

TEXTO 1

Quando a linguagem culta é um fantasma

Antes de entrar no exame dos modos de uso da linguagem dos jovens, é preciso estabelecer que, em qualquer idioma, há vários níveis de expressão e comunicação: coloquial, culto, profissional, técnico, acadêmico, formal etc. As diferenças entre esses níveis são evidentes, por isso parecem facilmente demarcáveis. Basta comparar, por exemplo, a fala de estudantes com a fala de um juiz em sua tribuna ou a de um professor em uma conferência na universidade.

Assim, as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais e distantes de sua experiência de comunicação cotidiana. No seu grupo – e aí é que vive a maior parte de seu tempo – certamente ele não sente o menor embaraço para dizer o que quer e entender o que os amigos falam. A comunicação se faz à perfeição, sem quaisquer ruídos: "Sábado vou dar um chego lá na tua baia, ta?" E a resposta vem logo, curta e precisa: "Falo!" Vê se leva o Beto junto. Faz tempo que ele não pinta lá. Depois a gente sai pra dar uma banda".

Esse é o nível da linguagem de seu grupo. Um nível meio galhofeiro e rico de tons que ele domina galhardamente. Está como um peixe dentro de seu elemento natural. Movimenta-se com segurança, muito consciente de sua capacidade de comunicação.

As dificuldades que experimenta – e que o fazem inseguro – estão na aprendizagem da língua "ensinada na escola": a língua culta. Essa, representa para ele um obstáculo intransponível, uma coisa estranha que o assusta. E é fato compreensível. Para o jovem habituado à linguagem de seu grupo, à gíria, ao jargão de seus companheiros de idade e de interesses, a norma culta surge como um fantasma, um anacronismo com o qual não consegue estabelecer uma convivência amistosa. Se passa todo o tempo a dizer "tu viu", "eu vi ela", "me dá a caneta", "as redação", como irá, nos 50 minutos da aula de português, alterar seu comportamento linguístico e aceitar sem relutância que o certo é "tu viste", "eu a vi", dá-me a caneta", "as redações"?

A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora. É, pensando bem, quase uma violência que se comete contra a espontaneidade da linguagem dos jovens, principalmente quando o professor não é suficientemente esclarecido para dar-lhes a informação tranquilizadora de que todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio e para explicar-lhes, enfim, por que a escola trabalha preferencialmente o nível linguístico da norma culta. Isso os tiraria da situação constrangedora em que se acham metidos e que se manifesta mais ou menos assim: "Não sei como é que não consigo aprender português!"

(Lourival Viana. Quando a linguagem culta é um fantasma. *Correio do Povo*. 7/8/1983. Adaptado).

QUESTÃO 01

O Texto 1, em sua dimensão global, argumenta em favor:

- A) dos modos de uso da linguagem dos jovens, desde que sigam a norma culta da língua.
- B) dos níveis formais da língua, níveis distantes da comunicação cotidiana.
- C) da flexibilidade das línguas para adequar-se a seus contextos de uso.
- D) do ensino sistemático do nível linguístico da norma culta nas escolas.
- E) do uso, pelo jovem, da gíria e do jargão próprios de seu grupo.

QUESTÃO 02

Entender um texto supõe o reconhecimento do tipo e do gênero em que ele se enquadra. Os sentidos e as intenções expressos pelo texto em análise decorrem, também, do fato de ele ser um texto:

- A) narrativo, com personagens, ações, cenas, enredo e desfecho bem definidos.
- B) expositivo: alguns princípios teóricos são trazidos à tona para fundamentar a reflexão sobre um determinado ponto.
- C) injuntivo, no sentido de que dá ao leitor 'instruções' de como ele deve agir para chegar a um resultado.
- D) opinativo, centrado nas convicções pessoais do autor e em dados de sua experiência privada.
- E) descritivo, desenvolvido em torno da visão de um objeto, apresentado de forma estática e uniforme.

QUESTÃO 03

Segundo o texto em análise, a principal orientação que o professor de Português deveria dar a seu aluno está resumida no seguinte trecho:

- A) "as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais e distantes de sua experiência de comunicação cotidiana".
- B) "Para o jovem habituado à linguagem de seu grupo, à gíria, ao jargão de seus companheiros (...), a norma culta surge como um fantasma".
- C) "A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora".
- D) "todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio".
- E) "a escola trabalha preferencialmente o nível linguístico da norma culta".

QUESTÃO 04

Releia o trecho: “A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora”. Por esse trecho, se poderia concluir que:

- A) a linguagem do meio social exerce sobre a linguagem da escola um poder quase incontrolável.
- B) a escola não se capacita para opor-se aos usos, cada vez mais frequentes, de palavras estrangeiras.
- C) os usos linguísticos da população que chega à escola cedem, inteiramente, à força coercitiva da escola.
- D) os alunos que vêm de fora, de outros meios sociais, têm dificuldade de fazer oposição às orientações da escola.
- E) à escola cabe opor-se, com força e coerção, aos usos linguísticos que procedem de outros meios sociais.

QUESTÃO 05

Na visão do autor, para o aluno, ‘a norma culta’ parece um fantasma porque:

- A) os professores parecem violentos em sua maneira de atuar em sala de aula.
- B) essa norma é alheia à experiência cotidiana do aluno como usuário da língua.
- C) a escola se rebela contra os ruídos próprios da linguagem dos jovens.
- D) os alunos não se convencem de sua incapacidade de comunicação.
- E) a escola não consegue criar uma convivência amistosa entre mestres e alunos.

QUESTÃO 06

No trecho: “todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio”, a expressão sublinhada:

- A) tem um valor semântico de causalidade; igual àquele outro da expressão ‘uma vez que’.
- B) denota um sentido de ‘finalidade’; ‘a fim de’ é uma outra opção para esse contexto.
- C) expressa condicionalidade; poderia ser substituída pela conjunção ‘se’.
- D) é um conectivo inter-oracional com valor semântico de concessão.
- E) constitui um marcador aditivo que indica o acréscimo de um novo argumento.

QUESTÃO 07

A escolha das palavras de um texto representa uma das condições fundamentais para a expressão de seu sentido. Analise os fragmentos abaixo e os comentários entre parênteses acerca da significação das palavras sublinhadas.

1. As diferenças entre esses níveis são (...) facilmente demarcáveis; (quer dizer, são facilmente discrimináveis).
2. “Um nível meio galhofeiro (...) e rico de tons que ele domina galhardamente”; (quer dizer, ele domina bravamente).
3. “A força coercitiva da escola é pouca”; (quer dizer, o poder que a escola tem de impor, de reprimir, de coagir).
4. “a norma culta surge como um fantasma, um anacronismo”; (quer dizer, surge como algo ambíguo).

Estão corretos os comentários em:

- A) 1, 2 e 3 apenas
- B) 1, 2 e 4 apenas
- C) 2, 3 e 4 apenas
- D) 1, 3 e 4 apenas
- E) 1, 2, 3 e 4

QUESTÃO 08

Observe o trecho: “a norma culta surge [para o jovem] como um fantasma, um anacronismo com o qual não consegue estabelecer uma convivência amistosa”. A opção pelo uso da preposição antes do relativo é devida à regência dos termos desse segmento. Também está correta a escolha da preposição na alternativa seguinte:

- A) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo ao qual o jovem não consegue se livrar.
- B) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo do qual o jovem não consegue se submeter.
- C) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo do qual o jovem não consegue explicar.
- D) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo no qual o jovem não consegue se reconhecer.
- E) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo no qual o jovem não consegue refutar.

QUESTÃO 09

O Texto 1 fala em que: “há vários níveis de expressão e comunicação”. O verbo ‘haver’, de acordo com a norma culta, adota certas restrições de concordância. Assim, a alternativa em que a concordância desse verbo está correta é:

- A) Em todas as línguas, devem haver diferentes níveis de expressão e comunicação.
- B) Em todas as línguas, sempre houveram diferentes níveis de expressão e comunicação.
- C) Se não houvessem diferentes níveis de expressão e comunicação, o uso da linguagem seria bem mais difícil.
- D) Os diferentes níveis de comunicação não haviam sido mal entendidos se a gramática não fosse tão inconsistente.
- E) Haviãam, na época do Descobrimento, centenas de línguas indígenas faladas no território brasileiro.

QUESTÃO 10

Uma relação de causa e consequência pode ser vista no seguinte trecho do Texto 1:

- A) “é preciso estabelecer que, em qualquer idioma, há vários níveis de expressão e comunicação”.
- B) “As diferenças entre esses níveis são evidentes, por isso parecem facilmente demarcáveis”.
- C) “as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais”.
- D) “Não sei como é que não consigo aprender português!”
- E) “[o jovem] Está como um peixe dentro de seu elemento natural”.

TEXTO 2

As falhas da gramática tradicional são, em geral, resumidas em três grandes pontos: sua inconsistência teórica e falta de coerência interna; seu caráter predominantemente normativo; e o enfoque centrado em uma variedade da língua, o dialeto padrão (escrito), com exclusão de todas as outras variantes.

Todos os três pontos merecem atenção cuidadosa; só teremos uma gramática satisfatória como base para o ensino quando os três estiverem devidamente repensados. Assim, a gramática deverá, primeiro, colocar em seu devido lugar as afirmações de cunho normativo: não necessariamente suprimindo-as, mas apresentando o dialeto padrão como uma das possíveis variedades da língua, adequada em certas circunstâncias e inadequada em outras (é tão “incorreto” escrever um tratado de Filosofia no dialeto coloquial quanto namorar utilizando o dialeto padrão). Depois, a gramática deverá descrever pelos menos as principais variantes (regionais, sociais e situacionais) do português brasileiro, abandonando a ficção, cara a alguns, de que o português do Brasil é uma entidade simples e homogênea. Finalmente, e acima de tudo, a gramática deverá ser sistemática, teoricamente consistente e livre de contradições.

(Mario Perini. *Para uma nova gramática do português*. São Paulo: Ática, 1985, p. 6).

QUESTÃO 11

Os autores dos Textos 1 e 2 partilham de princípios teóricos acerca de questões linguísticas. Isso fica bem evidente no seguinte fragmento do Texto 2:

- A) “a gramática deverá, primeiro, colocar em seu devido lugar as afirmações de cunho normativo”.
- B) “a gramática deverá descrever pelos menos as principais variantes (regionais, sociais e situacionais) do português brasileiro”.
- C) “o português do Brasil é uma entidade simples e homogênea”.
- D) “a gramática deverá ser sistemática, teoricamente consistente e livre de contradições”.
- E) “o dialeto padrão [é] uma das possíveis variedades da língua, adequada em certas circunstâncias e inadequada em outras”.

RASCUNHO

QUESTÃO 12

Para o autor do Texto 2:

- A) existe um “português do Brasil”, com uma gramática que é simples e uniforme.
- B) uma das falhas da gramática tradicional consiste na sua concentração em apenas um dos dialetos da língua.
- C) uma gramática satisfatória deve suprimir as afirmações que têm uma finalidade normativa.
- D) a gramática deve-se furtrar à descrição das variantes regionais do português falado no Brasil.
- E) a gramática deve abandonar o trabalho de descrição dos textos de ficção.

QUESTÃO 13

Observe o seguinte fragmento do Texto 2: “Todos os três pontos merecem atenção cuidadosa”. A relevância textual desse fragmento se deve ao fato de ele:

- A) apresentar total clareza na expressão morfossintática de seu conteúdo.
- B) estar escrito corretamente, dentro das normas cultas da concordância verbo-nominal.
- C) sinalizar que o segundo parágrafo dá continuidade às informações do primeiro.
- D) usar palavras de classes gramaticais distintas, como substantivo, verbo, adjetivo.
- E) favorecer interpretações ambíguas, o que acentua o interesse do leitor pelo texto.

QUESTÃO 14

Pelas concepções teóricas reveladas no Texto 2, podemos concluir que:

1. o contexto situacional em que ocorre a ação de linguagem é fundamental para o cálculo de sua relevância.
2. o ideal de uma gramática sem falha está em que ela se ocupe das normas que definem o padrão culto da língua.
3. o português do Brasil tem falhas porque são muitas as variantes regionais, sociais e situacionais de seus usos.
4. a linguagem da ficção, sobretudo a do português brasileiro, adota uma expressão simples e homogênea.
5. uma gramática adequada ao ensino deve estar teoricamente bem fundamentada e admitir uma pluralidade de usos.

Estão corretas as conclusões em:

- A) 1 e 5 apenas
- B) 1 e 4 apenas
- C) 2, 3 e 4 apenas
- D) 1, 3 e 4 apenas
- E) 1, 2, 3, 4 e 5

QUESTÃO 15

As três expressões que aparecem sublinhadas no Texto 2 são pertinentes para o leitor, pois:

- A) situam-se no início dos períodos e vêm demarcadas por vírgulas.
- B) marcam uma orientação futura, reiterada pelos verbos no futuro do presente.
- C) exprimem uma circunstância de modo, que fica evidente no uso do advérbio ‘finalmente’.
- D) constituem uma metáfora acerca de como apreender as falhas da gramática tradicional.
- E) indicam a sequência em que um determinado item do texto é apresentado.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Sete cartas numeradas de 1 a 7 são colocadas em uma caixa. Sem olhar, Marcos pega três cartas, Nilson pega outras duas, e restam duas cartas na caixa. Após olhar suas cartas, Marcos afirma que a soma dos números das cartas de Nilson é um número par. Se Marcos diz a verdade, quanto vale a soma dos números das cartas que ele pegou?

- A) 15
- B) 12
- C) 10
- D) 9
- E) 6

QUESTÃO 17

Três amigos, Davi, Elias e Fred torcem pelo Sport, Náutico e Santa Cruz, não necessariamente nessa ordem. O que torce pelo Sport é o mais novo dentre eles, e é filho único. Fred é mais velho que o torcedor do Náutico, e casado com a irmã de Davi. Os amigos que torcem pelo Sport, pelo Náutico e pelo Santa Cruz, nessa ordem, são:

- A) Davi, Elias e Fred.
- B) Fred, Davi e Elias.
- C) Elias, Davi e Fred.
- D) Elias, Fred e Davi.
- E) Davi, Fred e Elias.

QUESTÃO 18

André e seu pai fazem aniversário no mesmo dia. Esse ano aconteceu um fato interessante, no dia em que André completou 14 anos seu pai completou 41, ou seja, as suas idades possuem os algarismos invertidos. Se o pai viver cem anos, quantas vezes esse fenômeno ainda irá ocorrer?

- A) 1 vez.
- B) 3 vezes.
- C) 5 vezes.
- D) 10 vezes.
- E) 14 vezes.

QUESTÃO 19

Andréia, Bianca, Cláudia, Denise e Eduarda estão sentadas em um banco. Andréia não está sentada na extremidade direita e Bianca não está sentada na extremidade esquerda. Cláudia não está sentada nem na extremidade direita nem na extremidade esquerda. Eduarda não está sentada ao lado de Cláudia e Cláudia não está sentada ao lado de Bianca. Denise está sentada à direita de Bianca, mas não necessariamente ao lado dela. Quem está sentada na extremidade direita do banco?

- A) Andréia.
- B) Bianca.
- C) Cláudia.
- D) Denise.
- E) Eduarda.

QUESTÃO 20

Para a final da corrida de 800 metros, 6 amigos fizeram seus prognósticos:

- Bruno chegará em 4º lugar e Ernesto chegará em 3º.
- Artur chegará em 1º lugar e Bruno chegará em 2º.
- Bruno chegará em 6º lugar e Dario chegará em 4º.
- Artur chegará em 1º lugar e Carlos chegará em 3º.
- Carlos chegará em 3º lugar e Fernando em 5º.
- Dario chegará em 2º lugar e Ernesto chegará em 3º.

Sabendo que cada um deles acertou somente um resultado, quem chegou em último lugar?

- A) Artur.
- B) Bruno.
- C) Carlos.
- D) Dario.
- E) Fernando.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 21

A respeito dos principais componentes de um PC e seus periféricos, analise as seguintes afirmativas:

1. A capacidade de armazenamento da memória RAM de um PC não é um dos fatores responsáveis pelo desempenho do mesmo.
2. O gabinete utilizado para acomodação dos componentes de um PC é formalmente chamado de CPU. Algumas CPUs possuem entradas USB e conexões de áudio na parte frontal.
3. Laser, jato de tinta e térmica correspondem a diferentes tipos de impressora. Apesar de cada tipo adotar um sistema físico de impressão distinto, as três têm em comum o uso de cartuchos de tinta.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 22

A respeito dos sistemas operacionais Windows XP e Windows Vista, analise as seguintes afirmativas:

1. O Windows Vista introduz os programas Lente de Aumento, Narrador, Teclado Virtual e Gerenciador de Utilitários como recursos para facilitar a utilização do computador por pessoas portadoras de alguma necessidade especial de acessibilidade.
2. O Windows Firewall é um recurso de segurança, fundamental para proteger o computador contra muitos tipos de softwares mal-intencionados. Está presente a partir do Windows Vista.
3. O Windows XP oferece o recurso Pesquisa Instantânea, sofisticada ferramenta de localização de arquivos e mensagens de email disponível em várias partes do sistema.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é verdadeira.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

QUESTÃO 23

A respeito do editor de texto Microsoft Word, analise as seguintes afirmativas:

1. No Microsoft Word, é possível selecionar o documento inteiro pressionando SHIFT+T.
2. Cabeçalhos e rodapés podem ser incluídos em um documento desde que sejam apareçam repetidos em todas as páginas do documento.
3. Um dos recursos do Microsoft Word é de converter texto em tabela. Para isso é necessário indicar onde se deseja dividir o texto em colunas, utilizando os caracteres separadores desejados.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 24

A respeito da planilha eletrônica Microsoft Excel, analise as seguintes afirmativas:

1. Há um erro de sintaxe na fórmula =SE(MÉDIA(F2:F5)>50; SOMA(G2:G5);0).
2. O Microsoft Excel é capaz de realizar operações com datas, como por exemplo calcular o número de dias entre duas datas.
3. No Microsoft Excel, a fórmula =SE(A1>A2; A1-A2; "Saldo negativo") retorna sempre um resultado numérico.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

RASCUNHO

QUESTÃO 25

A respeito das tecnologias relacionadas à Internet e ao correio eletrônico, analise as seguintes afirmativas:

1. A ferramenta de busca do Google permite limitar uma pesquisa apenas ao domínio de um site. Por exemplo, a entrada “**seleção site:www.sesc-pe.com.br**” buscaria ocorrências da palavra-chave seleção apenas no site do SESC Pernambuco.
2. É possível apagar um *e-mail* enviado desde que o destinatário ainda não o tenha lido. Para isso, basta remover a mensagem da pasta Itens enviados do programa que enviou a mensagem.
3. As redes sociais na Internet estão cada vez mais populares. Apesar de serem consideradas poderosas ferramentas de comunicação, até o momento, nenhuma delas tem uso corporativo.

Assinale a alternativa **correta**:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 26

De acordo com Kotler (2000, p. 86) “planejamento estratégico orientado para o mercado é o processo gerencial de desenvolver e manter um ajuste viável entre objetivos, habilidades e recursos de uma organização e as oportunidades de um mercado em contínua mudança”. Sobre planejamento estratégico, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa **correta**.

1. Os conceitos e as ferramentas que são a base do planejamento estratégico surgiram na década de 70, fruto de uma sucessão de choques que atingiram a indústria americana.
2. O planejamento estratégico exige ações em três áreas-chave da organização: gerenciar o negócio como uma carteira de investimentos; analisar pontos fortes e fracos de cada negócio e a posição competitiva do mercado e a formulação estratégica.
3. A empresa deve traçar um plano de ação para cada negócio, a fim de atingir seus objetivos de longo prazo.

Está (ão) **correta(s)**:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 1, apenas.

QUESTÃO 27

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa **incorreta**, no que diz respeito ao processo de planejamento estratégico orientado para o mercado.

- A) Análise SWOT é uma avaliação global das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização.
- B) Depois de se realizar uma análise SWOT, a empresa pode desenvolver metas específicas que devem ser perseguidas pela organização por um indeterminado período de tempo.
- C) A elaboração dos objetivos devem ser organizados hierarquicamente, do mais importante ao menos importante.
- D) A etapa de feedback e controle é muito importante no planejamento estratégico, pois a empresa precisa acompanhar os resultados e monitorar os acontecimentos do ambiente interno e externo.
- E) De acordo com Porter, as organizações que desenvolvem a mesma estratégia, direcionada ao mesmo mercado-alvo, fazem parte de um grupo estratégico.

QUESTÃO 28

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa **correta**, no que diz respeito à abordagem sistêmica da Administração geral.

1. A influência da teoria geral dos sistemas substituiu os princípios do reducionismo, do pensamento analítico e do mecanicismo da abordagem clássica pelo expansionismo, pensamento sintético e teleologia.
2. Expansionismo é o princípio que sustenta que todo fenômeno faz parte de um fenômeno maior.
3. A abordagem sistêmica está mais preocupada em juntar as coisas do que separá-las.

Está (ão) **correta(s)**:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 2, apenas.

QUESTÃO 29

Sobre a abordagem sistêmica da Administração Geral, analise as afirmativas abaixo e assinale a **incorreta**.

- A) A teoria de sistemas proporcionou um arcabouço para todo o conhecimento científico, proporcionando um modelo para a compreensão dos fenômenos nos níveis de análise e pesquisa.
- B) Os sistemas são hierárquicos ou piramidais, ou seja, são constituídos de sistemas e subsistemas relacionados entre si por um padrão ou processo de interação.
- C) Os principais conceitos de sistemas são: conceito de entrada, conceito de saída, conceito de caixa negra, conceito de retroação, conceito de homeostasia e conceito de informação.
- D) O conceito de homeostasia é o equilíbrio dinâmico, obtido pela auto-regulação, isto é, do autocontrole.
- E) Como a retroação é a ação pela qual a causa (entrada) refluí sobre o efeito (saída), podemos identificar a retroação positiva e a retroação negativa.

RASCUNHO

QUESTÃO 30

Segundo Stoner & Freeman (2000), “A estrutura organizacional - o modo como as atividades das organizações são divididas, organizadas e coordenadas – proporciona um arcabouço estável que ajuda os membros a trabalharem em conjunto”. Nesse sentido, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta.

- A) Departamentalização é o agrupamento, em departamentos, de atividades de trabalho semelhantes e logicamente conectadas.
- B) O simples ato de desenhar um organograma pode assinalar defeitos ou problemas nas organizações, como a duplicação de esforços ou potenciais conflitos de papéis.
- C) Os organogramas tendem a esconder algumas características das estruturas organizacionais, ou seja, dão a entender que os administradores de mesmo nível têm a mesma autoridade e responsabilidade, o que nem sempre é verdade.
- D) Estrutura da organização informal são relacionamentos não documentados e não reconhecidos oficialmente entre os membros das organizações que surgem em decorrência das desorganizações pessoais e grupais dos empregados.
- E) A estrutura funcional talvez seja a mais lógica e básica de departamentalização. É usada principalmente (mas não apenas) por empresas menores que oferecem uma linha de produtos limitada, pois torna mais eficiente o uso de recursos especializados.

QUESTÃO 31

Segundo Stoner & Freeman (2000), o processo de escolher uma estrutura organizacional que seja adequada às estratégias e objetivos organizacionais pode ser crucial para a sobrevivência de uma organização. Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta, no que diz respeito a projeto organizacional.

- A) O projeto organizacional é um processo contínuo: tanto as estratégias quanto o ambiente mudam com o tempo.
- B) Na abordagem clássica, os primeiros teóricos da administração elogiavam a burocracia como projeto organizacional.
- C) Na abordagem neoclássica os primeiros pesquisadores das relações humanas elogiaram o que viam como mais positivo do modelo burocrático: o elemento humano.
- D) A abordagem ambiental, uma das principais abordagens modernas ao projeto organizacional afirma que a compreensão do meio ambiente é a primeira e mais importante tarefa no desenvolvimento do projeto organizacional.
- E) A abordagem de tecnologia de produção afirma que há um importante relacionamento entre os comprometimentos tecnológicos de uma organização e a motivação e produtividade dos empregados.

QUESTÃO 32

A tomada de decisão é uma parte importante do trabalho do administrador, que dá forma aos planos estratégicos e operacionais de uma empresa. No que diz respeito ao processo de tomada de decisão, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta.

- A) Tomada de decisão envolve a identificação de um problema e a seleção de uma linha de ação para a sua solução.
- B) A identificação do problema por parte de alguns administradores pode ser, muitas vezes, informal e intuitivo.
- C) No processo decisório os *backgrounds* e as competências específicas dos administradores não influenciam na visualização de problemas e oportunidades.
- D) O método de indagação dialética, chamado de “advogado do diabo”, é útil para resolver problemas e identificar oportunidades.
- E) No processo de tomada de decisões é imprescindível o estabelecimento de prioridades.

QUESTÃO 33

No que se refere ao processo de decisão, analise as afirmativas abaixo.

1. O modelo racional de tomada de decisão é um processo de quatro etapas que ajudam o administrador a analisar alternativas e escolher a que tiver maior chance de sucesso.
2. No processo de tomada de decisão o administrador pode tomar decisões programadas e não-programadas.
3. As situações de tomada de decisão são frequentemente classificadas em um continuum que vai da certeza à turbulência.

Está (ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 1, apenas.

QUESTÃO 34

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta, no que diz respeito às questões Éticas nas empresas.

1. O primeiro nível de análise na ética é o de sociedade. As questões de âmbito social geralmente representam um grande debate entre as instituições concorrentes.
2. Os *stakeholders* – empregados, fornecedores, consumidores, acionistas e todo o resto são atores muito importantes na de análise da ética empresarial.
3. A política interna, ou seja, a natureza das relações entre uma empresa e seus empregados é uma dimensão que não pode deixar de ser analisada na ética das organizações.

Está (ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 1 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 3, apenas.

QUESTÃO 35

Analise as afirmativas abaixo, no que se refere à Ética organizacional e assinale a alternativa incorreta.

- A) Os termos-chaves na linguagem ética são: valores, direitos, deveres, regras e relacionamentos.
- B) Regras morais são geralmente internalizadas como valores morais dentro das organizações.
- C) A ética pode ser institucionalizada por meio de códigos de conduta, comitês de ética, escritório de *ombudsman*, entre outros.
- D) Na ética organizacional, os administradores passam, muitas vezes, por questões de relativismo, tornando-se difícil a análise entre certo e errado, bem e mal.
- E) Relativismo ingênuo é a ideia de que a moralidade é relativa a uma cultura, sociedade ou comunidade específicas.

RASCUNHO

QUESTÃO 36

Segundo Stoner & Freeman (2000, p. 464) “operações são as atividades do dia-a-dia necessárias para o alcance dos objetivos organizacionais”. No que se refere a gestão de operações, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta.

- A) As operações são um processo que molda a qualidade de vida no trabalho, bem como a eficiência e a eficácia da organização.
- B) A transformação física de matéria-prima em produtos terminados ocorre, principalmente, em organizações de produção, embora as organizações de serviços também transformem materiais em produtos terminados.
- C) No gerenciamento de produções não há uma diferença substancial na natureza dos produtos entre as organizações de produto e as organizações de serviço.
- D) Uma organização de produção preocupa-se em desenvolver produtos físicos, como carros, computadores, plásticos, cadeiras.
- E) As organizações de serviços não podem ser prestados sem o contato com o cliente e tampouco podem ser armazenados.

QUESTÃO 37

Analise as afirmativas abaixo, no que se refere ao gerenciamento de operações e assinale a alternativa incorreta.

- A) A gerência de operações pode melhorar a produtividade da organização, bem como atender às prioridades competitivas dos clientes.
- B) Produtividade é uma medida de eficiência no uso dos recursos organizacionais para produzir bens e serviços.
- C) Prioridade competitiva refere-se à capacidade da organização atender ao critério básico de atendimento ao cliente – o preço.
- D) O índice de produtividade está relacionado à qualidade de capital humano investido pela organização.
- E) Planejamento de capacidade é a decisão operacional relativa à quantidade de bens e serviços a serem produzidos.

RASCUNHO

QUESTÃO 38

Em todos os níveis organizacionais os administradores planejam, organizam, lideram e controlam. Sobre as habilidades dos administradores, assinale a alternativa incorreta.

- A) Segundo Robert Katz, há três tipos de habilidades do administrador: a técnica, a humana e a conceitual.
- B) A importância relativa das habilidades dos administradores independe do nível que o administrador ocupa nas organizações.
- C) A importância da habilidade conceitual aumenta à medida que os indivíduos alcançam postos de maior nível hierárquico, com mais autoridade e responsabilidade.
- D) A habilidade humana é importante para os administradores de todos os níveis, pois a habilidade de utilizar as habilidades técnicas de sua equipe é mais importante do que sua própria capacidade técnica.
- E) A habilidade técnica é a capacidade de utilizar técnicas, procedimentos e conhecimentos de um determinado campo de especialização.

QUESTÃO 39

Sobre os papéis e as funções dos administradores, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta.

- A) Uma das principais funções do administrador é a de planejamento, capacidade de pensar antecipadamente nos objetivos e ações da organização, baseados em algum método ou lógica.
- B) Um papel importante para os administradores é o de tomador de decisão. Segundo Mintzberg, há quatro papéis decisórios – *entrepreneur*, solucionador de problemas, alocador de recursos e negociador.
- C) Enquanto a função de planejamento e organização lida com aspectos mais concretos, a função de liderança trata com questões mais abstratas: o trabalho das pessoas.
- D) Na função de organização, objetivos diferentes requerem estruturas diferentes. Cabe ao administrador analisar e compreender essas diferenças.
- E) No trabalho de um gestor, uma dos aspectos mais importantes é o de comunicação. Nesse sentido, o papel informacional do administrador é fundamental para a tomada de decisão.

RASCUNHO

QUESTÃO 40

Uma etapa importante na função gerencial é o controle. No que se refere ao controle gerencial, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta.

- A) Segundo Mockler o controle gerencial possui quatro etapas: o estabelecimento de padrões e métodos para medir o desempenho, medir o desempenho, determinar se o padrão está de acordo com o padrão e iniciar ações corretivas.
- B) A única razão do controle é poder monitorar o progresso e corrigir os erros.
- C) A etapa de ações corretivas é necessária se o desempenho ficar abaixo dos padrões e se a análise indicar a necessidade de uma ação.
- D) Facilitar e delegar o trabalho de equipe altera a natureza do processo de controle. O processo de controle na delegação dos trabalhos permite que o administrador monitore o progresso dos empregados sem amortecer a criatividade ou seu envolvimento com o trabalho.
- E) A função de controle auxilia os administradores no controle das ameaças e na percepção das oportunidades no ambiente externo da organização.

QUESTÃO 41

Os administradores utilizam vários métodos e sistemas para exercer a função controle nas organizações. De acordo com os controles administrativos e os sistemas de controle, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta.

- A) Demonstrativos financeiros é um tipo de controle financeiro utilizado para registrar o valor monetário dos bens e serviços que entram e saem de uma organização.
- B) O Balanço de uma empresa descreve a empresa em termos de ativos, passivo e seu patrimônio líquido.
- C) Ponto de controle estratégico é um ponto crítico em um sistema onde a monitoração e a coleta de informações devem ocorrer.
- D) Os sistemas de controle podem destinar-se a monitorar funções ou projetos da organização.
- E) Centros de responsabilidade é uma unidade organizacional controlada por um administrador responsável. Os centros de responsabilidade não necessariamente utilizam recursos para produzir alguma coisa.

RASCUNHO

QUESTÃO 42

Segundo Chiavenato (1999, p. 294) “o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio. No entanto, há uma diferença entre treinamento e desenvolvimento de pessoas”. Analise as afirmativas abaixo no que se refere a treinamento e desenvolvimento de pessoas

1. O treinamento é capaz de proporcionar quatro tipos de mudanças de comportamento: aumenta o conhecimento das pessoas, melhora as habilidades e destrezas, desenvolve comportamentos e eleva o nível de abstração.
2. O treinamento e o desenvolvimento constituem processos de aprendizagem.
3. O treinamento é um processo que envolve quatro etapas: diagnóstico, desenho, implementação e avaliação.

Está(ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 3, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

QUESTÃO 43

A capacidade e a habilidade de liderança de um gestor representam um papel importante na direção das organizações. Nesse sentido, analise as afirmativas abaixo, no que se refere às abordagens sobre liderança, e assinale a alternativa incorreta.

- A) A abordagem baseada nos traços realizou um esforço sistemático para compreender a liderança a partir dos traços de personalidade dos líderes.
- B) Compreender a liderança a partir do que os líderes faziam foi uma perspectiva da abordagem comportamental.
- C) Os fatores de personalidade, expectativas e o comportamento superior, exigências da tarefa, expectativas e comportamentos dos pares pertencem a abordagem da liderança transformacional ou carismática.
- D) O modelo caminho-objetivo enfatiza o papel do líder junto aos subordinados para o alcance de melhores níveis de desempenho e recompensas.
- E) Segundo o modelo de Fiedler, no modelo da contingência, o cargo elevado simplifica a tarefa do líder para influenciar os subordinados.

QUESTÃO 44

A comunicação é um dos elementos mais importantes no processo de gerenciamento das organizações. No que se refere à Comunicação Interpessoal analise as afirmativas abaixo.

1. Segundo Mintzberg, em seus papéis interpessoais, os líderes agem como figuras de proa, interagindo na organização com clientes, fornecedores, subordinados e pares.
2. O canal de comunicação é o instrumento de transmissão de uma pessoa a outra, frequentemente inseparável da mensagem.
3. Ruído é qualquer fator que perturbe ou confunda a comunicação, podendo ser um fator interno ou externo.

Está (ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 2, apenas.

QUESTÃO 45

No que se refere às barreiras de comunicação interpessoal, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta.

- A) As barreiras na comunicação variam na sua impenetrabilidade e significado. Nesse sentido, mesmo com algumas barreiras, alguma substância da mensagem é repassada.
- B) Uma das barreiras mais comuns são as diferenças de percepções. Pessoas com conhecimentos e experiências diferentes costumam perceber de forma diferente a mensagem.
- C) As reações emocionais não podem ser consideradas um fator de influência para uma comunicação eficaz.
- D) Fatores não-verbais, como o movimento do corpo, distância adotada, roupas, são fortes influenciadores no processo de comunicação interpessoal.
- E) A credibilidade do emissor influencia fortemente nas barreiras de comunicação interpessoal. Nesse sentido, quanto maior a confiabilidade do emissor, maior a probabilidade da eficácia da comunicação.

QUESTÃO 46

Uma das habilidades fundamentais do administrador é o de negociador. Nesse sentido, analise as afirmativas abaixo, no que se refere ao gerenciamento de conflitos.

1. De acordo com Lewick e Litterer, uma das situações de negociação existe porque há um conflito de interesses entre duas ou mais partes.
2. A possibilidade de negociação existe porque as partes, pelo menos no momento, preferem buscar um acordo, em vez de lutar abertamente ou levar a disputa a uma autoridade mais alta.
3. O sucesso da negociação poderá ser influenciado pela comunicação, persuasão e relações de poder.

Está (ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 1, apenas.

QUESTÃO 47

Muitos fatores são importantes para a negociação bem-sucedida. Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa incorreta sobre os processos de negociação.

- A) A confiança influencia diretamente no processo de negociação entre as partes interessadas.
- B) Algumas vezes as negociações tornam-se difíceis porque as partes têm interesses radicalmente diferentes.
- C) As personalidades e as idiossincrasias das pessoas envolvidas não influenciam diretamente no processo de negociação.
- D) Obviamente os administradores podem adotar a supressão e a dominação ao enfrentar os conflitos. No entanto, a negociação ajuda a resolução de conflitos de forma eficiente e eficaz.
- E) Para um bom gerenciamento de conflitos é imprescindível o claro entendimento dos interesses das partes envolvidas.

RASCUNHO

QUESTÃO 48

Assinale a alternativa incorreta, no que se refere a algumas diretrizes para realização de negociações.

- A) Entender o contexto em que os objetivos são estabelecidos.
- B) Ficar enredado. Quando um ponto não houver progredido, não sair deste ponto de pauta até a sua resolução.
- C) Respeitar a preservação da dignidade da outra parte.
- D) Compreender as motivações para o que a outra parte deseja.
- E) Considerar o impacto das negociações atuais nas negociações futuras.

QUESTÃO 49

Para um bom direcionamento das ações de marketing é imprescindível adotar a segmentação do mercado consumidor. Analise as afirmativas abaixo, no que se refere às bases para a segmentação do mercado consumidor.

1. Os três passos para identificação de segmentos são: estágio de levantamento, estágio de análise e estágio de determinação do perfil.
2. A segmentação geográfica requer a divisão do mercado em diferentes unidades geográficas, como nações, estados, regiões, cidades ou bairros.
3. A segmentação demográfica divide o mercado em variáveis como idade, ciclo de vida da família, gênero, rendimentos, ocupação.

Está (ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 2, apenas.

RASCUNHO

QUESTÃO 50

As organizações prestadoras de serviços, por suas especificidades, formulam estratégias diferenciadas de marketing para uma maior competitividade no mercado. Analise as afirmativas abaixo, no que se refere a estratégias de marketing de serviços.

1. A oferta dos serviços pode incluir características inovadoras, como estratégia de diferenciação.
2. Fornecer um serviço com qualidade consistentemente superior à concorrência é uma estratégia de gerenciamento de qualidade que a empresa de serviços pode utilizar para se tornar competitiva.
3. Adotar um sistema de atendimento ao cliente eficiente e eficaz proporciona um grande diferencial competitivo nas organizações de serviços.

Está (ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 3, apenas.

RASCUNHO

RASCUNHO