



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

1

MAIO/2009

TÉCNICO DE DEFESA AÉREA E CONTROLE DE TRÁFEGO AÉREO ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 50 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA I		LÍNGUA INGLESA I		INFORMÁTICA		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS			
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	1,0	11 a 15	1,0	21 a 25	2,0	26 a 30	1,0	41 a 45	2,5
6 a 10	3,0	16 a 20	3,0			31 a 35	1,5	46 a 50	3,0
						36 a 40	2,0		

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica de tinta na cor preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Concurso Público o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões, a qualquer momento.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 3 (TRÊS) HORAS**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

LÍNGUA PORTUGUESA I

Audácia, prudência, temperança

Uma sociedade é sustentável quando consegue articular a cidadania ativa com boas leis e instituições sólidas. São os cidadãos mobilizados que fundam e refundam continuamente a sociedade e a fazem funcionar dentro de padrões éticos.

O presente momento da política brasileira e a situação atual do mundo estigmatizado por várias crises nos convidam a considerar três virtudes urgentes: a audácia, a prudência e a temperança.

A audácia é exigida dos tomadores de decisões face à situação social brasileira que, vista a partir das grandes maiorias, é desalentadora. Muito se tem feito no atual Governo, mas é pouco face à chaga histórica que extenua os pobres. Nunca se fez uma revolução na educação e na saúde, alavancas imprescindíveis para transformações estruturais. Um povo ignorante e doente jamais dará um salto para frente.

Algo semelhante ocorre com a política mundial face à escassez de água potável e ao aquecimento global do planeta. Audácia é aquela coragem de tomar decisões e pôr em prática iniciativas que respondem efetivamente aos problemas em questão. O que vemos, especialmente no âmbito do G-8, do FMI, do BM e da OMC diante dos problemas referidos, são medidas tímidas que mal protelam catástrofes anunciadas. No Brasil a busca da estabilidade macroeconômica inibe a audácia que os problemas sociais exigem. Dever-se-ia ir tão longe na audácia que um passo além seria insensatez. Só assim evitar-se-ia que as crises, nacional e mundial, se transformassem em drama coletivo de grandes proporções.

A segunda virtude é a prudência. Ela equilibra a audácia. A prudência é aquela capacidade de escolher o caminho que melhor soluciona os problemas e mais pessoas favorece. Por isso a prudência é a arte de congregar mais e mais agentes e de mobilizar mais vontades coletivas para garantir um objetivo bom para o maior número possível de cidadãos.

Como em todas as virtudes, tanto a audácia quanto a prudência podem conhecer excessos. O excesso de audácia é a insensatez. A pessoa vai tão longe que acaba se isolando dos outros ficando sozinha como um Dom Quixote. O excesso da prudência é o imobilismo. A pessoa é tão prudente que acaba morrendo de ajuzada. Engessa procedimentos ou chega tarde demais na compreensão e solução das questões.

Há uma virtude que é o meio termo entre a audácia e a prudência: a temperança. Em condições normais significa a justa medida, o ótimo relativo, o equilíbrio entre o mais e o menos. Ela é a lógica do universo que assegura o equilíbrio entre a desordem originária do *big bang* (caos) e a ordem produzida pela expansão/evolução (cosmos). Mas em situações de alto caos social como é o nosso caso, a temperança assume a

55 forma de sabedoria política. A sabedoria implica levar tão longe a audácia até aquele ponto para além do qual não se poderá ir sem provocar uma grande instabilidade. O efeito é uma solução sábia que resolve as questões das pessoas mais injustiçadas, quer dizer, traz-lhes sabor à existência (donde vem sabedoria).

60 Ninguém expressou melhor esse equilíbrio sutil entre audácia corajosa e prudência sábia que Dom Pedro Casaldáliga ao escrever: “Saber esperar, sabendo ao mesmo tempo forçar as horas daquela urgência que não permite esperar”.

BOFF, Leonardo.

Disponível em: <http://jbonline.terra.com.br/jb/papel/colunas/boff/>

1

Na alusão à “...política mundial face à escassez de água potável e ao aquecimento global do planeta.” (ℓ. 18-20), o autor

- (A) demonstra maior incidência dos problemas ambientais no aspecto regional do que no universal.
- (B) sinaliza para uma oposição entre a política ambiental mundial e a nacional.
- (C) adverte para a necessidade de tratarmos de problemas de nível mais elevado.
- (D) estabelece uma analogia entre questões regionais e questões universais.
- (E) dissocia a escassez de água potável no país do aquecimento global do planeta.

2

“Como em todas as virtudes, tanto a audácia quanto a prudência podem conhecer excessos.” (ℓ. 39-40)

Reescrevendo-se a passagem acima, o sentido fica mantido em:

- (A) A audácia e a prudência propiciam tantos excessos que desconhecem as outras virtudes.
- (B) A prudência pode conhecer tanto os excessos da audácia como os de todas as virtudes.
- (C) Dessa forma, é com a audácia que se conhecem os excessos de todas as virtudes.
- (D) Assim como a audácia, a prudência pode conhecer excessos, como em todas as virtudes.
- (E) Como em todas as virtudes, os excessos da prudência podem conhecer os excessos da audácia.

3

No 6º parágrafo o autor

- (A) resume, na segunda oração, sua opinião acerca do tema.
- (B) fundamenta seu ponto de vista numa série de comparações.
- (C) quebra a lógica do texto, acrescentando exemplos de heroísmo.
- (D) condiciona a solução para os problemas a procedimentos engessados.
- (E) constrói uma argumentação para o seu ponto de vista através da ideia de consequência.

4

“Em condições normais significa a justa medida, o **ótimo relativo**,” (l. 48-49)

A expressão destacada é explicada como

- (A) colocar em prática todas as virtudes de forma extrema.
- (B) adotar medidas radicais quanto à educação, mesmo com a instabilidade.
- (C) usar, racional e moderadamente, as virtudes, evitando o caos.
- (D) priorizar o desenvolvimento tecnológico em detrimento da educação.
- (E) tomar medidas drásticas com vistas ao sucesso da macroeconomia.

5

Para o autor, a sabedoria

- (A) é privilégio das maiorias ilustradas.
- (B) emerge sempre do caos social instalado.
- (C) resulta de ponderações lúcidas e éticas.
- (D) provém de uma revolução na educação.
- (E) ignora o protesto das pessoas mais injustiçadas.

6

Medidas prudentes são aquelas que todos **aprovam**.

A forma verbal **INADEQUADA** quanto ao padrão culto para substituir o termo destacado acima é

- (A) requerem.
- (B) pedem.
- (C) concordam.
- (D) almejam.
- (E) aceitam.

7

Leia as frases abaixo.

- I – Os homens devem se prevenir ante ___ crises do desemprego.
- II – Com o excesso de prudência, pode-se chegar ___ imobilidade das grandes massas.
- III – São necessárias algumas virtudes para se reagir ___ crises econômicas.
- IV – Os dirigentes de países ricos não atendem ___ nenhuma necessidade dos mais pobres.
- V – O homem pode se isolar muito, atingindo, assim, ___ solidão.

Indique a opção que, na sequência, preenche as lacunas acima corretamente.

- (A) as – à – as – à – a
- (B) as – à – às – a – a
- (C) as – a – as – à – à
- (D) às – a – as – à – à
- (E) às – à – às – a – a

8

São acentuadas graficamente pela mesma razão as palavras:

- (A) audácia – prudência – imprescindíveis – equilíbrio
- (B) política – sábia – destrói – ótimo
- (C) catástrofes – histórica – econômica – entretém
- (D) além – ninguém – você – órfão
- (E) três – há – até – só

9

Na passagem “são medidas **tímidas** que mal protelam catástrofes anunciadas.” (l. 25-26), o uso do adjetivo destacado demonstra uma

- (A) linguagem figurada.
- (B) exacerbação de sentido.
- (C) impropriedade gramatical.
- (D) união de conceitos opostos.
- (E) incoerência com o restante da frase.

10

“Só assim evitar-se-ia que as crises, nacional e mundial, se transformassem em drama coletivo de grandes proporções.” (l. 29-31)

As vírgulas, no segmento acima, ocorrem porque separam

- (A) aposto.
- (B) vocativo.
- (C) oração coordenada.
- (D) sujeitos.
- (E) complementos.



LÍNGUA INGLESA I

Text 1

Keynote Address

William R. Voss

Access to safe, affordable and sustainable air transportation, has changed *and will continue to change* the world. What we do connects the peoples and the markets of the world. When we do it well, it changes history. Aviation creates connections that lead to opportunities. Aviation creates familiarity between individuals that grows into trust, and trust that grows into peace.

That is a fact. Let's talk about some other facts that have not changed in the last few months that represent a foundation we can build on today. When times are turbulent, it is easy to forget that economics is an *indicator* of human activity. It does not necessarily *drive* human activity. In July of this year, the chief economist of Goldman Sachs came out with a report that the middle class of the world will grow by 2 billion over the next 20 years. Right now 70 million join the ranks of the middle class every year. By 2027, that rate will accelerate to 90 million a year.

What is different about this new generation is how badly it *needs* aviation. My father was able to ride between cities on slow-moving freight trains. For the most part, the emerging middle class doesn't even have that option. They live where transportation infrastructure is substandard or nonexistent. They need to be able to get goods to market, they need to move themselves to where the work is.

In addition, this new generation needs stability. Many of these young people live in countries whose borders include fragmented groups that have grown apart through centuries of isolation. The isolation must end if these countries are to survive and if peace is to become firmly established. Aviation can connect those people, and that connection must occur.

As these people achieve new wealth, their spending on transportation will increase dramatically. Since 1990, the share of income the average Chinese worker spends on transportation and communications has gone up more than 2,500 percent. Air transportation remains essential. Its growth is inevitable. It is up to us to keep it safe.

What must we do to achieve that?

I have been presented with many safety problems around the world, but I can think of few problems I have seen in aviation safety where the solutions were not already known. Aviation safety is limited not by our ability to understand, but our ability to act. Our ability to act is limited in turn by our ability to speak clearly to each other and to those that govern us about what we do, and what needs to be done.

I have discussed these problems directly with heads of state, and even they feel powerless to act. This is not the type of problem that inspires legislators or politicians. This is the type of problem that tends to wait for a concentration of tragedies, economic debacles or both.

Another issue that plagues all of us is our ability to collect and *protect* the data that keep the system safe. These are the data that warn us of simple errors before they become major tragedies. We know that the way to keep a system safe is not to focus solely on the one-in-a-million tragedies, but instead to pay careful attention to the hundreds of small mistakes that happen every day. Addressing these problems when they are small gives the public higher levels of safety and saves operators money. It is a win-win approach, but getting and keeping that information that feeds it is proving difficult.

I could list many more challenges but they all come to a similar point. We don't have a lot of technical problems anymore. We have systemic problems that are sensitive and difficult to address. Perhaps today we could start by talking with each other about those difficult issues that lie below the surface.

FAA International Aviation Safety Forum
December 2, 2008
Washington, DC

Retrieved from: http://www.flightsafety.org/pdf/voss_faa_120208.pdf

11

William Voss's main concern in Text 1 is to

- (A) encourage middle class people to use air transportation more often in their daily routines.
- (B) protest against the safety problems that have been disturbing air transportation worldwide.
- (C) inform legislators and politicians about the necessary measures to make the aviation system safer.
- (D) point out issues that have been affecting aviation and suggest ways of dealing with them.
- (E) evaluate the role of aviation from a historical perspective since the invention of the airplane.

12

Voss is convinced that the new generation needs aviation because

- (A) it is an essential service and a reasonably safe means of connecting people.
- (B) it is the only way of integrating populations isolated by long-lasting war conflicts.
- (C) there is no other reliable means of transportation available nowadays.
- (D) the emerging middle class will soon be able to afford expensive air tickets.
- (E) most people in isolated countries prefer fast airplanes to slow-moving trains.

13

Mark the only alternative that correctly expresses what the statistics refer to

- (A) "...2 billion..." (line 16) – the actual number of middle class citizens around the world.
- (B) "...70 million..." (line 17) – the number of citizens that become members of the middle class annually.
- (C) "...90 million..." (line 19) – the number of citizens that will join the middle class in 2027.
- (D) "...more than 2,500 percent." (line 39) – the share of Chinese workers who can pay for transportation and communication.
- (E) "...one-in-a million..." (lines 61-62) – the percentage of tragedies not caused by a simple error.

14

Mark the correct pair of synonyms, according to their use in the text.

- (A) "affordable" (line 1) – available
- (B) "plagues" (line 57) – troubles
- (C) "warn" (line 59) – accuse
- (D) "solely" (line 61) – mostly
- (E) "Addressing" (line 64) – locating

15

Considering the fragment "...economics is an *indicator* of human activity. It does not necessarily *drive* human activity." (lines 12-14), it is correct to infer that

- (A) the future of a nation's economy is defined by evidences of its current economic profile.
- (B) knowing about problems in economy will certainly influence economic growth.
- (C) economic indices reveal the past and will definitely trace the future.
- (D) economic sectors might keep on growing, even though certain economically significant signs of crisis emerge.
- (E) financial indices are signs of the current economic situation and therefore represent future economic growth.

16

"...those difficult issues that lie below the surface." (lines 73-74) refers to

- (A) vague topics that may not be fully announced.
- (B) forbidden subjects that will never be made public.
- (C) challenging problems that are not easy to deal with.
- (D) intricate questions that have been solved by experts.
- (E) restricted themes that should only be discussed by authorities.

Text 2

The TEM (Threat and Error Management) framework can be used in several ways. As a safety analysis tool, the framework can focus on a single event, as is the case with accident/incident analysis; or it can be used to understand systemic patterns within a large set of events, as is the case with operational audits. The TEM framework can be used to inform about licensing requirements, helping clarify human performance needs, strengths and vulnerabilities, thus allowing the definition of competencies from a broader safety management perspective. Subsequently the TEM framework can be a useful tool in On-the-Job Training (OJT). The TEM framework can be used as guidance to inform about training requirements, helping an organisation improve the effectiveness of its training interventions, and consequently of its organisational safeguards. The TEM framework can be used to provide training to quality assurance specialists who are responsible for evaluating facility operations as part of certification.

Originally developed for flight deck operations, the TEM framework can nonetheless be used at different levels and sectors within an organisation, and across different organisations within the aviation industry. It is therefore important, when applying TEM, to keep the user's perspective in the forefront. Depending on "who" is using TEM (i.e. front-line personnel, middle management, senior management, flight operations, maintenance, air traffic control), slight adjustments to related definitions may be required.

Retrieved from: <http://www.signalcharlie.net/Crew+Resource+Management>

17

According to Text 2, the main purpose of TEM is to

- (A) enhance the safety of operations in aviation.
- (B) bring about a radical change in air traffic control.
- (C) improve commercial pilots' training and performance.
- (D) report on the vulnerabilities that caused single accidents.
- (E) eliminate the need for operational audits with external experts.

18

All the options below describe a link between TEM and professional training, **EXCEPT**

- (A) OJT sessions can be enhanced by applying TEM principles.
- (B) Experts in quality management in operations should learn the TEM framework.
- (C) The TEM framework can assist management in defining professional development needs for staff members.
- (D) TEM is an appropriate analysis procedure to define personnel training programs.
- (E) TEM will help operational auditors understand the systemic patterns of large scale accidents.

19

In “slight adjustments to related definitions may be required.” (lines 29-30), the fragment “may be required” can be substituted by

- (A) might occasionally be necessary.
- (B) should be considered relevant.
- (C) will definitely be demanded.
- (D) have to be considered.
- (E) can be requested.

20

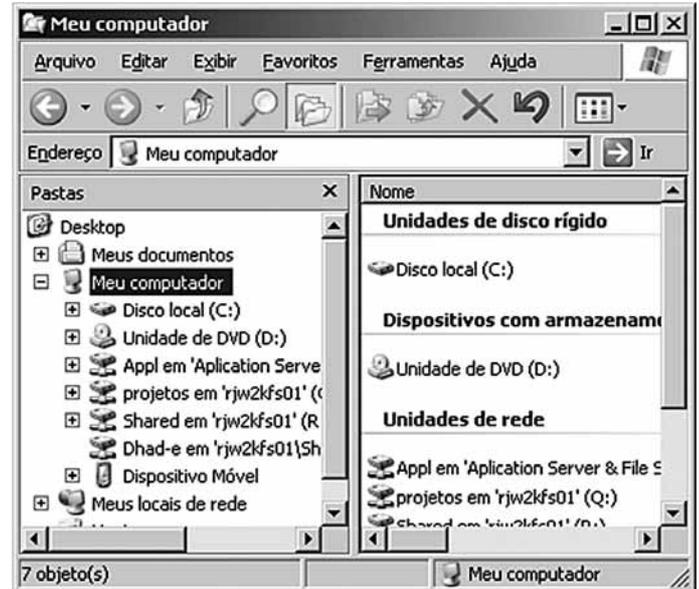
Check the only item in which the boldfaced item introduces a contrast.

- (A) “The TEM framework can be used to inform about licensing requirements, ... **thus** allowing the definition of competencies from a broader safety management perspective.” (lines 7-11)
- (B) “**Subsequently** the TEM framework can be a useful tool in On-the-Job Training (OJT).” (lines 11-13)
- (C) “Originally developed for flight deck operations, the TEM framework can **nonetheless** be used at different levels and sectors within an organisation,” (lines 21-23)
- (D) “It is **therefore** important, when applying TEM, to keep the user’s perspective in the forefront.” (lines 24-26)
- (E) “Depending on ‘who’ is using TEM (**i.e.** front-line personnel, middle management, senior management, flight operations, maintenance, air traffic control),” (lines 26-29)

INFORMÁTICA

21

Analise a figura.



Com base na figura, retirada de um computador com Windows XP em sua instalação padrão, é correto afirmar que

- (A) para realizar a detecção de vírus em arquivos da pasta Meus Documentos, basta clicar o ícone  e, em seguida, clicar .
- (B) para abrir a janela apresentada na figura acima basta dar um clique duplo no ícone  da área de trabalho do Windows.
- (C) ao se clicar o botão  todas as janelas que estiverem abertas na área de trabalho serão minimizadas.
- (D) ao se clicar o botão  serão exibidos todos os arquivos armazenados na lixeira.
- (E) ao se clicar o botão direito do mouse em  é aberto um menu que apresenta a opção Propriedades, que permite visualizar o espaço livre do drive C:.

22

Ao imprimir um documento no WordPad é possível escolher entre tipos de orientação para a impressão. Qual das opções abaixo apresenta dois tipos de orientação?

- (A) Marca d’água e sombra.
- (B) Paisagem e retrato.
- (C) Frente e verso.
- (D) Direita e esquerda.
- (E) Papel de parede e pano de fundo.

23

Em uma planilha do Excel 2003, na coluna A estão os nomes dos fabricantes de motos; na coluna B, as cores das motos; na coluna C, os valores das motos; na coluna D, o valor de venda das motos; na coluna E, o valor de venda com desconto. Nesta planilha, o conteúdo da célula A2 é HONDA; da célula B2 é verde; da célula C2 é 12000; da célula F1 é 10%; da célula F2 é 20%. Se a célula D2 possuir a fórmula =SE(A2="HONDA"; C2 + C2*F1; C2 + 3000) e a célula E2 possuir a fórmula =SE(B2="preto"; D2-D2*F2; D2), o valor de E2 será

- (A) 10000
- (B) 10560
- (C) 12000
- (D) 13200
- (E) 15000

24

Considere o contexto no qual não existe falha de segurança na proteção da(s) chave(s) privada(s) e pública(s). Dentro deste contexto, se Marcelo escreve um e-mail para José e o assina digitalmente, José pode ter certeza de que

- (A) Marcelo foi quem enviou a mensagem para José.
- (B) receberá a mensagem, mesmo se seu servidor de e-mail deixar de existir.
- (C) receberá a mensagem, mesmo que Marcelo não consiga enviá-la.
- (D) somente quem possui a chave privada de Marcelo pode ter acesso à mensagem.
- (E) somente ele próprio pode ter acesso à mensagem que Marcelo enviou.

25

Para aumentar o nível de segurança do seu computador, que possui sistema operacional Windows XP, um usuário decidiu adotar as seguintes medidas:

- I – manter o Windows XP atualizado através da instalação dos Service Pack do sistema operacional;
- II – utilizar firewalls para detectar tentativas de intrusões;
- III – instalar keyloggers e trojans para remover os vírus de macro.

Qual(is) medida(s) irá(ão) aumentar a segurança do computador?

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e II, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26

“As pessoas trazem para as empresas conhecimentos, habilidades, julgamentos, atitudes, comportamentos, percepções e algo mais”. (CHIAVENATO, 2007).

Essa citação evidencia a importância das pessoas para as empresas. A premissa que retrata a composição das pessoas nas organizações, em função dos níveis hierárquicos, é

- (A) institucional – estratégico – tático.
- (B) estratégico – institucional – operacional.
- (C) estratégico – tático – operacional.
- (D) estratégico – operacional – tático.
- (E) tático – estratégico – institucional.

27

Paulo, em seu trabalho, realiza com seu pessoal estratégicas diversas para atendimento ao cliente, desenvolvendo um Plano de *Marketing* da empresa, onde o objetivo principal é

- (A) promover métodos e técnicas necessárias para as pessoas em seu trabalho, onde o arranjo físico é fator de sucesso.
- (B) captar recursos que suportem o investimento necessário para manutenção e fidelização de clientes.
- (C) distribuir, por *expertise*, equipamentos para a consecução de suas tarefas dentro de prazos previstos.
- (D) capacitar a força de vendas com intuito de maximizá-las e aumentar o lucro.
- (E) atender aos requisitos de venda, de disposição de produtos e serviços, cuja estrutura corresponda a esse fim.

28

Os princípios da Administração Científica que envolvem produtividade e rentabilidade continuam sendo percebidos atualmente, devido à elevada competição empresarial. As proposições que se seguem dizem respeito a características da Administração Científica, **EXCETO**:

- (A) a gerência funciona como uma ditadura benigna.
- (B) as empresas, por suas peculiaridades, transmitem sensação de estabilidade aos funcionários.
- (C) o método estabelecido pelo gerente é sempre a melhor maneira de se realizar uma tarefa.
- (D) os trabalhadores devem trabalhar de acordo com planos previamente estipulados.
- (E) toma os indivíduos isoladamente como ferramentas de trabalho, em função de seus aspectos informais.

29

A compreensão do ambiente como forma estratégica de gestão remete à Teoria da Contingência, sobre a qual foram listadas as seguintes variáveis:

- I – um mesmo ambiente pode ser percebido e interpretado de diversas formas, inclusive por mais de uma organização;
- II – a percepção ambiental independe daquilo que cada organização considera como relevante para seu negócio;
- III – o ambiente moderno, dinâmico e flexível favorece a disseminação das informações;
- IV – quem seleciona e percebe o ambiente não são as organizações, mas sim seus gestores.

Associando-se o ambiente ao contexto da Teoria da Contingência, estão corretas **APENAS** as variáveis

- (A) I e II.
- (B) II e III.
- (C) I, II e IV.
- (D) I, III e IV.
- (E) II, III e IV.

30

As afirmações que se seguem dizem respeito à gestão de pessoas.

- I – Os trabalhadores também fazem investimento nas organizações em que trabalham.
- II – Os colaboradores tendem a aumentar seus investimentos quando percebem um retorno da organização.
- III – A interação entre pessoa e organização se dá de maneira unipolar.
- IV – Os processos e a tecnologia são as ferramentas que impulsionam a empresa em um contexto que prescinde das pessoas.

É(São) correta(s) **APENAS** a(s) afirmação(ões)

- (A) I.
- (B) II.
- (C) I e II.
- (D) II e III.
- (E) III e IV.

31

A estratégia organizacional é parte fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento. Ciente disso, Mauro propôs a seu pessoal um pacto de sucesso na gestão, do qual faziam parte as proposições que se seguem, **EXCETO** a que afirma que

- (A) a estratégia organizacional tem que estar na cabeça dos seus dirigentes.
- (B) a estratégia organizacional deve ser entendida e compreendida por todos.
- (C) as pessoas são recursos que implementam e provocam resultados estratégicos.
- (D) valorizar a dedicação e o esforço é fundamental para o sucesso.
- (E) todo processo estratégico deve ser capaz de mobilizar talentos e competências.

32

Responsável pelo setor de RH de uma empresa, Amanda analisou as seguintes proposições:

- I – ser integrante do plano estratégico da empresa;
- II – favorecer e privilegiar os objetivos dos funcionários;
- III – integrar-se aos objetivos globais da empresa.

Amanda deve levar em consideração, ao planejar estrategicamente o RH de sua empresa, **APENAS** a(s) proposição(ões)

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

33

O verdadeiro sentido da Gestão por Competências, que deve ser conhecido por todo gestor organizacional, compreende:

- I – orientação para resultados, liderança e empreendedorismo.
- II – relacionamento interpessoal, domínio de idiomas e multifuncionalidade.
- III – capacidade de inovação, negociação e ambição.

É(São) correta(s) a(s) afirmação(ões)

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

34

Ao implementar um sistema de avaliação de desempenho, o gestor deverá, obrigatoriamente,

- (A) ajustar os sistemas de avaliação às características peculiares do seu pessoal.
- (B) fazê-lo de acordo com suas convicções pessoais considerando o plano estratégico de pessoas.
- (C) utilizar critérios de equidade e justiça, facilmente percebidos pelas pessoas.
- (D) avaliar a empresa como um todo, percebendo as funções estratégicas como interdependentes entre si.
- (E) adequar-se às rotinas organizacionais de forma a auferir o resultado por setores.

35

Júlio e Ricardo estabeleceram o seguinte diálogo sobre as características da “era da informação e do conhecimento”:

Júlio – Estamos na era da incerteza, em função do caráter estático do universo organizacional. Afirmando categoricamente que estamos na era da escassez de informações sem ruído e em um tempo de insensatez, dada a competição desenfreada.

Ricardo – Concordo em parte com o que você diz, pois, na verdade, estamos vivendo a era da mudança, em que o mundo organizacional se apresenta turbulento e imprevisível.

Identifique a opção que analisa corretamente o diálogo.

- (A) Júlio tem razão ao falar da incerteza, pois a crise que caracteriza essa era obriga as empresas a uma paralisação de atividades.
- (B) Júlio demonstra conhecer com profundidade as peculiaridades da era da informação, pois revela domínio dos processos comunicacionais.
- (C) Ricardo apresenta uma noção adequada sobre essa era, pois menciona a mudança como característica fundamental de um cenário de incertezas.
- (D) Ricardo está certo por concordar com Júlio, pois a competição e a insensatez vêm a ser os elementos mais marcantes dessa era.
- (E) Júlio e Ricardo demonstram que têm noções totalmente equivocadas, pois desconsideram a complexidade do mundo contemporâneo.

36

Um palestrante apresentou as seguintes variáveis, mapeadas em relação ao clima organizacional empresarial:

- I – percepção e interpretação das políticas e programas de RH;
- II – informações sobre o campo psicológico que envolve o ambiente de trabalho;
- III – reação dos colaboradores quanto às políticas de RH;
- IV – reflexão de como as pessoas interagem umas com as outras;
- V – sensação das pessoas com relação ao contexto organizacional.

A plateia deverá considerar **APENAS** as variáveis

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

37

Para selecionar pessoal para sua equipe, Mário pediu ajuda a Paula para saber como proceder o processo seletivo, para o qual ela indicou:

- I – agências de recrutamento;
- II – contatos com agremiações;
- III – cartazes em locais visíveis;
- IV – aliciamento de colaboradores;
- V – consulta ao banco de dados.

A indicação que **NÃO** se refere ao processo seletivo é a
(A) I. (B) II. (C) III. (D) IV. (E) V.

38

A Lei 9.527, em seu artigo 11, discorre:

“Art. 11. O concurso será de provas ou de provas e títulos, podendo ser realizado em duas etapas, conforme dispuserem a lei e o regulamento do respectivo plano de carreira.”

Disponível em: <http://www.reitoria.ufsc.br/cppd/lei952797.htm>

O artigo retrata uma das premissas do processo de recrutamento, que é conhecida por Recrutamento

- (A) Interno, com candidatos desconhecidos da organização.
- (B) Interno, com candidatos selecionados no mercado.
- (C) Interno, com candidatos que passam por processo externo.
- (D) Externo, com candidatos selecionados fora do ambiente interno.
- (E) Externo, com candidatos já inseridos na organização.

39

A estrutura funcional proporciona algumas vantagens às organizações por

- (A) facilitar a coordenação dos resultados esperados por cada grupo de produtos.
- (B) oferecer oportunidade de desenvolvimento para habilidades funcionais e de produtos.
- (C) permitir que as unidades se adaptem a diferenças em produtos, regiões e clientes.
- (D) ser adequada em ambientes turbulentos caracterizados por mudanças rápidas.
- (E) viabilizar economias de escala nos departamentos funcionais.

40

A estrutura organizacional que desconsidera o clássico princípio de unidade de comando e que, por isso, apresenta eventual duplicidade de subordinação, gerando um clima de ambiguidade de poderes e relacionamentos, é conhecida como

- (A) divisional. (B) matricial.
- (C) geográfica. (D) funcional.
- (E) por clientes.

41

Com relação ao modelo clássico de tomada de decisão é correto afirmar que o gerente

- (A) usa a lógica e a racionalidade para avaliar alternativas e tomar a decisão que maximizará a obtenção das metas organizacionais.
- (B) concorda com a aplicação de uma solução satisfatória em vez de maximizadora.
- (C) concentra esforços em decisões não programadas, marcadas por incerteza e ambiguidade.
- (D) empreende esforços de persuasão no processo de construção de alianças informais com outros membros, para apoiar uma meta específica.
- (E) está desprovido de tempo ou de habilidade cognitiva de processar informações completas sobre as decisões complexas.

42

Sobre o código de ética profissional do administrador são apresentadas as afirmativas abaixo.

- I – Dentre os deveres do administrador destaca-se o de informar e orientar o cliente com respeito à situação real da empresa a que serve.
- II – Dentre os direitos do administrador destaca-se o de manifestar, em tempo hábil e por escrito, a existência de seu impedimento ou incompatibilidade para o exercício da profissão.
- III – É proibido ao administrador pleitear, para si ou para outrem, emprego, cargo ou função que esteja sendo ocupado por colega, bem como praticar outros atos de concorrência desleal.
- IV – O processo ético somente poderá ser instaurado contra o administrador legalmente registrado em Conselho Regional de Administração.

São verdadeiras **APENAS** as afirmativas

- (A) I e II.
- (B) II e IV.
- (C) I, II e III.
- (D) I, III e IV.
- (E) II, III e IV.

43

“A atividade administrativa deve ser destinada a todos os administrados, dirigida aos cidadãos em geral, sem determinação de pessoa ou discriminação de qualquer natureza.” (GASPARONI, 2006, p.9).

Essa afirmação reflete o princípio da

- (A) eficiência.
- (B) impessoalidade.
- (C) legalidade.
- (D) moralidade.
- (E) publicidade.

44

Caracteriza-se como disfunção da organização burocrática

- (A) a padronização de rotinas e procedimentos.
- (B) a previsibilidade do comportamento dos seus membros.
- (C) a resistência a mudanças.
- (D) o caráter legal das normas e regulamentos.
- (E) os critérios de seleção e promoção de funcionários baseados na competência técnica e na meritocracia.

45

Dentre as diversas críticas destinadas à escola das relações humanas está a que menciona a(o)

- (A) perspectiva incompleta e parcial que priorizava os aspectos informais da organização.
- (B) proposta de especialização do operário por meio das divisões das tarefas.
- (C) proposta de visão mecanicista da organização.
- (D) suposição de que o indivíduo age motivado pelo interesse do ganho material e financeiro.
- (E) excessivo foco sobre os efeitos do ambiente externo nas organizações.

46

Dentre as modalidades de licitação, destaca-se a concorrência, cujas características são apresentadas abaixo.

- I – Na fase de divulgação deverá ser respeitado o prazo mínimo de 45 ou de 30 dias entre a última publicação e a data de apresentação das propostas.
- II – Qualquer interessado pode participar desta modalidade de licitação, sem necessidade de atendimento a requisitos previstos para tomada de preços ou convite.
- III – Contratos de valor superior a R\$ 1.500.000,00 (para obras e serviços de engenharia) ou R\$ 650.000,00 (demais contratos) deverão sujeitar-se à concorrência.
- IV – Podem participar os interessados previamente inscritos em cadastro público.
- V – É o procedimento mais simplificado dentre as modalidades de licitação.

São corretas **APENAS** as características

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

47

A modalidade de licitação em que a disputa pelo fornecimento de bens ou serviços comuns é feita em sessão pública, por meio de propostas de preços escritas e lances verbais ou por via eletrônica (MARÇAL, 2006), é conhecida como

- (A) concorrência.
- (B) convite.
- (C) leilão.
- (D) pregão.
- (E) tomada de preços.



48

A escolha da estratégia exerce impacto sobre a estrutura e processos organizacionais. Sendo assim, as características organizacionais que fornecem apoio à estratégia de diferenciação são baseadas em

- (A) procedimentos operacionais padronizados.
- (B) recompensas à criatividade e inovação.
- (C) processos que restringem a autonomia dos funcionários.
- (D) rigorosos sistemas de controle de custos.
- (E) sistemas de distribuição e compra eficientes.

49

Sobre planejamento estratégico é correto afirmar que

- (A) é projetado para o curto prazo.
- (B) é definido no nível operacional, para cada tarefa ou atividade.
- (C) é definido no nível intermediário, em cada departamento da empresa.
- (D) possui conteúdo detalhado, específico e analítico.
- (E) envolve a empresa como um todo, abrangendo todos os recursos e áreas de atividade.

50

De acordo com o código de ética profissional, corresponde ao direito do administrador

- (A) conservar independência na orientação técnica de serviços e em órgãos que lhe forem confiados.
- (B) manter sigilo sobre tudo o que souber em função de sua atividade profissional.
- (C) esclarecer o cliente sobre a função social da organização e a necessidade de preservação do meio ambiente.
- (D) cumprir fiel e integralmente as obrigações e compromissos assumidos, relativos ao exercício profissional.
- (E) recusar-se a exercer a profissão em instituição pública ou privada onde as condições de trabalho sejam degradantes à sua pessoa, à profissão e à classe.