



ANALISTA - ÁREA 4

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 01** - Você recebeu do fiscal o seguinte material:
- a) este caderno, com os enunciados das 45 questões da Prova Objetiva de Conhecimentos Específicos, sem repetição ou falha;
 - b) **1 CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas na prova.
- 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**, a **caneta esferográfica de tinta na cor preta, fabricada em material transparente**.
- 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, fabricada em material transparente**, 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**;
 - c) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA** quando terminar o tempo estabelecido.
- 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, EM NENHUMA HIPÓTESE**.
- 11** - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA**.
- 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>).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1

Na era da informação, as organizações precisam ser hábeis na gestão do conhecimento. A gestão por competências é uma proposta que visa a auxiliar no alcance desse objetivo. A gestão por competências envolve a

- (A) criação de um banco de talentos interno que inclua as habilidades e as lacunas de formação das pessoas da organização.
- (B) criação de um banco de informações e casos, em que os funcionários registram e compartilham suas informações, experiências, ideias, problemas, soluções.
- (C) criação de um mapa de processos e competências, que pode ser feito pela equipe de trabalho e permite ampliar a visão sistêmica das tarefas realizadas.
- (D) formação de grupos de profissionais que se reúnem periodicamente para trocar ideias e experiências.
- (E) definição de um processo contínuo de disseminação e recuperação de informações para os diversos níveis e setores da organização.

2

Após a reunião de planejamento estratégico anual de sua organização, o responsável por uma unidade de negócio resolveu implantar um projeto para dinamizar a aprendizagem organizacional em sua unidade. Para isso, promoveu, entre seus liderados, o seguinte conjunto de ações:

- I - estimulou a participação dos seus subordinados nas decisões;
- II - promoveu o trabalho em equipe;
- III - passou a recompensar sugestões e críticas recebidas;
- IV - desenvolveu ações de treinamento para seus subordinados.

Considerando o objetivo, são corretas as ações

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

3

Entre os elementos da cultura organizacional, encontra-se a forma como as pessoas se vestem no ambiente de trabalho. Mesmo quando não existe um código de vestuário específico, os membros da organização tendem a se vestir de forma similar, refletindo a cultura. A que elemento da cultura organizacional se refere esse comentário?

- (A) Ritual
- (B) Símbolo
- (C) Valor
- (D) Norma
- (E) Política

4

Desde que assumiu o cargo de vice-presidente para assuntos internos, Frederico Cavalcanti tem buscado modificar a cultura apática e reativa do banco. No entanto, para sua surpresa, tem encontrado muitas resistências organizacionais e individuais às suas medidas de mudança cultural. Sobre a resistência à mudança, analise as afirmativas a seguir.

- I - Os hábitos e o medo do desconhecido são importantes fontes de resistência organizacional a processos de mudança nas organizações.
- II - A resistência à mudança é, em certa medida, positiva, pois permite que as organizações mantenham um grau de estabilidade e previsibilidade.
- III - A resistência à mudança é característica específica de indivíduos incompetentes e acomodados e que, por isso, têm medo de novidades.
- IV - Apenas o clima organizacional pode ser modificado, mas não a cultura organizacional.

Está(ão) correta(s) **APENAS** a(s) afirmativa(s)

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

5

Na última avaliação de desempenho, Guilherme se sentiu profundamente injustiçado. De acordo com ele, a sua avaliação não reflete o seu real desempenho. O seu chefe o descreveu como uma pessoa muito introvertida e pouco motivada, que não sabe impor suas opiniões e que não gosta de trabalhar em equipe. Guilherme discorda dessa avaliação e se defende dizendo que, apesar de ser tímido, se dá bem com seus colegas de trabalho e que consegue, sempre, superar as suas metas de desempenho. Se for verdade o que Guilherme está dizendo, seu superior está cometendo um erro típico de avaliação de desempenho conhecido como

- (A) preconceito.
- (B) estereótipo.
- (C) percepção seletiva.
- (D) efeito de halo.
- (E) efeito de tendência central.

6

Recentemente, em consequência da grave crise financeira internacional, muitos bancos optaram por demitir funcionários e reestruturar os processos internos. Consequentemente, isso influenciou as atitudes dos funcionários perante o trabalho. Jorge, um analista de crédito de um banco comercial, expressa da seguinte forma os seus sentimentos: "Essa crise fez-me enxergar o meu trabalho de uma nova forma. Estou muito insatisfeito com a forma como os bancos estão tratando os seus funcionários e, se tivesse uma oportunidade, mudaria de emprego imediatamente. Infelizmente, o mercado de trabalho está muito difícil e não existem oportunidades para que isso aconteça", continuando: "por essa razão, espero continuar no meu trabalho atual até que o ambiente melhore."

Na sua intenção de se manter no seu atual emprego, Jorge expressa um comprometimento

- (A) instrumental. (B) afetivo.
- (C) comportamental. (D) normativo.
- (E) técnico.

7

Considere as seguintes informações sobre duas organizações, X e Y:

- X: a informação compartilhada mantém a organização funcionando em um nível ótimo; a cultura incentiva a abertura, a igualdade, a melhoria contínua, a adaptabilidade, a participação e a transformação;
- Y: a estratégia é formulada pelos gerentes da cúpula e imposta sobre a organização; a estrutura é vertical; as atividades são agrupadas de baixo para cima pelo trabalho comum da organização; há pouca colaboração entre os departamentos funcionais.

Analisando o modelo de gestão de cada uma, conclui-se que

- (A) Y é uma organização em aprendizagem.
- (B) X é uma organização projetada para a aprendizagem constante e Y, para o desempenho eficiente.
- (C) X é uma organização projetada para o desempenho eficaz.
- (D) X e Y são organizações projetadas para a aprendizagem constante.
- (E) X e Y são organizações projetadas para o desempenho eficiente.

8

Considere as observações a seguir, a respeito de três funcionários de uma organização.

- X tem um alto nível de satisfação no seu trabalho e demonstra uma atitude positiva em relação a ele.
- O envolvimento com o trabalho de Y permite observar que ele se identifica psicologicamente com seu trabalho e considera seu desempenho como um fator de valorização pessoal.
- O alto grau de comprometimento organizacional de Z mostra o quanto ele se identifica com a organização.

Analisando as atitudes desses funcionários, somente é possível concluir que

- (A) X tem uma resposta mais global e um vínculo duradouro com a organização, numa perspectiva de longo prazo.
- (B) Y tem grandes chances de apresentar altas taxas de absenteísmo e demissão voluntária.
- (C) Z, mesmo que não esteja satisfeito com suas funções atuais, continua satisfeito com a organização como um todo.
- (D) Z tem maior probabilidade de atitudes negativas em relação ao trabalho do que X e Y.
- (E) as atitudes que X, Y e Z consideram importantes em relação à organização não têm relação com o seu comportamento no trabalho.

9

Para o sucesso dos Programas de Desenvolvimento Gerencial, dos Planos de Carreira e Sucessão e dos Sistemas de Recompensas que dão suporte à gestão de Recursos Humanos, torna-se patente a necessidade de busca e reconhecimento dos indivíduos mais indicados para desenvolvimento e/ou promoção dentro da própria organização.

A Avaliação de Potencial pode atender a essa necessidade

- (A) identificando o comportamento real da pessoa em face de uma expectativa ou um padrão de comportamento estabelecido pela organização.
- (B) identificando o conjunto de entregas e resultados de determinada pessoa para a empresa ou negócio.
- (C) implementando um processo contínuo de aferição e análise dos resultados e do processo de trabalho dentro de determinado período.
- (D) pesquisando apreciações quanto a realizações, cumprimento de metas, comportamentos esperados da pessoa no desempenho de suas funções e esforço empreendido.
- (E) diagnosticando a capacidade de desenvolvimento e crescimento das pessoas por meio da avaliação de suas habilidades, valores, características, realizações e interesses.

10

Linda Wachner, em 1987, se tornou presidente da Warnaco, uma empresa de confecções com receita anual de 425 milhões de dólares. O estilo de liderança de Wachner, orientado para a produção, foi eficaz para a empresa enquanto ela atravessava um período de robustez econômica. De fato, em 1993, a revista *Fortune* apontou-a como a mais bem-sucedida mulher de negócios dos EUA. Mas os tempos mudaram e Wachner permaneceu a mesma. No início de 1998, os negócios da empresa começaram a enfrentar dificuldades com a redução da demanda de seus produtos e uma perda acelerada de sua participação de mercado. O estilo de liderança de Wachner, com sua abordagem truculenta e táticas agressivas, nesse novo contexto organizacional, tornou-se um aspecto negativo. Em 2001, após a concordata da empresa, o comitê de reestruturação do conselho de administração decidiu demitir Wachner.

Esse caso ilustra que

- (A) quanto melhor a relação líder/liderados, mais baixo o grau da estrutura da tarefa e mais forte o poder da posição, menos controle o líder tem.
- (B) o comportamento do líder será eficaz quando for redundante em relação às fontes da estrutura ambiental ou incongruente com as características do funcionário.
- (C) quanto maior o grau de controle que a situação proporciona ao líder, mais alto o grau de eficácia do desempenho do grupo.
- (D) para a compreensão da liderança foi fundamental o reconhecimento das necessidades de desenvolvimento de teorias de contingência que incluíssem fatores situacionais.
- (E) em situações de alta tensão, é difícil para o líder pensar de forma lógica e analítica; assim sendo, indivíduos brilhantes têm um desempenho de liderança melhor do que aqueles menos inteligentes.

11

Um dos principais objetivos da Tecnologia da Informação (TI) atualmente é apoiar esforços para administrar e alavancar o conhecimento organizacional. A gestão do conhecimento é um novo modo de pensar sobre como organizar e compartilhar os recursos intelectuais e criativos de uma organização.

Portanto, para que se implemente uma estratégia de gestão de conhecimento segundo uma abordagem pessoa para documento, é preciso:

- I - identificar o capital intelectual da empresa e o conhecimento de especialistas externos para destacar problemas ou oportunidades para tornar a organização mais competitiva;
- II - desenvolver redes para ligar pessoas de modo que o conhecimento tácito possa ser compartilhado;
- III - desenvolver um sistema de documentos eletrônicos que codifique, armazene, dissemine e permita a reutilização do conhecimento.

Está(ão) correto(s) o(s) item(ns)

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

12

Constata-se, cada vez mais, que as organizações modernas devem ter uma cultura inovadora. Isso significa que é preciso que a

- (A) harmonia e o acordo entre os indivíduos e as unidades sejam vistos como evidências de um desempenho superior.
- (B) mudança na organização seja vista como a quebra de paradigmas e a busca de uma nova identidade organizacional.
- (C) organização dê muita ênfase à objetividade e à especificidade.
- (D) organização tenha um desenho mecanicista com forte especialização do trabalho, das regras e dos procedimentos verticalizados.
- (E) organização tenha uma estrutura orgânica e descentralizada, com foco nos sistemas abertos.

13

A Seguradora Alpha adquiriu nova tecnologia de computação para processar os pagamentos de seguro. Essa nova tecnologia não foi totalmente utilizada até que os funcionários fossem reestruturados em equipes de cinco a sete membros, que eram compatíveis com a tecnologia. Este caso demonstra que

- (A) mudanças tecnológicas exigem a gestão cultural das equipes de trabalho.
- (B) mudanças de estrutura e sistemas são realizadas de cima para baixo.
- (C) a mudança estrutural foi uma consequência da mudança tecnológica.
- (D) mudanças estratégicas implicam alterações nos métodos de coordenação.
- (E) há uma ênfase crescente na necessidade de mudança em razão do ambiente instável.

14

Em todos os livros de gestão, um tema muito abordado refere-se ao impacto da cultura organizacional sobre o comportamento humano.

A cultura organizacional pode ser considerada como um passivo para a organização?

- (A) Não, porque a cultura é um ativo fundamental para a contratação de novos funcionários que não se pareçam com a maioria dos membros da organização.
- (B) Não, porque uma cultura forte ajuda no processo de mudança organizacional, impondo desafios a seus empregados.
- (C) Sim, quando os valores compartilhados não estão em concordância com aqueles que podem melhorar a eficácia da organização.
- (D) Sim, porque exerce uma pressão sobre a conformidade dos funcionários, aumentando o seu grau de comprometimento.
- (E) Sim, porque reduz a ambiguidade do comportamento dos funcionários, inibindo a sua criatividade na medida em que deixa claro como as coisas devem ser feitas.

15

A Constituição Federal de 1988 alterou profundamente os processos de elaboração do planejamento e do orçamento públicos, no Brasil. Essas alterações implicaram reformulações tanto nos próprios processos de planejamento quanto em processos de trabalho, modelos gerenciais, sistemas de informação e mecanismos de contabilidade e controle na administração pública. Sobre esses processos, avalie as afirmativas a seguir.

- I - O Plano Plurianual deve definir as prioridades do governo durante o período que vai do primeiro ao quarto ano de um mandato presidencial.
- II - As prioridades dispostas no Plano Plurianual são estabelecidas com base em Projeto de Lei Orçamentária Anual (LOA), anteriormente aprovado pelo Congresso Nacional.
- III - A Lei Orçamentária autoriza as despesas, de acordo com a estimativa de receitas e a previsão de arrecadação, definindo que o Poder Executivo deve submeter ao Congresso Nacional projeto de lei de crédito adicional, caso necessite incorrer em despesas acima do limite que está previsto na LOA.
- IV - A Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) é uma lei ordinária, válida apenas para um exercício.

Estão corretas **APENAS** as afirmativas

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

16

Governança tem sido um conceito cada vez mais utilizado no âmbito da administração pública, tendo seu sentido associado, particularmente, à nova forma de atuação estatal, que substitui perspectivas gerencialistas e burocráticas que se mostram insuficientes para lidar com a realidade contemporânea. Destaca-se, como característica dessa governança,

- (A) a retomada do poder do Estado em definir e implementar políticas públicas.
- (B) o fortalecimento dos princípios de legalidade, impessoalidade e moralidade na administração pública.
- (C) o uso de instrumentos com base na teoria da escolha pública e na teoria da agência para configuração do aparelho de Estado.
- (D) um conjunto de práticas que segue a lógica da governança corporativa adotada pelas empresas privadas.
- (E) um conjunto de reformas administrativas e de Estado que tem como objeto a ação conjunta, compartilhada pelo Estado, pelas empresas e pela sociedade civil.

17

Analise as afirmações a seguir.

A construção de cenários é uma ferramenta útil para a análise do ambiente externo no planejamento estratégico.

PORQUE

A análise dos cenários permite à organização atuar sobre as forças que impactam suas operações.

A esse respeito conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

18

O modelo das cinco forças da concorrência, proposto por Michael Porter, permite ampliar a arena para a análise competitiva e reconhecer novas condições, que podem alterar a forma como ocorre a competição em dado setor e os efeitos sobre a atratividade da indústria. São fatores que aumentam a atratividade de uma indústria, tornando os retornos das empresas instaladas superiores àqueles de outros setores:

- (A) existência de ativos especializados e retaliação esperada das empresas da indústria.
- (B) elevados requisitos de capital e economias de escala.
- (C) facilidade de acesso a canais de distribuição e baixos custos de mudanças aos clientes.
- (D) poder de barganha das empresas frente a consumidores e fornecedores.
- (E) crescimento lento da indústria e elevada diferenciação de produtos.

19

O conceito de estratégia tem sido usado de maneira indiscriminada no campo da gestão, associado a práticas diversas ou como forma de qualificar e aumentar a importância de uma ideia ou conceito. Tendo sua origem geralmente associada ao grego *strategos*, ou à arte dos generais, a estratégia mostra-se como um conceito multidimensional e situacional.

Há, contudo, ideias que são consensualmente aceitas pelas diversas correntes do pensamento organizacional e por principais autores contemporâneos como ligadas à estratégia. A esse respeito, considere as afirmativas abaixo.

- I - Estratégia pressupõe uma inseparabilidade entre a organização e seu ambiente.
- II - A estratégia exige a construção de planos detalhados.
- III - Todas as organizações têm, subjacentes ao seu comportamento, uma estratégia implícita ou explícita.
- IV - A formulação da estratégia envolve um processo de construção racional e formal.

Estão corretas **APENAS** as afirmativas

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

20

Boa governança e *accountability* são conceitos interdependentes. Quando o Banco Central do Brasil divulga, em seu *site*, diversas informações sobre sua atuação, dentre elas, a remuneração de membros da diretoria em eventos externos, exemplifica a importância da *accountability* vertical das organizações públicas. Entretanto, o fortalecimento da *accountability* vertical não depende apenas das próprias organizações públicas, sendo também fatores de seu desenvolvimento:

- I - ocorrência de competição real entre elites pelo poder;
- II - instâncias institucionais de supervisão, controle e avaliação recíproca;
- III - existência de liberdade de expressão e mídia independente do Estado;
- IV - população com bom nível educacional, renda e bem-estar;
- V - divisão de poderes segundo a estrutura republicana.

Estão corretos **APENAS** os fatores

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

21

Dentre diversas mudanças, a passagem da era industrial para a era da informação e do conhecimento mostrou também a insuficiência dos indicadores financeiros no gerenciamento empresarial. Compreender o resultado e os avanços da organização exige um conjunto mais amplo de indicadores de desempenho, relacionado às demais etapas do plano estratégico, capaz de retratar as diversas prioridades da organização e de produzir informações mais abrangentes para a ação gerencial. Sobre as características e a natureza de indicadores e elementos vinculados à formulação do plano estratégico, relacione os conceitos apresentados na 1ª coluna às definições correspondentes na 2ª coluna.

- | | |
|---------------------------|---|
| I - Eficiência | P - Medida da capacidade de continuidade dos efeitos benéficos alcançados por uma dada estratégia |
| II - Eficácia | Q - Medida da relação entre as saídas (resultados) e os objetivos e metas definidas |
| III - Meta estratégica | R - O que deve ser alcançado e que é crítico para o sucesso da organização |
| IV - Objetivo estratégico | S - Relação entre as saídas (resultados) e entradas (recursos) de um sistema ou processo |
| | T - Nível de desempenho ou taxa de melhorias necessárias para o sucesso da estratégia |

A relação correta é:

- (A) I - P, II - Q, III - R e IV - S
(B) I - Q, II - T, III - P e IV - R
(C) I - R, II - S, III - T e IV - P
(D) I - S, II - Q, III - T e IV - R
(E) I - T, II - R, III - P e IV - S

22

Um modelo bastante difundido atualmente na formulação de estratégias é o denominado *Balanced Scorecard* ou Escore Balanceado, que se baseia no desdobramento da visão de futuro em torno de dimensões equilibradas, podendo essas dimensões ser alteradas para contemplar as características de organizações privadas, públicas ou do terceiro setor. O *Balanced Scorecard* inova por apresentar um(a)

- (A) sistema de indicadores de resultados e modelos de remuneração variável, associados.
(B) modelo de *accountability* alinhado à legislação Sarbanes-Oxley.
(C) estrutura de objetivos, metas e vetores de desempenho que interagem dentro de uma lógica de causa e efeito.
(D) ferramenta estratégica de coordenação e organização das expectativas dos *stakeholders*.
(E) perspectiva organizada de prestação de contas e responsabilidade socioambiental.

23

Para o especialista em qualidade W. Edwards Deming, “não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, não há sucesso no que não se gerencia”. Medir, portanto, é uma necessidade fundamental à gestão e envolve a definição adequada de um conjunto de indicadores de desempenho no planejamento estratégico. Entretanto, exige, inicialmente, a compreensão clara da estratégia da organização e de questões-chave que garantam o seu sucesso. Em uma organização voltada ao apoio à criança e ao adolescente, é indicador de desempenho

- (A) ampliação da arrecadação nas empresas da região.
(B) comparação do percentual de R\$ arrecadados / R\$ necessários.
(C) comparação receita atual / receita ano anterior.
(D) eficiência da arrecadação.
(E) arrecadação 30% maior que no ano anterior.

24

No planejamento estratégico do Banco Central do Brasil, a autarquia declara que deve “assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente”. Considerando os elementos típicos de um processo de planejamento estratégico, essa declaração está associada à(ao)

- (A) missão da organização.
(B) visão de futuro.
(C) declaração de *accountability*.
(D) análise SWOT.
(E) indicador de desempenho.

25

Para diversos autores, as metas estratégicas da organização, também denominadas metas oficiais, devem ser explicitadas de forma a resguardar a legitimidade de sua atuação frente aos públicos interno e externo, apresentando a racionalidade que será seguida pela organização em sua atuação futura. Sobre metas estratégicas, avalie as características abaixo.

- I - Representam desafios à organização, mas são realistas.
II - Abrangem um período de tempo claramente definido.
III - Definem, explicitamente, as responsabilidades pela condução das ações para alcance da meta.
IV - Cobrem áreas-chave de resultado.
V - Quantificam os recursos necessários à sua realização.

Estão corretas **APENAS** as características

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

26

No atual cenário de complexas mudanças, a análise dos fatores ambientais externos e internos à organização tem sido fundamental na definição de uma estratégia que oriente a atuação dos gestores nas organizações públicas e privadas.

Em algumas organizações, essa planificação estratégica já apresenta uma vinculação direta a uma concepção moderna de gestão integrada de projetos, que tem como característica a utilização de projetos como instrumento de ação estratégica. Neste sentido, no desafio pela busca de integração de projetos à estratégia organizacional, os gestores devem centrar esforços na

- (A) identificação de objetivos estratégicos a partir da prévia seleção e da priorização de projetos.
- (B) priorização de um único projeto que sirva de base à orientação estratégica da organização.
- (C) seleção e na priorização de projetos alinhados com os objetivos estratégicos estabelecidos pela organização.
- (D) seleção de projetos estratégicos, tomando como base os recursos orçamentários da organização.
- (E) seleção de vários pequenos projetos que sirvam de base à orientação estratégica da organização.

27

O interesse pelas técnicas de gerenciamento de projetos tem-se intensificado nos últimos anos entre os gestores brasileiros, tanto na esfera pública quanto na iniciativa privada. O aumento expressivo do número de certificações emitidas por institutos internacionais reflete essa tendência. A demanda por um gerenciamento eficaz de projetos cada vez mais numerosos e complexos tem induzido inúmeras organizações a desenvolverem estruturas organizacionais conhecidas como Escritórios de Projetos, responsáveis pelos processos de gestão de projetos. Há, atualmente, uma diversidade de modelos de escritórios cujas funções podem variar de acordo com o estágio da organização e o tipo de estrutura organizacional.

A criação de escritórios de projetos tem como finalidades

- (A) dar suporte aos esforços organizacionais no gerenciamento de projetos e apoiar a direção das organizações na visualização de todo o portfólio de projetos.
- (B) dar suporte aos esforços organizacionais no gerenciamento de projetos e estabelecer a interação entre os gestores de projetos e a direção das organizações na visualização do portfólio de projetos com fins estratégicos.
- (C) controlar e aprimorar a execução de projetos por meio de profissionais especializados na gestão de projetos e estabelecer a interação entre os gestores de projetos e os demais gestores das organizações.
- (D) fornecer às organizações profissionais treinados em projetos e estabelecer a interação entre os gestores de projetos e os demais gestores das organizações.
- (E) acompanhar e monitorar o desempenho dos projetos e apoiar a direção das organizações na visualização de todo o portfólio de projetos.

28

Uma administração do tipo gerencial tem nos resultados organizacionais a sua principal orientação. Nessa perspectiva de gestão, os mecanismos voltados para a aferição do desempenho e dos resultados devem estar previstos nos programas e projetos organizacionais, condicionados a indicadores que permitam traduzir, de forma mensurável, o alcance efetivo dos objetivos propostos, bem como possibilitem o monitoramento e a avaliação dos resultados obtidos, orientando a tomada de decisão dos gestores. Na formulação de indicadores para um determinado projeto, um gestor deve se assegurar de que cada indicador seja

- (A) essencial ao projeto - de imputação direta, de verificação objetiva e diferente dos indicadores de cada nível do projeto.
- (B) essencial ao projeto - de imputação direta ou indireta, de verificação objetiva e similar aos indicadores de cada nível do projeto.
- (C) essencial ao projeto - de imputação direta ou indireta, de validação objetiva e diferente dos indicadores de cada nível do projeto.
- (D) efetivo - de imputação direta ou indireta, de validação objetiva e diferente dos indicadores de cada nível do projeto.
- (E) efetivo - de imputação direta, de verificação objetiva e similar aos indicadores de cada nível do projeto.

29

A necessidade de manter as organizações em sintonia com as novas tecnologias e assegurar a possibilidade de acompanhar as inovações do ambiente tem justificado a aplicação de técnicas de mapeamento dos processos organizacionais com a perspectiva de melhoria, visando à manutenção da competitividade e, consequentemente, a sobrevivência organizacional.

Nesse sentido, a utilização das técnicas de mapeamento, que tem como propósito específico a identificação da situação atual em que se encontram os processos organizacionais, tem como principal objetivo

- (A) avaliar os processos tal como são realizados na organização e validar um modelo que sirva de base à organização na tomada de decisão visando à melhoria contínua dos processos organizacionais.
- (B) avaliar os processos tal como são realizados na organização e validar um modelo que subsidie a tomada de decisão visando ao redesenho de todos os processos organizacionais.
- (C) identificar e avaliar os processos tal como são realizados na organização e validar um modelo que subsidie a posterior definição da proposta de melhoria dos macroprocessos organizacionais.
- (D) identificar e avaliar os processos tal como são realizados na organização e validar um modelo que subsidie a posterior tomada de decisão visando ao alinhamento dos processos, aos objetivos e estratégias da organização.
- (E) identificar e avaliar os processos tal como são realizados na organização e validar um modelo que subsidie a definição da proposta de melhoria de todos os processos organizacionais.

30

Em um seminário nacional, um renomado palestrante alertou para o fato de que muitas organizações ainda apresentam características relacionadas ao paradigma mecanicista de comunicação. Considere os seguintes aspectos ligados à comunicação organizacional:

- I – análise dos contextos sociais;
- II – comportamento padronizado;
- III – eficácia organizacional;
- IV – fenômeno subjetivo e cultural;
- V – prática voltada a resultados;
- VI – relações de poder;
- VII – visão funcionalista.

As características relacionadas ao paradigma mecanicista são, **APENAS**,

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

31

Três especialistas teceram os seguintes comentários a respeito das mudanças no ambiente da comunicação:

Pedro – Observa-se um forte movimento de confiança na divulgação focada em mídias massivas, por exemplo, televisão aberta e revistas de circulação nacional, como solução dos problemas de comunicação.

Alice – As novas tecnologias nos pontos de vendas transformam cada transação em informações não apenas sobre o desempenho de cada fabricante, como também sobre o giro e o retorno de ações promocionais.

Antônio – O desenvolvimento do *database marketing* permite que os profissionais de comunicação utilizem diversas informações para atingir consumidores por meio de diferentes ferramentas de *marketing* direto.

É(São) correto(s) o(s) comentário(s) de

- (A) Pedro, apenas.
- (B) Alice, apenas.
- (C) Pedro e Antônio, apenas.
- (D) Alice e Antônio, apenas.
- (E) Pedro, Alice e Antônio.

32

O planejamento estratégico do Banco Central do Brasil tem o objetivo de focar a atuação da instituição em suas diversas áreas, inclusive as ações de comunicação com as orientações estratégicas, das quais faz(em) parte a(s)

- (A) transparência nas atitudes, observadas as restrições de ordem legal.
- (B) missão, a visão, os valores e os objetivos estratégicos da organização.
- (C) ética como compromisso e o respeito como atitude nas relações com os servidores.
- (D) preservação dos princípios e os interesses que regem a administração pública.
- (E) ações de responsabilidade social e de compromisso com a instituição.

33

Para garantir que uma organização como o Banco Central seja reconhecida de maneira favorável perante seus diversos públicos, sua imagem precisa ser administrada.

PORQUE

Os diversos públicos de uma organização irão formar o mesmo conceito a respeito da instituição que planeja e administra sua imagem.

Analisando as afirmações acima, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.

34

No *site* do Banco Central do Brasil admite-se que, apesar de exercer grande influência na vida de todos os brasileiros, a instituição ainda é vista de forma distanciada pela maioria da população. Esse fato se justifica por uma variável incontável no processo de formação de uma imagem institucional, na medida em que as(os)

- (A) informações recebidas sobre a organização procedem de inúmeras fontes, não somente daquelas controladas pela administração.
- (B) ações de comunicação convergem para um conjunto de significados imprevisíveis e incomensuráveis no longo prazo.
- (C) mensagens emitidas pela instituição atingem públicos diversos, segmentados a partir de preferências semelhantes.
- (D) investimentos com mídia tornam-se cada vez mais vultosos, impossibilitando a divulgação da instituição para um público de massa.
- (E) interesses do grande público são impossíveis de serem detectados a tempo de se adequarem as mensagens às características da população.

35

Numa instituição do setor público, como o Banco Central do Brasil, o âmbito formal da comunicação interna traz consigo o aval da direção para o fortalecimento da estratégia corporativa. No entanto, um problema da comunicação formal é o(a)

- (A) excesso de autoridade concedida a gerentes e diretores.
- (B) burocratização das tarefas e dos processos administrativos.
- (C) dificuldade para favorecer um clima amistoso de trabalho.
- (D) ausência no dia a dia da execução das tarefas de rotina.
- (E) sugestão de que seus canais são controlados pela administração.

36

Organizações de diversos tipos e portes introduzem, cada vez mais, em seus processos de comunicação, uma série de tecnologias recentes, como os *blogs*, os *podcasts* e os sistemas mensageiros. Tais ferramentas

- (A) causam um processo de ruptura e inovação difícil de ser evitado nos dias de hoje e plenamente aceito pelo público.
- (B) favorecem a configuração de uma ambiência digital voltada para a eliminação de barreiras de comunicação.
- (C) fortalecem a imagem de *up-to-date* e pioneirismo corporativo, que facilita a convergência dos canais de informação.
- (D) geram falta de eficiência e eficácia na comunicação, se não estiverem adequadas ao planejamento da área.
- (E) promovem uma comunicação mais eficaz, na medida em que eliminam os ruídos na transmissão de mensagens.

37

Fóruns internos de discussão, intranet e canais de diálogo com a diretoria são ferramentas recentes de comunicação que, junto com as antigas caixas de sugestões, são transformadas em ouvidorias e serviços de atendimento ao cliente interno das organizações. Tais ferramentas

- (A) ampliam o processo de controle sobre as ações e o comportamento das pessoas.
- (B) aumentam o sentimento de pertencimento às redes de contato dos funcionários.
- (C) modificam as normas éticas de conduta entre os colaboradores e fornecedores.
- (D) reforçam o compromisso do funcionário em relação ao desempenho organizacional.
- (E) transformam a cultura organizacional e os processos técnico-administrativos.

38

A afirmação de que a principal tarefa do profissional de relações públicas (RP), hoje em dia, é a organização e a promoção de eventos empresariais merece reparos porque a(o)

- I – função do profissional de RP envolve outras atividades de caráter mais estratégico para a organização;
- II – tarefa de organização de eventos é importante há bastante tempo e não ganhou destaque somente nos dias de hoje;
- III – profissional de RP não realiza apenas eventos empresariais, mas também projetos sociais.

Está(ão) correta(s) **APENAS** a(s) afirmação(ões)

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

39

Em uma empresa que tem processos de gestão do conhecimento, quando um gerente de comunicação participa de um seminário externo, ao retornar às suas atividades, ele deve

- (A) avaliar o que pode ou não ser implantado na organização no curto prazo.
- (B) registrar as informações e repassá-las a todos os interessados naquele assunto.
- (C) elaborar relatórios sobre sua experiência fora, para serem arquivados, documentando a atividade.
- (D) reportar o que aprendeu de novo aos seus superiores imediatos.
- (E) reunir-se com a equipe para contar as inovações que presenciou e aprendeu.

40

Considere as afirmativas a seguir, sobre as organizações e seus *stakeholders*.

- I – Como nem sempre o interesse de um *stakeholder* converge para as intenções da organização, as tensões e os conflitos são inevitáveis.
- II – O diálogo com os *stakeholders* ocorre com mais frequência e intensidade conforme os interesses da organização em persuadir e manipular a opinião pública.
- III – O aumento da crítica às atuações empresariais e a maior vigilância da sociedade vêm estimulando as práticas de entendimento entre as organizações e seus *stakeholders*.

É(São) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

41

As organizações empreendem cada vez mais ações de comunicação dirigida, voltadas a um público segmentado, por diversos motivos, incluindo o fato de que

- (A) a comunicação de massa já não é utilizada para se atingir os públicos e seus interesses.
- (B) as mudanças de mercado diminuem as margens de lucro e aumentam a competitividade.
- (C) os concorrentes investem em ferramentas digitais de comunicação para auferir uma imagem de modernidade.
- (D) os gerentes de comunicação selecionam mais mídias direcionadas a indivíduos e grupos de pessoas.
- (E) os consumidores estão se tornando diferentes quanto às suas necessidades, atitudes e seus estilos de vida.

Considere as informações a seguir para responder às questões de nºs 42 a 44.

A viabilidade financeira do projeto de uma microempresa leva em consideração dados históricos de 100 projetos semelhantes. A tabela abaixo mostra a distribuição de frequências do VPL – Valor Presente Líquido (valores em milhões de reais) de um conjunto de microempresas similares.

VPL	Frequência Relativa
$-10 < x \leq 0$	10%
$0 < x \leq 10$	80%
$10 < x \leq 20$	10%

42

Utilizando os dados históricos acima, o valor esperado para o VPL da microempresa, em milhões de reais, é

- (A) -10
- (B) 0
- (C) 5
- (D) 10
- (E) 20

43

Segundo os dados históricos, o valor, em milhões de reais, que mais se aproxima do desvio padrão do VPL da microempresa é

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

44

Um projeto alternativo para o investidor apresenta um VPL esperado, em reais, de 6 milhões e um risco (desvio padrão) de 2 milhões. Pela ótica do risco relativo, qual o melhor investimento, a microempresa ou o projeto alternativo?

- (A) A microempresa, pois apresenta um Coeficiente de Variação maior.
- (B) A microempresa, pois apresenta um Coeficiente de Variação menor.
- (C) O projeto alternativo, pois apresenta um Coeficiente de Variação maior.
- (D) O projeto alternativo, pois apresenta um Coeficiente de Variação menor.
- (E) É indiferente, pois os investimentos apresentam Coeficientes de Variação iguais.

45

Estima-se que os retornos de um determinado mercado tenham distribuição normal, com média 20% e desvio padrão 10%. A probabilidade de perdas financeiras é de, aproximadamente,

- (A) 1%
- (B) 2,5%
- (C) 5%
- (D) 10%
- (E) 20%