



ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

FRASE: MAS QUE SEJA INFINITO ENQUANTO DURE.
(Transcrever para o cartão de resposta)



SUA PROVA

Além deste caderno de prova contendo cinquenta questões você receberá do fiscal de sala uma folha destinada às respostas das questões objetivas.



TEMPO

- **4h00min** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluindo o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva.
- **2h00min** após o início da prova será possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de prova.
- **30min** antes do término do período de prova será possível retirar-se da sala levando o caderno de prova.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- qualquer tipo de comunicação entre os candidatos;
- levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
- portar aparelhos eletrônicos, tais como bipe, walkman, agenda eletrônica, notebook, netbook, palmtop, receptor, gravador, telefone celular, máquina fotográfica, protetor auricular, MP3, MP4, controle de alarme de carro, pendrive, fones de ouvido, Ipad, Ipod, Iphone etc., bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e ainda lápis, lapiseira, borracha e/ou corretivo de qualquer espécie;
- usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas.
- Assine seu nome, no espaço reservado, com caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta.
- Transcreva a frase em sua folha de respostas.
- Em hipótese alguma haverá substituição da folha de respostas por erro do candidato.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas folhas de respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas.
- O IDECAN realizará identificação datiloscópica de todos os candidatos. A identificação datiloscópica compreenderá a coleta das impressões digitais dos candidatos. O IDECAN poderá ainda realizar outros procedimentos de identificação, visando, também, à segurança do certame.
- Ao terminar a prova, você deverá, **OBRIGATORIAMENTE**, entregar as folhas de respostas devidamente preenchidas e assinadas ao fiscal de sala.
- Durante a realização das provas, o envelope de segurança com os equipamentos e materiais não permitidos deverá ser colocado embaixo ou ao lado da carteira/cadeira utilizada pelo candidato, permanecendo lacrado durante toda a realização das provas e somente poderá ser aberto no ambiente externo do local de provas.
- O candidato não poderá recusar-se a submeter à revista do aplicador, bem como à aplicação de detector de metais, inclusive, podendo ser retirado da sala de aplicação de provas para ser submetido a tal procedimento. Ainda, o candidato não poderá alegar motivos religiosos ou crenças pessoais para se eximir de tal procedimento. Artigos religiosos, como burca e quipá, além de aparelhos auricular poderão ser vistoriados, consoante art. 1º, II, b), do anexo inerente ao Decreto 9.508/18.
- Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala só poderão sair juntos, após entregarem ao fiscal de aplicação os documentos que serão utilizados na correção das provas. Caso algum desses candidatos insista em sair do local de aplicação antes de autorizado pelo fiscal de aplicação, deverá assinar termo desistindo do Concurso e, caso se negue, será lavrado Termo de Ocorrência, testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo fiscal de aplicação da sala e pelo Coordenador da unidade de provas.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo para responder às questões 1, 2, 3 e 4.



Disponível em: https://2.bp.blogspot.com/-wQYtbqX2u4/Uml4psRTFDI/AAAAAAAAAY1E/q9sANlo_c/s1600/mon+bijou+bombril+carlos+moreno+monalisa+em+1998.jpg

1. O gênero textual propaganda possui como finalidade principal o convencimento do receptor para a compra de um produto. Para tal objetivo, o texto acima utilizou-se, sutilmente, do seguinte recurso:
 - A) Estruturação sintática
 - B) Polissemia
 - C) Organização fonética
 - D) Intertextualidade
 - E) Ambiguidade sintática
2. Para que o receptor compreenda o recurso detectado na questão anterior, é fundamental que ele tenha conhecimentos
 - A) pressupostos.
 - B) sintáticos.
 - C) fonéticos.
 - D) fonológicos.
 - E) mórficos.
3. O gênero textual propaganda, apresentado como texto-base para questão, foi apresentado de modo a predominar
 - A) a linguagem verbal.
 - B) a linguagem não verbal.
 - C) a linguagem mista.
 - D) o Arcaísmo.
 - E) o Neologismo.
4. Na sentença “Mon Bijou deixa sua roupa uma perfeita obra-prima”, há recurso linguístico que produz importante efeito textual no gênero propaganda. Assinale tal recurso.
 - A) Performance
 - B) Anacoluto
 - C) Silepse
 - D) Síquise
 - E) Ambiguidade semântica

Leia o texto abaixo, que é tido como dedicatória do narrador de Memórias Póstumas de Brás Cubas, para responder às questões 5, 6, 7 e 8.

Ao verme
que
primeiro roeu as frias carnes
do meu cadáver
dedico
como saudosa lembrança
estas
Memórias Póstumas

(Machado de Assis)

5. Sintaticamente, o segmento “ao verme” possui, no texto, a função de

- A) adjunto adnominal restritivo.
- B) complemento nominal.
- C) complemento verbal direto.
- D) complemento verbal indireto.
- E) adjunto adverbial de meio.

6. No texto, a ausência de vírgula antes do elemento de coesão “que” constitui-se em um

- A) desvio linguístico.
- B) marcador textual sintático-semântico de restrição ao substantivo “verme”.
- C) marcador exclusivo de não interrupção sintática.
- D) marcador de ambiguidade sintática.
- E) marcador de exageração semântica.

7. O elemento de coesão “que” possui, no texto, a função sintática idêntica ao do elemento sublinhado na sentença:

- A) Machado escreveu doente Memórias Póstumas.
- B) O narrador de Memórias Póstumas é onisciente.
- C) Machado é um dos mais consagrados escritores no Brasil.
- D) Machado foi fundador da Academia Brasileira de Letras.
- E) A ideia de Machado era explicar a corrupção brasileira.

8. O termo “cadáver”, segundo a Nova Ortografia da Língua Portuguesa, é acentuado graficamente pelo mesmo motivo linguístico que

- A) jóia.
- B) vôo.
- C) destróier.
- D) catéter.
- E) pára.

Leia o texto abaixo para responder às questões 9 e 10.

ONG confirma segunda morte em conflitos na Venezuela

Segunda vítima é mulher que foi baleada na cabeça, informa o Observatório Venezuelano de Conflito Social (OVCS). País enfrenta onda de protestos pró e contra Maduro.

Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2019/05/02/ong-relata-morte-de-mais-uma-pessoa-durante-protestos-na-venezuela.ghtml>

9. No texto, no que concerne à grafia, as iniciais maiúsculas em “Observatório Venezuelano de Conflito Social” são gramaticalmente

- A) inadequadas, pois se trata de um substantivo comum, em razão de formação por sigla.
- B) inadequadas, pois se trata de um adjetivo ligado à Venezuela.
- C) inadequadas, pois, no gênero textual notícia, deve haver a ausência de iniciais maiúsculas.
- D) adequadas, pois se trata de um substantivo próprio.
- E) adequadas, pois o gênero notícia exige este tipo de grafia para convencer ao leitor.

10. No excerto do texto “ONG confirma segunda morte em conflitos na Venezuela”, pode-se afirmar que “na Venezuela” refere-se sintaticamente, com base no contexto e no objetivo da notícia, ao

- A) signo “ONG”.
- B) signo “confirma”.
- C) signo “segunda”.
- D) conectivo “em”.
- E) signo “conflitos”.

Texto retirado da obra “Raízes do Brasil” para responder às questões 11 a 20.

2. A LÍNGUA-GERAL EM SÃO PAULO

1 O assunto, que tem sido ultimamente objeto de algumas controvérsias, foi tratado pelo autor no Estado de S. Paulo de 11 e
2 18 de maio e 13 de junho de 1945, em artigos cujo texto se reproduz, a seguir, quase na íntegra.

3 Admite-se, em geral, sobretudo depois dos estudos de Teodoro Sampaio, que ao bandeirante, mais talvez do que ao indígena,
4 se deve nossa extraordinária riqueza de topônimos de procedência tupi. Mas admite-se sem convicção muito arraigada, pois parece
5 evidente que uma população “primitiva”, ainda quando numerosa, tende inevitavelmente a aceitar os padrões de seus dominadores
6 mais eficazes.

7 Não faltou, por isso mesmo, quem opusesse reservas a um dos argumentos invocados por Teodoro Sampaio, o de que os
8 paulistas da era das bandeiras se valiam do idioma tupi em seu trato civil e doméstico, exatamente como os dos nossos dias se
9 valem do português.

10 Esse argumento funda-se, no entanto, em testemunhos precisos e que deixam pouco lugar a hesitações, como o é o do padre
11 Antônio Vieira, no célebre voto que proferiu acerca das dúvidas suscitadas pelos moradores de São Paulo em torno do espinhoso
12 problema da administração do gentio. “É certo”, sustenta o grande jesuíta, “que as famílias dos portugueses e índios de São Paulo
13 estão tão ligadas hoje umas às outras, que as mulheres e os filhos se criam mystica e domesticamente, e a lingua que nas ditas
14 familias se fala he a dos índios, e a portugueza a vão os meninos aprender à escola [...]”

(HOLANDA, Sérgio Buarque de. *Raízes do Brasil*, capítulo 4, nota 2, páginas 122 e 123, versão digital)

11. Nesse excerto de uma das mais célebres obras da sociologia brasileira, Sérgio Buarque de Holanda informa que

- A) não era utilizada a língua indígena, mas sim, o português, porque era a “língua dos dominadores”.
- B) há probabilidade de que a “língua dos índios” tenha sido utilizada no trato civil, o que se comprova com mecanismos textuais de argumentação.
- C) há uma inquestionável convicção de que o tupi era a língua das famílias.
- D) há uma inquestionável convicção de que o português era a língua das famílias.
- E) o autor desconversa e não chega a qualquer conclusão acerca de qual língua era utilizada.

12. Sobre os mecanismos textuais que dão probabilidade de qual língua era usada no trato civil, em São Paulo, pode-se afirmar que o principal é

- A) a citação.
- B) a exemplificação.
- C) a alusão metafórica.
- D) o dado estatístico.
- E) a metonimização.

13. O texto acima é construído com predominância da função de linguagem

- A) emotiva, exclusivamente.
- B) poética, com profundas marcas metafóricas.
- C) metalinguística, voltada à linguagem de dicionário sociológico.
- D) fática, embasada nos anacolutos.
- E) referencial, embora com algumas marcas de modalização.

14. No título, “A língua-geral em São Paulo”, o hífen em “língua-geral” ocorre, em língua portuguesa, segundo a Nova Ortografia, em razão de

- A) composição por justaposição sem noção de composição.
- B) composição por aglutinação.
- C) composição por justaposição com noção de composição.
- D) derivação prefixal.
- E) derivação sufixal.

15. Acerca das funções morfossintáticas do “se”, pode-se afirmar corretamente que, na sentença “Admite-se, em geral, (...)” (linha 3), tal partícula indica

- A) indeterminação do sujeito.
- B) indeterminação do agente da ação verbal.
- C) reflexividade.
- D) reciprocidade.
- E) metaforização.

16. A respeito da colocação dos pronomes oblíquos átonos na norma culta da Língua Portuguesa, pode-se afirmar que, na sentença “Esse argumento funda-se” (linha 10), a partícula “se” foi colocada em ênclise de forma

- A) equivocada, pois há fator obrigatório de próclise.
- B) equivocada, pois há fator obrigatório de mesóclise.
- C) adequada, pois há fator facultativo de próclise, o que permite a ênclise.
- D) adequada, pois há fator obrigatório de ênclise.
- E) inadequada, pois a partícula “se” possui regras especiais de topologia pronominal.

17. O marcador textual “no entanto” (linha 10) possui valor textual de

- A) repriminção.
- B) adição.
- C) adversidade.
- D) finalização.
- E) consignação.

18. O tempo verbal (com a alteração do modo) constante do signo “opusesse” (linha 7) ocorre em

- A) “valiam” (linha 8).
- B) “valem” (linha 9).
- C) “funda” (linha 10).
- D) “estão” (linha 13).
- E) “fala” (linha 14).

19. Acerca da concordância verbal em “funda-se” (linha 10), pode-se afirmar que

- A) há equívoco, pois o verbo deveria concordar com “testemunhos precisos” (linha 10).
- B) há equívoco, pois o verbo deveria concordar com “hesitações” (linha 10).
- C) há equívoco, pois o verbo deveria concordar com “dúvidas suscitadas” (linha 11).
- D) não há equívoco, pois o sujeito é indeterminado, em razão de a partícula “se” funcionar como índice de indeterminação do sujeito.
- E) não há equívoco, pois o sujeito é “Esse argumento” (linha 10).

20. A passagem do texto de Padre Antônio Vieira está grafada segundo preceitos de grafia que, na contemporaneidade, são considerados arcaísmos. Caso o texto fosse grafado no padrão formal contemporâneo, poder-se-ia afirmar que a passagem “ligadas hoje humas às outras” (linha 13)

- A) seria grafada com acento indicador de crase em “as”.
- B) não seria grafada qualquer acento em “as”.
- C) seria grafada “ligada” em vez de “ligadas”.
- D) seria grafada “outra” em vez de “outras”.
- E) seria grafado “oje” em vez de “hoje”.

LEGISLAÇÃO DO SERVIÇO / SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL

21. Sobre os direitos e garantias fundamentais, analise as afirmativas abaixo:

- I. É direito social do trabalhador urbano a assistência gratuita aos filhos e dependentes desde o nascimento até 7 (sete) anos de idade em creches e pré-escolas.
- II. São gratuitas as ações de habeas corpus e habeas data, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.
- III. É obrigatória a participação dos sindicatos nas negociações coletivas de trabalho.

Assinale

- A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

22. Assinale abaixo o único cargo que é privativo de brasileiro nato.

- A) Juiz de paz
- B) Vereador
- C) Governador
- D) Presidente do Senado Federal
- E) Ministro da Fazenda

23. Sobre a Administração Pública, analise as afirmativas abaixo:

- I. Serão computadas, para efeito de incidência do teto remuneratório dos servidores públicos, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei.
- II. A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.
- III. A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante tratado unilateral, a ser firmado pelo poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade.

Assinale

- A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

24. De acordo com a Constituição Federal, é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos aos maiores de

- A) 55 anos.
- B) 60 anos.
- C) 65 anos.
- D) 70 anos.
- E) 75 anos.

25. Assinale abaixo a única definição legal do crime de concussão.

- A) Solicitar ou receber, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem.
- B) Exigir, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida.
- C) Facilitar, com infração de dever funcional, a prática de contrabando ou descaminho.
- D) Retardar ou deixar de praticar, indevidamente, ato de ofício, ou praticá-lo contra disposição expressa de lei, para satisfazer interesse ou sentimento pessoal.
- E) Praticar violência, no exercício de função ou a pretexto de exercê-la.

26. Sobre improbidade administrativa, analise as afirmativas abaixo:

- I. A Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/920) não é aplicável àquele que não detenha a condição de agente público.
- II. No caso de enriquecimento ilícito, perderá o agente público os bens ou valores acrescidos ao seu patrimônio.
- III. Os agentes públicos de qualquer nível ou hierarquia são obrigados a velar pela estrita observância dos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade no trato dos assuntos que lhe são afetos.

Assinale

- A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

27. Assinale a única forma de provimento de cargo público admitida pela Lei nº 8.112/90.

- A) Ascensão
- B) Transferência
- C) Recondição
- D) Adaptação
- E) Perempção

28. Acerca do exercício em cargo público, assinale a alternativa correta:

- A) Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.
- B) O servidor não aprovado no estágio probatório será exonerado ou, se estável, será aposentado com proventos proporcionais.
- C) A capacidade de iniciativa não é um fator que influencia na avaliação para o desempenho do cargo.
- D) O estágio probatório não ficará suspenso na hipótese de participação em curso de formação.
- E) A promoção não interrompe o tempo de exercício, que é contado no novo posicionamento na carreira a partir da data de publicação do ato que promover o servidor.

29. Com base nas disposições da Lei nº 8.112/90, assinale abaixo o prazo de prescrição da ação disciplinar quanto à infração punível com destituição de cargo em comissão, sem que seja capitulada também como crime.

- A) 180 dias.
- B) 2 anos.
- C) 3 anos.
- D) 5 anos.
- E) 10 anos.

30. Sobre o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, analise as afirmativas abaixo:

- I. Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público, o que quase sempre conduz à desordem nas relações humanas.
- II. O servidor deve prestar toda a sua atenção às ordens legais de seus superiores, velando atentamente por seu cumprimento, e, assim, evitando a conduta negligente. Os repetidos erros, o descaso e o acúmulo de desvios tornam-se, às vezes, difíceis de corrigir e caracterizam até mesmo imprudência no desempenho da função pública.
- III. A pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a de demissão e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso.

Assinale

- A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

| |
|----------------------------------|
| CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS |
|----------------------------------|

31. A formulação de políticas funcionais em Recursos Humanos – RH objetiva tornar o processo de gestão de pessoas o mais claro possível. Os tipos de políticas que serão formuladas e as informações que devem estar contidas nelas são definições específicas de cada organização. Porém, a maioria das políticas funcionais de RH abrange seis processos, quais sejam,

- A) ouvir, impor, integrar, reconhecer, decidir e otimizar resultados.
- B) harmonizar, consultar, participar, delegar, reconhecer e esquematizar políticas de trabalho.
- C) interagir, compartilhar, decidir, vender, consultar e implantar plano de recompensa.
- D) pertencer, harmonizar, decidir, legitimar, valorizar e diferenciar habilidades.
- E) agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas.

32. O processo de liderança voltado às políticas de Recursos Humanos deve conter os seguintes tópicos:

- A) Finalidade, compromisso, área de abrangência e limitação, princípios, procedimentos e, normalmente, fluxograma de processo.
- B) Sustentabilidade, viabilidade financeira, princípios e compromisso.
- C) Reconhecimento, premiação, oportunidades, sustentabilidade e área de abrangência.
- D) Finalidade, oportunidades, ascensão profissional e fluxograma de processos.
- E) Recursos financeiros, desenvolvimento profissional, compromisso, princípios e finalidade.

33. Utilizados para incluir pessoas em organizações, o processo de agregar novos funcionários, através do recrutamento e seleção de pessoal, pode ser denominado de processo de provisão ou de suprimento de pessoas. É uma forma de promover o alinhamento entre aquilo que a organização pretende e o que o candidato tem a oferecer. Trata-se do início de uma história das pessoas e, por isso, um dos principais objetivos do programa de integração é

- A) criar um processo de adesão, embasado na ansiedade.
- B) desencadear um processo coletivo de aprendizagem, partilhado por todos os empregados.
- C) proporcionar ao novo empregado condições de, caso não aceite as regras, desistir da oportunidade.
- D) mostrar que o negócio, para prosperar, requer que o empregado substitua sua cultura pela cultura organizacional.
- E) deixar claro que toda a apresentação do funcionário deve seguir a identidade visual da empresa.

34. A Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, atualizada pela Lei n. 13.500/2017 e pelo Decreto 9.412/2018, estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Considerando os fins desta Lei, o art. 6º, seção II, prevê como definição de Projeto Básico:

- A) O conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar a obra ou serviço, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e a definição dos métodos e do prazo de execução.
- B) Toda atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse para a Administração, tais como: demolição, conserto, instalação, montagem, operação, conservação, reparação, adaptação, manutenção, transporte, locação de bens, publicidade, seguro ou trabalhos técnico-profissionais.
- C) O conjunto dos elementos necessários e suficientes à execução completa da obra, de acordo com as normas pertinentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.
- D) Produtos manufaturados, produzidos no território nacional de acordo com o processo produtivo básico ou com as regras de origem estabelecidas pelo Poder Executivo federal.
- E) Bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação cuja descontinuidade provoque dano significativo à Administração Pública e que envolvam pelo menos um dos seguintes requisitos relacionados às informações críticas: disponibilidade, confiabilidade, segurança e confidencialidade.

35. Compreender as dimensões da qualidade do produto e dos serviços é proporcionar qualidade ao cliente em todos os aspectos. Porém, há de se considerar que a qualidade do produto é quantificável, pois consiste em aspectos tangíveis. Na maioria das organizações, a qualidade do produto é especialidade dos profissionais que atuam na área científica e analítica, com o olhar voltado para dentro da organização. Se a qualidade do produto é tangível, a dos serviços é

- A) uma forma de o olhar do profissional ser analítico, pois cuida da qualidade do produto.
- B) um desafio dos profissionais de se envolverem com a cientificidade do produto, para medir objetivamente os serviços.
- C) aquela que envolve também o cuidado de assegurar que o revestimento de paredes, a manutenção do ar condicionado e o estado das cadeiras e dos sofás permitam boas condições de receber clientes.
- D) o contínuo sucesso de uma organização, garantindo assim a boa qualidade dos produtos e serviços.
- E) o meio de conseguir uma boa imagem através da formação dos profissionais que atuam em programas de qualidade e de interatividade.

36. Uma das vantagens que compõe o arcabouço da qualidade em serviços reside em uma visão simplista, onde as pessoas que atuam em áreas de atendimento devem servir os clientes e/ou cidadãos. Esta afirmativa baseia-se no conceito de visão, cujos detalhes visam a transformar as organizações em excelências nos atendimentos. A visão simplista baseia-se no conceito de
- A) administração efetiva de recursos ativos e redução continuada do custo para a eliminação do desperdício.
 - B) operação mais segura com melhor manutenção e plano confiável de expansão.
 - C) manutenção do compromisso estabelecido no planejamento estratégico da organização.
 - D) propósitos claros, envolventes, fáceis de memorizar, compatíveis com os valores da organização, ligados às necessidades dos clientes, vistos como desafios.
 - E) inspiração, operação segura, plano de expansão, estabelecimento de altos padrões e métodos para o superávit.
-
37. A ética, enquanto processo administrativo, está ganhando cada vez mais espaço na abordagem organizacional. Organizações de grande, médio e pequeno porte buscam formas de se adequar a uma atuação pautada na ética. Trata-se de uma forma de garantir que as verbas sejam aplicadas com lisura desde o início. Até os editais públicos têm privilegiado a contratação de empresas com a presença de *compliance* ativo. O termo *compliance*, ou “estar em conformidade”, surgiu da busca pelo resgate da ética e significa
- A) implantar processos integrados que asseguram entradas processadas com planos de consequências.
 - B) cumprir a legislação e políticas/normas internas para prevenir ilícitos penais, administrativos e civis.
 - C) estabelecer sistemas de bônus executivo, vinculando seu ganho a resultados de longo prazo.
 - D) desenvolver políticas de Recursos Humanos que sejam permeadas pela visão do gerenciamento de riscos.
 - E) mapear o perfil comportamental de todos os funcionários selecionados e os comportamentos gerenciais.
-
38. O Ministério do Trabalho e Emprego disponibiliza, em seu site, a descrição de cargos utilizados pelo Código Brasileiro de Ocupações (CBO), visando orientar as organizações quanto às atribuições e responsabilidades, uniformizando as informações nacionais. A regra básica para descrever as atividades do cargo procura caracterizar:
- A) Como liderar pessoas, tomar decisões e demonstrar capacidade de negociação.
 - B) A forma de trabalhar em equipe e demonstrar capacidade de raciocínio analítico.
 - C) A capacidade de relacionamento interpessoal, flexibilidade e empatia.
 - D) Uma visão sistêmica e a capacidade de absorver mudanças em situações novas.
 - E) O que é feito, como é feito, para que é feito, a quem se reporta e quais os requisitos de acesso.
-
39. A teoria das relações humanas surgiu como movimento de oposição à abordagem clássica e, progressivamente, foi condicionada pelas mudanças que atingiram a sociedade e o mundo corporativo. Ela pertence aos processos administrativos e visa, entre outros aspectos, dar importância às competências emocionais, entendidas como
- A) as habilidades que os seres humanos têm em lidar com questões pessoais e com as questões das pessoas as quais eles se relacionam.
 - B) conhecer e entender os demais membros de uma equipe e, também, saber que a performance profissional não leva em conta os sentimentos.
 - C) uma forma de identificar as forças e necessidades de desenvolvimento de pessoas, mesmo sabendo que as operações que demandam competências técnicas devam ser priorizadas, pois agem como a única força a ser observada.
 - D) um modo de administrar pensamentos e emoções, mesmo que a competência fundamental de um funcionário esteja localizada na performance técnica.
 - E) a forma de ficar na defensiva ao receber um *feedback* construtivo, pois indica segurança emocional.
-
40. A conceituação de processo, no âmbito de negócios, é fundamental para definir e entender o Gerenciamento de Processos. Harrington define processo como qualquer atividade que recebe uma entrada (*input*), agrega valor e gera uma saída (*output*) para um cliente interno ou externo. O autor faz distinção entre processo produtivo e empresarial, sendo que o primeiro é definido como o contato físico com o produto ou serviço até a expedição, não incluindo o transporte e a distribuição. O processo empresarial é aquele que
- A) dá uma sequência nas atividades predefinidas executadas com a finalidade de alcançar um predeterminado tipo ou conjunto de saídas.
 - B) reúne um conjunto de atividades com uma ou mais espécies de entrada e que cria uma saída de valor para o cliente.
 - C) gera serviço ou dá apoio aos processos produtivos; consiste em um grupo de atividades interligadas logicamente, fazendo uso dos recursos da organização, para gerar resultados em apoio aos objetivos da organização.
 - D) designa um conjunto estruturado e mensurável de atividades projetadas para produzir uma saída específica para um mercado ou consumidor particular.
 - E) possui uma cadeia de valor, uma visão revolucionária da organização empresarial com a inserção de estratégias passíveis de mensuração.
-
41. O organograma organizacional é a representação gráfica da hierarquia das organizações e a forma como os mais diversos departamentos e cargos se relacionam. São alinhados horizontalmente
- A) os níveis de subordinação.
 - B) os cargos que determinam suas características.
 - C) o que é feito e como é feito.
 - D) a quem se reportar e quais os requisitos de acesso.
 - E) os cargos e departamentos que estão no mesmo nível.

42. As expressões “organização estrutural” e “configuração organizacional” se referem a um conjunto abrangente de elementos que podem ser utilizados para configurar a organização. O primeiro elemento desta configuração, chamado de estrutura organizacional, é a especialização do trabalho. O segundo é o agrupamento de tarefas: a departamentalização. O terceiro, é o estabelecimento de relações hierárquicas. Sua finalidade é explicar a cadeia de comando e a extensão da supervisão. A cadeia de comando possui dois componentes, quais sejam,

- A) extensão de gerenciamento e número de pessoas que prestam conta a um gerente.
- B) empresas verticais e empresas planas.
- C) delegação de autoridade e processo de delegação.
- D) unidade de comando e princípio de escala.
- E) descentralização e coordenação de atividades.

43. A rotatividade de tarefas, enquanto processo administrativo, é a transferência sistemática do funcionário de um tipo de atividade para outro. São formas de os trabalhadores se deslocarem de uma tarefa para outra sem alterar o processo. Pode-se dizer que os trabalhos sujeitos a um esquema de rotatividade tendem a

- A) ser uma ampliação da tarefa.
- B) ser relativamente padronizados e rotineiros.
- C) aumentar os custos com treinamentos.
- D) transformar o trabalho em mais enfadonho.
- E) dar aos sindicatos motivos para reivindicarem aumento de salário.

44. Joan Woodward, ao fazer um exame minucioso em uma amostragem de empresas, distinguiu uma possível correlação entre tecnologia e configuração organizacional. Ela classificou primeiramente as empresas segundo sua tecnologia e identificou três formas básicas:

- A) Tecnologia unitária ou em pequena quantidade, tecnologia de produção em massa ou em grande quantidade e tecnologia de processo contínuo.
- B) Processos burocráticos, ferramentas tecnológicas e flexibilidade de FedEx.
- C) Elementos do ambiente, configuração organizacional e ambiente de mercado.
- D) Tecnologia de produção unitária, configuração do aspecto organizacional e processos burocráticos.
- E) Tecnologia de produção em massa, elementos do ambiente e ferramentas tecnológicas.

45. Os propósitos do controle ajudam a empresa a

- A) elaborar projetos governamentais e semânticos, obter controle estrutural, controle de operações e controle financeiro.
- B) obter controle financeiro, estrutural, estratégico e de marketing.
- C) estabelecer padrões, medir desempenho, manter a situação atual e corrigir desvios.
- D) comparar o desempenho com os padrões, determinar a necessidade de ações corretivas, medir desempenho e corrigir desvios.
- E) se adaptar às mudanças ambientais, evitar a repetição de erros, lidar com a complexidade empresarial e minimizar custos.

46. A administração financeira de uma organização visa ao acompanhamento da rentabilidade, da administração do caixa e da análise desses resultados voltada para o diagnóstico financeiro, de forma que possibilite a visão dos gestores da sua performance econômica-financeira. O papel e a importância da função financeira dependem, em grande parte, do tamanho da empresa. Fazem parte dos controles internos financeiros:

- A) Investimento fixo, imóveis e instalações, máquinas e equipamentos, móveis e utensílios e veículos.
- B) Investimento fixo, móveis e utensílios, contas a pagar e custos de recursos humanos.
- C) Contas a receber, contas a pagar, controle de bancos, controle diário de caixa, controle de despesas, controle financeiro de estoque.
- D) Encargos sociais, custos fixos, custo de desenvolvimento do produto, custos variáveis e veículos.
- E) Custos de produção, custos de vendas, custo unitário de produção, contas a receber e controle de bancos.

47. O empoderamento é o processo de liderar o poder que existe nas pessoas e direcionar este poder para alcançar resultados positivos para a organização. A criação de uma cultura voltada para o empoderamento exige que se aprenda uma nova linguagem e que se compreendam as diferenças entre uma estrutura de comando e controle. Considerando os itens a seguir, numere a segunda coluna (cultura do empoderamento) em referência às características descritas na primeira coluna (cultura hierarquizada):

| | |
|-----------------------------------|---|
| (1) Planejamento | () Automonitoramento |
| (2) Comando e Controle | () Responsabilidade de equipe |
| (3) Monitoramento | () Visão |
| (4) Responsabilidade individual | () Estruturas multifuncionais |
| (5) Estrutura de Pirâmide | () Formação de parcerias para o desempenho |

A sequência correta, no sentido de cima para baixo, é:

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

48. O processo de produção depende da existência conjunta de quatro fatores de produção, sendo que cada um deles tem uma função específica. São fatores de produção que fundamentam o processo produtivo:

- A) Recursos empresariais, recursos materiais, recursos financeiros e recursos humanos.
- B) A natureza, o capital, o trabalho e a empresa.
- C) Recursos mercadológicos, recursos administrativos, a natureza e o capital.
- D) Produção, as finanças, o capital e o mercado.
- E) A empresa, a produção, as finanças e a natureza.

49. A jornada para o empoderamento exige uma forte liderança para dar suporte a essa mudança. Blanchard, K.; Carlos, J. P. e Randolph, A. afirmam que, para criar uma cultura do empoderamento, os líderes devem recorrer a três chaves, quais sejam,

- A) compartilhar informações, especificar quais são os limites e substituir a velha hierarquia por pessoas e equipes autodirecionadas.
- B) compartilhar informações, possuir formação de parcerias para o desempenho e especificar quais são os limites.
- C) possuir equipes autogeridas, manter a responsabilidade individual e possuir uma formação de parceria para o desempenho.
- D) substituir a velha hierarquia por pessoas e equipes autodirecionadas, manter processos de fluxo de trabalho e saber os comandos e controles.
- E) especificar quais são os limites, possuir equipes autogeridas e atribuir responsabilidade às equipes.

50. A administração de materiais é definida pelo conjunto de atividades desenvolvidas dentro de uma empresa destinadas a suprir as diversas unidades com os materiais necessários ao desempenho normal das respectivas atribuições. Ou seja, é um processo que visa à garantia de existência contínua de um estoque, organizado de modo a nunca faltar nenhum dos itens que o compõe, sem tornar excessivo o investimento total. Considerado um sistema integrado, a administração de materiais utiliza-se de meios necessários ao suprimento de materiais imprescindíveis ao funcionamento da organização, que atuam

- A) no controle de estoque, na classificação de material e na aquisição e compra do material.
- B) na armazenagem em almoxarifado, na movimentação de material, na inspeção de recebimento e no cadastro.
- C) na padronização e normalização, no transporte de material, no tempo oportuno e na quantidade necessária.
- D) no alto giro de estoques, no baixo custo de aquisição e posse, na continuidade de fornecimento, na consistência de qualidade e na despesa com pessoal.
- E) no tempo oportuno, na quantidade necessária, na qualidade requerida e no menor custo.