

CONCURSO FUNDAÇÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA – RS

CONCURSO PÚBLICO

PROVAS OBJETIVAS – ADMINISTRADOR

Leia atentamente as INSTRUÇÕES:

1. Confira seus dados no cartão-resposta: nome, número de inscrição, cargo para o qual se inscreveu.
2. Assine seu cartão-resposta.
3. Aguarde a autorização do fiscal para abrir o caderno de provas. Ao receber a ordem do fiscal, confira o caderno de provas com muita atenção. Nenhuma reclamação sobre o total de questões ou falha de impressão será aceita depois de iniciada a prova.
4. Sua prova tem **50** questões, com **5** alternativas.
5. Preencha toda a área do cartão-resposta correspondente à alternativa de sua escolha, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), sem ultrapassar as bordas. As marcações duplas ou rasuradas ou marcadas diferente do modelo estabelecido no cartão-resposta poderão ser anuladas.
6. O cartão-resposta não será substituído, salvo se contiver erro de impressão.
7. Cabe apenas ao candidato a interpretação das questões, o fiscal não poderá fazer nenhuma interferência.
8. A prova será realizada com duração máxima de **3h**, incluído o tempo para a realização da prova objetiva e o preenchimento do cartão-resposta.
9. O candidato somente poderá se retirar do local de realização das provas depois de decorrida **1h** do início das mesmas. Contudo, não poderá levar consigo o caderno de provas enquanto não obtiver autorização expressa para tanto, sob pena de ser excluído do concurso.
10. O candidato somente poderá se retirar da sala de provas levando o caderno de provas depois **1h30min** do início das mesmas.
11. Ao terminar a prova, o candidato deverá entregar o cartão-resposta preenchido e assinado, ao fiscal de sala.
12. Os **3** (três) últimos candidatos que realizarem a prova devem permanecer na sala para acompanhar o fechamento do envelope contendo os cartões-resposta dos candidatos presentes e ausentes e assinar a ata de sala atestando que o envelope foi devidamente lacrado.

BOA PROVA!

PROVAS OBJETIVAS – ADMINISTRADOR LÍNGUA PORTUGUESA

Leia atentamente alguns trechos adaptados do texto “Miss Dollar”, de Machado de Assis, que relata como uma cachorrinha pôde despertar a paixão do jovem médico Mendonça por Margarida, uma triste viúva que não acredita mais no amor. O texto é dividido pelo autor em oito capítulos que não foram aqui reproduzidos.

CAPÍTULO PRIMEIRO

Era conveniente ao romance que o leitor ficasse muito tempo sem saber quem era *Miss Dollar*. Mas por outro lado, sem a apresentação de *Miss Dollar*, seria o autor obrigado a longas digressões, que encheriam o papel sem adiantar a ação. Não há hesitação possível: vou apresentar-lhes *Miss Dollar*.

Se o leitor é rapaz e dado ao gênio melancólico, imagina que *Miss Dollar* é uma inglesa pálida e delgada, escassa de carnes e de sangue, abrindo à flor do rosto dois grandes olhos azuis e sacudindo ao vento umas longas tranças loiras. A moça em questão deve ser vaporosa e ideal como uma criação de Shakespeare; deve ser o contraste do *roastbeef* britânico, com que se alimenta a liberdade do Reino Unido. (...)

Falha desta vez a proverbial perspicácia dos leitores; *Miss Dollar* é uma cadelinha galga. (...) *Miss Dollar*, apesar de não ser mais que uma cadelinha galga, teve as honras de ver o seu nome nos papéis públicos, antes de entrar para este livro. O *Jornal do Comércio* e o *Correio Mercantil* publicaram nas colunas dos anúncios as seguintes linhas reverberantes de promessa:

“Desencaminhou-se uma cadelinha galga, na noite de ontem, 30. Acode ao nome de *Miss Dollar*. Quem a achou e quiser levar à Rua de Mata-cavalos nº..., receberá duzentos mil-réis de recompensa.(...)”

Todas as pessoas que sentiam necessidade urgente de duzentos mil-réis, e tiveram a felicidade de ler aquele anúncio, andaram nesse dia com extremo cuidado nas ruas do Rio de Janeiro, a ver se davam com a fugitiva *Miss Dollar*. (...)

Dr. Mendonça encontrou a cachorra (...).

Quais as razões que induziram o Dr. Mendonça a fazer coleção de cães, é coisa que ninguém podia dizer; uns queriam que fosse simplesmente paixão por esse símbolo da fidelidade ou do servilismo; outros pensavam antes que, cheio de profundo desgosto pelos homens, Mendonça achou que era de boa guerra adorar os cães.

Fossem quais fossem as razões, o certo é que ninguém possuía mais bonita e variada coleção do que ele. Tinha-os de todas as raças, tamanhos e cores. Cuidava deles como se fossem seus filhos; se algum lhe morria ficava melancólico. Quase se pode dizer que, no espírito de Mendonça, o cão pesava tanto como o amor, segundo uma expressão célebre: tirai do mundo o cão, e o mundo será um ermo.

O leitor superficial conclui daqui que o nosso Mendonça era um homem excêntrico. Não era. Mendonça era um homem como os outros; gostava de cães como outros gostam de flores. Os cães eram as suas rosas e violetas; cultivava-os com o mesmíssimo esmero. De flores gostava também; mas gostava delas nas plantas em que nasciam: cortar um jasmim ou prender um canário parecia-lhe idêntico atentado. (...)

No dia seguinte, lendo os jornais, Mendonça viu o anúncio transcrito acima, prometendo duzentos mil-réis a quem entregasse a cadelinha fugitiva. A sua paixão pelos cães deu-lhe a medida da dor que devia sofrer o dono ou dona de *Miss Dollar*, visto que chegava a oferecer duzentos mil-réis de gratificação a quem apresentasse a galga. Conseqüentemente resolveu restituí-la, com bastante mágoa do coração. (...)

Foi devolver a cachorra, a casa era bonita. (...) Veio um moleque saber quem estava; Mendonça disse que vinha restituir a galga fugitiva. Expansão do rosto do moleque, que correu a anunciar a boa nova. *Miss Dollar*, aproveitando uma fresta, precipitou-se pelas escadas acima. Disponha-se Mendonça a descer, pois estava cumprida a sua tarefa, quando o moleque voltou dizendo-lhe que subisse e entrasse para a sala. (...)

— Queira ter a bondade de sentar-se, disse ela designando uma cadeira à Mendonça.

— A minha demora é pequena, disse o médico sentando-se. Vim trazer-lhe a cadelinha que está comigo desde ontem...

— Não imagina que desassossego causou cá em casa a ausência de *Miss Dollar*...

— Imagino, minha senhora; eu também sou apreciador de cães, e se me faltasse um sentiria profundamente. A sua *Miss Dollar*...

— Perdão! interrompeu a velha; minha não; *Miss Dollar* não é minha, é de minha sobrinha.

— Ah!...

— Ela aí vem.

Mendonça levantou-se justamente quando entrava na sala a sobrinha em questão. Era uma moça que representava vinte e oito anos, no pleno desenvolvimento da sua beleza, uma dessas mulheres que anunciam velhice tardia e imponente. (...) Mendonça nunca vira olhos verdes em toda a sua vida; disseram-lhe que existiam olhos verdes, ele sabia de cor uns versos célebres de Gonçalves Dias; mas até então os olhos verdes eram para ele a mesma coisa que a fênix dos antigos.

(...) Mendonça cumprimentou respeitosamente a recém-chegada, e esta, com um gesto, convidou-o a sentar-se outra vez.

— Agradeço-lhe infinitamente o ter-me restituído este pobre animal, que me merece grande estima, disse Margarida sentando-se.

— E eu dou graças a Deus por tê-lo achado; podia ter caído em mãos que o não restituíssem. (...)

Mendonça apaixonou-se por Margarida e relata ao amigo:

— Compreendes agora, disse Mendonça, que eu preciso ir à casa dela; tenho necessidade de vê-la; quero ver se consigo...

Mendonça estacou.

— Acaba! disse Andrade; se consegues ser amado. Por que não? Mas desde já te digo que não será fácil.

— Por quê?

— Margarida tem rejeitado cinco casamentos.

— Naturalmente não amava os pretendentes, disse Mendonça com o ar de um geômetra que acha uma solução.

— Amava apaixonadamente o primeiro, respondeu Andrade, e não era indiferente ao último.

— Houve naturalmente intriga.

— Também não. Admiras-te? É o que me acontece. É uma rapariga esquisita. Se te achas com força de ser o Colombo daquele mundo, lança-te ao mar com a armada; mas toma cuidado com a revolta das paixões, que são os ferozes marujos destas navegações de descoberta. (...)

(Disponível em: <http://machado.mec.gov.br/>, acesso: 01/07/2010)

01. Da leitura atenta dos trechos acima, está CORRETO afirmar que constituem parte de um(a):

- a) Conto tradicional.
- b) Conto moderno.
- c) Crônica literária.
- d) Crônica jornalística.
- e) Romance épico.

02. Deve-se relacionar a característica de Machado de Assis dialogar literalmente com seu leitor à seguinte afirmação de Koch e Elias (2008, p.7):

- a) O leitor valida ou não as hipóteses formuladas.
- b) O leitor precisa ter muito mais do que simplesmente possuir conhecimento linguístico para fazer uma boa leitura.
- c) O texto não é lugar de interação de sujeitos sociais, pois a leitura é um ato solitário, não há como o leitor dialogar com o autor.
- d) Há, em todo e qualquer texto, uma gama de implícitos que o leitor deve desvendar com a ajuda das pistas que o escritor lhe dá.
- e) O leitor participa, de forma ativa, da construção de sentido do texto, havendo uma interação com o escritor e com o texto por meio da linguagem.

03. A palavra “galga” foi empregada para:

- a) Atribuir maior expressividade ao texto, visto que está em seu sentido figurado.
- b) Transmitir veracidade ao texto, visto que está em seu sentido denotativo.
- c) Expressar a ironia com que o autor se refere à cachorra.
- d) Conferir maior formalidade e expressividade ao texto chamando a atenção do leitor.
- e) Demonstrar o imenso carinho que a dona sentia pelo animal.

04. As atitudes e descrições de Mendonça no trecho o caracterizam como uma pessoa:

- a) Honesta, bondosa, mas de certa maneira, ignara e desgostosa da vida.
- b) Íntegra, ética, madura e culta.
- c) Excêntrica, pois colecionava cachorros.
- d) Solitária, cuja única alegria na vida era sua coleção de cachorros.
- e) Extremamente melancólica, reflexiva, amante da Literatura.

05. Releia: “Os cães eram as suas rosas e violetas; cultivava-os com o mesmíssimo esmero.” No trecho, ocorre a seguinte figura de linguagem:

- a) Eufemismo.
- b) Pleonasma.
- c) Metáfora.
- d) Metonímia.
- e) Comparação.

06. Releia: “É uma rapariga esquisita. Se te achas com força de ser o Colombo daquele mundo, lança-te ao mar com a armada; mas toma cuidado com a revolta das paixões, que são os ferozes marujos destas navegações de descoberta.” Esta fala de Andrade revela que:

- a) Ele já conhecia muito bem a moça e aconselhava o amigo a distanciar-se dela, pois Mendonça jamais conquistaria seu amor.
- b) Embora fosse esquisita, Mendonça certamente desbravaria o coração da rapariga.
- c) Seria intrincado, uma grande aventura e proeza se Mendonça conseguisse conquistar Margarida.
- d) Mendonça jamais conseguiria conquistar Margarida, seria uma missão impossível, mas este deveria tentar.
- e) Andrade tenta persuadir o amigo para que lute bravamente pelo amor de Margarida, encarando-a como um grande desafio.

07. O autor faz uma longa explanação a respeito da coleção de cães de Mendonça. A partir de tais afirmações, deve-se concluir que:

- a) Como não tinha familiares, era muito melancólico e solitário, gostava da companhia dos cães, tratados como filhos.
- b) Como era um médico, gostava de fazer experiências com os cães.
- c) O autor não deixa claras as razões pelas quais o protagonista colecionava tais animais.
- d) Os cães pesavam para ele tanto como o amor.
- e) Os animais são um gosto pessoal do médico, que os trata com muito carinho.

08. Leia: “Era isto o que principalmente retinha o médico aos pés da insensível viúva; não o abandonava a esperança de vencê-la.” O elemento sublinhado constitui uma estratégia de:

- a) Referência, em que se retomam vocábulos, contribuindo assim para a coesão textual.
- b) Substituição, em que se antecipam termos, contribuindo assim para a coesão textual.
- c) Focalização, em que se focalizam vocábulos, contribuindo assim para a ênfase em ideias.
- d) Desfocalização, em que se introduzem vocábulos, contribuindo assim para a suavização de ideias.
- e) Introdução, em que se acrescentam vocábulos, contribuindo assim para a coerência textual.

09. Releia: “Desencaminhou-se uma cadelinha galga, na noite de ontem, 30. Acode ao nome de *Miss Dollar*.” Leia as afirmações que analisam a sintaxe e a pontuação do enunciado, e a seguir, assinale a alternativa CORRETA:

- I - É constituído de períodos simples.
 - II - É constituído de períodos compostos.
 - III - O sujeito da primeira oração é oculto.
 - IV - O sujeito da segunda oração é indeterminado.
 - V - O verbo desencaminhou-se é classificado como verbo intransitivo.
 - VI - O uso da vírgula está de acordo com a norma padrão.
- a) Somente I, IV e VI estão corretas.
 - b) Somente I, V e VI estão corretas.
 - c) Somente II, V e VI estão corretas.
 - d) Somente V e VI estão corretas.
 - e) Somente III, IV, V e VI estão corretas.

10. As regras que explicam correta e respectivamente a acentuação das palavras: “Idêntico, fênix e recém” estão presentes na alternativa:

- a) Oxítona (terminada em -o), paroxítona (terminada em -x) e proparoxítona (todas têm acento).
- b) Todas são proparoxítonas, por isso recebem acento.
- c) Oxítona (terminada em -o), proparoxítona (todas têm acento) e paroxítona (terminada em -em).
- d) Proparoxítona (todas têm acento), paroxítona (terminada em -x) e oxítona (terminada em -em).
- e) Paroxítonas (terminada em -o); paroxítona (terminada em -x) e oxítona (terminada em -em).

INFORMÁTICA

11. O que deve ser feito para remover o cabeçalho ou rodapé da primeira página de um texto, usando o editor de texto Microsoft Word 2007?

- a) Selecionar o texto do cabeçalho ou rodapé da primeira página e clicar em “Delete”.
- b) Selecionar a primeira página e marcar a opção “Omitir cabeçalho e rodapé” da caixa de diálogo “Configurar Página”.
- c) Marcar a caixa de seleção “Diferente na primeira página” no item “Cabeçalhos e rodapés” da guia “Layout” da caixa de diálogo “Configurar Página”.
- d) Criar o conteúdo do cabeçalho e rodapé após a digitação da primeira página de texto.
- e) Marcar a opção “Remover o cabeçalho e rodapé da primeira página” na caixa de diálogo “Configurar Layout da Página”.

12. No Microsoft Word 2007 existem diversas opções para alinhamento do texto de um parágrafo. Qual é a opção que permite alinhar o texto às margens direita e esquerda, adicionando espaço extra entre as palavras conforme o necessário?

- a) Alinhamento duplo.
- b) Justificar.
- c) Ativar régua de alinhamento.
- d) Centralizar.
- e) Alinhar texto.

13. Para que serve a opção “Quebrar texto automaticamente” da aba “Alinhamento” da caixa de diálogo “Formatar Células” do Microsoft Excel 2007?

- a) Oculta o final do texto quando o tamanho exceder a largura da coluna.
- b) Faz a separação silábica das palavras quando exceder a largura da coluna.

- c) Mostra o texto em diversas células quando o tamanho do texto exceder a largura da coluna.
- d) Mostra o texto em diversas linhas dentro da mesma célula quando o tamanho do texto exceder a largura da coluna.
- e) Mostra o texto em diversas colunas quando o tamanho do texto exceder a largura da coluna.

14. Qual das fórmulas abaixo deve ser usada para somar os valores das linhas de 4 a 9 da coluna B, usando o Microsoft Excel 2007?

- a) Soma(B4:B9)
- b) Total(4B:9B)
- c) Soma(4B:9B)
- d) Somar(B4-B9)
- e) Total(B4..B9)

15. O que deve ser feito quando você abre um e-mail com arquivos anexos e quer enviá-lo a outra pessoa com os mesmos anexos, usando o Microsoft Outlook?

- a) Usar a opção "Responder a todos".
- b) Usar a opção "Encaminhar".
- c) Usar a opção "Responder com anexos".
- d) Usar a opção "Anexar e enviar".
- e) Usar a opção "Anexar" e depois "Enviar".

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. É uma característica da Teoria Clássica da Administração, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Adoção de princípios gerais de administração como receituário para o administrador.
- b) Ênfase no processo administrativo de planejar, organizar, dirigir e controlar.
- c) Ênfase na organização formal da empresa.
- d) Definição das funções básicas da empresa.
- e) Formalização da comunicação através de papéis e documentos.

17. É uma característica da Teoria Estruturalista da Administração, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Adoção de princípios da teoria clássica e da teoria das relações humanas.
- b) Conceito de estrutura e fundamentalização no estruturalismo.
- c) Impessoalidade no relacionamento entre pessoas.
- d) Aceitação da organização formal e informal.
- e) Adoção de tipologias para estudar os diferentes tipos de organização.

18. É uma característica da Escola das Relações Humanas, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Adoção de rotinas e procedimentos para substituir decisões individuais.
- b) Ênfase na psicologia para o estudo das organizações.
- c) Substituição da abordagem clássica (ênfase nas tarefas e na estrutura) pela abordagem humanística (ênfase nas pessoas).
- d) Adoção de conceitos humanísticos, como: grupo social, dinâmica de grupo, motivação, comunicação, liderança, entre outros, em substituição aos conceitos técnicos até então utilizados.
- e) Foco na organização informal e nos grupos sociais.

19. É uma característica da Teoria Comportamental da Administração, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Ênfase no comportamento organizacional, isto é, na dinâmica e não na estrutura.
- b) Meritocracia e competência técnica.
- c) Foco no processo decisório.
- d) Ênfase em aspectos comportamentais como motivação, liderança, comunicação, equipes.
- e) Adoção de técnicas comportamentais.

20. É uma característica da Teoria da Contingência, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Ênfase no ambiente como o determinante das características organizacionais.
- b) Foco no ajustamento e na adaptabilidade da organização ao seu entorno.
- c) Abordagem da adequação: a organização como variável dependente das variáveis ambientais.
- d) Divisão do trabalho organizacional em hierarquias de autoridade.
- e) Relativismo organizacional: não há nada rígido em administração, tudo é contingente.

21. Sobre eficiência e eficácia, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Eficácia é uma medida normativa do alcance de resultados, enquanto eficiência é uma medida normativa da utilização dos recursos nesse processo.
- b) Em termos econômicos, a eficácia de uma empresa se refere a sua capacidade de satisfazer uma necessidade da sociedade por meio do suprimento de seus produtos, enquanto a eficiência é uma relação técnica entre entradas e saídas. Nestes termos, a eficiência é uma relação entre custos e benefícios.
- c) A eficácia se preocupa em fazer corretamente as coisas e da melhor maneira possível. Daí a ênfase nos métodos e procedimentos internos. A eficiência se preocupa em fazer as coisas corretas para atender às necessidades do ambiente que a circunda.
- d) À medida que o administrador se preocupa em fazer corretamente as coisas, ele está se voltando para a eficiência.
- e) A eficiência se concentra nas operações e tem a atenção voltada para os aspectos internos da organização; por sua vez, a eficácia se concentra no sucesso do alcance dos objetivos e tem a atenção voltada para os aspectos externos da organização.

22. Sobre planejamento estratégico, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) O planejamento estratégico é um conjunto de tomada deliberada e sistemática de decisões acerca de empreendimentos que afetam ou deveriam afetar toda a empresa por longos períodos de tempo.
- b) É o planejamento que envolve prazos mais longos de tempo, é mais abrangente e é discutido e formulado nos níveis hierárquicos mais elevados da empresa.
- c) É um processo contínuo de tomada de decisão estratégica e não mais um plano feito e refeito a cada ano que passa.
- d) O planejamento estratégico se preocupa em antecipar decisões a serem tomadas no futuro, pois desconsidera as implicações futuras das decisões que devem ser tomadas no presente.
- e) A estratégia empresarial está voltada para o que a empresa deve fazer para alcançar os objetivos empresariais, já o planejamento estratégico procura especificar como fazer para alcançar tais objetivos.

23. É uma característica do planejamento tático, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) O planejamento é um processo sazonal, realizado dentro da empresa, que se esgota na montagem de um plano de ação.
- b) O planejamento é sempre voltado para o futuro e está intimamente ligado com a previsão, embora não se confunda com ela.
- c) O planejamento seleciona, entre as várias alternativas disponíveis, um determinado curso de ação em função de suas consequências futuras e das possibilidades de sua realização.
- d) O planejamento é uma técnica de alocação de recursos de forma antecipadamente estudada e decidida.
- e) O planejamento é interativo. Como o planejamento se projeta para o futuro, ele deve ser flexível para aceitar ajustamentos e correções.

24. Sobre recrutamento e seleção de pessoas, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.
- b) Recrutamento é o processo de gerar um conjunto de candidatos para um cargo específico. Ele deve anunciar a disponibilidade do cargo no mercado e atrair candidatos qualificados para disputá-lo.
- c) Recrutamento é uma atividade que tem por objetivo imediato selecionar candidatos, dentre os quais serão recrutados os futuros participantes da organização.
- d) Seleção é o processo pelo qual uma organização escolhe, de uma lista de candidatos, a pessoa que melhor alcança os critérios de seleção para a posição disponível, considerando as atuais condições de mercado.
- e) Seleção é a obtenção e uso da informação a respeito de candidatos recrutados externamente para escolher qual deles deverá receber a oferta de emprego.

25. Sobre descrição de cargos, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Descrição de cargos é uma definição escrita do que o ocupante do cargo faz, como faz e por que faz.
- b) Descrição de cargos é um documento escrito que identifica, descreve e define um cargo em termos de deveres, responsabilidades, condições de trabalho e especificações.
- c) Descrição de cargos é uma definição escrita do que o ocupante do cargo faz, como faz e em que condições o cargo é desempenhado.
- d) Descrição de cargos é um retrato simplificado do conteúdo e das principais responsabilidades do cargo.
- e) Descrição de cargos relaciona-se profundamente com as tarefas, delegando aos deveres e às responsabilidades do cargo um caráter secundário.

26. Sobre higiene do trabalho, segurança do trabalho e qualidade de vida no trabalho, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) A higiene do trabalho refere-se ao conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.

- b) Segurança do trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando as condições inseguras do ambiente, quer instruindo ou convencendo as pessoas da implantação de práticas preventivas.
- c) A segurança do trabalho está relacionada com as condições ambientais de trabalho que assegurem a saúde física e mental e com as condições de saúde e bem-estar das pessoas.
- d) A higiene do trabalho está relacionada com a busca de condições de trabalho saudáveis e higiênicas.
- e) A qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização.

27. Sobre a cognição humana, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) É a maneira pela qual uma pessoa percebe e interpreta a si própria e o seu ambiente.
- b) A cognição significa a maneira pela qual a sociedade recebe informação a respeito de uma pessoa específica.
- c) Constitui o filtro pessoal por meio do qual cada pessoa vê a si mesma e sente e percebe o mundo que a circunda.
- d) É a tomada de conhecimento que estabelece a crença e opinião pessoal a respeito de si ou do mundo exterior.
- e) Duas importantes teorias sinalizam como a cognição ocorre nas pessoas: a teoria de campo de Lewin e a teoria da dissonância cognitiva de Festinger.

28. Com base na teoria dos dois fatores de Herzberg, sobre a satisfação no cargo é CORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) A satisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo: são os chamados fatores “motivadores”. A insatisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e contexto geral do cargo: são os chamados fatores “higiênicos”.
- b) A satisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo: são os chamados fatores “higiênicos”. A insatisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e contexto geral do cargo: são os chamados fatores “motivadores”.
- c) A insatisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo: são os chamados fatores “motivadores”. A satisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e contexto geral do cargo: são os chamados fatores “higiênicos”.
- d) A insatisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo: são os chamados fatores “higiênicos”. A satisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e contexto geral do cargo: são os chamados fatores “motivadores”.
- e) A satisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo: são os chamados fatores “higiênicos”. A insatisfação no cargo não é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e contexto geral do cargo: são os chamados fatores “motivadores”.

29. Sobre a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Uma necessidade satisfeita é motivadora de comportamento. Sendo assim, as necessidades satisfeitas influenciam o comportamento, dirigindo-o para objetivos individuais.
- b) O indivíduo nasce com certa bagagem de necessidades fisiológicas, que são necessidades inatas ou hereditárias. De início, seu comportamento é exclusivamente voltado para a satisfação dessas necessidades, como fome, sede, ciclo sono-atividade, etc.
- c) A partir de uma certa idade, o indivíduo ingressa em uma longa trajetória de aprendizagem de novos padrões de necessidades. Surgem as necessidades de segurança, voltadas para a proteção contra o perigo, ameaças ou privação.
- d) As necessidades mais elevadas não somente surgem à medida que as mais baixas vão sendo satisfeitas, mas predominam as mais baixas de acordo com a hierarquia das necessidades traçadas por Maslow.
- e) As necessidades mais baixas requerem um ciclo motivacional relativamente rápido, enquanto as necessidades mais elevadas requerem um ciclo motivacional extremamente longo.

30. Sobre a motivação humana, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) O ambiente psicológico é a situação que a pessoa percebe e interpreta a respeito do mercado. É o ambiente relacionado com suas atuais necessidades mercadológicas. No ambiente psicológico, os objetos, pessoas ou situações adquirem valências, determinando um campo estático de forças psicossomáticas.
- b) A motivação está relacionada com o sistema de cognição do indivíduo. Cognição representa aquilo que as pessoas sabem a respeito de si mesmas e do ambiente que as rodeia.
- c) Para se compreender o comportamento humano, é fundamental o conhecimento da motivação humana. De um modo genérico, motivo é o impulso que leva a pessoa a agir de determinada maneira, isto é, que dá origem a um comportamento específico.
- d) O sistema cognitivo de cada pessoa inclui os seus valores pessoais e é profundamente influenciado pelo seu ambiente físico e social, por sua estrutura fisiológica, processos fisiológicos e por suas necessidades e experiências anteriores.
- e) Todos os atos do indivíduo são guiados pela sua cognição – pelo que ele sente, pensa e acredita.

31. Sobre a liderança, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) A liderança é um fenômeno social e ocorre exclusivamente em grupos sociais, é um tipo de influência.
- b) A liderança é a capacidade de influenciar as pessoas a fazerem o que devem. O líder exerce influência sobre as pessoas, conduzindo suas percepções de objetivos em direção aos seus objetivos.
- c) Liderança é a influência pessoal exercida em uma situação específica e dirigida por meio do processo da cognição humana à consecução de um objetivo específico.
- d) A liderança é uma lâmina de duplo corte: nenhuma pessoa pode ser um líder, a menos que possa fazer as pessoas fazerem o que ela pretende fazer, nem será bem-sucedida, exceto se seus seguidores a perceberem como um meio de satisfazer suas aspirações pessoais.
- e) A definição de liderança envolve duas dimensões: a primeira é a capacidade presumida de motivar as pessoas a fazerem aquilo que precisa ser feito. A segunda é a tendência dos seguidores de seguirem aqueles que eles percebem como instrumentais para satisfazerem os seus próprios objetivos pessoais e necessidades.

32. Sobre desenho de cargos e tarefas, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Um cargo é uma unidade da organização que consiste em um grupo de deveres e responsabilidades que o tornam separado e distinto dos outros cargos.
- b) Os deveres e responsabilidades de um cargo são atribuídos ao ocupante que desempenha o cargo e proporcionam os meios pelos quais cada empregado contribuirá para o alcance dos objetivos da organização.
- c) O desenho dos cargos é a maneira pela qual se projeta e estrutura os cargos individuais e os combinam em unidades, departamentos e divisões.
- d) O desenho dos cargos e das tarefas, assim como o desenho organizacional ou departamental, é também orientado pelos objetivos e estratégias da empresa.
- e) Tarefa é a composição de todas as atividades desempenhadas por uma pessoa, que podem ser visualizadas como um todo unificado e que ocupam uma posição informal no organograma.

33. Sobre avaliação de desempenho, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) É o processo que mede o desempenho do funcionário. O desempenho do funcionário é o grau em que ele alcança os requisitos do seu trabalho.
- b) É o processo de rever a atividade produtiva passada para avaliar a contribuição que os indivíduos fizeram para o alcance dos objetivos do sistema administrativo.
- c) É a identificação, mensuração e administração do desempenho humano na organização.
- d) Constitui a maneira pela qual os fornecedores internos e clientes internos avaliam as competências individuais de uma pessoa com a qual mantêm relacionamento de trabalho e fornecem dados e informações a respeito de seu desempenho e competências individuais para a sua melhoria contínua.
- e) É uma apreciação assistemática do desempenho de cada pessoa, em função das atividades proporcionadas pela empresa, das condições de trabalho e do potencial do grupo de trabalho.

34. Sobre desenho organizacional, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) O desenho organizacional aborda a configuração da estrutura organizacional da empresa e dos processos utilizados para fazê-la funcionar e alcançar resultados.
- b) O desenho organizacional representa o contexto das unidades que compõem a empresa tanto quanto suas relações de dependência, já o seu funcionamento envolve as funções e atividades necessárias para levar ao alcance dos objetivos dos colaboradores das unidades envolvidas.
- c) O desenho organizacional envolve a definição da estrutura básica da empresa e como a tarefa empresarial será dividida e atribuída entre departamentos, divisões, unidades, equipes e cargos.
- d) Quando o desenho organizacional não está adequado às necessidades da empresa e do contexto em que ela está inserida, são constantes as reorganizações no sentido de adequá-lo às mudanças e renovações indispensáveis ao sucesso organizacional.
- e) O desenho organizacional constitui uma das prioridades da administração, pois define como a organização irá funcionar e como seus recursos serão destruídos e aplicados.

35. Sobre *Just In Time* (JIT), é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Em seu aspecto mais básico o JIT significa produzir bens e serviços exatamente no momento em que são necessários, não antes para que formem estoques, e não depois para que seus clientes não tenham que esperar.
- b) Quatro razões-chaves definem o coração da filosofia JIT: a eliminação de desperdício, o envolvimento do nível institucional na produção, o estabelecimento de metas e objetivos de médio e longo prazo e o esforço de aprimoramento contínuo.
- c) O JIT é uma abordagem disciplinada, que visa aprimorar a produtividade global e eliminar os desperdícios.
- d) O JIT possibilita a produção eficaz em termos de custo, assim como o fornecimento apenas da quantidade correta, no momento e locais corretos, utilizando o mínimo de instalações, equipamentos, materiais e recursos humanos.
- e) O JIT é dependente do equilíbrio entre a flexibilidade do fornecedor e a flexibilidade do usuário.

36. É um requerimento específico do padrão ISO 14000 (*International Organization for Standardization – ISO*), EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Compromisso da alta gerência com a administração ambiental.
- b) Desenvolvimento e comunicação de uma política ambiental.
- c) Procedimento para auditoria parcial a fim de rever e modificar o sistema.
- d) Monitoramento e medida frequentes de todas as atividades operacionais.
- e) Estabelecimentos de objetivos e metas ambientais.

37. Um empresário do ramo de materiais de construção possui um único fornecedor para o seu cimento. A demanda de cimento é razoavelmente constante ao longo do ano. No último ano, a empresa vendeu 2.000 toneladas de cimento. Seus custos estimados de colocação de um pedido são cerca de R\$ 25,00, e os custos de manutenção de estoque são de 20% do custo de aquisição, por ano. A empresa paga R\$ 60,00 por tonelada de cimento. O valor do Lote Econômico de Compra (LEC), ou seja, o quanto de cimento a empresa deveria pedir por vez, é expresso de forma CORRETA somente na alternativa:

- a) 63,5 toneladas.
- b) 75,3 toneladas.
- c) 86,4 toneladas.
- d) 91,3 toneladas.
- e) 110,4 toneladas.

38. Uma fábrica de aparelhos condicionadores de ar produz três modelos distintos: o elite, o estilo e o popular. O modelo elite pode ser montado em 1,5 hora, o estilo em uma hora e o popular em 0,75 hora. A área de montagem da fábrica tem disponibilidade de 800 horas de pessoal de montagem por semana. A demanda pelas unidades elite, estilo e popular é na proporção de 2:3:2. Sendo assim, o número de unidades produzidas por semana é expresso de forma CORRETA somente na alternativa:

- a) 590,7 unidades.
- b) 630 unidades.
- c) 656,5 unidades.
- d) 695 unidades.
- e) 746,7 unidades.

39. O setor de operações regionais de retaguarda de um grande banco está projetando uma operação que vai processar suas solicitações de empréstimos consignados. O número de solicitações a serem processadas é 160 por semana e, o tempo disponível para processar as solicitações é de 40 horas por semana. Sendo assim, o tempo de ciclo para o arranjo físico do banco é expresso de forma CORRETA somente na alternativa:

- a) Quinze (15) minutos.
- b) Trinta (30) minutos.
- c) Uma (1) hora.
- d) Duas (2) horas.
- e) Quatro (4) horas.

40. A gráfica Gama está investindo em novas máquinas que possibilitam fazer impressões de alta qualidade. A demanda prevista para este tipo de impressão é de cerca de 100.000 unidades para o ano 1 e 220.000 unidades para o ano 2. A capacidade máxima de cada máquina que a empresa vai comprar é de 100.000 unidades por ano. Elas possuem um custo fixo de R\$ 200.000,00 por ano e um custo variável de processamento de R\$1,00 por unidade. A empresa acredita que será capaz de cobrar R\$4,00 por unidade para produzir tais impressões. Sendo assim, o lucro que a empresa deverá obter nos anos 1 e 2, respectivamente, é expresso de forma CORRETA somente na alternativa:

- a) R\$ 60.000,00 e R\$ 100.000,00
- b) R\$ 30.000,00 e R\$ 50.000,00
- c) R\$ 120.000,00 e R\$ 100.000,00
- d) R\$ 50.000,00 e R\$ 120.000,00
- e) R\$ 100.000,00 e R\$ 60.000,00

41. O centro de licenciamento de veículos Alfa recebe documentos de solicitação de licenciamento, digita os detalhes, checa a informação fornecida, classifica a solicitação de acordo com o tipo de licença, confirma o pagamento e depois emite a licença e a envia pelo correio. Atualmente, processa em média 5.000 licenças a cada dia de oito horas de trabalho. Uma recente checagem no local verificou que havia 15.000 solicitações “em andamento”, ou seja, esperando para serem processadas. A soma de todas as atividades necessárias para processar-se uma solicitação é de 25 minutos. Sendo assim, a eficiência do processo é expressa de forma CORRETA somente na alternativa:

- a) 1,74%
- b) 5,8%
- c) 10,7%

- d) 33,3%
- e) 50,0%

42. A empresa Nova Massa possui uma máquina automática de produção de *pizza* com cinco componentes principais, com confiabilidades individuais (probabilidade de o componente não falhar), como segue:

Misturador	Confiabilidade = 0,95
Cortador	Confiabilidade = 0,99
Aplicador de molhos	Confiabilidade = 0,97
Aplicador de fatiados	Confiabilidade = 0,90
Forno	Confiabilidade = 0,98

Se uma dessas partes do sistema de produção falhar, todo o sistema parará de funcionar. Sendo assim, a confiabilidade de todo o sistema é expressa de forma CORRETA somente na alternativa:

- a) 1,121
- b) 1
- c) 0,998
- d) 0,805
- e) 0,505

43. A empresa Beta concebe e produz cartazes para eventos e é reconhecida por sua rapidez de entrega. Entretanto, sua impressora colorida a *laser* de mesa grande está causando problemas e afetando as entregas. Atualmente, o tempo médio entre falhas da impressora é de 70 horas e o tempo médio pra consertá-la é de 6 horas. Sendo assim, o grau de disponibilidade da impressora é expresso de forma CORRETA somente na alternativa:

- a) 0,85
- b) 0,92
- c) 0,95
- d) 0,99
- e) 1,02

44. É uma vantagem da centralização, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Menor número de níveis hierárquicos.
- b) Melhor uso dos recursos materiais, tecnológicos, financeiros e equipamentos.
- c) Melhor possibilidade de interação no processo de planejamento, controle e avaliação.
- d) Maior uniformidade em termos de processos técnicos e administrativos.
- e) Possibilidade de gerar maior especialização nas diferentes unidades organizacionais.

45. Sobre Sistema de Informações Gerenciais (SIG) e seus conceitos básicos, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Dado é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz à compreensão de determinado fato ou situação.
- b) A atuação do executivo frente à informação independe de seu poder de decisão e de seu efetivo conhecimento a respeito do assunto abordado.
- c) Sistema de informações é o processo de transformação de dados em informações. E, quando esse processo está voltado para a geração de informações que são necessárias e utilizadas no processo decisório da empresa, diz-se que esse é um sistema de informações gerenciais.
- d) Informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar uma decisão.
- e) O SIG considera tanto as informações que foram processadas nos computadores quanto as processadas manualmente.

46. Sobre estrutura organizacional e seus conceitos básicos, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) A estrutura organizacional deve ser delineada de acordo com os objetivos e as estratégias pessoais estabelecidas, ou seja, a estrutura organizacional é uma ferramenta básica para alcançar as situações pessoais almejadas.
- b) Organização da empresa é a ordenação e o agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance dos objetivos e resultados estabelecidos.
- c) Estrutura formal, objeto de grande parte de estudo das organizações empresariais, é aquela deliberadamente planejada e formalmente representada, em alguns aspectos, pelo organograma.
- d) Estrutura informal é a rede de relações sociais e pessoais que não é estabelecida ou requerida pela estrutura formal. Surge da interação social das pessoas, o que significa que se desenvolve, espontaneamente, quando as pessoas se reúnem. Portanto, apresenta relações que, usualmente, não aparecem no organograma.

e) Estrutura organizacional é o instrumento administrativo resultante da identificação, análise, ordenação e agrupamento das atividades e dos recursos das empresas, incluindo o estabelecimento dos níveis de alçada e dos processos decisórios, visando ao alcance dos objetivos estabelecidos pelos planejamentos das empresas.

47. Sobre ética e responsabilidade social e seus conceitos básicos, é INCORRETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) A ética é a disciplina ou campo do conhecimento que trata da autoavaliação do comportamento individual, espelhando os valores vigentes no indivíduo.
- b) A ética lida com aquilo que pode ser diferente do que é, da aprovação ou reprovação do comportamento observado em relação ao comportamento ideal. O comportamento ideal é definido por meio de um código de conduta, ou código de ética, implícito ou explícito.
- c) Códigos de ética fazem parte do sistema de valores que orientam o comportamento das pessoas dos grupos e das organizações e seus administradores. A noção de ética, e as decisões pessoais e organizacionais que são tomadas com base em qualquer código de ética, refletem os valores vigentes na sociedade.
- d) Muito da discussão sobre a ética na administração tem sua origem na opinião de que as organizações têm responsabilidades sociais, elas têm a obrigação de agir no melhor interesse da sociedade. Portanto, devem pautar sua ação pelo princípio do estágio pós-convencional de desenvolvimento moral. Esta opinião representa uma ampliação da idéia da responsabilidade social dos indivíduos.
- e) No contexto da responsabilidade social, a ética trata essencialmente das relações entre pessoas. Se cada um deve tratar os outros como gostaria de ser tratado, o mesmo vale para as organizações.

48. Segundo o Código de Ética Profissional do Administrador (CEPA), aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 353, de 9 de abril de 2008, é um dever do Administrador, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Comunicar ao cliente, sempre com antecedência e por escrito, sobre as circunstâncias de interesse para seus negócios, sugerindo, tanto quanto possível, as melhores soluções e apontando alternativas.
- b) Renunciar, demitir-se ou ser dispensado do posto, cargo ou emprego, se, por qualquer forma, tomar conhecimento de que o cliente manifestou desconfiança para com o seu trabalho, hipótese em que deverá solicitar substituto.
- c) Declarar sempre publicamente os motivos de seu desligamento, evitando prejuízo, desprestígio ou interpretação errônea quanto à sua reputação.
- d) Esclarecer o cliente sobre a função social da organização e a necessidade de preservação do meio ambiente.
- e) Exercer a profissão com zelo, diligência e honestidade, defendendo os direitos, bens e interesse de clientes, instituições e sociedades sem abdicar de sua dignidade, prerrogativas e independência profissional, atuando como empregado, funcionário público ou profissional liberal.

49. Segundo o Código de Ética Profissional do Administrador (CEPA), aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 353, de 9 de abril de 2008, é um direito do Administrador, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Exercer a profissão em acordo com suas crenças e convicções, levando sempre em consideração as questões religiosas, de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade e condição social.
- b) Apontar falhas nos regulamentos e normas das instituições, quando as julgar indignas do exercício profissional ou prejudiciais ao cliente, devendo, nesse caso, dirigir-se aos órgãos competentes, em particular ao Tribunal Regional de Ética dos Administradores e ao Conselho Regional de Administração.
- c) Exigir justa remuneração por seu trabalho, a qual corresponderá às responsabilidades assumidas a seu tempo de serviço dedicado, sendo-lhe livre firmar acordos sobre salários, velando, no entanto, pelo seu justo valor.
- d) 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.
- e) A competição honesta no mercado de trabalho, a proteção da propriedade intelectual sobre sua criação, o exercício de atividades condizentes com sua capacidade, experiência e especialização.

50. Segundo o Código de Ética Profissional do Administrador (CEPA), aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 353, de 9 de abril de 2008, é vedado ao Administrador, EXCETO o que se expressa somente na alternativa:

- a) Sugerir, solicitar, provocar ou induzir divulgação de textos de publicidade que resultem em propaganda pessoal de seu nome, méritos ou atividades, salvo se em exercício de qualquer cargo ou missão, em nome da classe, da profissão ou de entidades ou órgãos públicos.
- b) Permitir a utilização de seu nome e de seu registro por qualquer instituição pública ou privada onde não exerça pessoal ou efetivamente função inerente à profissão.
- c) Afastar-se de suas atividades profissionais, mesmo temporariamente, sem razão fundamentada e sem notificação prévia ao cliente ou empregador.
- d) Recusar-se à prestação de contas, bens, numerários, que lhes sejam confiados em razão do cargo, emprego, função ou profissão, assim como sonegar, adulterar ou deturpar informações, em proveito próprio, em prejuízo de clientes, de seu empregador ou da sociedade.

e) Participar de eventos promovidos pelas entidades de classe, sob suas expensas ou quando subvencionados os custos referentes ao acontecimento.

RASCUNHO: