

## PORTUGUÊS

Responda às questões 1 a 6 com base no texto abaixo:

### **Tabaco: defina a política da sua empresa**

1 O debate sobre a restrição ao  
2 fumo no Brasil ganha cada vez mais  
3 força. Mais do que se ajustar \_\_\_ lei,  
4 as empresas estão descobrindo que  
5 criar uma política sobre o assunto pode  
6 contribuir para a sua produtividade e  
7 imagem.

8 Pesquisa realizada pelo Grupo  
9 Catho mostrou que funcionários  
10 fumantes acendem em média oito  
11 cigarros por dia. As saídas do  
12 escritório podem roubar tempo do  
13 trabalho. Talvez por esse motivo 81%  
14 dos 4.100 selecionadores de pessoal  
15 entrevistados no levantamento  
16 preferem candidatos que não fumem.  
17 Mas negar a admissão de fumantes ou  
18 demiti-los pode resultar na perda de  
19 bons candidatos, além de ser  
20 discriminação. O melhor é definir uma  
21 conduta em relação ao tabaco, que  
22 pode ir da permissividade \_\_\_  
23 proibição total, de acordo com a  
24 necessidade da empresa.

25 A lei nacional proíbe o uso do  
26 cigarro em qualquer estabelecimento  
27 fechado, com exceção dos  
28 fumódromos. No entanto, as salas  
29 destinadas ao fumo estão em desuso –  
30 e até proibidas em locais como São  
31 Paulo –, pois especialistas dizem que  
32 não \_\_\_ sistema de ventilação eficiente  
33 contra o tabaco. Por isso, as empresas  
34 \_\_\_ transferindo o fumódromo para  
35 áreas externas. Essa medida pode  
36 resolver o problema de qualidade do  
37 ar, mas nem sempre é solução para a  
38 perda de tempo do trabalho de  
39 funcionários fumantes. Uma opção  
40 para o problema é proibir saídas para  
41 fumar durante o expediente,  
42 permitindo apenas nos intervalos.

43 A política de sua empresa em  
44 relação ao tabaco também pode afetar  
45 a imagem transmitida ao público  
46 externo. A multinacional Johnson &  
47 Johnson, por exemplo, proibiu o fumo  
48 em todas as dependências da empresa,  
49 inclusive nas áreas externas, por ser  
50 uma empresa ligada a produtos de  
51 saúde e higiene. Se isso for importante  
52 para o seu negócio também, veja o  
53 passo a passo a seguir:

54 - eleja um gerente respeitado  
55 por todos para implementar a política  
56 de ambiente 100% livre do fumo;

57 - forme um grupo de trabalho  
58 composto por diversas áreas para  
59 coordenar e implementar o projeto;

60 - reúna informações fazendo  
61 pesquisas sobre o nível de tabagismo  
62 dos funcionários da sua empresa e as  
63 utilize para conduzir a estratégia da  
64 nova política;

65 - anuncie previamente o  
66 programa e o cronograma de  
67 implementação para os funcionários;

68 - mostre as razões da medida e  
69 seus futuros benefícios por meio de um  
70 plano de comunicação;

71 - prepare-se para as mudanças  
72 físicas: remoção de cinzeiros e  
73 eliminação dos fumódromos;

74 - busque *feedback* dos  
75 funcionários.

BELDA, Juliana. *Revista Pequenas Empresas & Grandes Negócios*. Texto adaptado, disponível em: <<http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,ERT80469-17201,00.html>>.

1. Assinale a alternativa que preenche de forma correta as lacunas das linhas 3, 22, 32 e 34, respectivamente:

- a) a, a, há, vem
- b) à, à, há, vêm
- c) à, à, há, vêm
- d) a, à, à, vem
- e) à, à, à, vêm

2. O texto:

a) informa e orienta o leitor sobre como adotar medidas antitabagistas em empresas.

b) tenta convencer o leitor de que parar de fumar é o melhor negócio para a sua empresa e que, por isso, é necessário adotar medidas radicais de combate ao cigarro.

c) informa detalhadamente o leitor sobre a legislação antitabagista no Brasil.

d) apresenta dados estatísticos detalhados sobre a situação do tabaco nas empresas brasileiras.

e) evita tomar uma posição em relação ao fumo nas empresas, apresentando apenas a regulamentação legal.

---

3. A palavra “fumódromo”:

a) possui um prefixo, que significa “corrida”.

b) é um adjetivo composto dos radicais “fumo” e “dromo”.

c) possui os seguintes elementos mórficos: o prefixo “fumo” e o sufixo “dromo”.

d) apresenta o elemento mórfico “dromo”, de origem grega, que significa originalmente “local de corrida”.

e) é um substantivo coletivo.

---

4. Os verbos “eleja” (l. 54) “forme” (l. 57), “reúna” (l. 60), “anuncie” (l. 65), “mostre” (l. 68), “prepare” (l. 71) e “busque” (l. 74) estão flexionados no:

a) presente do indicativo.

b) imperativo afirmativo.

c) imperativo do indicativo.

d) futuro do indicativo.

e) futuro do subjuntivo.

---

5. As palavras \_\_\_\_\_ obedecem à mesma regra de acentuação.

a) “saída”, “reúna”, “proíbe” e “política”

b) “nível”, “também”, “média” e “escritório”

c) “dependências”, “áreas”, “funcionários” e “benefícios”

d) “físicas”, “fumódromo”, “escritório” e “nível”

e) “além”, “também”, “até” e “nível”

---

6. Caso se acrescente um complemento ao verbo “permitindo” (l. 42), a frase ficará corretamente redigida da seguinte forma:

a) Uma opção para o problema é proibir saídas para fumar durante o expediente, permitindo-lhe apenas nos intervalos.

b) Uma opção para o problema é proibir saídas para fumar durante o expediente, permitindo-os apenas nos intervalos.

c) Uma opção para o problema é proibir saídas para fumar durante o expediente, permitindo-a apenas nos intervalos.

d) Uma opção para o problema é proibir saídas para fumar durante o expediente, os permitindo apenas nos intervalos.

e) Uma opção para o problema é proibir saídas para fumar durante o expediente, permitindo-as apenas nos intervalos.

---

Responda às questões 7 a 10 com base no texto abaixo:

### Meu pavor a números

1            Contra  
2 a força do  
3 destino não  
4 adianta lutar.  
5 Digo isso  
6 porque, desde  
7 o curso  
8 primário, lá  
9 em Piratini,  
10 tive pavor a  
11 números, em  
12 Aritmética fui sempre um zero à  
13 esquerda. Depois fui estudar em  
14 Pelotas, hospedando-me na casa do tio  
15 Tércio – que tinha uma quinta nas  
16 Três-Vendas – e consegui tirar o  
17 ginásio, apesar da minha ojeriza para  
18 com o professor de Geometria, o irmão  
19 Nono, que pra mim era uma besta-  
20 quadrada que só faltava cair de quatro  
21 e sair pastando.

22            Em quarenta e poucos vim  
23 estudar aqui em Porto Alegre, morando  
24 numa pensão no centro, a quatro  
25 passos da Travessa Mário Cinco-Paus,  
26 e sofrendo essa balbúrdia de mil  
27 demônios com a gente se pechando nos  
28 outros a três por dois. Também no  
29 Julinho, com uma rapaziada cheia de  
30 nove-horas, tive a impressão de estar  
31 sendo recebido com quatro pedras na  
32 mão. Um dia um grã-fininho me  
33 chamou de "grosso" e eu, que nunca  
34 fui de meias palavras, sentei-lhe nas  
35 fuças os cinco mandamentos. Depois  
36 tentei imitá-los mas, tão certo como  
37 dois e dois são quatro, convenci-me de  
38 que quem nasceu para dez réis nunca  
39 chega a ser tostão. Mandei a "finura"  
40 pra os quintos!

41            Mas um dia conheci um colega,  
42 chamado Paixão, homem dos sete-  
43 instrumentos, bom ginete, discursador,  
44 cantador, e que, pra declamar, era um  
45 número! O sexto sentido me disse que  
46 íamos somar nossas forças e, de fato,



47 em duas paletadas estava formada a  
48 parelha. (Só tive arrepios quando ele  
49 me disse que ia entrar para a  
50 Agronomia e se especializar como  
51 agrimensor, o coitado.) Decidimos  
52 cultivar as tradições rurais e  
53 conclamamos a gauchada aos quatro  
54 ventos. Esperávamos contar com miles  
55 de companheiros mas, no dia da  
56 primeira reunião, só apareceu meia-  
57 dúzia de gatos pingados. Achei que  
58 tínhamos nos metido numa camisa de  
59 onze varas, mas o Paixão gritou: "Mais  
60 vale um pássaro na mão do que dois  
61 voando!" E, mesmo com um  
62 punhadinho de gente, partimos para  
63 fandangos, provas campeiras e o  
64 diabo-a-quatro. E a coisa pegou fogo,  
65 apesar da descrença de terceiros. Só o  
66 que eu jamais poderia ter imaginado  
67 foi o nome escolhido para nós:

68            – CTG 35.

69            Então entreguei os pontos e até  
70 fui tirar um cursinho de Matemática.  
71 Mas, da metade pra o fim, tudo deu  
72 certo, e hoje considero Porto Alegre  
73 uma cidade tri-legal!

LESSA, Luiz Carlos Barbosa. *Crônicas do passado presente*. Porto Alegre: Nova Prova, 2002.

7. Com base no texto, analise as afirmativas a seguir:

I- O narrador da crônica diz não gostar de números, mas utiliza no texto muitos numerais e expressões populares que exemplificam a presença dos números em sua vida.

II- Entre outras, as palavras “quatro” (l. 20), “um” (l. 41) e “número” (l. 45) são classificadas morfologicamente como numerais.

III- Os números sempre foram um empecilho na vida do narrador. Tudo começou quando tirou nota zero em uma prova de Aritmética.

Está(ão) correta(s):

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

8. Tipologicamente, o texto caracteriza-se por ser:

- a) narrativo.
  - b) descritivo.
  - c) dissertativo.
  - d) ensaístico.
  - e) objetivo.
- 

9. No contexto do texto, as expressões “cheia de nove-horas” (l. 29-30), “aos quatro ventos” (l. 53-54) e “entreguei os pontos” (l. 69) significam, respectivamente:

- a) “cheia de fineza”, “nos quatro pontos cardeais”, “me enfraqueci”.
  - b) “cheia de dinheiro”, “de vento em popa”, “desisti”.
  - c) “cheia de frescura”, “por toda a parte”, “dei-me por vencido”.
  - d) “cheia de cálculos”, “por todos os lados”, “me rendi”.
  - e) “cheia de luxo”, “de norte a sul”, “dei de mão beijada”.
- 

10. O pronome “lhe” (l. 34):

- a) retoma a expressão “grosso” (l. 33).
  - b) se refere a “grã-fininho” (l. 32).
  - c) deveria ser substituído por “lo”. Desta forma a frase ficaria gramaticalmente correta.
  - d) deveria ser substituído por “o”. Desta forma a frase ficaria gramaticalmente correta.
  - e) deveria ser substituído por “lhes”. Desta forma a frase ficaria gramaticalmente correta.
-

## LEGISLAÇÃO

11. A Constituição Federal define que a educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de:

I. Atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, sendo exercido externamente à rede regular de ensino.

II. Ensino fundamental, obrigatório e gratuito, assegurada, inclusive, sua oferta gratuita para todos os que a ele não tiveram acesso na idade própria.

III. Progressiva universalização do ensino médio gratuito.

IV. Educação infantil, em creche e pré-escola, às crianças de até sete anos de idade.

V. Acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um.

Estão corretas:

a) apenas as afirmativas I, II, IV e V.

b) apenas as afirmativas I e V.

c) apenas as afirmativas III e IV.

d) apenas as afirmativas II, III e V.

e) apenas as afirmativas I, II, III e IV.

---

12. A Constituição Federal define que a lei estabelecerá o plano nacional de educação, de duração plurianual, visando à articulação e ao desenvolvimento do ensino em seus

diversos níveis e à integração das ações do Poder Público que conduzam:

I. à erradicação do analfabetismo.

II. ao atendimento escolar estratificado de acordo com as regiões do País e níveis de renda.

III. à melhoria da qualidade do ensino.

IV. à formação para o trabalho.

V. à promoção humanística, científica e tecnológica do País.

Estão corretos:

a) apenas os itens II, IV e V.

b) apenas os itens II, III, IV e V.

c) apenas os itens I, III e IV.

d) apenas os itens I, III, IV e V.

e) apenas os itens I, II e IV.

---

13. No que tange à acumulação de vencimentos no setor público, é possível afirmar que a Constituição Federal:

I. Não admite a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto quando houver compatibilidade de horários e quando forem dois cargos de professor.

II. Não admite a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto quando for um cargo de professor e o outro técnico ou científico.

III. Não admite a acumulação de cargos públicos, sendo que a proibição não se estende a empregos e funções desempenhados em sociedades de economia mista ou suas subsidiárias.

IV. Não admite a acumulação de cargos públicos, sendo que a proibição não se

estende a empregos e funções desempenhados em sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público.

V. Não admite a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto quando forem dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas.

Estão corretas:

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

14. Constituem direitos sociais dos servidores ocupantes de cargo público, segundo a Constituição Federal:

I. Salário mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender a suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim.

II. Fundo de garantia do tempo de serviço.

III. Décimo terceiro salário, com base na remuneração integral ou no valor da aposentadoria.

IV. Salário-família pago em razão do dependente do trabalhador de baixa renda nos termos da lei.

V. Duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias e quarenta horas semanais, facultada a compensação de

horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho.

Estão corretas:

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

15. Segundo a Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999, não poderá atuar em processo administrativo, por motivo de suspeição, a autoridade ou servidor que:

- a) tenha interesse direto ou indireto na matéria.
  - b) esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro.
  - c) tenha participado ou venha a participar do processo como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrerem quanto ao cônjuge, companheiro, parente ou afins até o terceiro grau.
  - d) tenha inimizade íntima ou inimizade notória com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.
  - e) tenha cometido falta grave por motivos disciplinares, ao não comunicar seu anterior impedimento a autoridade competente.
- 

16. A Lei n. 8.666, de 1993, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública. Uma das modalidades de licitação é denominada Tomada de Preços. Assinale a alternativa que corresponde a essa modalidade de licitação:

a) Modalidade de licitação entre interessados do ramo pertinente ao seu objeto, cadastrados ou não, escolhidos e convidados em número mínimo de 3 (três) pela unidade administrativa, a qual afixará, em local apropriado, cópia do instrumento convocatório.

b) Modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto.

c) Modalidade de licitação entre interessados do ramo pertinente ao seu objeto, devidamente cadastrados, escolhidos e convidados em número mínimo de 5 (cinco) pela unidade administrativa, a qual afixará, em local apropriado, cópia do instrumento convocatório.

d) Modalidade de licitação entre candidatos cadastrados, que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o quinto dia anterior à data do recebimento dos preços de produtos ou serviços, desde que haja a qualificação.

e) Modalidade de licitação entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação.

---

17. Observe as informações abaixo, em relação à Lei n. 8.666, de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública:

I. É inexigível a licitação quando a União tiver que intervir no domínio econômico para regular preços ou normalizar o abastecimento.

II. É inexigível a licitação quando houver possibilidade de comprometimento da segurança nacional, nos casos estabelecidos em decreto do Presidente da República, ouvido o Conselho de Defesa Nacional.

III. É inexigível a licitação para contratação de profissional de qualquer setor artístico, diretamente ou através de empresário exclusivo, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública.

IV. É dispensável a licitação nos casos de guerra ou grave perturbação da ordem.

V. É dispensável a licitação para aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência de marca.

Estão corretas:

a) apenas as afirmativas III e IV.

b) apenas as afirmativas I e III.

c) apenas as afirmativas I, III e IV.

d) apenas as afirmativas II, III e V.

e) apenas as afirmativas II e V.

---

18. Em relação às penalidades disciplinares, a advertência por escrito será aplicada aos servidores nos casos de violação de proibição da Lei Federal n. 8.112/90 e de inobservância de dever funcional previsto em lei, regulamentação ou norma interna, que não justifique imposição de penalidade mais grave. Entre as possíveis penalidades disciplinares, a advertência será aplicada por escrito nos casos de violação das proibições abaixo, EXCETO:

a) Receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições.

b) Retirar, sem prévia anuência da autoridade competente, qualquer documento ou objeto da repartição.

c) Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato.

d) Cometer a pessoa estranha à repartição, fora dos casos previstos em lei, o desempenho de atribuição que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado.

e) Promover manifestação de apreço ou desapreço no recinto da repartição.

---

19. De acordo com a Lei Federal n. 8.112/90, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, pode-se afirmar da posse e do exercício:

a) É de trinta dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da posse.

b) No efetivo exercício, o servidor apresentará declaração de bens e valores que constituem seu patrimônio e declaração quanto ao exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública.

c) A posse ocorrerá no prazo de trinta dias contados da publicação do ato de provimento.

d) Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 36 (trinta e seis) meses, durante o qual a sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo.

e) A posse dar-se-á pela assinatura do respectivo termo, no qual deverão constar as atribuições, os deveres, as responsabilidades e os direitos inerentes ao

cargo ocupado, que não poderá dar-se mediante procuração específica.

---

20. Segundo a Lei Federal n. 8.112/90, a vacância do cargo público decorrerá de diversas maneiras, EXCETO:

a) exoneração, demissão e aposentadoria.

b) readaptação, transferência e falecimento.

c) promoção, readaptação e demissão.

d) aposentadoria, posse em outro cargo inacumulável e aposentadoria.

e) demissão, promoção e exoneração.

---

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Em relação à Administração de Pessoas, observe as afirmativas relacionadas a aplicação da Teoria de Sistemas de Katz e Kahn:

I. A entropia negativa é o processo pelo qual todas as formas organizadas tendem à exaustão, desorganizando-se, desintegrando-se e, finalmente, morrendo.

II. O processo de codificação permite ao sistema reagir seletivamente apenas em relação aos sinais de informação para os quais esteja sintonizado, representando um sistema de seleção de entradas por meio do qual os materiais são rejeitados ou aceitos.

III. A organização, como sistema aberto, tende à multiplicação e à elaboração de funções que lhe traz, também, a multiplicação de papéis, sendo uma tendência para a elaboração da estrutura. Trata-se do processo de diferenciação.

IV. Entropia é o processo reativo de obtenção de energia para manter a estrutura organizacional.

V. A homeostase relata que os sistemas podem alcançar um mesmo estado final, mesmo partindo de diferentes condições iniciais e percorrendo diferentes caminhos.

Estão corretas:

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

22. Observe as informações abaixo:

I. São necessidades físicas, entre outras, o sono, a comida e a bebida.

II. São necessidades endógenas as relacionadas ao amor, à amizade e aos vínculos familiares.

III. Advoga que o trabalhador não gosta de trabalhar e o faz somente quando é compelido, não gosta de assumir responsabilidades e não possui ambições.

IV. Advoga que o trabalhador sente-se bem no trabalho, buscando atingir objetivos, sendo criativo e com potencialidades a serem exploradas.

As afirmativas:

a) I e II referem-se a necessidades fisiológicas e necessidades sociais da Pirâmide de Maslow, respectivamente; III e IV referem-se às teorias X e Y de McGregor, respectivamente.

b) I e II referem-se a necessidades fisiológicas e necessidades de autoestima da Pirâmide de Herzberg, respectivamente; III e IV referem-se às teorias Y e X de McGregor, respectivamente.

c) I e II referem-se a necessidades sociológicas e necessidades de autoestima da Pirâmide de Maslow, respectivamente; III e IV referem-se às teorias Y e X de Herzberg, respectivamente.

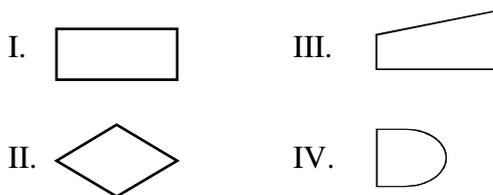
d) I e II referem-se a necessidades fisiológicas e necessidades sociais da Pirâmide de Herzberg, respectivamente; III e IV referem-se às teorias Y e X de Maslow, respectivamente.

e) I e II referem-se a necessidades sociológicas e necessidades de autorealização da Pirâmide de Maslow, respectivamente; III e IV referem-se às teorias Y e X de McGregor, respectivamente.

23. A Administração de Recursos Humanos (ARH) pode ser representada como um sistema, formado por cinco processos básicos. Assinale a alternativa INCORRETA, referente aos objetivos dos processos básicos da ARH:

- a) O processo de Aplicação tem o objetivo de definir o que as pessoas farão na organização.
- b) O processo de Provisão tem o objetivo de definir quem irá trabalhar na organização.
- c) O processo de Monitoração tem o objetivo de saber o que as pessoas são e o que fazem.
- d) O processo de Desenvolvimento tem o objetivo de definir como preparar as pessoas e desenvolvê-las.
- e) O processo de Recrutamento tem o objetivo de definir quais os candidatos que trabalharão na organização.

24. Um dos elementos gráficos utilizados nas organizações contemporâneas é o fluxograma de colunas. Observe as figuras abaixo:



Assinale a alternativa que apresenta descrições da simbologia de um fluxograma de coluna, conforme as figuras apresentadas, respectivamente:

- a) Terminal; decisão; documento; conector.
- b) Conferência; arquivo; documento; conector.
- c) Conferência; decisão; material; demora ou atraso.

d) Terminal; decisão; material; conector.

e) Documento; arquivo; decisão; demora ou atraso.

25. Um dos elementos de Sistemas, Organização e Métodos, segundo Oliveira (2006), é o manual administrativo. Existem diversos tipos de manuais administrativos. Observe as informações abaixo:

I. O manual de organização também é conhecido, em algumas empresas, como manual de funções.

II. O manual de instruções especializadas é o que contém a descrição detalhada das políticas a serem seguidas por executivos e funcionários.

III. O objetivo dos manuais de normas e procedimentos é descrever as atividades das diversas unidades organizacionais, detalhando como elas devem ser desenvolvidas.

IV. Em algumas situações, as empresas podem elaborar um único manual que atenda as funções dos demais tipos de manuais. Ele é conhecido por manual de finalidade múltipla.

V. O manual de políticas e diretrizes é importante em empresas grandes e médias, e a sua utilização aumenta nos níveis intermediários e inferiores.

Estão corretas:

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

26. Departamentalização é o agrupamento de atividades e recursos correspondentes em unidades organizacionais (OLIVEIRA, 2006). Com base nesse conceito, observe as informações:

I. A departamentalização mista é um tipo raro. Cada empresa define seu tipo de departamentalização, sendo que a mista é formada, geralmente, por uma combinação das departamentalizações por projetos, funcional e territorial.

II. A departamentalização por processos é aquela em que as atividades são agrupadas de acordo com necessidades especiais de clientes de uma empresa. Ela propicia para a empresa uma situação favorável para aproveitar oportunidades de grupos de clientes bem definidos.

III. Na departamentalização por projetos, as atividades e as pessoas possuem atribuições temporárias. Um dos pontos fortes desse tipo de departamentalização é o cumprimento de cronogramas e orçamentos.

IV. A departamentalização por quantidade é a que agrupa certo número de pessoas que, a partir dessa situação, executam tarefas sob ordens de um superior. A aplicação é rara e utilizada com a definição de equipes quantificadas.

V. Na departamentalização matricial há uma sobreposição de dois ou mais tipos de departamentalização. Geralmente, as principais são a funcional e por projetos.

Estão corretas:

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

27. Assinale a alternativa INCORRETA, em relação aos conceitos ligados a Organização e Métodos.

- a) O organograma é uma representação gráfica de uma estrutura organizacional.
- b) Delegação é o processo de concentração de poder decisório na alta administração.
- c) O fluxograma é uma representação gráfica de um determinado trabalho de forma analítica, incluindo seus elementos, como: operações, responsáveis e áreas envolvidas.
- d) Os três componentes da estrutura organizacional são: o sistema de responsabilidades, o sistema de autoridades e o sistema de comunicações.
- e) Objetivos, ambiente e tecnologia aplicada são exemplos de condicionantes de uma estrutura organizacional.

---

28. Assinale a alternativa INCORRETA em relação às vantagens da departamentalização funcional.

- a) Alto cumprimento de prazos e orçamentos, pois cria todas as condições para a perfeita interligação das diversas funções dentro da empresa.
- b) Especialização do trabalho, obtida através da clara e precisa definição das tarefas.
- c) Influência positiva sobre a satisfação dos colaboradores da empresa, pela proximidade de elementos especializados nas áreas.
- d) Maior segurança na execução de tarefas e relacionamento entre colegas.
- e) Orientação dos colaboradores para atividades específicas, concentrando as competências de maneira eficaz.

29. Uma das formas de melhoria dos procedimentos administrativos é a que utiliza um Método de Solução de Problemas. Com base nesse método, assinale a alternativa correta.

- a) O Plano de Ação, da etapa de Controle, tem o objetivo de verificar se um bloqueio realizado foi efetivo.
- b) A Padronização, da etapa de Controle, tem o objetivo de prevenir contra o aparecimento do problema novamente.
- c) Identificação do Problema, Observação, Análise e Plano de Ação são fases da etapa de Planejamento.
- d) A Verificação, da Etapa de Ações Corretivas, tem o objetivo de bloquear as causas fundamentais do problema.
- e) Execução, Verificação e Bloqueio Efetivo são fases da etapa de Ações Corretivas.

---

30. Observe as informações abaixo, em relação à Administração de Pessoas.

- I. O índice de absentismo reflete o percentual de candidatos que foram recrutados em processo de recrutamento e seleção.
- II. O recrutamento interno renova e enriquece os recursos humanos da organização, especialmente quando se admite pessoal com gabarito igual ou melhor do que o que já existe na empresa.
- III. A empresa poderá utilizar o recrutamento interno e o externo concomitantemente.
- IV. De um modo geral, a técnica de seleção mais utilizada em todos os tamanhos de empresas é a entrevista. No entanto, a técnica da entrevista carece de embasamento científico, sendo considerada um tanto subjetiva.

V. O recrutamento externo é o mais seguro e válido, uma vez que a empresa avalia o potencial do candidato durante o processo.

Estão corretas:

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

---

31. Os estoques funcionam como reguladores dos fluxos de negócios. Dessa forma os estoques constituem uma parcela considerável dos ativos das empresas, necessitando de um controle contábil rigoroso. De acordo com Martins (2006), para efeitos contábeis, os estoques são classificados em cinco grandes categorias. Considere as afirmações a seguir quanto a essa classificação.

- I. Estoques de materiais são representados por todos os materiais armazenados que a empresa compra para usar diretamente no processo produtivo.
- II. Estoques de produtos acabados correspondem a todos os itens que já entraram no processo produtivo, porém ainda não são produtos prontos.
- III. Estoques de produtos em processo são todos os itens que já estão finalizados e prontos para serem entregues aos consumidores finais.
- IV. Estoques em trânsito são os produtos que já foram despachados de uma unidade fabril para outra, normalmente da mesma empresa, e que ainda não chegaram ao seu destino final.

V. Estoques em consignação são aqueles que continuam sendo propriedade do fornecedor até que sejam vendidos.

A alternativa que classifica as afirmações acima é:

- a) As afirmativas I, II e III estão INCORRETAS.
- b) As afirmativas II, III e IV estão corretas.
- c) As afirmativas I, III e IV estão INCORRETAS.
- d) As afirmativas III, IV e V estão corretas.
- e) Somente a afirmativa II está INCORRETA.

---

32. A logística é uma atividade fundamental para que as empresas possam ser competitivas, sendo responsável pela realização de diversas atividades. De acordo com Martins (2006), os principais pontos em que a logística se baseia são os apresentados a seguir, EXCETO:

- a) Movimentação dos produtos.
- b) Movimentação das informações.
- c) Tempo e custo.
- d) Controle da qualidade.
- e) Nível de serviços.

---

33. As atividades empresariais requerem matérias-primas, materiais, máquinas, equipamentos e serviços para poderem operar, sendo a área de compras a responsável pela aquisição de materiais, componentes e serviços para suprir as necessidades da empresa. As atividades de compras, de acordo com Chiavenato (2005), envolvem um ciclo composto de cinco etapas. Assinale a alternativa que apresenta

as etapas do ciclo de compras em sua ordem de acontecimento, respectivamente:

- a) Negociação de cada ordem de compra com o fornecedor selecionado – Análise das ordens de compras recebidas – Pesquisa, identificação e seleção de fornecedores – Acompanhamento do fornecimento e entrega da ordem de compra – Recebimento do material da ordem de compra.
- b) Análise das ordens de compras recebidas – Pesquisa, identificação e seleção de fornecedores – Negociação de cada ordem de compra com o fornecedor selecionado – Acompanhamento do fornecimento e entrega da ordem de compra – Recebimento do material da ordem de compra.
- c) Pesquisa, identificação e seleção de fornecedores – Análise das ordens de compras recebidas – Negociação de cada ordem de compra com o fornecedor selecionado – Acompanhamento do fornecimento e entrega da ordem de compra – Recebimento do material da ordem de compra.
- d) Pesquisa, identificação e seleção de fornecedores – Acompanhamento do fornecimento e entrega da ordem de compra – Análise das ordens de compras recebidas – Negociação de cada ordem de compra com o fornecedor selecionado – Recebimento do material da ordem de compra.
- e) Análise das ordens de compras recebidas – Negociação de cada ordem de compra com o fornecedor selecionado – Pesquisa, identificação e seleção de fornecedores – Acompanhamento do fornecimento e entrega da ordem de compra – Recebimento do material da ordem de compra.

---

34. Uma Organização Linear apresenta uma forma estrutural com linhas diretas e únicas de autoridade e responsabilidade entre superior e subordinados. Dessa forma,

podem-se verificar algumas vantagens desse tipo de organização. Assinale a alternativa INCORRETA quanto à vantagem de uma Organização Linear:

- a) Clara delimitação das responsabilidades dos órgãos e precisão de jurisdição.
- b) Facilidade de implantação.
- c) É bastante estável.
- d) Apresenta estrutura simples e de fácil compreensão.
- e) Autoridade linear baseada no comando único e direto.

---

35. O conceito de Comissão, segundo Chiavenato (2000), pode ser definido como um grupo de pessoas designadas para desempenhar alguma atividade específica na organização. Considere as afirmações a seguir referentes a alguns princípios básicos sobre os quais as comissões estão assentadas:

- I. Devem nascer de uma necessidade percebida pelos departamentos da empresa nos casos em que cada departamento tomado isoladamente é insuficiente para resolver o problema ou para estudar amplamente o assunto.
- II. Devem representar as funções e o pessoal interessado, valorizando prioritariamente as opiniões, pontos de vista e abordagens dos superiores hierárquicos.
- III. Sua autoridade e seus objetivos devem ser claramente definidos, bem como a sua responsabilidade.
- IV. Devem compensar o seu custo, ou seja, os benefícios que a comissão pode trazer devem ser comparados com o seu custo.
- V. O funcionamento das comissões baseia-se na cooperação entre seus membros, pois seus participantes pertencem a diversos

órgãos da empresa, situados em níveis hierárquicos iguais.

Estão corretas:

- a) Somente as afirmativas II, III e IV.
- b) Somente as afirmativas I, III e V.
- c) Somente as afirmativas II, IV e V.
- d) Somente as afirmativas I, III e IV.
- e) Somente as afirmativas III e V.

---

36. As funções da administração, segundo Robbins (2000), são planejamento, organização, direção ou liderança e controle. Considere as seguintes afirmativas:

- I. A função gerencial de organização inclui a definição de quais tarefas devem ser realizadas, quem deve realizá-las, como devem ser agrupadas, quem se reporta a quem e onde as decisões devem ser tomadas.
- II. O planejamento é a função gerencial que abrange a definição de metas de uma organização, o estabelecimento de uma estratégia global para alcançar essas metas e o desenvolvimento e a execução de um processo de monitoração das atividades planejadas.
- III. A liderança é a função gerencial que abrange a motivação dos funcionários, direção das atividades dos outros, comunicação e a solução de conflitos.
- IV. O controle envolve o processo de monitoração das atividades para garantir que sejam realizadas conforme o planejado e correção de desvios significativos.
- V. A função gerencial de direção trata de dirigir e coordenar as pessoas de toda a organização, definindo as tarefas que cada pessoa irá executar, bem como quem tomará as decisões.

Estão corretas:

- a) somente as afirmativas I, II, III e IV.
- b) somente as afirmativas II, III e V.
- c) somente as afirmativas I, III e IV.
- d) somente as afirmativas II, III, IV e V.
- e) somente as afirmativas III, IV e V.

---

37. De acordo com Robbins (2000), o modo mais difundido de classificar os planos é por sua amplitude (estratégico e operacional) e por seu prazo de execução (curto, médio e longo prazos). Sobre os planos, julgue as sentenças a seguir como Verdadeiras (V) ou Falsas (F):

- ( ) Sobre o horizonte de planejamento, quanto mais os planos atuais afetarem os comprometimentos futuros, maior deve ser o horizonte de planejamento.
- ( ) Os planos estratégicos são os planos específicos, que estabelecem os objetivos globais e que buscam posicioná-los em termos de ambiente.
- ( ) Os planos de curto prazo abrangem menos de um ano, enquanto os de médio prazo cobrem de dois até cinco anos.
- ( ) Os planos que especificam os detalhes de como os objetivos globais serão alcançados são os planos operacionais.
- ( ) Os planos operacionais tendem a cobrir períodos mais de médio prazo e possuem objetivos mais amplos, enquanto os planos estratégicos tendem a abranger mais um período extenso de tempo e possuem objetivos mais estreitos e limitados.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de respostas:

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

---

38. De acordo com Robbins (2000), o processo de controle é constituído de três etapas separadas e distintas. Assinale a alternativa que apresenta as etapas do processo de controle corretamente:

- a) etapa 1 - mensuração do desempenho real; etapa 2 - comparação do desempenho real a um padrão; etapa 3 - tomada da ação gerencial para corrigir desvios.
- b) etapa 1 - estabelecimento de padrões de desempenho; etapa 2 - mensuração do desempenho; etapa 3 - resultados.
- c) etapa 1 - mensuração do desempenho real; etapa 2 - estabelecimento de padrões de desempenho; etapa 3 - mensuração do desempenho e dos resultados.
- d) etapa 1 - estabelecimento de padrões de desempenho; etapa 2 - mensuração do desempenho; etapa 3 - tomada da ação gerencial para corrigir desvios.
- e) etapa 1 - comparação do desempenho real; etapa 2 - mensuração do desempenho; etapa 3 - resultados.

---

39. A maioria dos esforços de controle dos gerentes nas organizações, segundo Robbins (2000), está voltada para uma área específica entre as quatro áreas existentes. A área do controle que determina quais atividades devem ser realizadas, em que ordem, quem deve fazer o que e quando deverão ser concluídas é a:

- a) área de operações.
- b) área de finanças.
- c) área do comportamento humano.
- d) área de informações.
- e) área de atividades.

---

40. A técnica do processo de controle de avaliação de programa e técnica de revisão, que consiste num diagrama de fluxo que descreve a sucessão de atividades necessárias para a conclusão de um projeto e o tempo ou custos associados a cada atividade, é:

- a) Orçamento.
- b) Cronograma.
- c) Diagrama de controle.
- d) Fluxograma.
- e) Análise de rede PERT.

---

41. Em uma economia, de um lado existem os que possuem poupança financeira e, de outro, os que dela necessitam. A intermediação entre os dois lados ocorre no mercado financeiro. O mercado financeiro pode ser subdividido em quatro mercados específicos: mercado monetário, mercado de capitais, mercado de crédito e mercado de câmbio. A atribuição de cada mercado é:

- I. No mercado monetário são negociadas, basicamente, operações de curto e curtíssimo prazo, sendo a política monetária do Governo Federal executada por meio desse mercado, com a compra e venda de títulos de crédito emitidos pelo Banco Central.
- II. No mercado de capitais as pessoas físicas e jurídicas suprem as necessidades

de caixa de curto e médio prazos, podendo eventualmente também ocorrer operações de curtíssimo e longo prazos, sendo os recursos financeiros negociados nesse mercado originados basicamente de depósitos captados pelas instituições financeiras, repasses de linha de crédito e recursos próprios das instituições financeiras.

III. O mercado de crédito tem por objetivo financiar as atividades produtivas e o capital de giro das empresas, por meio de recursos de médio e longo prazos, sendo os principais instrumentos de financiamento no mercado de capitais brasileiro as ações, as debêntures e as notas promissórias.

IV. No mercado de câmbio são negociadas moedas internacionais conversíveis pelas instituições credenciadas pelo Banco Central.

Está(ão) correta(s):

- a) somente as afirmativas I, II e III.
- b) somente as afirmativas II, III e IV.
- c) somente as afirmativas I e IV.
- d) somente as afirmativas II e III.
- e) somente a afirmativa IV.

---

42. Acerca da administração financeira de uma empresa, é correto afirmar que:

- I. Lucros levam necessariamente a fluxos de caixa para os acionistas.
- II. Os proprietários da empresa recebem fluxos de caixa sob a forma de pagamento de dividendos unicamente em dinheiro pela empresa.
- III. Um LPA (Lucro Por Ação) mais alto não significa necessariamente que o conselho de administração de uma empresa

votará pelo aumento do pagamento de dividendos.

IV. Uma premissa básica em administração financeira é que existe uma relação de compensação entre retorno (fluxo de caixa) e risco.

V. O fluxo de caixa e o risco afetam o preço da ação de maneiras distintas: geralmente, um fluxo maior de caixa está associado a um preço mais alto da ação.

Está(ão) correta(s):

- a) somente as afirmativas I, II, III e IV.
- b) somente as afirmativas III, IV e V.
- c) somente as afirmativas II, III e V.
- d) somente as afirmativas I e IV.
- e) somente a afirmativa V.

---

43. Se uma empresa vender um ativo permanente (como uma ação que possua como parte de seu ativo imobilizado financeiro) por um preço superior ao custo inicial de aquisição, a diferença entre o preço de venda e o preço de compra será chamada de:

- a) lucro.
- b) rendimentos ordinários.
- c) dividendos.
- d) ganho de capital.
- e) juros recebidos.

---

44. Pedro Henrique tem a oportunidade de receber R\$ 52.400,00 daqui a 2 anos. Caso possa obter 6% de retorno em seus investimentos usuais, qual é o máximo que

ele estaria disposto a pagar por essa oportunidade de aplicação?

- a) O valor de R\$ 42.968,00.
- b) O valor de R\$ 46.420,51.
- c) O valor de R\$ 46.635,81.
- d) O valor de R\$ 44.600,00.
- e) O valor de R\$ 45.420,21.

---

45. A responsabilidade social só existe em empresas que foram além das obrigações impostas e absorveram conscientemente outras. Portanto, pensar em responsabilidade é pensar em ética e implica:

I. compromisso apenas com mudanças sociais.

II. compromisso com a humanidade, respeitando os direitos humanos, a justiça e a dignidade.

III. compromisso apenas com seus colaboradores internos.

IV. compromisso apenas com o público externo, visando a divulgar a empresa.

V. compromisso com o planeta, comportando-se de forma responsável e comprometida com a sustentabilidade de toda a rede da vida.

Está(ão) correta(s):

- a) somente as afirmativas I, II e IV.
  - b) somente as afirmativas I, III e IV.
  - c) somente as afirmativas II e V.
  - d) somente as afirmativas II, IV e V.
  - e) somente a afirmativa III.
-

46. Ao tratar a responsabilidade social das empresas como objeto sujeito às pressões do mercado, a matriz da virtude revela as forças que limitam sua oferta e propõe iniciativas capazes de aumentá-la. A matriz da virtude é composta por dois quadrantes inferiores, que são os fundamentos civis, e por dois quadrantes superiores, que são as fronteiras. Observe as afirmações acerca da matriz da virtude:

I. Os fundamentos civis abrangem os usos e costumes, de um lado, e as leis e regulamentos, de outro, que orientam as práticas empresariais.

II. O comportamento nos fundamentos civis não faz mais do que atender às expectativas básicas da sociedade.

III. Os comportamentos que beneficiam os acionistas e ampliam a oferta de responsabilidade social situam-se na fronteira estrutural.

IV. A fronteira estratégica abriga as ações que beneficiam a sociedade, mas não os acionistas, ao criarem obstáculos estruturais aos negócios da empresa.

V. Os comportamentos em ambas as fronteiras podem migrar para os fundamentos civis, seja a partir da fronteira estratégica, por meio da imitação generalizada do inovador bem-sucedido, seja da fronteira estrutural, por meio de ações coletivas ou de imposições governamentais.

Estão corretas:

- a) somente as afirmativas I, II e V.
- b) somente as afirmativas II e III.
- c) somente as afirmativas III, IV e V.
- d) somente as afirmativas I, III e IV.
- e) somente as afirmativas I, IV e V.

47. No que diz respeito ao atendimento ao cliente, analise as afirmativas abaixo, sob a perspectiva de Rezende (2004):

I. A satisfação do cliente depende de que sua expectativa seja atendida, indiferentemente de sua própria percepção.

II. O consumidor tem uma psicologia complexa. Se na primeira vez foi superada a expectativa que ele fazia da qualidade do seu serviço, na segunda oportunidade suas exigências diminuirão.

III. Para todo ser humano, o pior sentimento que pode existir é o da indiferença.

IV. Se a empresa quer sobreviver, um atendimento com qualidade será crítico e fará o diferencial.

V. Alguns especialistas dizem que só conseguimos lembrar de dois tipos de atendimento: o encantador e o satisfatório.

Estão corretas:

- a) somente as afirmativas I, II e III.
- b) somente as afirmativas II, III e V.
- c) somente as afirmativas I, IV e V.
- d) somente as afirmativas III e IV.
- e) somente as afirmativas II e V.

48. Com referência ao atendimento ao telefone, segundo Rezende (2004), alguns aspectos devem ser considerados, EXCETO:

- a) Ao encerrar a conversação, seja cortês, porque você estará abrindo as portas de sua empresa e, para tanto, é importante que o cliente se sinta satisfeito e acolhido.
- b) Deve-se falar claro e pausadamente, lembrando que o telefone é provocador de imagens e que causa, na maioria das vezes, a primeira impressão da sua empresa.

c) Nunca devemos interromper as pessoas quando estas estiverem falando; ao telefone a interrupção torna-se mais complicada, pois, além de deselegante, causa irritação e atropelo, tornando a comunicação inviável.

d) Expressões íntimas, como querida, querido, meu bem, meu anjo, são indicadas por demonstrarem carinho e atenção para com o cliente.

e) Devemos tomar cuidado com termos técnicos, muitas vezes familiares ao nosso dia a dia, porém estranhos aos outros. Além disso, gírias nunca devem ser usadas.

---

49. Para efeito do gerenciamento e monitoramento do sistema de comunicação, e em benefício da clareza dos números e de sua comparabilidade, é interessante que se divida o processo do sistema de comunicação em suas fases elementares, obedecendo à seguinte sequência:

a) Gerenciamento da captação dos dados; Gerenciamento da produção de informações; Gerenciamento de sua classificação e arquivamento; Gerenciamento de sua recuperação e distribuição.

b) Gerenciamento da captação dos dados; Gerenciamento de sua classificação e arquivamento; Gerenciamento da produção de informações; Gerenciamento de sua recuperação e distribuição.

c) Gerenciamento da produção de informações; Gerenciamento da captação dos dados; Gerenciamento de sua recuperação e distribuição; Gerenciamento de sua classificação e arquivamento.

d) Gerenciamento da produção de informações; Gerenciamento da captação dos dados; Gerenciamento de sua classificação e arquivamento; Gerenciamento de sua recuperação e distribuição.

e) Gerenciamento da captação dos dados; Gerenciamento de sua recuperação e distribuição; Gerenciamento da produção de informações; Gerenciamento de sua classificação e arquivamento.

---

50. De acordo com Chiavenato (1999), existem três tipos de canais formais de comunicação: descendentes, ascendentes e horizontais. As comunicações descendentes são os canais mais familiares que fluem comunicação dentro das organizações e geralmente englobam as seguintes mensagens:

I. Mensagens trocadas entre membros do mesmo departamento a respeito do cumprimento de tarefas.

II. Mensagens destinadas a motivar as pessoas a adotar a missão e os valores culturais e a participar em cerimônias especiais.

III. Mensagens que definem as políticas, regras, regulamentos, benefícios e estrutura organizacional.

IV. Mensagens que descrevem problemas com desvios ou anormalidades em relação ao desempenho rotineiro, a fim de chamar a atenção do topo para as dificuldades.

V. Mensagens que incluem relatórios periódicos que informam a administração sobre o desempenho de pessoas ou unidades organizacionais.

Estão corretas:

a) somente as afirmativas I, II e III.

b) somente as afirmativas I e IV.

c) somente as afirmativas II, IV e V.

d) somente as afirmativas IV e V.

e) somente as afirmativas II e III.