



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
RIO GRANDE DO SUL

Concurso Público Federal

Editais 18/2010

PROVA

Administração

QUESTÕES OBJETIVAS

Língua Portuguesa	1 a 10
Conhecimentos Específicos	11 a 40

Nome do candidato: _____ CPF: _____ - _____

INSTRUÇÕES

1º) Verifique se este caderno corresponde à sua opção de cargo e se contém 40 questões, numeradas de 1 a 40. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno. Não serão aceitas reclamações posteriores.

2º) A prova é composta por 40 (quarenta) questões objetivas, de múltipla escolha, sendo apenas uma resposta a correta.

3º) O tempo de duração da prova é de 4 (quatro) horas.

4º) Não é permitida consulta a qualquer material e os candidatos não poderão conversar entre si, nem manter contato de espécie alguma.

5º) Os telefones celulares e similares não podem ser manipulados e devem permanecer desligados durante o período em que o candidato se encontrar na sala, bem como os pertences não utilizados para a prova deverão estar embaixo da carteira, ficando automaticamente excluído o candidato que for surpreendido nessas situações.

6º) O candidato só poderá deixar o local da prova após 2 (duas) horas do início da prova, exceto os três últimos candidatos, os quais só poderão deixar o local quando todos terminarem a prova.

7º) É proibido fazer anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição ou em qualquer outro meio, que não os permitidos, assim como recusar-se a entregar o material da prova ao término do tempo destinado para a sua realização.

8º) O candidato deverá preencher a caneta o Cartão de Respostas, escolhendo dentre as alternativas A, B, C, D e E, preenchendo totalmente a célula correspondente à alternativa escolhida, sendo desconsiderada a resposta se não for atendido o referido critério de preenchimento. Rasuras e a informação de mais de uma alternativa na mesma questão anulará a resposta, bem como o preenchimento a grafite. Responda a todas as questões. Os rascunhos não serão considerados em nenhuma hipótese.

9º) Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

10º) O candidato poderá levar consigo o caderno de provas após decorridas duas horas do início da prova. Não será oferecido outro momento para a retirada do mesmo.

11º) É proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

LÍNGUA PORTUGUESA

As questões 1 a 5 referem-se ao texto abaixo:

Primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais

1 O 1º Censo Nacional das Bibliotecas
Públicas Municipais mostra que, em 2009, 79%
dos municípios brasileiros possuíam ao menos
5 uma biblioteca aberta, o que corresponde a
4.763 bibliotecas em 4.413 municípios. Em 13%
dos casos, as BPMs ainda estão em fase de
implantação ou reabertura e em 8% estão
fechadas, e__tintas ou nunca existiram.
10 Considerando aquelas que estão em
funcionamento, são 2,67 bibliotecas por 100 mil
habitantes no país.

O levantamento aponta que as BPMs
emprestam 296 livros por mês e têm a__ervo
entre dois mil e cinco mil volumes (35%). Quase
15 a metade possui computador com a__e__o à
Internet (45%), mas somente 29% oferecem este
serviço para o público. Os usuários frequentam o
local quase duas vezes por semana e utilizam o
equipamento preferencialmente para pesquisas
20 escolares (65%). Quase todas as bibliotecas
funcionam de dia, de segunda à sexta (99%),
algumas aos sábados (12%), poucas aos
domingos (1%). No período noturno, somente
24% estão abertas aos usuários. A maioria dos
25 dirigentes das BPMs são mulheres (84%) e tem
nível superior (57%).

Foram pesquisados todos os 5.565
municípios brasileiros. Em 4.905 municípios
foram realizadas visitas in loco para a
30 investigação sobre a existência e condições de
funcionamento de BPMs, no período de
setembro a novembro de 2009. Os 660
municípios restantes – identificados sem
bibliotecas entre 2007 e 2008 pelo Sistema
35 Nacional de Bibliotecas Públicas e atendidos
pelo Programa Mais Cultura com a instalação de
BPMs – foram pesquisados por contato
telefônico, até janeiro deste ano.

O Censo Nacional tem por objetivo
40 sub__idiar o aperfeiçoamento de políticas
públicas em todas as esferas de governo –
federal, estadual e municipal – voltadas à
melhoria e valorização das bibliotecas públicas
brasileiras. Segundo o levantamento, em 420
45 municípios as BPMs foram e__tintas, fechadas
ou nunca existiram. O MinC* – por meio da
Fundação Biblioteca Nacional, com recursos do
Programa Mais Cultura – em parceria com as
prefeituras municipais, promoverá a implantação
50 ou reinstalação dessas bibliotecas, com a

distribuição de *kits* com a__ervo de dois mil
livros, mobiliário e equipamentos, no valor de
R\$ 50 mil/cada, totalizando R\$ 21 milhões. As
BPMs receberão, ainda, Telecentros
55 Comunitários do Ministério das Comunicações.

**Capitais têm índices baixos de bibliotecas por
100 mil habitantes**

60 De uma lista com 263 municípios brasileiros
com mais de 100 mil habitantes, as capitais têm
índices mais baixos. A exceção é Curitiba
(2,97). A segunda melhor no *ranking* é Palmas
(1,06) – mas está em 28º na lista, enquanto a
65 terceira é Brasília (0,76) – 100ª colocação.
Todas as demais capitais ficam abaixo desta
colocação. A única capital que não possuía BPM
aberta na ocasião da pesquisa era João Pessoa. O
prédio encontrava-se em reforma e a BPM já
70 havia recebido *kit* de modernização do Programa
Mais Cultura.
[...]

*Ministério da Cultura

Publicado por Comunicação Social/MinC, em *Notícias do
MinC, O dia-a-dia da Cultura*, 30 abr. 2010. Disponível
em: < <http://www.cultura.gov.br/site/2010/04/30/primeiro-censo-nacional-das-bibliotecas-publicas-municipais/>>.

**1. Marque a alternativa em que o fonema /s/ está
corretamente grafado:**

- A) estintas – asservo – aceso – subssidiar
B) estintas – asservo – asseço – subssidiar
C) extintas – ascervo – aceço – subizidiar
D) extintas – acervo – ascesso – subsidiar
E) extintas – acervo – acesso – subsidiar

**2. A partir da leitura e interpretação do texto,
considere as afirmativas a seguir:**

- I. Trata-se de um texto informativo, que apresenta
dados sobre a situação das bibliotecas públicas
municipais no Brasil.
II. Segundo os dados apresentados pelo Primeiro
Censo Nacional das Bibliotecas Públicas, em 2009
havia municípios brasileiros desprovidos de
bibliotecas públicas municipais e, portanto, não foram
pesquisados.
III. O censo sobre as bibliotecas foi realizado por
telefone.
IV. Com recursos do Programa Mais Cultura e em
parceria com as prefeituras municipais, Telecentros
Comunitários serão implantados nas bibliotecas
públicas.

Está(ão) de acordo com o texto:

- A) Apenas a afirmativa I.
- B) Apenas a afirmativa II.
- C) Apenas as afirmativas I e IV.
- D) Apenas as afirmativas II e IV.
- E) As afirmativas I, II, III e IV.

3. O texto *Primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Públicas Municipais* prossegue em tópicos que apresentam dados mais específicos da pesquisa realizada, utilizando subtítulos. Alguns desses subtítulos foram listados abaixo:

- I. Maioria usa BPMs para pesquisa escolar
- II. Usuário visita biblioteca cerca de duas vezes por semana
- III. Apenas 24% das BPMs funcionam à noite e 1% aos domingos
- IV. Quase metade das bibliotecas tem computadores ligados à Internet
- V. Maioria das BPMs desenvolve programação cultural
- VI. Dirigentes das BPMs são mulheres e têm nível superior

Entre os subtítulos listados, quais deles apresentam informações que podem ser depreendidas do trecho transcrito do texto?

- A) Apenas I, II, III e IV.
- B) Apenas I, II, III, IV e VI.
- C) Apenas II, IV, V e VI.
- D) Apenas I, III, V e VI.
- E) I, II, III, IV, V e VI.

4. Observe as frases a seguir:

I. Quase a metade possui computador com a_e_o à Internet (45%), mas somente 29% oferecem este serviço para o público.

II. No período noturno, somente 24% estão abertas aos usuários.

III. Segundo o levantamento, em 420 municípios as BPMs foram e__tintas, fechadas ou nunca existiram.

IV. A única capital que não possuía BPM aberta na ocasião da pesquisa era João Pessoa.

Assinale a alternativa que justifica corretamente o emprego das vírgulas nas frases acima:

- A) A vírgula da frase II e a primeira vírgula da frase III separam o sujeito do predicado.
- B) A vírgula da frase I separa a oração subordinada adversativa introduzida pela conjunção “mas”.
- C) A vírgula da frase II separa o adjunto adverbial.
- D) A primeira vírgula da frase III separa um adjunto adverbial, e a segunda introduz uma explicação.
- E) Na frase IV é possível inserir duas vírgulas, transformando a oração adjetiva restritiva em explicativa, sem mudança de sentido.

5. Assinale a alternativa em que ambas as frases estão corretamente escritas na voz passiva sintética:

- A) Pesquisaram todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios realizaram visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].
- B) Pesquisou-se todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios realizou-se visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].
- C) Todos os 5.565 municípios brasileiros foram pesquisados. Em 4.905 municípios, visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs foram realizadas [...].
- D) Pesquisaram-se todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios realizaram-se visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].
- E) A pesquisa abrangeu todos os 5.565 municípios brasileiros. Em 4.905 municípios houve visitas in loco para a investigação sobre a existência e condições de funcionamento de BPMs [...].

As questões 6 a 10 referem-se ao texto abaixo:

- 1 _____ vezes, mal se imagina o que pode passar _____ representar na vida de um aluno um simples gesto do professor. O que pode um gesto aparentemente insignificante valer como força
- 5 formadora ou como contribuição à do educando por si mesmo. Nunca me esqueço, na história já longa de minha memória, de um desses gestos de professor que tive na adolescência remota. Gesto cuja significação mais profunda talvez
- 10 tenha passado despercebida por ele, o professor, e que teve importante influência sobre mim. Estava sendo, então, um adolescente inseguro, vendo-me como um corpo anguloso e feio, percebendo-me menos capaz do que os outros,
- 15 fortemente incerto de minhas possibilidades. Era muito mais mal-humorado que apaziguado com

20 a vida. Facilmente me eriçava. Qualquer consideração feita por um colega rico da classe já me parecia o chamamento à atenção de minhas fragilidades, de minha insegurança.

25 O professor trouxera de casa os nossos trabalhos escolares e, chamando-nos um a um, devolvia-os com o seu ajuizamento. Em certo momento me chama e, olhando ou re-olhando o meu texto, sem dizer palavra, balança a cabeça numa demonstração de respeito e consideração. O gesto do professor me trazia uma confiança ainda obviamente desconfiada de que era possível trabalhar e produzir. De que era possível confiar em mim mas que seria tão errado confiar além dos limites quanto errado estava sendo não confiar. A melhor prova da importância daquele gesto é que dele falo agora como se tivesse sido testemunhado hoje. E faz, na verdade, muito tempo que ele ocorreu...

35 [...]

40 Pormenores assim da cotidianidade do professor, portanto igualmente do aluno, que quase sempre pouca ou nenhuma atenção se dá, têm na verdade um peso significativo na avaliação da experiência docente. O que importa, na formação docente, não é a repetição mecânica do gesto, este ou aquele, mas a compreensão do valor dos sentimentos, das emoções, do desejo, da insegurança a ser superada pela segurança, do medo que, ao ser “educado”, vai gerando a coragem.

50 Nenhuma formação docente verdadeira pode fazer-se alheada, de um lado, do exercício da criticidade que implica a promoção da curiosidade ingênua à curiosidade epistemológica, e de outro, sem o reconhecimento do valor das emoções, da sensibilidade, da afetividade, da intuição ou adivinhação. Conhecer não é, de fato, adivinhar, mas tem algo que ver, de vez em quando, com adivinhar, com intuir. O importante, não resta dúvida, é não pararmos satisfeitos ao nível das intuições, mas submetê-las a análise metodologicamente rigorosa de nossa curiosidade epistemológica.

60 FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia*. 39. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

6. Assinale a alternativa que completa corretamente as lacunas das linhas 1, 2, 38 e 59, respectivamente:

- A) Às - à - a - à
 B) As - a - à - a
 C) As - a - à - à
 D) Às - à - a - a
 E) Às - a - a - à

7. A partir da leitura e interpretação do texto, considere as afirmativas a seguir:

- I. O autor aborda, a partir de uma experiência vivenciada na adolescência, a importância dos gestos do professor na formação do educando, aos quais geralmente se dá pouca atenção.
 II. O gesto de respeito e consideração do professor, descrito no texto, permitiu ao adolescente acreditar plenamente em suas próprias potencialidades.
 III. A formação docente precisa estar pautada pelo exercício da criticidade e pelo reconhecimento da subjetividade (sensibilidade, afetividade, intuição) que perpassa a relação professor-aluno.
 IV. O processo de ensino e aprendizagem deve apresentar rigorosidade metódica na transmissão do conhecimento aos alunos.

Está(ão) de acordo com o texto:

- A) Apenas a afirmativa I.
 B) Apenas as afirmativas I e III.
 C) Apenas as afirmativas I, II e III.
 D) Apenas as afirmativas I, III e IV.
 E) Apenas as afirmativas II, III e IV.

8. Coloque V para as alternativas verdadeiras e F para as falsas:

- () O verbo “têm” (linha 40) está relacionado a “Pormenores” (linha 37).
 () Em “devolvia-os” (linha 23), o “os” é objeto direto e refere-se a “trabalhos escolares” (linha 22).
 () Em “submetê-las” (linha 59), o “las” é objeto indireto e refere-se a intuições (linha 59).
 () No período “O gesto do professor me trazia uma confiança ainda obviamente desconfiada de que era possível trabalhar e produzir.” (linhas 27 a 29), poderia ser utilizada ênclise, de acordo com a forma padrão da língua portuguesa.
 () No período “De que era possível confiar em mim mas que seria tão errado confiar além dos limites quanto errado estava sendo não confiar.” (linhas 29 a 32), o uso da vírgula antes do “mas” implicaria erro de pontuação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- A) V, V, F, V, F
 B) V, F, F, V, F
 C) F, V, F, V, F
 D) F, F, V, F, V
 E) V, V, V, F, F

9. No período “O que importa, na formação docente, não é a repetição mecânica do gesto, este ou aquele, mas a compreensão do valor dos sentimentos, das emoções, do desejo, da insegurança a ser superada pela segurança, do medo que, ao ser “educado”, vai gerando a coragem.” (linhas 41 a 47), a conjunção “mas” estabelece e poderia ser substituída por sem alteração do sentido.

- A) condição; contudo
 B) oposição; portanto
 C) oposição; porém
 D) concessão; porém
 E) adição; todavia

10. O período “E faz, na verdade, muito tempo que ele ocorreu...” (linhas 34 e 35) refere-se ao gesto do professor que marcou profundamente o autor, em sua adolescência. Esse período foi reescrito, permitindo-se pequenas alterações semânticas e de construção frasal. Assinale a alternativa que apresenta INCORREÇÃO quanto à sintaxe ou concordância verbal.

- A) E, na verdade, faz muitos anos que ele ocorreu.
 B) E faz muito tempo que ele ocorreu, na verdade.
 C) E faz, na verdade, muito tempo que ele aconteceu.
 D) E, na verdade, fazem muitos anos que ele ocorreu.
 E) E, na verdade, há muito tempo ele ocorreu.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. A análise do Ambiente Externo de uma organização é importante para o seu sucesso. Várias são as ferramentas para realização desta análise, e em geral englobam quatro fases: (1) escaneamento; (2) monitoramento; (3) previsão; e (4) avaliação. O propósito básico desta análise é levantar oportunidades e ameaças. Com base nessas informações relacione as duas colunas a seguir:

FASES	AÇÕES
1. Escaneamento	() A. Fazer projeções de resultados antecipados com base nas mudanças e tendências monitoradas
2. Monitoramento	() B. Detectar o significado por meio da observação constante das mudanças e tendências ambientais
3. Previsão	() C. Determinar o momento e a importância das mudanças e tendências ambientais
4. Avaliação	() D. Identificar os primeiros sinais de mudanças e tendências ambientais

A sequência correta dessa relação é:

- A) 1C; 2B; 3A; 4D.
 B) 1B; 2A; 3C; 4D.
 C) 1D; 2B; 3A; 4C.
 D) 1A; 2C; 3D; 4B.
 E) 1D; 2A; 3B; 4C.

12. A atividade de Marketing se preocupa em satisfazer as necessidades e desejos dos clientes. O problema está em saber: (i) quem constitui os mercados-alvos principais; (ii) o que proporciona valor a esses mercados-alvos; (iii) como se aproximar desses mercados-alvos; e (iv) como podem ser servidos esses mercados-alvos. Esse é um problema que deve ser pensado em termos de clientes atuais e de clientes potenciais. Partindo-se da definição dos clientes atuais percebe-se que há muitos agentes que interferem na compra e uso de um produto. Muitas vezes esses agentes configuram-se em ações desempenhadas por uma única pessoa. Correlacione os papéis desses agentes com as ações apresentadas:

PAPÉIS	AÇÕES
1.Iniciador	() A. Entregar o dinheiro em troca dos benefícios.
2.Influenciador	() B. Identificar a necessidade a ser realizada.
3.Decisor	() C. Especificar que marca e quantidade comprar.
4.Comprador	() D. Influenciar a decisão de compra.

A seqüência correta dessa correlação é:

- A) 1B; 2D; 3C; 4A.
 B) 1A; 2B; 3C; 4D.
 C) 1C; 2A; 3D; 4B.
 D) 1D; 2C; 3B; 4A.
 E) 1B; 2D; 3A; 4C.

13. A estrutura organizacional é um desenho que representa de modo formal a configuração de uma empresa em determinado momento. Por meio dessa representação gráfica define-se como a autoridade é distribuída, como a comunicação é delineada, e como as atividades são especificadas. A departamentalização é o processo pelo qual se agrupa pessoas em unidades para que se possa melhor administrar. Aliado ao desafio de fazer uma boa departamentalização tem-se as questões da amplitude de controle; do grau de descentralização da autoridade; e do grau de formalização. Pautando-se nessas dificuldades para elaboração de uma estrutura organizacional são apresentadas três proposições:

I - Se as decisões são excessivamente descentralizadas tem-se a falta de coordenação e dificuldades de controle.

II - Se o grau de formalização for muito alto produzirá burocratização e falta de agilidade da empresa.

III - Quanto maior a amplitude de controle, menor o número de níveis hierárquicos e vice-versa.

Para as proposições acima se pode afirmar que:

- A) As proposições II e III estão erradas.
 B) Apenas a proposição II está correta.
 C) Apenas a proposição I está errada.
 D) Apenas a proposição III está errada.
 E) As proposições I, II e III estão corretas.

14. Em qualquer organização as definições de sua visão e de sua missão são extremamente importantes tanto para a manutenção de seu posicionamento estratégico, quanto para a sustentabilidade de seu desenvolvimento. A seguir são apresentadas algumas afirmações. Verifique quais destas afirmações são verdadeiras (V) e quais são falsas (F).

- () A visão e a missão devem orientar os critérios pelos quais a estratégia será desenvolvida.
 () Uma visão bem definida proporciona uma orientação estratégica.
 () Uma boa visão deve atender aos valores de seus *stakeholders*.
 () A declaração de uma visão deve ser: clara; desejável; e factível.
 () A missão documenta a razão de existência de uma organização.

A seqüência correta é:

- A) V - F - F - V - F
 B) V - V - F - F - V
 C) V - V - V - V - V
 D) F - V - V - F - V
 E) F - F - V - V - F

15. A movimentação de pessoas em uma organização pode ser classificada em cinco categorias: (1) captação; (2) internalização; (3) transferência; (4) expatriação; e (5) recolocação. Correlacione as categorias de movimentação com os movimentos apresentados:

CATEGORIAS	MOVIMENTOS
1. Captação	() A. Movimentos das pessoas para fora da organização.
2. Internalização	() B. Transferência para trabalhar em outro país diferente daquele que foi contratado num período superior a seis meses.
3. Transferência	() C. Socialização na cultura organizacional e suporte para adaptação ao trabalho.
4. Expatriação	() D. Movimentos das pessoas no interior da empresa.
5. Recolocação	() E. Ações de busca e seleção de pessoas para trabalhar na organização.

A seqüência correta dessa correlação é:

- A) 1E; 2C; 3D; 4B; 5A.
 B) 1C; 2D; 3B; 4A; 5E.
 C) 1B; 2C; 3D; 4E; 5A.
 D) 1C; 2A; 3B; 4E; 5D.
 E) 1B; 2E; 3D; 4C; 5A.

16. O processo é formado pelos movimentos de papéis entre pessoas e unidades da empresa e sempre possui um início, um desenvolvimento e um fim. Desta forma, a estratégia a ser aplicada para o estudo do processo é formada por uma seqüência lógica de cinco fases: (1) escolha do processo a estudar; (2) coleta de dados e sua representação gráfica; (3) análise dos métodos empregados no processamento atual; (4) implantação de novo processo; e (5) manualização do processo. Diante deste contexto apresentam-se as seguintes constatações:

I - A análise dos métodos empregados no processamento atual é a etapa mais importante e delicada do estudo do processo.

II - Definido o processo a estudar, o movimento seguinte exigirá muita atenção, pois se configura como a etapa mais exaustiva no estudo do processo.

III - O estudo de processos envolve grande parte das pessoas que o utilizam e por essa razão, quando da implantação e adaptação ao novo processo, os responsáveis (gestor e equipe) pelo estudo do processo devem estar sempre presentes.

Estaria correto afirmar que:

- A) As constatações II e III estão erradas.
- B) Apenas a constatação II está correta.
- C) As constatações I, II e III estão corretas.
- D) Apenas a constatação I está errada.
- E) Apenas a constatação III está errada.

17. A globalização contemporânea induz com que as empresas necessitem de novas formas de organização e novas abordagens de gestão para manutenção de suas eficiências. Neste sentido, a estrutura orientada a processo surge como uma alternativa que repensa a rigidez da estrutura tradicional. A estrutura orientada a processo possui muitas vantagens em relação à estrutura tradicional. Abaixo é apresentada uma série de vantagens de uma estrutura sobre a outra, verifique quais destas vantagens são verdadeiras (V) e quais são falsas (F).

- () A seqüência de operações, dependendo do tipo de bem ou serviço produzido, pode ser reorganizada sempre que necessário.
- () O processo tem um líder que é o responsável por ele.
- () A informação flui naturalmente por meio de sistemas de informação.
- () As melhorias no processo são constantes.
- () Cada empregado conhece o processo por inteiro.

A seqüência correta é:

- A) V-F-F-F-V
- B) F-V-V-V-F
- C) F-V-F-V-F
- D) V-F-V-F-V
- E) V-V-V-V-V

18. A matriz de Ansoff, pautando-se nos vetores MERCADOS e PRODUTOS, propõe que a estratégia pode assumir quatro configurações: (1) Penetração no Mercado; (2) Desenvolvimento de Produtos; (3) Desenvolvimento de Mercados; e (4) Diversificação. A seguir são apresentadas três situações de classificação de estratégia com base nessas configurações:

I - Quando a empresa foca a mudança de clientes ocasionais para clientes regulares e de clientes regulares para usuários intensivos do produto tem-se uma estratégia de penetração de mercado.

II - Quando a empresa busca vender novos produtos a clientes regulares tem-se uma estratégia de desenvolvimento de produtos.

III - Quando a empresa busca conquistar clientes da concorrência, introduzir produtos já existentes em mercados externos ou introduzir novas marcas no mercado tem-se uma estratégia de desenvolvimento de mercado.

Pensando como estrategista estaria correto afirmar que:

- A) Apenas a situação I está correta.
- B) As situações I, II e III estão corretas.
- C) Apenas a situação III está correta.
- D) A situação II está errada.
- E) As situações I e III estão erradas.

19. A Administração de Recursos Humanos (ARH) difere da Administração de Pessoal. A primeira está voltada para a integração, o comprometimento dos empregados, a flexibilidade, a adaptabilidade e a qualidade, enquanto a segunda é vinculada a um passado marcado pelo caráter processual e burocrático da atividade. Nesta ótica, são estabelecidos aspectos que diferenciam a ARH da Administração de Pessoal. A seguir são apresentados alguns desses aspectos e suas explicações:

I - Gestão de custos e benefícios: na ARH essa gestão tem por função contemplar os esforços orientados para a redução de custos com mão-de-obra, como por exemplo: redução da rotatividade e redução do absenteísmo.

II - Planejamento da alocação das pessoas no trabalho: na ARH a gestão deve usar técnicas que estabeleçam um elo entre a estratégia de negócios da organização e as pessoas que nela atuam.

III - Gestão do desenvolvimento: na ARH essa gestão tem por função se preocupar com a criação de competências necessárias para o futuro da organização.

Como gestor de recursos humanos estaria correto afirmar que:

- A) Apenas a proposição II está correta.
 B) As proposições I, II e III estão corretas.
 C) Apenas a proposição I está errada.
 D) Apenas a proposição III está errada.
 E) As proposições I, II e III estão erradas.

20. Os tipos específicos de Sistemas de Informação podem ter correspondência com o nível organizacional ou com as tarefas que desempenham. Analise as afirmativas sobre tipos de sistemas de informação e assinale verdadeiro(V) ou falso(F) em cada uma delas.

() Previsão quinquenal da tendência de vendas, planejamento de lucros e planejamento de pessoal são atividades que são respondidas mais adequadamente por um Sistema de Apoio Executivo.

() Auxiliar em decisões não-usuais, análise de venda por região, análise de custo, análise de preços e lucratividade são melhor apoiadas por Sistemas de Apoio a Decisão.

() Edição de textos, tratamento de imagens e agendas eletrônicas são funções exclusivas de um Sistema de Informação Gerencial.

() Acompanhamento de pedidos, controle de maquinário, folha de pagamento e gerenciamento de caixa, são atividades típicas realizadas por um Sistema de Processamento de Transações.

A sequência correta é:

- A) V – F – F – F
 B) V – F – F – V
 C) F – V – V – F
 D) V – V – F – V
 E) F – V – V – F

21. Os diagramas foram criados para facilitar a gestão de processos. Os diagramas também são conhecidos como técnicas de documentação e tem por fim: (i) auxiliar e orientar o trabalho dos profissionais envolvidos; (ii) registrar os atos e fatos que ocorrem durante o processo de criação, desenvolvimento e entrega do produto acabado ao mercado; e (iii) criar e

manter um processo histórico da evolução das operações nas organizações. Correlacione as técnicas de documentação apresentadas com as vantagens e desvantagens apresentadas:

TÉCNICAS	MOVIMENTOS
1.Mapofluxograma	() A. Ajuda a identificar funções: relegadas a segundo plano; executadas em duplicidade; e não distribuídas logicamente.
2.Funcionograma	() B. O analista pode esquecer que está trabalhando com a lógica e detalhar muito a operação interna que a máquina fará.
3.Diagrama de blocos	() C. Visualização fácil da movimentação das pessoas dentro de um determinado ambiente de trabalho.
4.Harmonograma	() D. Restringe a análise a tarefas simples pela sua própria definição.

A sequência correta dessa correlação é:

- A) 1C; 2D; 3B; 4A.
 B) 1D; 2A; 3B; 4C.
 C) 1A; 2B; 3D; 4C.
 D) 1B; 2C; 3A; 4D.
 E) 1C; 2A; 3B; 4D.

22. A preservação do meio ambiente nos dias de hoje é considerada uma das prioridades de qualquer organização. A seguir são apresentadas algumas afirmativas com relação à gestão ambiental. Marque abaixo a(s) alternativa(s) correta(s).

I - Entende-se por gestão ambiental um processo contínuo e adaptativo, por meio do qual uma organização define (e redefine) seus objetivos e metas relativas à proteção do ambiente e à saúde e segurança de seus empregados, clientes e comunidade, assim como seleciona as estratégias e meios para atingir tais objetivos em determinado período de tempo.

II - A preocupação ambiental das empresas no Brasil é totalmente homogênea em todas elas, independente do tamanho. Grandes, médias e pequenas empresas possuem departamentos ambientais estruturados a partir de meados da década de 90.

III - A consciência ecológica por parte das empresas não modifica o conceito de qualidade do produto, visto que, qualidade relaciona-se única e exclusivamente com controles no processo produtivo.

Estão corretas:

- A) Somente a II
- B) Somente a I
- C) Somente a III
- D) Somente a I e II
- E) Somente a I e III

23. Leia as sentenças abaixo sobre gestão ambiental e marque a alternativa INCORRETA.

- A) Uma gestão ecológica é centrada no estudo de medições para controle de qualidade. Envolve uma mudança do pensamento sistêmico para o pensamento mecanicista e, por conseguinte, uma maior produtividade baseada em ações dos funcionários que formam o comitê ambiental da empresa.
- B) Sobrevivência humana, consenso público, oportunidade de mercado, redução de risco, redução de custo, integridade pessoal são alguns dos benefícios da administração com consciência ecológica.
- C) O gerenciamento ecológico envolve a passagem do pensamento mecanicista para o pensamento sistêmico. Um aspecto essencial dessa mudança é que a percepção de mundo como máquina cede lugar à percepção do mundo como sistema vivo. Essa mudança diz respeito a nossa concepção da natureza, do organismo humano, da sociedade e, portanto, também de nossa percepção de uma organização de negócios.
- D) As respostas da indústria ao desafio ambiental ocorrem em três fases, muitas vezes superpostas, dependendo do grau de conscientização da questão ambiental dentro da empresa: controle ambiental nas emissões externas; integração no controle ambiental nas práticas e processo industriais; e, integração do controle ambiental na gestão administrativa.
- E) A evolução do conceito de gestão ecológica passa por várias fases. Na fase de percepção, a cúpula administrativa entende que a variável ecológica é importante, que deve ser considerada na política organizacional e que há necessidade de assessoria especializada, porém essa conscientização não se

dissemina para os níveis hierárquicos mais baixos da empresa, se restringido apenas à alta administração.

24. O sucesso da concepção da gestão da qualidade deve-se, fundamentalmente, à simplicidade e à coerência de seus conceitos básicos. Entretanto, sua implantação, via programas bem estruturados, deve-se, com idêntica intensidade, às estratégias desenvolvidas ao longo do tempo, que viabilizam a aplicação efetiva da gestão da qualidade. A seguir são listadas estratégias da gestão da qualidade e logo após, listados alguns conceitos e ações relativos a cada uma delas, assinale qual o conceito ou ação que se relaciona com cada uma das estratégias.

- I - Estratégias relacionadas à gestão da qualidade enquanto filosofia.
 - II - Estratégias relacionadas à gestão da qualidade enquanto conjunto de métodos.
 - III - Estratégias relacionadas à gestão da qualidade enquanto melhoria contínua.
 - IV - Estratégias relacionadas à gestão da qualidade enquanto envolvimento da mão de obra.
- () As principais ações dessa estratégia de gestão da qualidade são procedimentos elementares de análise de problemas, procedimentos elementares de visualização de processos e automação de processos.
 - () As principais ações dessa estratégia de gestão da qualidade são procedimentos de organização do processo, procedimentos de otimização do processo e atualização do processo.
 - () Envolvem conceitos que provocaram profundas alterações no modo de encarar a gestão de qualidade e desenvolve-la. A produção da qualidade, a visão do processo de gestão, a concepção da ação no processo de gestão e os procedimentos de ação gerencial são as áreas em que, de forma mais evidente, essas transformações ocorrem.
 - () As principais ações dessa estratégia de gestão da qualidade são atribuição de responsabilidade, organização de esforços e indução a participação positiva.

A sequência correta é:

- A) III – I – II – IV
- B) I – II – IV – III
- C) II – IV – III – I
- D) II – III – I – IV
- E) IV – III – I – II

25. Um modelo de gestão da qualidade modifica a organização e suas ações. Existem algumas especificidades que diferenciam o processo de gestão da qualidade do modelo tradicional. Abaixo, são listadas ações e processos na visão do modelo de gestão tradicional e da gestão da qualidade. Assinale o único caso em que a caracterização encontra-se de modo INCORRETO.

- A) Na visão da gestão tradicional o projeto de produtos e serviços é estruturado com base em necessidades de clientes e consumidores, enquanto que na visão da gestão da qualidade o projeto de produtos e serviços é estruturado por setores especializados.
- B) Na visão da gestão tradicional a estrutura das operações é linear, contínua e seqüencial, enquanto que na visão da gestão da qualidade a estrutura das operações é interativa.
- C) Na visão da gestão tradicional a qualidade é construída pela correção de defeitos, em ações de resultados imediatos, enquanto que na visão da gestão da qualidade a qualidade é construída pela prevenção de defeitos, em ações de resultados consistentes, obtidos a longo prazo.
- D) Na visão da gestão tradicional quem determina a qualidade são as pessoas que atuam na fábrica – e são as pessoas que estruturam a gestão da qualidade, enquanto que na visão da gestão da qualidade quem determina a qualidade são os clientes – e são as informações sobre o comportamento deles que estruturam a gestão.
- E) Na visão da gestão tradicional compõe a empresa um conjunto de pessoas. Cada uma delas possui especificidades, interesses, objetivos e métodos próprios de atuação. O alcance de níveis ótimos de desempenho de cada pessoa é responsabilidade dela mesma, enquanto que na visão da gestão da qualidade a missão de cada recurso humano da empresa é contribuir decisivamente para o alcance dos objetivos de toda a organização.

26. A companhia Fictícia S/A produz peças para montadoras. Um tipo de peça fundida XYZ é guardada em estoque até que clientes a encomendem da Fictícia. Sr. “Gerstom”, gerente de materiais da Fictícia, está se preocupando com a questão de níveis de estoque. A peça XYZ é escolhida como material de investigação. Foram coletados os seguintes dados sobre a peça XYZ: a demanda média por dia é de 10 peças, e o lead time médio é de 8 dias, o tempo necessário para produzir um lote de peças. O estudo do Sr. “Gerstom” exige o seguinte, se o estoque de segurança for definido em 20% da DEDLT (demanda esperada durante o lead time (unidades)), qual o ponto de pedido a ser definido pelo Sr. “Gerstom”?

- A) Menor que 16 peças.
B) Exato 80 peças.

- C) Maior que 90 peças.
D) Exato 18 peças.
E) Exato 16 peças.

27. Na área de administração de produções e operações, é imperativo o planejamento, sendo que, nesse, o primeiro passo é prever, ou estimar a demanda futura por produtos ou serviços e os recursos necessários para produzi-los. As estimativas da demanda referente a produtos e serviços, comumente chamadas provisões de vendas, são o ponto de partida para todas as outras previsões na administração de produção e operações. Os métodos ou modelos de previsão podem ser qualitativos ou quantitativos. A seguir são listados alguns métodos e suas respectivas definições, marque a alternativa em que a definição corresponde ao método.

- A) Pesquisa de mercado – Estimativas de vendas regionais futuras são obtidas de membros individuais da equipe de vendas. Essas estimativas são combinadas para formar uma estimativa de venda única para todas as regiões, que deve então ser transformada pelos gerentes numa previsão de vendas para assegurar estimativas realísticas.
- B) Método Delphi – Um modelo que usa o chamado método dos mínimos quadrados para identificar a relação entre uma variável dependente e uma ou mais variáveis independentes presente em um conjunto de observações históricas.
- C) Média móvel – Esse método é usado para se obter o consenso dentro de um comitê. Por esse método, os executivos respondem anonimamente a uma série de perguntas em turnos sucessivos. Cada resposta é repassada a todos os participantes em cada turno, e o processo é então repetido.
- D) Exponencial móvel com tendência – Um tipo de modelo de previsão com série temporal de curto prazo que prevê vendas para o período seguinte. Nesse modelo, a média aritmética das vendas reais correspondente a um número específico de períodos de tempo mais recentes é a previsão para o período seguinte.
- E) Analogia histórica – Esse método une a estimativa de vendas futuras de um produto ou conhecimento das vendas de um produto similar. O conhecimento das vendas de um produto durante várias etapas de seu ciclo de vida é aplicado à estimativa de vendas de um produto similar. Esse método pode ser especialmente útil na provisão de vendas de novos produtos.

28. Hoje, as organizações utilizam muitos tipos diferentes de sistemas de informação. Certos sistemas apóiam partes de organizações, outros apóiam organizações inteiras e outros, ainda, apóiam grupos de organizações. Analise as sentenças a seguir e marque a alternativa correta abaixo.

I – Sistemas especialistas são sistemas de informação que tentam imitar o trabalho dos especialistas humanos aplicando habilidades de raciocínio, conhecimento e experiência dentro de um domínio específico.

II – Sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP) são sistemas que integram firmemente os sistemas de informação de área funcional através de um banco de dados comum.

III – Sistema de gestão do conhecimento é um tipo de sistema de informação interorganizacional que permite que as organizações realizem transações com outras empresas e com clientes.

Estão corretas:

- A) Somente a I.
- B) Somente a II
- C) Somente a III.
- D) Somente I e II.
- E) Somente a I e III

29. Conforme o Código Civil Brasileiro de 2002 há diferentes formas de constituição de empresas. A seguir são listadas características e logo após tipos de sociedade. Relacione a característica ao tipo de sociedade.

I - A responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social.

II - O capital divide-se em ações, obrigando-se cada sócio ou acionista somente pelo preço de emissão das ações que subscrever ou adquirir.

III - Somente pessoas físicas podem tomar parte nesse tipo de sociedade, respondendo todos os sócios, solidária e ilimitadamente, pelas obrigações sociais.

IV - Nesse tipo de sociedade tomam parte sócios de duas categorias: a primeira categoria, pessoas físicas, responsáveis solidária e ilimitadamente pelas obrigações sociais; a segunda categoria, obrigados somente pelo valor de sua quota.

A ordem totalmente correta dos tipos de sociedades de acordo com as características acima é:

- A) Sociedade anônima; sociedade em nome coletivo; sociedade limitada; sociedade em comandita simples.
- B) Sociedade limitada; sociedade anônima; sociedade em nome coletivo; sociedade em comandita simples.
- C) Sociedade em nome coletivo; sociedade em comandita simples; sociedade limitada; sociedade anônima.
- D) Sociedade anônima; sociedade em comandita simples; sociedade limitada; sociedade em nome coletivo.
- E) Sociedade limitada; sociedade anônima; sociedade em comandita simples; sociedade em nome coletivo.

30. Abaixo são apresentadas algumas afirmativas relativas à ética. Marque a alternativa CORRETA.

- A) A interpretação de valores éticos pode ser absoluta ou relativa. O comportamento ético relativo baseia-se na premissa de que as normas de conduta dependem da situação. As normas que são eficazes ou válidas numa situação são inúteis em outra.
- B) No estágio pré-convencional da ética, um dos estágios do desenvolvimento moral, as regras são seguidas por convicção e não por obrigação.
- C) A ética baseia-se apenas nos princípios legais de uma nação e deve ser motivada apenas pelo receio das punições.
- D) A visão atual, segundo padrões éticos, define que a missão da empresa é exclusivamente obter lucro e que cidadania e busca de soluções para problemas da sociedade são papéis unicamente de governos.
- E) No estágio convencional da ética, um dos estágios do desenvolvimento moral, não há regras, os outros que se danem. O mundo é dos espertos. Ética do darwinismo social.

31. O Fordismo é um sistema de produção, criado pelo empresário norte-americano Henry Ford, cuja principal característica é a fabricação em massa. Henry Ford criou este sistema em 1914 para sua indústria de automóveis, projetando um sistema baseado numa linha de montagem. O fordismo foi o sistema de produção que mais se desenvolveu no século XX, sendo responsável pela produção em massa de mercadorias das mais diversas espécies. Todavia, ao avaliar o Fordismo como um mero método de administração observa-se problemas que ocorreram

ao longo do tempo. Qual das alternativas abaixo reflete um dos motivos para o declínio, na segunda metade do século XX, do modelo de gestão Fordista?

Marque a alternativa CORRETA:

- A) Falta de capacidade de produção para atender a demanda crescente;
- B) Surgimento da internet;
- C) Crise do petróleo da década de 70;
- D) Inadequação do modelo às abordagens modernas de Gestão de Pessoas;
- E) Crescimento acelerado das organizações.

32. Pode-se conceituar o organograma como (marque a alternativa CORRETA):

- A) descrição minuciosa de tarefas de cada pessoa.
- B) representação gráfica da estrutura da empresa, isto é, sua divisão em unidades administrativas.
- C) demonstração das relações informais entre funcionários da empresa.
- D) instrumento administrativo que se destina a impedir a divisão de autoridade entre as unidades da empresa.
- E) descrição dos cargos e salários que permitem melhor definição das linhas de autoridade e responsabilidade na empresa.

33. Em um pequeno município, um grupo organizado de pessoas revoltou-se com os constantes atos de superfaturamento em obras e o mau atendimento pelos órgãos da prefeitura, resolveu invadir a prefeitura e impedir que os funcionários entrassem. Instalaram um novo governo e começaram a editar leis. Essas leis são:

- A) desonestas
- B) aplicáveis
- C) impositivas
- D) injustas
- E) ilegítimas

34. Um servidor público lotado na secretaria da fazenda de um município deixou de cobrar o IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano) de um cidadão por ser um grande amigo seu. Este servidor, de acordo com o Direito Penal, cometeu o crime de:

- A) prevaricação
- B) ineficiência
- C) procrastinação
- D) improbidade
- E) perversidade

35. O crescimento de uma “sociedade organizacional” representou um avanço inexorável da razão, liberdade e justiça e da possibilidade de erradicação da ignorância, coerção e pobreza. Qual das características apontadas abaixo NÃO é representativa dessa “sociedade organizacional”?

- A) As organizações garantem a ordem social e a liberdade pessoal pela combinação entre processos decisórios coletivos e interesses individuais;
- B) As metanarrativas que tratavam da ordem coletiva e liberdade individual por meio da organização racional e do progresso material não estão fragmentadas;
- C) As organizações são os instrumentos das irrationalidades humanas em comportamentos organizacionais;
- D) A descontinuidade torna-se característica predominante da identidade e da racionalidade do campo de estudo das organizações.
- E) As organizações significam um método de controle social, um meio de impor ordem, estrutura e uniformização à sociedade.

36. As principais características do racionalismo são demonstradas a seguir, EXCETO:

- A) Herbert Simon e a “racionalidade limitada”. Mecanismo capaz de tornar a realidade passível de manipulação por certos tipos de ação.
- B) O indivíduo racional é, e deve ser, organizado e institucionalizado;
- C) Os seres humanos tornaram-se “matéria-prima” transformada pelas tecnologias da sociedade moderna em membros bem comportados e produtivos na sociedade;
- D) Legitimou-se uma visão de organização como unidades sociais independentes e autônomas, acima de qualquer avaliação moral;
- E) Diz-se que uma organização é burocratizada quando ela está fortemente alicerçada no alcance da sua performance;

37. As narrativas analíticas estruturadas que constituem o campo de conflitos históricos da teoria organizacional são histórias que filtram e mediam seletivamente uma realidade social extremamente diversa e complexa. Essas narrativas omitem, ou no mínimo marginalizam, aspectos da vida organizacional que podem adquirir significado estratégico, se observados de um ponto de vista diferente. Qual das alternativas apresentadas a seguir representa uma narrativa marginalizada nos estudos da teoria organizacional?

- A) Desenvolvimento global e subdesenvolvimento.
- B) Avaliação das competências individuais e organizacionais.
- C) Identificação de novas estruturas organizacionais.
- D) Estudos de grandes e pequenas organizações.
- E) Relação entre empregados e empregadores

38. Daniel Katz e Robert L. Kahn aplicam a Teoria de Sistemas à Teoria das Organizações. Chegam à conclusão de que a teoria das organizações deve se libertar das restrições e propostas das abordagens anteriores, utilizando-se da Teoria Geral dos Sistemas. O modelo proposto por Katz e Kahn para uma organização como um sistema aberto, apresenta as seguintes características, EXCETO:

- A) Equifinalidade: tendo como origem condições e meios diversos, o sistema pode atingir o mesmo resultado.
- B) Os sistemas são ciclos de eventos que se repetem. Isso decorre do fato de que a organização é um evento dinâmico que está em constante transformação.
- C) Estado firme e homeostase dinâmica. A organização precisa encontrar o equilíbrio entre importação e exportação, de tal maneira que o processo de entrada e saída de insumos não altere o funcionamento estável de suas partes.
- D) Entropia positiva. A estrutura organizacional somente pode ser mantida, enquanto sistema aberto, se o processo entrópico continuar acontecendo.
- E) Limites ou fronteiras: existem fronteiras delineadas entre o sistema e o meio ambiente externo.

39. O economista Joseph Schumpeter talvez tenha sido o pensador mais influente de todos os tempos sempre que se pensa em inovação, empreendedorismo. As idéias de Schumpeter sobre o capitalismo, o empreendedorismo e a inovação ainda hoje encontram eco entre estudantes e homens e mulheres de negócios. Segundo essa visão, qual das alternativas abaixo NÃO pode ser considerada uma INOVAÇÃO:

- A) abertura de um novo mercado, ou seja, um mercado em que o produto de determinada indústria nunca tivera acesso antes, independente deste mercado ter ou não existido anteriormente;
- B) introdução de um novo método de produção - método ainda não experimentado dentro de certo ramo produtivo, mas que não precisa

- obrigatoriamente derivar de qualquer descoberta científica;
- C) introdução de um novo bem familiar aos consumidores;
- D) descoberta de uma nova fonte de matéria-prima ou de produtos semi-acabados, também, independente desta fonte ter existido ou não anteriormente;
- E) reorganização de uma indústria qualquer, como a criação ou a ruptura de uma posição de um monopólio.

40. Quando se diz que uma organização tem uma Administração do Ciclo de Caixa Eficiente significa que ela está adotando as seguintes estratégias:

- I - Retardando o pagamento de duplicatas a pagar sempre que possível e pelo maior tempo que puder desde que tal procedimento não venha a prejudicar a posição creditícia da empresa, aproveitando, porém, quaisquer descontos financeiros favoráveis.
- II - Girando os estoques com a maior rapidez possível, sempre verificando o nível de estoque a ser mantido para evitar faltas de estoques que podem resultar interrupção na linha de produção ou perda de vendas.
- III - Recebendo o mais cedo possível as duplicatas a receber, sem que a cobrança antecipada venha afetar vendas futuras em consequência da técnica de cobrança implantada. Os descontos financeiros, se economicamente justificáveis, podem ser usados para realizar esse objetivo.

Das afirmações acima, são VERDADEIRAS:

- A) Apenas as afirmativas I e II
- B) Apenas as afirmativas II e III
- C) Apenas a afirmativa II
- D) As afirmativas I, II e III
- E) Apenas as afirmativas I e III