F – F – V.

18

O Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal contém as normas de conduta do servidor público que deverá portar-se dentro dos padrões da ética vigente para bem atender aos princípios gerais da Administração Pública. No que se refere a esse tema, assinale a alternativa correta.

- a) A pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a de suspensão temporária das atividades, e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com a ciência do faltoso.

- b** É vedado ao servidor público o uso do cargo ou função, facilidades, amizades, tempo, posição e influências, para obter qualquer favorecimento, para si ou para outrem, salvo quando embasado no princípio do interesse público.
- c** O servidor não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas, principalmente, entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas na Constituição Federal de 1988.
- d** Entre os deveres do servidor público encontra-se o respeito à hierarquia, o que implica a impossibilidade de o servidor representar contra o seu superior, cabendo-lhe apenas comunicar à instância máxima do órgão em que está lotado o ato que considera passível de representação.
- e** A publicidade dos atos administrativos não é um requisito para que se estabeleça os padrões éticos na ação da Administração Pública.

## 19

De acordo com o Estatuto da UFSM, no que se refere ao Conselho Universitário, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) nas afirmativas a seguir.

- Compete a ele fixar a política universitária.
- O Reitor é o seu Presidente.
- Na sua composição o Corpo Docente ocupará, no mínimo, setenta por cento dos assentos.
- Os representantes da categoria técnico-administrativa em educação serão eleitos pelo voto direto de seus pares por dois anos, permitida uma única recondução.

A sequência correta é

- a** V – V – F – V.                      **d** V – V – V – F.
- b** F – F – V – V.                      **e** V – V – V – V.
- c** F – V – F – V.

## 20

A Constituição de 1988 estabelece uma série de normas e diretrizes que buscam moldar as ações da Administração Pública. Com relação a essa previsão constitucional, assinale a alternativa INCORRETA.

- a** É vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, mas se encontra entre as suas exceções a possibilidade de exercer dois cargos de professor quando houver a compatibilidade de horários.
- b** Em determinados casos e, dependendo do nível do agente público, os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previsível em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.
- c** As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.
- d** Em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo de servidor público, seu tempo será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento.
- e** A lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público.

21

O conhecimento do orçamento público é de grande valia para o cotidiano do administrador público, de tal forma que as classificações orçamentárias podem ser utilizadas nos diferentes níveis de gestão do governo. A lei orçamentária procurou classificar as despesas em duas categorias, discriminadas na coluna à esquerda. Associe a tais categorias os grupos de despesas presentes na coluna à direita.

- |                         |                                |
|-------------------------|--------------------------------|
| (A) Despesas correntes  | ( ) Pessoal e encargos sociais |
|                         | ( ) Investimentos              |
| (B) Despesas de capital | ( ) Inversões financeiras      |
|                         | ( ) Juros e encargos da dívida |
|                         | ( ) Amortização da dívida      |
|                         | ( ) Outras despesas correntes  |

Assinale a sequência correta.

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| (a) B-A-A-B-A-B | (d) B-A-B-A-A-A |
| (b) A-B-B-A-B-A | (e) A-A-A-A-B-B |
| (c) A-B-B-B-A-A |                 |

22

O aumento da concorrência nos processos seletivos de recrutamento e seleção beneficia o sistema como um todo. Entre os benefícios observados está a possibilidade da escolha dos candidatos mais aptos para as funções, considerando a compatibilidade entre as diferentes categorias de exigências e habilidades a serem identificadas nos candidatos e as características dos cargos a serem ocupados. Campanhas de marketing para atrair candidatos para o processo seletivo de recrutamento são ideias que também devem ser incorporadas no setor público. Logo, quanto maior for o número de candidatos que concorrem a uma vaga, maior é a possibilidade de que os mais aptos ocupem esta vaga.

Neste sentido, para atrair candidatos discentes e elevar o nível de concorrência na disputa das vagas

da graduação, a UFSM pode explorar em campanhas de marketing, como estratégias de diferenciação do produto e de pessoal, os itens indicados na alternativa

- (a) a existência de casas do estudante e a oferta de serviços médicos à sociedade.
- (b) a disponibilidade de refeitórios para a comunidade acadêmica e a aproximação da UFSM com a cultura gaúcha.
- (c) a aproximação da UFSM com a cultura gaúcha e os convênios com grandes empresas.
- (d) a existência de laboratórios de alta tecnologia na instituição e a infraestrutura completa do campus.
- (e) a colocação de discentes no mercado de trabalho e a qualificação do corpo docente.

23

A Softec, empresa do ramo tecnológico, desenvolveu ao longo dos anos um *software* exclusivo, sem similar no mercado, contendo as cotações de ativos financeiros, moedas internacionais, séries históricas macroeconômicas do Brasil, características populacionais, etc. Sabe-se que a empresa empregou um número significativo de funcionários nos últimos anos e contribuiu rigorosamente com o governo no recolhimento de impostos. A UFSM pretende adquirir o *software* em questão. Para isso, deve

- (a) caracterizar, na elaboração da licitação, o objeto de forma semelhante ao oferecido pela empresa, indicar a fonte dos recursos para o pagamento e balizar o preço de acordo com o registro de preço precedido a licitação.
- (b) montar, na elaboração da licitação, um projeto básico contendo as características do *software* em questão e preceder registro de preço.
- (c) fazer concurso público para contratar os funcionários da empresa em questão, informando o salário e regime de contrato de trabalho.

- d) fazer a compra do *software*, cumprido o processo de dispensa e inexigibilidade de licitação.
- e) caracterizar, na elaboração da licitação, o objeto de forma específica ao oferecido pela empresa, definindo as unidades e quantidades de itens a serem adquiridos.

24

Para a UFSM, é prioridade a manutenção do contato com seus alunos e ex-alunos. Para demarcar a solidez dessa relação a longo prazo, a entidade criou um *software* que mantém contato periódico com os egressos, solicitando informações sobre empregabilidade, oferta de novos cursos, possibilidades de intercâmbio, editais de pós-graduação, de pesquisa e de extensão abertos à comunidade, entre outras, na tentativa de manter a satisfação contínua de seus egressos e a formação de uma parceria.

De acordo com o enunciado acima, é correto afirmar que a prática realizada pela UFSM é

- a) marketing responsável.
- b) mix de marketing.
- c) marketing de relacionamento.
- d) planejamento estratégico.
- e) análise dos canais do cliente.

25

Considerando as diferentes definições da Administração de Marketing, assinale V (verdadeira) e F (falsa) em cada afirmativa a seguir.

- ( ) Um sistema horizontal de marketing se caracteriza pela atuação de fabricantes, atacadistas e varejistas como um sistema unificado, em que o dono ou franqueador é chamado de "capitão do canal" e tem poder para fazer com que os outros membros cooperem.

- ( ) Venda pessoal, mala direta, marketing de catálogo, telemarketing e canais on-line caracterizam os principais canais do marketing direto.
- ( ) Entre as estratégias de marketing para as empresas prestadoras de serviços, destacam-se: o gerenciamento da diferenciação, o gerenciamento da qualidade dos serviços e o gerenciamento da produtividade.

A sequência correta é

- a) F – V – F.
- b) F – F – F.
- c) V – F – F.
- d) V – V – V.
- e) F – V – V.

26

A Administração se vale de ferramentas universais para a gestão e sustentabilidade de qualquer tipo de negócio. São ferramentas indispensáveis ao gestor a aplicação e captação de recursos, bem como o conhecimento de técnicas para atrair, satisfazer e reter clientes. Considerando conceitos das áreas de conhecimento da Administração, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) em cada afirmativa a seguir.

- ( ) Ao investir em ações de empresas listadas na BMF&Bovespa, o investidor está sujeito às variações nos preços dos ativos. Nesse sentido, parte da variação dos preços pode ser explicada pela variação do risco intrínseco ao mercado brasileiro. O risco do aumento da inflação, da SELIC e da variação do dólar pode ser considerado como risco sistemático. Já o risco da perda no preço dos ativos proveniente de um anúncio feito pela OGPARG S.A., de que havia uma quantidade menor de petróleo no campo de exploração Tubarão Martelo do que o previamente auferido, é tido como risco não sistemático, pois afeta, em síntese, as operações e ações da OGPARG.

- ( ) A internet se tornou fator-chave na competitividade das corporações, já que o uso do banco de dados é relevante para o processo de decisão do empresário. Nesse contexto, *data warehouse* é um sistema de armazenamento de dados extraído dos vários bancos de dados de uma organização. No *data mining*, os dados do *data warehouse* são processados para identificar fatores e tendências-chave nas atividades do negócio.
- ( ) As empresas podem influenciar o ambiente social dependendo das estratégias de marketing utilizadas. O incentivo à compra de *tablets*, *smartphones* e *laptops* pode estimular a comunidade ao uso da conversa eletrônica; assim, eventualmente, pessoas que nunca se encontraram pessoalmente podem ter conversas a qualquer momento. Nesse caso, as organizações que incentivam a venda de seus produtos devem estar atentas aos valores culturais nos mercados em que atuam, pois esta é uma questão de responsabilidade social e ética de Marketing.

A sequência correta é

- (a) F – F – F.  
 (b) V – F – V.  
 (c) V – V – F.  
 (d) V – V – V.  
 (e) F – V – V.

27

O processo de evolução da Administração Pública brasileira foi construído com o intuito da redefinição do papel do Estado na sociedade. Nessa perspectiva, verifica-se que a Administração Pública brasileira evolui por meio de três modelos básicos, interagindo uns com os outros. Assinale a alternativa que compreende os três modelos de evolução da Administração Pública brasileira.

- (a) Abordagem Clássica da Administração, Abordagem Humanística da Administração e Abordagem Sistêmica da Administração.  
 (b) Administração Pública Estruturalista, Administração Pública Sistêmica e Administração Pública Gerencial.  
 (c) Administração Pública Patrimonialista, Administração Pública Burocrática e Administração Pública Gerencial.  
 (d) Administração do Planejamento, Administração da Organização e Administração da Direção e do Controle Público.  
 (e) Administração Pública Taylorista, Administração Pública Burocrática e Administração Pública Neoclássica.

28

No contexto da Administração Pública, assinale V (verdadeira) ou F (falsa) em cada afirmativa a seguir.

- ( ) O Decreto Lei n. 200/1967 destaca os princípios fundamentais da Administração Pública Brasileira, entre eles, o princípio da delegação de competência que prevê que a Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada em três planos principais: dentro dos quadros da Administração Federal, da Administração Federal para a das unidades federadas e da Administração Federal para a administração privada.

- ( ) De acordo com a Lei n. 8.666/1993, a modalidade de licitação do tipo convite é a licitação entre quaisquer interessados para a escolha de trabalho técnico, científico ou artístico, mediante a instituição de prêmios ou remuneração aos vencedores, conforme edital publicado.
- ( ) A UFSM, criada pela Lei n. 3.834-C/1960, é uma Instituição Federal de Ensino Superior, autônoma, destinada a promover o ensino, a pesquisa e a extensão, fomentar o desenvolvimento tecnológico, científico, filosófico, literário, artístico e desportivo, entre outras ações; logo, faz parte da Administração Indireta e foi constituída como uma Autarquia.

A sequência correta é

- (a) F – F – V.                      (d) V – F – V.
- (b) V – V – F.                      (e) F – F – F.
- (c) F – V – V.

**29**

O Administrador deve conhecer amplamente as cinco áreas previstas nas Diretrizes Curriculares da Administração, quais sejam: Sistemas de Informação, Marketing, Recursos Humanos, Finanças e Administração da Produção. Levando-se em consideração os conhecimentos adquiridos em cada uma dessas áreas, assinale a alternativa correta.

- (a) A teoria motivacional, ou teoria de Maslow, baseia-se na teoria dos fatores higiênicos e fatores motivacionais para explicar as relações de poder nas organizações.
- (b) Os preços das ações GOAU4 negociadas na BMF&BOVESPA são um efeito das informações a respeito dos preços passados, da informação publicamente disponível e de todas as demais informações; assim, os preços das ações GOAU4 e o mercado de capitais brasileiro não podem ser considerados eficientes.

- (c) A gerência dos canais de marketing não é relevante para empresa, visto que as outras decisões de marketing não são afetadas pelo canal escolhido para a distribuição dos produtos.
- (d) Os Títulos Públicos do Governo Federal são negociados somente no mercado primário, ou seja, os brasileiros não podem comprá-los, pois a compra é executada apenas pelos Bancos autorizados pelo Banco Central, que repassam aos clientes.
- (e) Os funcionários e empresários se utilizam da intranet para obter informações corporativas, sendo esta uma alternativa barata de comunicação, visto que pode eliminar volumes significativos de impressão.

**30**

A análise de projetos é fundamental na gestão organizacional. Pesquisas evidenciam que, na maioria dos casos de estimação dos lucros futuros, ocorre a superestimação dos números produzidos pelos analistas. Na prática, os executivos reclamam da incoerência entre os resultados projetados nas análises de viabilidade econômico-financeira e os de fato obtidos na implantação dos projetos. Quanto à gestão de projetos, assinale a alternativa correta.

- (a) A taxa utilizada para desconto nos fluxos de caixa no cálculo do valor presente líquido pode ser feita com o uso do Modelo de Precificação de Ativos (CAPM), o qual é obtido por meio da variação do preço das ações ordinárias.
- (b) A taxa utilizada para desconto nos fluxos de caixa pode ser o Custo Médio ponderado de Capital, que é obtido por meio da taxa de crescimento dos dividendos.
- (c) Na análise de viabilidade econômico-financeira, a análise do ponto de equilíbrio mostra o volume de vendas da empresa.

- d) A análise por meio da margem de contribuição unitária é de grande utilidade, pois considera o montante dos lucros após o desconto dos custos fixos.
- e) A análise de cenários, em sua essência, apresenta alternativas em relação ao resultado esperado, produzindo estimativas para os cenários mais prováveis.

31

“ Governo (...) amplia uso de lucro das estatais para fechar contas. De acordo com o relatório de aprovação das contas da gestão (...), em dez anos o governo já recebeu R\$163 bilhões de dividendos de suas companhias. ”

Fonte: FOLHA DE SÃO PAULO. Publicado em 30 maio 2014. (Adaptado)

Considerando o enunciado acima, é correto afirmar que a distribuição de lucros realizada pelas sociedades anônimas brasileiras pode ser feita da seguinte forma:

- a) dividendos das notas do tesouro nacional, permitidos pela Lei n. 6.404/76.
- b) cupom de juros das letras financeiras do tesouro, permitidos pela Lei n. 9.249/95.
- c) juros sobre capitais de terceiros, permitidos pela Lei n. 6.404/76.
- d) juros sobre capital próprio, permitidos pela Lei n. 9.249/95.
- e) dividendos sobre capitais de terceiros, permitidos pela Lei n. 9.249/95.

32

“ Congresso aprova Orçamento 2015 com o triplo de verba para partidos (...) em meio a medidas de arrocho fiscal anunciadas pelo governo. ”

Fonte: FOLHA DE SÃO PAULO. Publicado em 18 mar. 2015. (Adaptado)

A alternativa que define corretamente a Lei Orçamentária Anual (LOA) é

- a) produto final de um processo orçamentário que abrange apenas o exercício financeiro a que se refere e contém a previsão de receitas e autorização das despesas a serem realizadas no exercício financeiro.
- b) elo entre a Lei de Diretrizes Orçamentárias e o Plano Plurianual que contém a previsão de despesas com pessoal e encargos sociais e as metas fiscais do triênio.
- c) instrumento de planejamento orçamentário anual do governo que orienta e define as diretrizes de longo prazo das políticas públicas e contém as despesas e receitas de duração continuada.
- d) documento que contém a previsão de receitas e a autorização das despesas de pessoal, capital e custeio para o exercício financeiro subsequente e estabelece as metas e as diretrizes fiscais e tributárias.
- e) lei orçamentária que contém uma dimensão estratégica, tática e operacional, autorização das receitas e previsão de despesas para a erradicação da pobreza.

33

A análise de viabilidade econômico-financeira é indispensável na diminuição das incertezas do investidor quando da avaliação de projetos. Para a realização dos procedimentos de cálculo, é necessária a estimativa da taxa mínima de atratividade, ou custo de capital, que será determinante na verificação da viabilidade da execução do projeto. Dados setoriais podem ser utilizados para a estimativa da taxa que é útil tanto para a iniciativa privada quanto para o setor público. Considere os dados abaixo:

Retorno do mercado (Ibovespa) ⇨ 10% a.a.

Taxa livre de risco (SELIC) ⇨ 5% a.a.

Beta da empresa ⇨ 2

Capitais próprios (PL) ⇨ R\$ 25.000,00

Capitais de terceiros (PNC) ⇨ R\$ 25.000,00

Custo das dívidas de terceiros ⇨ (PNC): 10% a.a.

PNC ⇨ Passivo não circulante

PL ⇨ Patrimônio líquido

O custo médio ponderado de capital, que poderá ser utilizado como taxa mínima de atratividade na avaliação de projetos para o gerente da empresa ou para o gestor público, é

- a) 9,5% a.a.
- b) 12,5% a.a.
- c) 13,5% a.a.
- d) 15,5% a.a.
- e) 16,5% a.a.

34

“Obras previstas para aeroportos do interior não saíram do papel. Lançado há um ano e meio, (...) o plano de aviação regional continua em planilhas e estudos técnicos.”

Fonte: ZERO HORA. Publicado em 23 jun. 2015. (Adaptado)

Na elaboração de um parecer técnico, frequentemente se utilizam indicadores para auxiliar a tomada de decisão do gestor. Considerando que o administrador tem a necessidade de avaliar um projeto de investimento, os indicadores normalmente utilizados na análise de viabilidade econômico-financeira de projetos de investimentos são

- a) valor presente líquido, taxa interna de retorno, índice de lucratividade descontado, índice de rentabilidade e *payback*.
- b) *payback* descontado, índice de rentabilidade, taxa interna de retorno e valor presente líquido.
- c) índice de rentabilidade, *payback*, índice de lucratividade descontado e retorno contábil.
- d) *payback*, *payback* descontado, índice geral de preços ao consumidor e índice de cobertura patrimonial.
- e) valor presente, *payback*, índice de cobertura patrimonial e índice de preços ao consumidor.

35

Cabe ao gestor financeiro das organizações captar recursos financeiros a juros baixos e aplicá-los de forma eficiente. Assinale a alternativa que contempla as opções de investimentos ao gestor de recursos financeiros.

- a) Certificado de depósito interbancário, crédito direto ao consumidor, certificado de depósito bancário e *hot money*.
- b) Certificado de depósito interbancário, debêntures, crédito direto ao consumidor, certificado de depósito bancário e poupança.



- c Fundos de investimento, dólar, crédito direto ao consumidor e poupança.
- d Notas do Tesouro Nacional, certificado de depósito bancário, fundos de investimentos e poupança.
- e *Leasing*, poupança, *hot money* e recibo de depósito bancário.

36

O Administrador toma decisões que extrapolam a escolha entre o certo e o errado. Nas organizações, tanto públicas quanto privadas, assim como na vida cotidiana, nossas escolhas influenciam de forma complexa a vida e o trabalho de outras pessoas. Assim, o Administrador deve incentivar o comportamento ético de seus funcionários e também ser um exemplo na construção de um ambiente favorável às ações éticas (adaptado de CERTO, 2009).

Por outro lado, existem fontes de pressão que comprometem os padrões éticos das pessoas no ambiente de trabalho. Assinale a alternativa que contém três dessas fontes de pressão.

- a atingir as metas do setor, obedecer às ordens do chefe e colaborar junto à equipe de trabalho.
- b cumprir as pressões dos prazos, obedecer às normas sociais e desejar sentir-se parte da organização.
- c colaborar junto à equipe de trabalho, obedecer às normas sociais e ajudar a organização a sobreviver.
- d realizar as atividades diárias, obedecer às normas da empresa e desejar sentir-se parte da organização.
- e atingir metas muito altas, obedecer às ordens do chefe e cumprir as pressões dos prazos.

37

As práticas de controle e gestão aplicadas aos funcionários por João Silva, Diretor da Faculdade Alfa-Sul, demonstram que o Gestor baseia-se nos pressupostos da Teoria X. Em todos os eventos da Faculdade, distribui material impresso, camisetas e brindes com menção aos objetivos definidos para o período de 2015-2017. Além disso, distribui cartazes por toda Faculdade e envia periodicamente, pelo correio eletrônico, mensagens institucionais que lembram a necessidade de cumprimento desses objetivos. O Diretor também definiu que, nas reuniões semanais com as suas equipes, os Chefes de Setor devem sempre lembrar para os seus funcionários quais são os objetivos de responsabilidade de cada setor; com isso pretende que estejam focados no seu alcance e não se distraiam com outras coisas (adaptado de SOBRAL e PECI, 2013).

Com base na Teoria X mencionada no texto, assinale a alternativa que contempla corretamente alguns de seus pressupostos.

- a Os funcionários são criativos e competentes e podem ser automotivados e autodirigidos, para atender à necessidade de autorrealização no ambiente de trabalho.
- b Os funcionários aceitam e buscam novas responsabilidades e desafios, para atender à necessidade de estima junto aos colegas de trabalho.
- c Os funcionários gostam de ter o que fazer; porém, tentam evitá-lo para atender à necessidade social no contexto de trabalho.
- d Os funcionários são capazes de autocontrole e direção quando se identificam e estão comprometidos com a organização, atendendo, assim, à necessidade de autorrealização.
- e Os funcionários, na sua maioria, não são ambiciosos e buscam satisfazer a necessidade de segurança acima de outros fatores relacionados ao trabalho.

38

Lilian da Silva é Administradora do Setor de Finanças da Universidade Beta Educacional e elaborou a escala de trabalho para cada Servidor cumprir na semana da apuração do fechamento do orçamento da Universidade. Ao divulgar a escala, percebeu o descontentamento por parte de Paulo dos Santos. Ao questioná-lo sobre qual o motivo do seu comportamento, ele respondeu: "Você sempre me escala para trabalhar no turno da noite nas sextas-feiras, só que na próxima semana tenho um compromisso familiar. Além disso, os outros colegas ficam nos horários que querem". Depois dessa conversa, Lilian, com base no conhecimento dos diferentes tipos de estratégia de conflito, decide falar com todos os Servidores envolvidos no conflito, estabelecendo uma solução que propicie o ajuste da escala de uma forma que, nas sextas-feiras, à noite, não fique somente o mesmo Servidor. Claro que ela sabe que alguns ficaram frustrados, mas num nível suportável (adaptado de CERTO, 2009).

A estratégia de administração de conflitos utilizada por Lilian foi a de

- a Solução Forçada.
- b Solução Dissimulação.
- c Solução Permanente.
- d Solução Conciliatória.
- e Solução de Esquiva.

39

A receptividade social diz respeito à estratégia de uma organização para atender às expectativas econômicas, legais, éticas ou discricionárias relativas à responsabilidade social. Existe um problema de responsabilidade social sempre que as ações de uma organização não atendem às expectativas dos grupos de interesse. Um modelo de receptividade social identifica quatro estratégias para o equacionamento dos problemas de responsabilidade social: reativa, defensiva, de acomodação e proativa. Cada uma dessas estratégias diferem na extensão em que a organização estiver disposta a agir para atender ou suplantar as expectativas da sociedade (CHUCK, 2010, p.77-78).

Sobre as estratégias que podem ser adotadas, assinale verdadeira (V) ou falsa (F) em cada afirmativa.

- ( ) A organização que adota a estratégia reativa sempre admite a responsabilidade por um problema e fará o que a sociedade espera.
- ( ) A organização que usa a estratégia defensiva admite a responsabilidade por um problema, mas faz o mínimo exigido para atender às expectativas da sociedade.
- ( ) A organização que utiliza uma estratégia de acomodação não aceita a responsabilidade por um problema e não faz tudo aquilo que a sociedade espera para solucioná-lo.
- ( ) A organização que adota a estratégia proativa prevê a responsabilidade por um problema antes que ele ocorra e faz mais do que a sociedade espera para equacioná-lo.

A sequência correta é

- a F – V – V – F.
- b V – F – F – V.
- c F – V – F – V.
- d V – F – V – F.
- e V – V – F – F.

40

Para Max Weber, um dos traços distintivos das sociedades modernas é seu caráter burocrático. Weber explica que a burocracia é o exercício do controle alicerçado no conhecimento e que, na prática, existem diferentes graus de burocratização. O desenvolvimento dessa forma de organização está presente em diferentes tipos de setores (Igrejas, Estados, Partidos Políticos, Empresas, Universidades etc.) (SOBRAL e PECI, 2013). Assim, Weber identificou princípios básicos da burocracia, a saber: \_\_\_\_\_; impessoalidade; hierarquia; \_\_\_\_\_; autoridade; \_\_\_\_\_ e separação de domínios público e privado.

Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas.

- a) divisão de cargos – padronização e controle – competência técnica
- b) divisão das tarefas – padronização e controle – profissionalismo
- c) divisão de trabalho – planejamento e sistematização – estabilidade do pessoal
- d) divisão de tarefas – padronização e formalização – estabilidade do pessoal
- e) divisão de trabalho – padronização e formalização – profissionalismo

41

O processo de Administração Estratégica pode ser dividido em três estágios, a saber: formulação da estratégia, implementação da estratégia e análise da situação. Assinale a alternativa que traduz corretamente o que é realizado em cada um desses estágios.

- a) planejamento e tomada de decisão; uso de ferramentas administrativas e organizacionais; análise dos pontos fortes e fracos e das oportunidades e ameaças.

- b) uso de ferramentas organizacionais; planejamento de metas organizacionais; estabelecimento de plano de carreira e progressões funcionais.
- c) definição dos pontos fortes e fracos da organização; planejamento e tomada de decisão; análise de mercado e do ambiente concorrencial.
- d) uso de técnicas de prospecção de mercado; identificação dos limites institucionais; estabelecimento de plano de carreira e progressões funcionais.
- e) planejamento de metas organizacionais e setoriais; uso de técnicas de prospecção de mercado; análise dos pontos fortes e fracos e das oportunidades e ameaças.

42

A análise do ambiente é uma das mais importantes etapas do processo de definição das estratégias organizacionais. Nesse sentido, considerando-se os instrumentos capazes de contribuir para a efetivação de tal processo, a alternativa que indica corretamente um dos instrumentos utilizados para operacionalizar a referida análise é

- a) Levantamento das Necessidades Funcionais (LNF).
- b) Levantamento das Necessidades de Treinamento (LNT).
- c) Levantamento de Parcerias Estratégicas (LPE).
- d) Matriz SWOT (MS).
- e) Matriz BCG (MBCG).

43

Maria Souza é responsável pela área de gestão de pessoas na Faculdade Alfa SUL, onde foi implementado, no ano de 2013, o processo de avaliação de desempenho para obtenção de uma apreciação sistemática do desempenho de cada funcionário no cargo e do seu potencial de desenvolvimento futuro. Os Chefes consideram que esse processo tem auxiliado na melhoria da gestão e da qualidade dos serviços prestados pela Faculdade. Porém, Maria e sua equipe verificaram que precisam capacitar, novamente, os Chefes sobre as etapas desse processo de avaliação de desempenho (adaptado de CERTO, 2009).

Com base no exposto, assinale a alternativa que apresenta corretamente as etapas desse processo:

- a) estabelecer e informar as expectativas quanto ao desempenho; estabelecer e informar os padrões de medição do desempenho; observar e medir o desempenho individual, comparando-o com os padrões; reforçar o desempenho ou aplicar medidas corretivas.
- b) estabelecer e informar o perfil do cargo; comparar os padrões de medição do desempenho; definir ações de capacitação e de melhoria das condições de trabalho; reforçar o desempenho ou aplicar medidas corretivas.
- c) apresentar e analisar as expectativas de desempenho; comparar os padrões individuais de medição do desempenho com as metas organizacionais; definir ações de melhoria das condições de trabalho; reforçar o desempenho e adequar os resultados.
- d) apresentar e analisar o perfil do cargo; estabelecer e informar as metas organizacionais; observar e medir o desempenho individual, comparando-o com o dos outros colegas; apresentar os resultados e aplicar medidas corretivas.
- e) estabelecer e informar as expectativas quanto ao desempenho; estabelecer e informar as me-

tas organizacionais; observar e medir o desempenho individual, comparando-o com o dos outros colegas; apresentar os resultados e aplicar medidas corretivas.

44

Assinale a alternativa em que todos os métodos práticos contribuem para o Administrador motivar a sua equipe de trabalho.

- a) Relacionar as recompensas às habilidades pessoais, manter as condições de trabalho e fornecer *feedback*.
- b) Tratar os funcionários de forma coletiva, incentivar a participação e monitorar o clima organizacional.
- c) Relacionar as recompensas ao desempenho, incentivar a participação e fornecer *feedback*.
- d) Tratar os funcionários de forma individual, cumprir a legislação trabalhista e manter as condições de trabalho.
- e) Relacionar as recompensas aos cargos, incentivar a competitividade e monitorar o clima organizacional.

45

Qual das alternativas abaixo NÃO representa uma característica de um processo organizacional?

- a) Clareza quanto ao que é transformado na sua execução.
- b) Possibilidade de acompanhamento somente no final da execução.
- c) Definição de como ou quando uma atividade ocorre.
- d) Listagem dos recursos utilizados para a execução da atividade.
- e) Agregação de valor para o destinatário do processo.

46

A Gestão por Processos, ou *Business Process Management* (BPM), é uma abordagem sistemática de gestão que possibilita a melhoria do desempenho da organização, com foco na excelência organizacional e agilidade nos negócios. Na BPM, é fundamental a determinação dos recursos necessários, o monitoramento de desempenho, a manutenção e a gestão do ciclo de vida do processo (PANVANI Jr. e SCUCUGLIA, 2011).

Com base na teoria de Gestão por Processos, assinale V (Verdadeira) ou F (Falsa) em cada afirmativa a seguir.

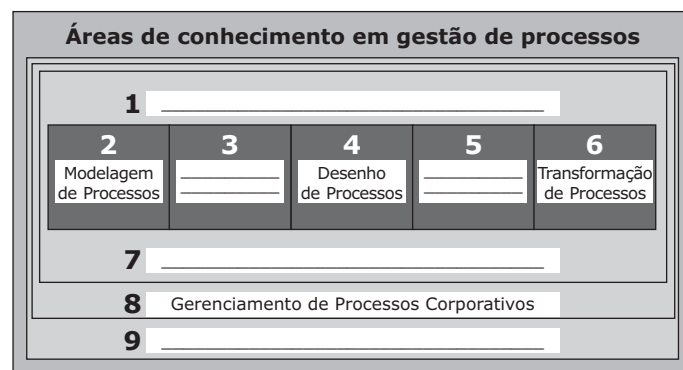
- ( ) Processo é o conjunto definido de atividades ou comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar uma ou mais metas.
- ( ) Processo é absolutamente tudo o que se possa desenhar como sequência de fatos paulatinos, como, por exemplo: fluxogramas, atividades passo a passo, subprocesso, prática de gestão e padrão de trabalho.
- ( ) A gestão por processos visa inverter a lógica de gestão para um ponto de vista focado na cadeia de agregação de valor interfuncional, em que os interesses do processo se sobrepujam aos interesses departamentais.
- ( ) A gestão por processos se baseia em alguns princípios que norteiam o desenvolvimento de diferentes ações, tais como: a satisfação dos clientes, a gerência participativa, o desenvolvimento humano, a melhoria contínua e a busca de excelência.

A sequência correta é

- (a) V – V – V – V.                      (d) F – V – V – V.
- (b) V – V – F – F.                      (e) F – F – F – F.
- (c) V – F – V – F.

47

O *Common Body of Knowledge - Guide to the Business Process Management* (BPM CBOK) define nove áreas de conhecimento essenciais para a execução adequada das ações de gestão por processos. A adoção dessas áreas do conhecimento de forma excelente propicia melhorias tangíveis e objetivas na gestão de uma organização.



Fonte: PAVANI JÚNIOR, Orlando; SCUCUGLIA, Rafael. *Mapeamento e Gestão por Processos-BPM*. Gestão orientada à entrega por meio de objetos. Metodologia GAUSS. Editora: M. Books do Brasil Editora Ltda, 2011, p.104.

Assinale a alternativa que completa corretamente a sequência dessas nove áreas de conhecimento na figura.

- (a) 1) Definição de Processos de Negócio; 3) Modelagem da Estrutura Organizacional; 5) Gerenciamento do Padrão Desempenho; 7) Organização do Padrão em Processos; 9) Informatização do Gerenciamento de Processos.
- (b) 1) Planejamento dos Processos; 3) Alinhamento do Desenho de Cargos; 5) Gerenciamento do desenho de Processos; 7) Organização de Gerenciamento de Processos; 9) Execução de Processos de Negócio.
- (c) 1) Gerenciamento de Processos de Negócio; 3) Análise de Processos; 5) Gerenciamento do Desempenho de Processos; 7) Organização de Gerenciamento de Processos; 9) Tecnologias de Gerenciamento de Processos de Negócio.

- d**) 1) Definição de Processos Corporativos; 3) Modelagem de Cargos; 5) Análise e Organização de Cargos e Processos; 7) Definição dos Gestores e Participantes de cada Processo; 9) Tecnologias de Gerenciamento de Processos de Negócio.
- e**) 1) Gerenciamento de Processos de Negócio; 3) Modelagem da Estrutura Organizacional; 5) Alinhamento da Estrutura Organizacional com os Processos; 7) Definição dos Gestores e Participantes de cada Processo; 9) Execução de Processos de Negócio.

**48**

As competências do Administrador podem ser definidas como o conjunto de conhecimentos, aptidões e atitudes relacionado com o seu desempenho eficaz. Essas competências variam de acordo com cada nível organizacional (SOBRAL e PECI, 2013). Com base no exposto, associe os níveis organizacionais na coluna à esquerda com as competências do Administrador na coluna à direita.

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| (1) Nível estratégico | ( ) Desenvolver e implementar uma estratégia para a organização.                                 |
| (2) Nível Tático      | ( ) Monitorar e resolver problemas relacionados com o serviço aos clientes.                      |
| (3) Nível Operacional | ( ) Assegurar o cumprimento de requisitos legais, regulatórios, éticos e sociais na sua unidade. |
|                       | ( ) Mapear o ambiente no qual a organização opera e encorajar a inovação na organização.         |
|                       | ( ) Implementar a mudança em produtos, serviços ou processos.                                    |

Assinale a sequência correta.

- a**) 1 – 2 – 3 – 2 – 3.      **d**) 2 – 1 – 3 – 2 – 2
- b**) 2 – 2 – 3 – 1 – 2.      **e**) 1 – 3 – 2 – 1 – 2.
- c**) 1 – 3 – 2 – 1 – 3.

**49**

Nem todas as empresas abraçam a sustentabilidade como componente fundamental da gestão. Pelo contrário, muitas implantam soluções precárias, respondendo apenas às demandas mais urgentes e protelando a criação de um sistema de gestão eficaz. Por isso, é comum encontrar organizações que se dizem "verdes", mas, na realidade, fazem pouco para diminuir seu impacto ambiental. O progresso rumo à sustentabilidade ocorre à medida que a empresa passa do controle de poluição à prevenção de poluição e, posteriormente, à abordagem estratégica da proteção à natureza. Isso pode ser considerado como fases de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) (CURI, 2011, p. 117).

Sobre as fases desse sistema, considere as afirmativas a seguir.

I - A preocupação básica na fase de controle de poluição é a de melhora da imagem perante clientes, fornecedores e comunidade. A postura típica nesta fase é conservadora, e a percepção de empresários e administradores é de redução de custo e melhoria da qualidade.

II - A preocupação básica na fase de prevenção de poluição é a do uso eficiente dos insumos. A postura típica nesta fase é reativa e proativa, e a percepção de empresários e administradores é de redução de custo e aumento da produtividade.

III - A preocupação básica na fase da abordagem estratégica é a da competitividade. A postura típica nesta fase é reativa e proativa, e a percepção de empresários e administradores é de vantagens competitivas.

Está(ão) correta(s)

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

**50**

Consiste na inserção da variável socioambiental ao longo de todo o processo geral de planejar, organizar, dirigir e controlar, utilizando-se tanto das funções que compõem esse processo gerencial, quanto das interações que ocorrem no ecossistema do mercado, visando atingir seus objetivos e metas da forma mais sustentável possível (NASCIMENTO et al., 2008, p.18).

Esse é o conceito de

- a) Gestão da Responsabilidade Social (GRS).
- b) Gestão Socioambiental Estratégica (GSE).
- c) Análise Ambiental Estratégica (AAE).
- d) Sustentabilidade Ambiental (SA).
- e) Gestão Estratégica Sustentável (GES).

**Anotações**

UFSM

# **COPERVES**

**UFSM**