

## PROFISSIONAL JÚNIOR - ADMINISTRAÇÃO

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos						Conhecimentos Específicos					
Língua Portuguesa IV		Conhecimentos Gerais		Noções de Informática II		Bloco 1		Bloco 2		Bloco 3	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	1,0 cada	11 a 15	1,0 cada	16 a 20	1,0 cada	21 a 40	1,0 cada	41 a 55	1,0 cada	56 a 70	1,0 cada

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

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com caneta esferográfica de tinta 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, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR** ou **MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **DELIMITADOR 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. O candidato 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** deste Processo Seletivo Público o candidato que:

- a) se utilizar, durante a realização das provas, de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios não analógicos, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
- 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;
- d) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

**Obs.** O candidato só poderá ausentar-se 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.

09 - O candidato deve reservar 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 - O candidato deve, ao terminar as provas, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

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

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

## LÍNGUA PORTUGUESA IV

Sobre Marte, os *drones* e vidas humanas

Na missão espacial mais ambiciosa dos últimos tempos, o robô Curiosity pousou recentemente no solo marciano, um ambiente inóspito para seres humanos. A imagem da conquista de um planeta longínquo por uma máquina reúne dois sonhos de ficção científica — a criação de robôs e a exploração espacial. O robô que pousou em Marte é apenas o exemplo mais recente e eloquente de uma realidade que há tempos já saiu dos livros e filmes para entrar em nosso dia a dia. Há mais de 8 milhões de robôs aqui mesmo na Terra, em atividades tão distintas quanto aspirar o pó da sala, auxiliar médicos em cirurgias delicadas, dirigir automóveis, vigiar as fronteiras e — em seu uso mais controverso — matar inimigos em conflitos armados.

Na verdade, sem que o percebamos, os robôs começam a tomar conta de diferentes aspectos da nossa vida. Até que ponto devemos delegar a máquinas tarefas que consideramos essencialmente humanas ou mesmo a tomada de decisões que envolvem vidas e valores fundamentais? Qual o risco representado pelos *drones*, os aviões que, comandados à distância, conseguem exterminar o inimigo com elevado grau de precisão? Que tipo de aplicação essa nova realidade tem sobre a sociedade e sobre a visão que temos de humanidade?

Tais questões representam um dos maiores desafios que deveremos enfrentar neste século. Seria um despropósito deixar de aproveitar as conquistas da robótica para aperfeiçoar atividades tão necessárias quanto a medicina, o policiamento ou mesmo a limpeza doméstica. Mas também seria ingênuo acreditar que máquinas ou robôs podem um dia nos substituir em decisões complexas, que envolvem menos um cálculo racional e mais emoções ou crenças. Para o futuro, prenunciam-se perguntas mais difíceis, mais desafiadoras — e até ameaçadoras — do que aquelas relativas ao uso de *drones*. Perguntas cuja resposta nenhum robô poderá dar.

GUROVITZ, Hélio. *Revista Época*, 13 ago. 2012, p. 8. Adaptado.

1

Em relação ao desenvolvimento da robótica no mundo moderno, o autor do texto defende a tese de que

- (A) a utilização de máquinas e robôs em atividades essenciais como o atendimento médico e o policiamento das cidades é mais importante do que a exploração espacial.
- (B) as conquistas da tecnologia conseguiram atribuir aos diferentes robôs funcionalidades inimagináveis nos filmes e livros de ficção científica criados até hoje.
- (C) o uso de máquinas teleguiadas em guerras e demais conflitos armados entre os países é uma ofensa aos princípios de respeito à vida e aos valores da humanidade.
- (D) os *drones* representam um avanço tecnológico inigualável, mas podem ser considerados potencialmente perigosos para a preservação dos princípios éticos da humanidade.
- (E) os robôs podem colaborar em vários aspectos da vida diária, mas são incapazes de substituir o homem nas decisões que dependam de fatores que superem o racional.

2

Todo texto deve seguir uma determinada ordem de apresentação das ideias para atingir seus objetivos comunicativos.

No texto, após se questionar o risco que aviões robóticos apresentam para a humanidade, afirma-se que

- (A) a exploração de planetas distantes por uma máquina é um sonho antigo de livros e filmes de ficção científica.
- (B) a realidade tem superado a ficção no que diz respeito às funcionalidades criadas pelos cientistas para os robôs.
- (C) as conquistas da robótica nos campos da medicina e do policiamento, por exemplo, devem ser valorizadas.
- (D) as pessoas devem questionar se tarefas essencialmente humanas devem ser atribuídas a máquinas robóticas.
- (E) os milhões de robôs que existem atualmente em nosso planeta desempenham funções de diferentes tipos.

3

A frase em que a flexão do verbo auxiliar destacado obedece aos princípios da norma-padrão é

- (A) Alguns estudiosos consideram que **podem** haver robôs tão inteligentes quanto o homem.
- (B) **Devem** existir formas de garantir a exploração de outras tarefas destinadas aos robôs.
- (C) No futuro, **devem** haver outras formas de investimentos para garantir a evolução da robótica.
- (D) **Pode** existir obstáculos que os robôs sejam capazes de superar, como a locomoção e o diálogo.
- (E) **Pode** surgir novas tecnologias para aperfeiçoar a conquista espacial.

4

O trecho “O robô que pousou em Marte é apenas o exemplo mais recente e eloquente de uma realidade que há tempos já saiu dos livros e filmes para entrar em nosso dia a dia” (l. 7-10) expressa um ponto de vista que é justificado em

- (A) “Na verdade, sem que o percebamos, os robôs começam a tomar conta de diferentes aspectos da nossa vida.” (l. 16-18)
- (B) “Até que ponto devemos delegar a máquinas tarefas que consideramos essencialmente humanas ou mesmo a tomada de decisões que envolvem vidas e valores fundamentais?” (l. 18-21)
- (C) “Qual o risco representado pelos *drones*, os aviões que, comandados à distância, conseguem exterminar o inimigo com elevado grau de precisão?” (l. 21-24)
- (D) “Mas também seria ingênuo acreditar que máquinas ou robôs podem um dia nos substituir em decisões complexas, que envolvem menos um cálculo racional e mais emoções ou crenças.” (l. 32-35)
- (E) “Para o futuro, prenunciam-se perguntas mais difíceis, mais desafiadoras — e até ameaçadoras — do que aquelas relativas ao uso de *drones*.” (l. 35-38)

5

No trecho “Para o futuro, prenunciam-se perguntas mais difíceis, mais desafiadoras — e até ameaçadoras — do que aquelas relativas ao uso de *drones*.” (l. 35-38), o verbo **prenunciar** foi utilizado no plural por se tratar de uma construção de passiva pronominal com sujeito também no plural.

O mesmo procedimento é adotado no verbo destacado em:

- (A) Para conquistar posição de vanguarda na corrida espacial, **obedecem**-se a princípios básicos de inovação tecnológica.
- (B) Na missão espacial ao solo marciano, ambiente inóspito aos humanos, **assistiram**-se a episódios inesquecíveis.
- (C) Nos livros e filmes de ficção científica do século passado, **falavam**-se de robôs como uma possibilidade muito próxima e viável.
- (D) Com o avanço das pesquisas em robótica nas últimas décadas, **delegam**-se atividades eminentemente humanas às máquinas.
- (E) Para evitar que o crescimento da robótica provoque distorções incontroláveis, **necessitam**-se de leis protecionistas.

6

O grupo em que todas as palavras estão grafadas de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa é

- (A) gorjeta, ogeriza, lojista, ferrujem
- (B) pedágio, ultrage, pagem, angina
- (C) refúgio, agiota, rigidez, rabujento
- (D) vigência, jenipapo, fuligem, cafajeste
- (E) sargeta, jengiva, jiló, lambujem

7

A forma verbal destacada está empregada de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa em:

- (A) Se os governantes **verem** o prejuízo causado pelas variações do clima, talvez tomem medidas cautelares.
- (B) A construção de novas hidrelétricas dependia de que as verbas se **mantessem** inalteradas.
- (C) As variações do clima não afetariam o meio ambiente se a população **interviesse** nas políticas públicas.
- (D) Todos **ansiam** que os eventos climáticos extremos não cheguem a causar problemas ambientais.
- (E) Um grupo de pesquisadores **entreveu** a possibilidade de prejuízos na produção de energia por causa das alterações das chuvas na Amazônia.

8

A concordância verbal está de acordo com a norma-padrão **EXCETO** em:

- (A) As análises revelam que o valor das correlações entre a vazão dos rios e anomalias de temperatura do mar são pequenos.
- (B) Cerca de 20% das cavernas catalogadas em diversas regiões do Brasil situam-se nos geossistemas ferruginosos.
- (C) Medidas têm sido tomadas para avaliar a influência das mudanças do clima que comprometem a geração de energia.
- (D) Mudança anormal de variações que afetam a matriz energética nacional constitui motivo de preocupação.
- (E) Os problemas que associam a energia nuclear à possibilidade de acidentes e ao risco da confecção de bombas atômicas podem ser resolvidos.

9

O emprego do acento grave que indica a crase é obrigatório, de acordo com a norma-padrão, no **a** que está destacado em:

- (A) Antes de construir uma hidrelétrica, é importante avaliar **a** ocorrência de fenômenos climáticos prejudiciais à região.
- (B) Aplicar **a** ciência já adquirida e evoluir para uma nova realidade com respeito à natureza é responsabilidade de todos.
- (C) As secas prolongadas dificultam **a** sobrevivência da população ribeirinha e repercutem no potencial energético da região.
- (D) Empreendeu-se **a** inovadora pesquisa de adaptação de novas tecnologias para a geração de energia.
- (E) Eventos climáticos atípicos na Amazônia não causam estragos permanentes, e a vida retorna **a** situação normal.

10

A expressão em destaque está grafada de acordo com a norma-padrão da Língua Portuguesa em:

- (A) A civilização maia e as grandes dinastias chinesas entraram em declínio **por que** sofreram efeitos de eventos climáticos.
- (B) A humanidade precisa compreender a razão **por que** precisa evitar que os gases do efeito estufa aqueçam o planeta.
- (C) Algumas civilizações antigas foram destruídas **por quê** eventos climáticos afetaram a produtividade agrícola.
- (D) Os cientistas pesquisam as variações climáticas **por que** as consideram essenciais à previsão de desastres ambientais.
- (E) Os resultados das pesquisas evidenciam o **por quê** do aumento do aquecimento global nas últimas décadas.

## CONHECIMENTOS GERAIS

11

**Naquele tempo, tínhamos...**

... **50 000** habitantes, sendo **18 000** deles escravos

e éramos a capital do **Reino de Portugal, Brasil e Algarves**

Descontando-se o excesso de capricho estético das imagens — a paisagem inteira em tons de ocre, ruas e vielas exibindo paralelismo extremo e caravelas chegando ao cais quase em ordem unida —, devia ser mais ou menos assim o Rio do início do século XIX. Essa foi a cidade criada em computação gráfica pelo Estúdio Aevo, um trabalho em 3D sobre a Zona Portuária para o longa *O Inventor de Sonhos*, de Ricardo Nauemberg [...] Tudo começa em 1808, quando da abertura dos portos às nações amigas, com os acontecimentos narrados sob a ótica de um menino mestiço em busca de seu pai, um artista europeu.

**Revista Veja**. São Paulo Abril, 2.336. ed. ano 46, n. 35, 28 ago. 2013. *Revista Veja Rio*, ano 22, n. 35, p. 26.

De acordo com as informações acima, referentes a um determinado contexto cultural e histórico específico, o filme citado deve expor, na tela, uma cidade então tomada pela

- (A) violência urbana  
(B) economia neoliberal  
(C) ideologia escravocrata  
(D) arquitetura renascentista  
(E) política republicana ditatorial

12

O conceito de cidadania emerge com uma nova roupagem no universo político e jurídico contemporâneo. [...] As novas realidades enfrentadas contemporaneamente atingem cada vez mais uma dimensão global, colocando os cidadãos de diferentes e longínquos países diante dos mesmos problemas. [...] A cidadania ambiental cosmopolita afirma o princípio democrático para além das fronteiras nacionais, [...].

SOUSA, M. T. C.; LOUREIRO, P. (org). **Cidadania** – Novos Temas, Velhos Desafios. Ijuí: Unijuí, 2009, p. 39.

Nesse sentido, a questão ambiental, impondo às nações e aos cidadãos uma aliança planetária na ação internacional, é vista, de forma mais abrangente, como tendo um papel fundamental no(a)

- (A) processo civilizatório local  
(B) acesso à informação das nações ricas  
(C) avanço tecnológico dos países emergentes  
(D) construção da política contemporânea  
(E) dinâmica econômica dos mercados regionais

13

Entra governo, sai governo e a pauta da reforma política sempre é incluída na agenda nacional, embora nunca efetivada. Mas este ano é diferente. Há uma urgência [...] em responder às demandas das ruas surgidas com as manifestações iniciadas no mês de junho de 2013, quando ficou evidente a rejeição ao atual jogo político [...]. Mas cientistas e juristas mostram-se descrentes quanto a essa possibilidade [...].

CIRNE, Rita. **Reforma Política**. Revista Caros Amigos, São Paulo: Caros Amigos Ltda, ano XVII, n. 197, 2013, p. 24. Adaptado.

Muitos estudiosos da questão consideram que, sem pressão social, ações de interesse público ficam prejudicadas. Para eles, é possível que, sem participação social, a tão propalada reforma política fique protelada ou aconteça de forma limitada.

A partir dessa premissa, uma reforma política efetiva exige, em primeira instância, o(a)

- (A) fortalecimento do debate público com a sociedade e das propostas de iniciativa popular.  
(B) instauração imediata do financiamento público de campanha e da fiscalização dos partidos.  
(C) mudança para o sistema eleitoral distrital e para a exigência de nível superior para os candidatos.  
(D) facilitação para a fiscalização das contas eleitorais e das doações de grupos empresariais.  
(E) aprovação de dispositivo para eliminação do suplente e para o limite de idade no exercício de cargo público.

14

A desaceleração recente da economia brasileira trouxe à baila o debate sobre o papel do investimento público na formação bruta do capital fixo e sua importância para o desenvolvimento da economia. Desde o imediato Pós- -Guerra, o exame da trajetória da economia brasileira confirma que o bom desempenho do investimento público é crucial para a obtenção de taxas de crescimento elevadas. [...] nos períodos de 1950 a 1967 e de 1968 a 1979, o investimento foi o motor da expansão da economia brasileira. [...] Esses dois períodos presenciaram a primeira e a segunda onda de industrialização pesada e crescimento rápido no Brasil, antes de a famigerada crise da dívida externa destruir a capacidade de coordenação do Estado. Descontada a década perdida encravada entre os anos 1980 e 1989, o desenvolvimento modesto no período de 1990 a 2006 foi claramente estimulado por condições externas favoráveis (...).

BELLUZZO, L. G; ALMEIDA, J. S. G. de. A macroeconomia dos desencontros. **Revista Carta Capital**, São Paulo: Confiança, ano XIX, n. 763, 28 ago. 2013, p.42. Adaptado.

Com base no texto acima, conclui-se que os autores consideram que a volta do crescimento depende da

- (A) atitude dos governantes para atuar com ética, eliminando práticas de corrupção na relação com o setor privado.
- (B) opção do setor privado para aplicar investimentos na indústria automobilística, facilitando o emprego de capitais nacionais.
- (C) ação do governo para ampliar as exportações de produtos de alta tecnologia, investindo na qualificação técnica e intelectual dos trabalhadores.
- (D) determinação dos empresários para investir na produção de bens de consumo não duráveis, estimulando a capacidade de consumo da população.
- (E) condição do Estado para recuperar a função de coordenador das decisões privadas, elevando, por exemplo, o investimento público em infraestrutura.

15

A visão de sustentabilidade do setor energético e os rumos da matriz elétrica brasileira foram o tema da Expedição Planeta 2013, realizada entre os dias 15 e 18 de maio pelo Planeta Sustentável, [...]. O encontro aconteceu no Parque Nacional do Iguaçu, ao lado das famosas cachoeiras e próximo da maior usina hidrelétrica do mundo, e reuniu especialistas, entre gestores, cientistas, executivos, consultores, jornalistas e organizações do terceiro setor, para debates de alto nível que apontaram alguns caminhos.

**Revista Superinteressante**. São Paulo: Abril, 321. ed., ago. 2013, p.16. Adaptado.

Um dos caminhos apontados é de que a espinha dorsal do sistema elétrico brasileiro continuará com as

- (A) hidrelétricas, com base no baixo custo da tecnologia empregada.
- (B) hidrelétricas, com base no reconhecimento do potencial hídrico do país.
- (C) termoeletrônicas, com base na redução do preço do urânio no mercado.
- (D) termoeletrônicas, com base na vocação histórica do país no uso do gás natural.
- (E) termoeletrônicas, com base na tendência de aumento da oferta do petróleo.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA II

16

	F	G
44	Dia da semana	Valor em Reais
45	segunda	4600
46	terça	2300
47	quarta	1500
48	quinta	3300
49	sexta	2700
50	SOMA	
51	MÉDIA	

Um funcionário deseja somar o valor dos objetos adquiridos por seu departamento durante a semana e tirar a média (aritmética) diária de despesas usando o trecho de planilha Excel transcrito acima, lançando-as, respectivamente nas células G50 e G51.

Para isso, ele deve escrever as seguintes funções nas células G50 e G51, respectivamente:

- (A) =SOMA (G45:G50) e =MÉDIA (G45:G51)
- (B) =SOMA (G45:G49) e =MÉDIA (G45:G49)
- (C) =SOMA (G45;G49) e =MÉDIA (G45;G49)
- (D) =SOMA (F45:G49) e =MÉDIA (F45:G49)
- (E) =SOMA (F50:F45:G49) e =MÉDIA (F51:F44:G49)

17

E	F	G	H
58	matrícula	nota final	aprovado ou reprovado
59	2013_1001	7,5	
60	2013_1002	6	
61	2013_1003	8	
62	2013_1004	4,5	
63	2013_1005	8,3	
64	nota mínima de aprovação	7	

Uma professora pretende utilizar o trecho de planilha Excel acima mostrado para preencher as células da coluna H referentes à situação de aprovação ou reprovação de seus alunos, escrevendo uma fórmula com a função SE na célula H59 e depois arrastando-a, verticalmente, com alça de preenchimento, até a célula H63. Considere que todas as outras células da planilha estão vazias.

Qual é a fórmula que atende ao objetivo da professora?

- (A) =SE(G59>\$G\$64;"reprovado";"aprovado")
- (B) =SE(G59<G64;"aprovado";"reprovado")
- (C) =SE(G59<\$G\$64;"reprovado";"aprovado")
- (D) =SE(G59>G64;"aprovado";"reprovado")
- (E) =SE(G59<G64;"reprovado";"aprovado")

18

Durante a confecção de um slide de uma apresentação em PowerPoint, o autor ficou na dúvida quanto ao uso de um botão e resolveu consultar a AJUDA.

Qual é a tecla de atalho adequada para o autor abrir a janela AJUDA?

- (A) F1
- (B) F4
- (C) F5
- (D) F7
- (E) F12

19

Depois de digitar dois textos no aplicativo Word, para incluir num relatório, um funcionário percebeu que estavam com alinhamentos diferentes em relação às margens. Resolveu, então, mantendo os textos, usar o alinhamento do primeiro texto em ambos.

Para isso utilizou o recurso

- (A) copiar e colar
- (B) recortar e colar
- (C) selecionar e substituir
- (D) hifenizar automaticamente
- (E) pincel ou pincel de formatação

20

Um funcionário percebeu que digitava num documento Word, repetidamente, textos e formatações com os quais sintetizava e classificava as várias ações de seu setor em diversas categorias. Com a finalidade de otimizar seu trabalho, resolveu automatizá-lo, agrupando toda a digitação correspondente a cada categoria sob um único comando que, quando executado, realizaria automaticamente toda a digitação e formatação correspondentes.

Para realizar essa automação de maneira apropriada, o funcionário utiliza

- (A) macros
- (B) etiquetas
- (C) caixas de texto
- (D) referências cruzadas
- (E) campos de mesclagem

RASCUNHO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## BLOCO 1

21

Em termos históricos, a evolução dos conceitos de gestão de pessoas é um reflexo das transformações social, política e econômica de nosso país ao longo do último século. A esse respeito, pode-se afirmar que, em um determinado período, ocorreu a valorização das atividades de treinamento e desenvolvimento, dos cargos, dos salários e dos benefícios, uma vez que a mão de obra qualificada se mostrou escassa, em função do “milagre brasileiro” e do conseqüente avanço econômico e crescimento das organizações.

Essa afirmação descreve os conceitos de gestão de pessoas valorizados no período compreendido de

- (A) 1890 a 1930
- (B) 1930 a 1950
- (C) 1950 a 1964
- (D) 1964 a 1978
- (E) 1980 a 1990

22

A valorização do conhecimento como forma de vantagem competitiva das organizações fez com que o planejamento da gestão de pessoas modificasse seu foco das estratégias de controle para as estratégias de comprometimento.

Essa mudança se instaura do seguinte modo:

- (A) a estrutura organizacional passou de totalmente hierarquizada e baseada na separação entre pensamento e ação para estruturas mais achatadas que unem o fazer e o pensar, como forma de *empowerment*.
- (B) a organização do trabalho mudou do trabalho enriquecido e desafiador para o trabalho especializado, monótono e repetitivo.
- (C) o sistema de controle mudou a ênfase de controle implícito da equipe para a ênfase nos controles explícitos do trabalho.
- (D) as carreiras que eram flexíveis e diferentes passaram a ser rígidas e especializadas.
- (E) as relações com sindicatos passaram do diálogo e da busca de convergência de interesses para o confronto baseado na divergência de interesses.

23

Uma empresa iniciou o cadastramento de parceiros para prover a todos os seus funcionários o benefício de acesso à academia de ginástica e clube de lazer.

Considerando-se tal situação, essa empresa tem por objetivo prover benefício do tipo

- (A) assistencial
- (B) legal
- (C) mandatário
- (D) recreativo
- (E) supletivo

24

As políticas de gestão de pessoas são fundamentais para guiar o desenvolvimento das atividades pelos colaboradores da organização.

Nesse sentido, devem ser respeitados os seguintes conceitos e características nas práticas de gestão de pessoas, **EXCETO**:

- (A) clareza e simplicidade na definição e no entendimento das políticas, de forma a serem redigidas de modo inteligível a todos.
- (B) congruência na aplicação da política, de forma que cada nível e área recebam tratamento diferenciado em função de cada julgamento das situações.
- (C) estabilidade com um suficiente grau de permanência para evitar alterações muito grandes e seguidas.
- (D) flexibilidade como uma possibilidade de aceitar correções e adaptações sem perder a essência básica.
- (E) generalidade como a possibilidade de aplicação global e compreensiva para toda a organização.

25

As organizações desenvolvem políticas de gestão de pessoas que sejam adequadas a sua filosofia, cultura e necessidades.

A respeito da política de remuneração, sua função essencial é estabelecer critérios de

- (A) admissão quanto a competências cognitivas, experiência e potencial de desenvolvimento.
- (B) auditoria permanente sobre aplicação e adequação das políticas e normas de gestão de pessoas junto à força de trabalho.
- (C) incentivo e participação nos lucros e resultados, alinhados às competências e ao desempenho.
- (D) planejamento, alocação e movimentação interna de pessoas, considerando o plano de carreiras e oportunidades futuras.
- (E) preparação, atualização e aperfeiçoamento da força de trabalho para o desenvolvimento de tarefas e atribuições.

26

O desenvolvimento do plano de carreira é fundamental na gestão de pessoas, pois visa a possibilitar crescimento dentro da estrutura organizacional.

Para garantir o desenvolvimento do plano de carreira, é uma norma frequente entre algumas organizações

- (A) manter plano anual de capacitação com, no mínimo, 40 horas, para todos os colaboradores.
- (B) implementar ações de integração, como visitas técnicas, de novos colaboradores.
- (C) realizar avaliação de desempenho, no final do ano, incluindo autoavaliação.
- (D) admitir pessoas com escolaridade mínima de 2º grau.
- (E) promover, anualmente, no mínimo, 10% do quadro funcional.

27

Uma organização, atenta às relações no ambiente de trabalho, começou a preocupar-se com a crescente rotatividade de pessoal, ou seja, a flutuação de pessoal que indica a saída de colaboradores. Para tanto, decidiu calcular o índice de rotatividade, considerando os seguintes números:

- efetivo médio da organização (EM): 1.000 funcionários;
- número de colaboradores desligados (CD): 50 funcionários;
- número de colaboradores promovidos (CP): 100 funcionários;
- número de colaboradores insatisfeitos (CI): 75 funcionários.

Nessas circunstâncias, o índice de rotatividade é de

- (A) -0,07%
- (B) 0,01%
- (C) 3,75%
- (D) 4,26%
- (E) 5,00%

28

No desenho de planos de cargos e salários, a correta definição de alguns conceitos mostra-se fundamental para seu pleno desenvolvimento, de forma a evitar erros e inadequações.

Qual é a definição correta para o conceito de cargo?

- (A) É a posição que um assume em relação aos demais na estrutura de cargos, em consequência da avaliação ou classificação.
- (B) É a sequência ou disposição hierárquica estabelecida.
- (C) É o conjunto de atividades que cada indivíduo executa na organização, sendo singular, já que existe apenas um para cada pessoa na empresa.
- (D) É o conjunto de funções assemelhadas ou complementares, executadas por um ou mais indivíduos na organização, sendo plural, pois pode haver uma ou mais pessoas que o ocupem na mesma empresa.
- (E) Consiste nas exigências necessárias a que os indivíduos devem atender para o desempenho das atividades.

29

A realização das atividades de treinamento e desenvolvimento são parte fundamental da gestão de pessoas.

Dentre as suas finalidades **NÃO** se encontra o objetivo de

- (A) aperfeiçoar a formação profissional das pessoas para que adquiram maior conhecimento em sua área de atuação.
- (B) contribuir para atrair e reter os profissionais talentosos.
- (C) estimular a competitividade entre superiores e subordinados, em função de futuras promoções para novos cargos mais desafiadores.
- (D) oferecer às pessoas desenvolvimento de competências, preparando-as para assumir novos cargos.
- (E) permitir ao colaborador a especialização em sua função, visando a otimizar resultados.

30

A avaliação de desempenho é um processo dinâmico, cuja implementação necessita de projeto detalhado em etapas sequenciais. A literatura indica algumas etapas visando à implementação da avaliação de desempenho, dentre as quais se destacam as seguintes:

- P – aplicação dos instrumentos e realização de entrevistas e reuniões;
- Q – criação de programa de sensibilização, elaboração de cursos, manuais e instrumentos;
- R – definição de objetivos e integração da gestão do desempenho no planejamento estratégico;
- S – manutenção (anual, semestral) e acompanhamento dos resultados;
- T – sensibilização e capacitação de avaliadores e avaliados (todo corpo funcional);
- U – tratamento dos dados e preparação de relatórios sobre o desempenho organizacional.

A sequência apropriada de etapas, visando à adequada implementação da avaliação de desempenho, é:

- (A) P, Q, R, S, T, U
- (B) Q, T, P, R, S, U
- (C) R, Q, T, P, U, S
- (D) T, R, S, P, U, Q
- (E) U, P, R, S, Q, T

31

A construção de um plano de remuneração deve levar em consideração critérios e aspectos que permitam atender e conciliar, simultaneamente, as necessidades das pessoas e das organizações.

Qual dos aspectos a seguir **NÃO** permite esse atendimento e essa conciliação?

- (A) Criação de equilíbrio interno e externo, tanto em cargos do mesmo nível como em cargos comparados em outras organizações.
- (B) Composição por remuneração fixa, em partes fixas ou totalmente variáveis.
- (C) Valorização do desempenho ou do tempo de trabalho na organização.
- (D) Decisão sobre remuneração abaixo, na média ou acima do mercado, com base em pesquisas salariais.
- (E) Manutenção da descentralização nas decisões salariais, mesmo em organizações com baixa maturidade.

32

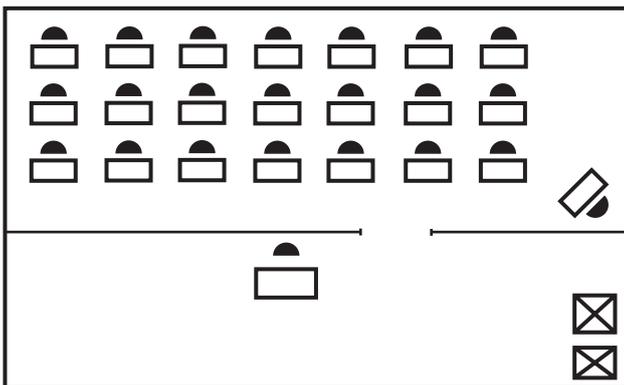
Uma empresa está trabalhando no desenvolvimento de programas de treinamento e desenvolvimento. Para tal, precisa decidir se deve convocar seus instrutores, ou se deve contratar professores considerando que estes desempenham funções diferentes.

Das funções essenciais de um instrutor, uma delas é

- (A) desenvolver o processo de ensino-aprendizagem, com foco em competências e mudanças de comportamento nos treinandos.
- (B) elaborar seus próprios planejamentos didáticos, por meio de planos de aula, apostilas e demais materiais, de acordo com sua conveniência.
- (C) desenvolver cursos e materiais didáticos independentemente de novas tecnologias educacionais.
- (D) estabelecer uma relação vertical com o grupo, valorizando as titulações acadêmicas.
- (E) propiciar e estimular um ambiente formal de sala de aula.

33

Considere-se o *layout* da imagem apresentada abaixo.



Esse *layout* é do tipo

- (A) envolvente
- (B) panorâmico
- (C) em corredor
- (D) em espaço aberto
- (E) estação de trabalho

34

Aos administradores são atribuídos diferentes papéis, quando se considera o desenvolvimento da Teoria Geral da Administração. Dentre esses papéis, há aquele no qual são atribuídos ao administrador o desenvolvimento e a manutenção de uma teia de relações e contatos com o exterior. Esse papel permite o intercâmbio de informações, o acompanhamento e a construção de coalizões e alianças.

Esse papel que foi descrito é definido como

- (A) elemento de ligação
- (B) empreendedor
- (C) líder
- (D) símbolo
- (E) solucionador de conflitos

35

Um gerente precisa analisar uma situação inadequada de relacionamento no ambiente de trabalho, de forma a lidar com uma doença desenvolvida por um dos funcionários, em função de uma situação mal gerenciada.

O relatório apresenta a seguinte descrição: um funcionário do setor de vendas mostra-se com frequentes debilidades física e psicológica, implicando ausências frequentes e reações desmesuradas a estímulos provocados em situações de maior pressão. Mostra-se menos capaz de suportar a sobrecarga crescente, apesar de seus esforços, o que contribui para o agravamento do quadro de rompimento com o equilíbrio biopsicossocial e de queda de produtividade.

A descrição aponta para a doença conhecida como

- (A) alcoolismo e drogadição
- (B) depressão
- (C) dort / LER
- (D) estresse ou *distress*
- (E) síndrome de *burnout*

36

Os funcionários do setor de informática realizavam, voluntariamente, cerca de 8 horas de treinamento em internet para pessoas idosas da comunidade onde a empresa estava inserida. Ao perceber os benefícios de tal atividade, a empresa decidiu dar uma gratificação simbólica a tais funcionários. A partir de então, eles começaram a desinteressar-se pelas atividades, deixando de considerá-las divertidas ou engrandecedoras.

Qual teoria contemporânea de motivação explica o recente desinteresse?

- (A) Teoria da aprendizagem social
- (B) Teoria da avaliação cognitiva
- (C) Teoria da equidade
- (D) Teoria do estabelecimento de objetivos
- (E) Teoria do reforço

37

O Diretor de Recursos Humanos, ao aprender sobre as diferentes teorias motivacionais clássicas e contemporâneas, descobriu que é possível definir um conjunto de orientações e ações que devem ser utilizadas no sentido de motivar os funcionários da empresa.

Nessas circunstâncias, sua equipe listou várias ações, dentre as quais a seguinte orientação ou ação **NÃO** é adequada para a motivação desses funcionários:

- (A) compreender que os funcionários têm necessidades diferentes.
- (B) permitir participação dos funcionários somente em decisões que não os afetem.
- (C) reconhecer as diferenças individuais.
- (D) utilizar objetivos e *feedback*.
- (E) vincular as recompensas ao desempenho.

38

Maria é dona de um restaurante e procura adotar diferentes estilos de liderança em função do nível de prontidão de seus funcionários. Recentemente, ela teve de dar orientações claras e específicas para o funcionário do caixa, que, embora estivesse motivado, apresentava certa incapacidade para realizar sua tarefa. Ao mesmo tempo, ela teve de ser apoiadora e participativa com dois garçons que sempre foram bastante capazes, porém estavam desmotivados.

Qual teoria explica a liderança de Maria?

- (A) Teoria Comportamental
- (B) Modelo Contingencial de Fiedler
- (C) Teoria da Liderança Situacional
- (D) Teoria do Caminho
- (E) Teoria dos Traços

39

A teoria geral da administração, por um lado, define as funções do administrador (planejar, organizar, dirigir e controlar) e, por outro, apresenta as áreas funcionais de atuação dos administradores (operações, *marketing*, finanças e recursos humanos).

A qual combinação função-área se refere o exemplo de um administrador que atue na definição dos parâmetros de produção agregada e do *layout* das instalações?

- (A) direção – recursos humanos
- (B) planejamento – operações
- (C) organização – *marketing*
- (D) planejamento – finanças
- (E) direção – operações

40

As ações de medicina ocupacional visam à adaptação do empregado à sua função e à prevenção de qualquer dano à saúde. Dentre essas ações, destaca-se aquela voltada à organização e à avaliação de dados de morbidade e mortalidade, investigando todas as possíveis relações com as atividades profissionais da organização.

A situação descrita está relacionada ao desenvolvimento de ações de

- (A) atendimento de emergência
- (B) estatística médica
- (C) exames periódicos
- (D) programas de reabilitação
- (E) treinamento dos empregados

## BLOCO 2

41

Dado que o índice de preços IGP-M medido pela FGV apresentou os valores de 1301,8952 e 1339,0302 para os meses de janeiro e abril de 2014, respectivamente, qual a inflação acumulada (aproximada) refletida nesse período pelo IGP-M?

- (A) 0,124%
- (B) 0,713%
- (C) 0,95%
- (D) 2,554%
- (E) 2,852%

42

O coeficiente de determinação  $R^2$  de um modelo de regressão linear simples sem intercepto é um valor que mede o ajustamento do modelo aos dados, e tem seu valor dado por um número real  $x$

- (A) positivo, e  $0 < x \leq 1$
- (B) não negativo
- (C) não positivo
- (D) negativo
- (E) positivo ou zero ou negativo

43

Uma empresa de consultoria, especializada em projetos de implantação de sistemas de pequeno porte, está iniciando sua operação e, por prestar um serviço de complexidade intelectual, está com dificuldade em definir os preços de suas propostas a serem entregues nos processos de prospecção de projetos. Isso ocorre porque serviços baseados em capital intelectual ou em tecnologia tendem a exigir preços mais específicos, sendo difícil especificar todos os componentes do preço.

Considerando-se essa situação, a indicação adequada a esse contexto é os gestores dessa empresa aplicarem

- (A) orçamentos cruzados
- (B) as 5 forças de Porter
- (C) modelo de precificação de Gordon
- (D) diagnóstico sistêmico
- (E) método *Price-Cap* (método preço-teto)

44

Que transformação(ões) deve(m) ser realizada(s) nas variáveis ( $Y$  e/ou  $x$ ) para que se possa utilizar o método de regressão linear simples e modelar a relação entre as variáveis, como  $Y = a \cdot x^b$ , onde  $a$  e  $b$  são constantes?

- (A) Aplicar o logaritmo apenas à variável explicativa.
- (B) Aplicar o logaritmo apenas à variável dependente.
- (C) Aplicar o logaritmo às variáveis explicativa e dependente.
- (D) Aplicar a função exponencial apenas à variável dependente.
- (E) Aplicar a função exponencial apenas à variável explicativa.

45

Uma empresa está preparando seu orçamento para o próximo ano. Para tal, precisa realizar o desdobramento de sua receita anual prevista de 20 milhões de reais, em receitas mensais. A receita mensal sofre o efeito sazonal. As receitas mensais do último ano são as seguintes:

Mês	Receita	Mês	Receita	Mês	Receita	Mês	Receita
Jan	1,25	Abr	1,20	Jul	1,75	Out	1,40
Fev	1,15	Mai	1,35	Ago	1,65	Nov	1,10
Mar	1,30	Jun	1,50	Set	1,30	Dez	1,05

Considerando-se essas receitas, qual deve ser o valor previsto (aproximado), em milhões de reais, para o mês de abril do próximo ano?

- (A) 1,50  
(B) 1,56  
(C) 1,63  
(D) 1,69  
(E) 1,75

46

Uma empresa teve o seguinte orçamento para o ano de 2014 aprovado por seu conselho diretor em 30/10/2013:

Orçamento de 2014	Milhares de R\$
Receita Operacional	1.200,00
Custo Operacional	900,00
Lucro Operacional	300,00

Após a aprovação, o diretor operacional da empresa descobriu que uma matéria-prima responsável por 30% do seu custo operacional terá um aumento de 50% em seu custo para empresa, para o ano de 2014. Por uma questão política, o diretor da empresa não deseja refazer o orçamento e reapresentá-lo ao conselho diretor para uma nova aprovação.

Qual o percentual de aumento que a receita operacional deverá sofrer, mantidos todos os outros custos constantes, para que o lucro operacional se mantenha o mesmo?

- (A) 11,25%  
(B) 20,25%  
(C) 37,50%  
(D) 50,50%  
(E) 71,25%

47

Considerando os princípios básicos da análise de investimentos, um projeto deve ser analisado, econômica e financeiramente, a uma determinada taxa de juros.

O valor dessa taxa deve ser igual ao da taxa

- (A) de financiamento de mercado de curto prazo  
(B) de financiamento de mercado de longo prazo  
(C) de aplicação de recursos da empresa (custo de oportunidade)  
(D) Selic  
(E) cambial do dia

48

Um gerente de sistemas identificou que o seu projeto possui aderência direta a um objetivo do planejamento estratégico da organização. Portanto, dada a sua relevância, precisa garantir o prazo de entrega do sistema, assim como mantê-lo dentro da previsão de custos.

Esse projeto possui sete atividades para as quais são indicados o tempo de duração e também a relação de antecedência entre elas, conforme se vê abaixo:

Atividades	Tempo (dias)	Antecedida por
A	11	--
B	8	--
C	5	A
D	14	A
E	4	B,C
F	13	D
G	14	E

Quais as atividades que deveriam ter uma proteção (ou margem de segurança) para assegurar a conclusão do projeto no prazo?

- (A) A, C, E e G  
(B) A, D e F  
(C) F e G  
(D) B, E e G  
(E) A e B

49

Uma gerente do Departamento de Recursos Humanos da empresa X S/A é concitada a convencer os empregados da empresa a realizar trabalhos aos sábados e aos domingos, bem como a estabelecer o período entre essas duas jornadas.

Nesse contexto, nos termos da Consolidação das Leis do Trabalho, essa empresa deve respeitar a seguinte determinação:

- (A) havendo necessidade especial, os empregados poderão trabalhar sem intervalo por período máximo de três dias.  
(B) nos sábados, por determinação da Lei, a remuneração será arbitrada pelo empregador.  
(C) entre duas jornadas de trabalho, haverá um período mínimo de onze horas consecutivas para descanso.  
(D) será assegurado a todo empregado um descanso semanal de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, o qual será no domingo.  
(E) nos dias de feriados nacionais não haverá trabalho em qualquer área.


 Continua

**50**

Na medida em que não se permite o uso de algemas de forma indiscriminada, somente admitindo-se a sua utilização em casos excepcionais, está sendo efetivada a proteção contra o(a)

- (A) direito de crença
- (B) livre locomoção
- (C) liberdade de manifestação
- (D) tratamento desumano
- (E) inviolabilidade do domicílio

**51**

Na medida em que é editada uma lei, regularmente votada pelo Congresso Nacional, a qual protege as pessoas com certo grau de deficiência física, ofertando oportunidades de inserção no mercado de trabalho, está sendo realizado o princípio da

- (A) cidadania
- (B) organização
- (C) proteção
- (D) democracia
- (E) república

**52**

A possibilidade da quebra do sigilo das comunicações pessoais é possível, segundo a Constituição, por força de autorização judicial.

No campo desse tema, a regra geral de proibição de acesso às comunicações, está-se protegendo o direito à

- (A) liberdade
- (B) culpabilidade
- (C) competência
- (D) igualdade
- (E) intimidade

**53**

Beto é gerente da empresa Mai Ltda. e pretende realizar diversas aquisições de material. Para isso, usa os critérios que apreendeu ao estudar o rito licitatório utilizado pelo Estado, com o fito de buscar o melhor preço. Assim, busca adquirir, de início, bens de pequeno valor, também utilizando o critério da Lei de licitações.

Nesse caso, em observância à Lei de licitações a modalidade aplicável seria o(a)

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

**54**

A União verifica que está ocorrendo falta de gás e gasolina no mercado, motivada por crise instaurada no Oriente Médio a qual impede a exportação desses bens para fornecimento a indústrias e pessoas no Brasil. Diante dessa circunstância, pode contratar livremente com os fornecedores.

De acordo com a Lei de licitações, essa dispensa é motivada por intervenção

- (A) na propriedade privada
- (B) no domínio econômico
- (C) nos preços administrados
- (D) nas indústrias nacionais
- (E) internacional mercantil

**55**

Dentre os documentos específicos de regularidade fiscal e trabalhista, a Lei de licitações exige certidão específica de regularização perante o

- (A) Fundo Programa de Integração Social (Fundo PIS)
- (B) Fundo Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Fundo PASEP)
- (C) Fundo de Previdência Público (FPP)
- (D) Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)
- (E) Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza (FCEP)

RASCUNHO

## BLOCO 3

56

A ameaça de entrada de uma empresa em uma indústria depende de suas barreiras de entrada, combinadas à reação dos concorrentes em atuação.

Uma fonte principal de barreira de entrada, que se refere aos declínios nos custos unitários de um produto à medida que o volume absoluto por período aumenta, é conhecida como

- (A) acesso aos canais de distribuição
- (B) diferenciação de produto
- (C) necessidade de capital
- (D) economias de escala
- (E) custos de mudança

57

As barreiras de saída e de entrada são conceitualmente distintas, no entanto seu nível de interação é um conhecimento importante para a análise de uma indústria.

O melhor caso, no que concerne aos lucros da indústria, é aquele em que as barreiras de entrada são

- (A) altas, mas as de saída são baixas.
- (B) altas, assim como as de saída.
- (C) baixas, mas as de saída são altas.
- (D) baixas, assim como as de saída.
- (E) baixas, mas as de saída são intransponíveis.

58

Uma empresa que planeja entrar em um novo mercado está definindo sua abordagem estratégica para os seus primeiros quinze anos de atuação. Seu alvo está no âmbito de toda a sua indústria, e ela busca como vantagem a unicidade observada pelo cliente.

A estratégia genérica apropriada para essa empresa é a conhecida como

- (A) diferenciação
- (B) liderança no custo total
- (C) enfoque em diferenciação
- (D) enfoque em baixo custo
- (E) meio-termo

59

Uma empresa constitui uma reunião de atividades executadas com o objetivo de projetar seu produto, produzi-lo, comercializá-lo, entregá-lo e sustentá-lo. Essas atividades podem ser representadas utilizando-se de uma cadeia de valores, que as divide em atividades primárias e atividades de apoio.

Um exemplo de atividade primária é

- (A) aquisição
- (B) desenvolvimento de tecnologia
- (C) gerência de recursos humanos
- (D) infraestrutura da empresa
- (E) logística externa

60

O termo SWOT resulta da junção das iniciais das palavras inglesas *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças). Para uma empresa que opera um estacionamento particular no centro de uma cidade, o aumento da fiscalização do poder público contra o estacionamento irregular será considerado um(a)

- (A) fator interno
- (B) ameaça
- (C) força
- (D) fraqueza
- (E) oportunidade

61

Ao ler o plano estratégico de uma empresa, um investidor deparou com a seguinte frase: "Ser uma das cinco maiores empresas integradas de energia do mundo e a preferida pelos nossos públicos de interesse".

Tal declaração retrata, referente a essa empresa, seu(sua)

- (A) valor
- (B) princípio ético
- (C) visão
- (D) missão
- (E) razão de existir

62

Governança Corporativa é um sistema que possui alguns princípios básicos. Existe um princípio caracterizado por defender tratamento justo a todos os sócios bem como às demais partes interessadas, sendo inaceitáveis atitudes ou políticas discriminatórias.

Esse princípio é conhecido como

- (A) *accountability*
- (B) equidade
- (C) prestação de contas
- (D) responsabilidade corporativa
- (E) transparência

63

Em vez de enfatizarem a fabricação e a venda, as empresas estão passando a se enxergar como parte de uma sequência de criação e entrega de valor. Esse processo consiste em três etapas: 1) selecionar o valor; 2) fornecer o valor; 3) comunicar o valor.

Na etapa 1, a equipe de *marketing* deve

- (A) desenvolver o produto, sendo parte do *marketing* tático.
- (B) determinar o preço, sendo parte do *marketing* estratégico.
- (C) promover vendas, sendo parte do *marketing* tático.
- (D) segmentar o mercado, sendo parte do *marketing* estratégico.
- (E) selecionar o mercado-alvo, sendo parte do *marketing* tático.

64

Os sistemas de informações que atendem às necessidades do nível operacional da organização e são utilizados pelos profissionais da empresa em todos os níveis de execução são conhecidos como sistemas

- (A) de automação
- (B) de apoio à decisão
- (C) especialistas
- (D) gerenciais
- (E) transacionais

65

*Data Warehouse* pode ser conceituado como uma coleção de dados orientada por assuntos, integrada, assim como

- (A) não variante no tempo e volátil.
- (B) não variante no tempo e não volátil.
- (C) pouco variante no tempo e volátil.
- (D) variante no tempo e volátil.
- (E) variante no tempo e não volátil.

66

As empresas possuem grandes quantidades de dados. Em geral, a maioria delas é incapaz de aproveitar plenamente o valor que eles têm.

Com o intuito de melhorar essa situação, surgiu o *data mining*, que se caracteriza por

- (A) desenhar padrões já conhecidos.
- (B) extrair padrões ocultos nos dados.
- (C) tomar decisões para os gestores.
- (D) não trabalhar com tendências.
- (E) não trabalhar com associações.

67

Existem cinco orientações concorrentes com base nas quais as organizações conduzem suas atividades de *marketing*.

A orientação que sustenta que os consumidores dão prioridade a produtos de baixo custo e fáceis de ser encontrados é conhecida como orientação de

- (A) *marketing*
- (B) *marketing* holístico
- (C) produção
- (D) produto
- (E) vendas

68

A avaliação de oportunidades de crescimento envolve o planejamento de novos negócios, assim como a redução ou a extinção de negócios superados.

A decisão de identificar oportunidades para conseguir crescimento adicional dentro dos negócios atuais está associada a uma estratégia de crescimento

- (A) *downsizing*
- (B) integrado
- (C) intensivo
- (D) por diversificação
- (E) por reintegração

69

O sucesso de uma empresa não depende apenas do grau de excelência com que cada departamento trabalha, mas também do nível de excelência com que as diversas atividades departamentais são coordenadas para conduzir os processos centrais de negócios.

O processo que melhor retrata todas as atividades relacionadas à pesquisa, ao desenvolvimento e ao lançamento de produtos de alta qualidade, com rapidez e dentro do orçamento, é o de

- (A) aquisição de clientes
- (B) compreensão do mercado
- (C) gerência do processo do pedido
- (D) gerência de relacionamento com os clientes
- (E) realização de uma nova oferta

70

Um plano de *marketing* é um documento escrito que resume o que o profissional de *marketing* sabe sobre o mercado e que indica como a empresa planeja alcançar seus objetivos.

O plano de contingência, quando abordado no plano de *marketing*, é apresentado na seção:

- (A) análise da situação
- (B) controles para monitoramento
- (C) estratégia de *marketing*
- (D) projeções financeiras
- (E) resumo executivo

RASCUNHO

