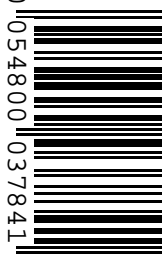


0 054800 037841



# **INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)**

**CONCURSO PÚBLICO  
Nº 001/2014**



**Analista Executivo em Metrologia e  
Qualidade - Administração Geral e  
Pública**

**Tarde**

Organizadora:



CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

A partir da década de 70, tendo como marco histórico a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e diante dos problemas oriundos da degradação ambiental, iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza, e de gerar e distribuir riquezas.

Por outro lado, em paralelo a este movimento chamado “verde”, a desigualdade social foi nas últimas décadas expandindo numa velocidade vertiginosa e com ela crescendo a exclusão social e a violência.

Em decorrência destes dois fatores deparamo-nos, na década de 90, com um novo fenômeno social, qual seja a proliferação do 3º setor: a esfera pública não-estatal. Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores. De agente passivo de consumo, o consumidor passa a ser agente de transformação social, por meio do exercício do seu poder de compra, uso e descarte de produtos, de sua capacidade de poder privilegiar empresas que tenham valores outros que não somente o lucro na sua visão de negócios. Assim, sociedade civil e empresas passam a estabelecer parcerias na busca de soluções, diante da convicção de que o Estado sozinho não é capaz de solucionar a todos os problemas e a responder a tantas demandas.

É diante desta conjuntura que nasce o movimento da responsabilidade social. Movimento este que vem crescendo e ganhando apoio em todo o mundo, e que propõe uma aliança estratégica entre 1º, 2º e 3º setores na busca da inclusão social, da promoção da cidadania, da preservação ambiental e da sustentabilidade planetária, na qual todos os setores têm responsabilidades compartilhadas e cada um é convidado a exercer aquilo que lhe é mais peculiar, mais característico. E, para que essa aliança seja possível, a ética e a transparência são princípios fundamentais no modo de fazer negócios e de relacionar-se com todas as partes interessadas.

À sociedade civil organizada cabe papel fundamental pelo seu poder ideológico – valores, conhecimento, inventividade e capacidades de mobilização e transformação.

A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente. Nesse sentido, os setores produtivos e empresariais ganham um papel particularmente importante, pelo impacto que geram na sociedade e seu poder econômico e sua capacidade de formular estratégias e concretizar ações.

Essa nova postura, de compartilhamento de responsabilidades, não implica, entretanto, em menor responsabilidade dos governos, ao contrário, fortalece o papel inerente ao governo de grande formulador de políticas públicas de grande alcance, visando o bem comum e a equidade social, aumentando sua responsabilidade em bem gerenciar a sua máquina, os recursos públicos e naturais na sua prestação de contas à sociedade. Além disso, pode e deve ser o grande fomentador, articulador e facilitador desse novo modelo que se configura de fazer negócios.

*(Disponível em: [http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/contextualizacao.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/contextualizacao.asp). Acesso em dezembro de 2014.)*

**01**

**De acordo com o texto apresentado, é correto afirmar que**

- I. O crescimento da desigualdade social é um movimento que ultrapassa os limites da exclusão social e da violência.
- II. O consumidor possui um papel determinante no processo de transformação em que a sociedade, do ponto de vista econômico, está inserida.
- III. As transformações operadas na sociedade, a partir da década de 90, demonstram a busca por soluções cuja característica é o envolvimento de setores distintos tendo em vista os mesmos propósitos.

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

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

**02**

**O 3º§ inicia-se fazendo referência a fatores expostos anteriormente que são vistos como fundamentais para o processo mencionado a seguir. Sobre tais fatores, é correto afirmar que**

- A) dispõem de elementos comuns com objetivos variados.
- B) compõem uma analogia em que se aproximam através de determinadas características.
- C) acumulam aspectos que se distanciam quanto aos benefícios produzidos a partir dos mesmos.
- D) possuem características que indicam aspectos prejudiciais ao crescimento econômico da sociedade.
- E) constituem metodologias relacionadas à necessária conscientização global quanto ao meio ambiente.

03

Em *“Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores.”* (3º§), o termo em destaque é utilizado como um pronome anafórico. Tal emprego pode ser comprovado em sua relação estabelecida com o(s)

- A) crescimento de um segmento social e público.
- B) fenômenos sociais de característica governamental.
- C) movimentos liderados por consumidores conscientes.
- D) desenvolvimento dos dois fatores apontados anteriormente.
- E) fatores econômicos relacionados no texto a partir da década de 70.

04

De acordo com o texto, a sociedade civil possui um papel fundamental diante de seu *“poder ideológico”*; a partir do efeito de sentido produzido pelo termo em destaque, é correto afirmar que a sociedade

- A) age de forma excludente.
- B) sustenta convicções e interesses do grupo.
- C) sobrepõe os ideais a considerações práticas.
- D) legitima o poder econômico da classe dominante.
- E) expressa interesses revolucionários da classe dominada.

05

No 4º§ do texto, a oração *“[...] para que essa aliança seja possível [...]”* denota, no período em que está inserida, o(a)

- A) meio pelo qual tal aliança se faz possível.
- B) finalidade da aliança mencionada entre os vários setores.
- C) entendimento de que a aliança entre os vários setores mencionados é possível.
- D) razão por que a ética e a transparência são considerados princípios fundamentais.
- E) objetivo da existência de elementos como ética e transparência nas relações citadas.

06

Considerando o emprego do pronome demonstrativo *“este”* em *“Em decorrência destes dois fatores [...]”* (3º§), indique as frases a seguir que apresentam a mesma justificativa para sua utilização (considere suas variações).

- I. Neste século, a ciência multiplicou-se.
- II. Isto que está aqui tem um grande peso.
- III. Um dia destes ele decide seu destino e tudo se resolve.
- IV. Consultada a juíza, esta se manifestou favoravelmente a nossa causa.

Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

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

07

Acerca dos elementos constitutivos do período *“A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente.”* (6º§) é correto afirmar que

- A) não há dúvidas quanto à fonte de geração dos impactos mencionados.
- B) a forma verbal *“conclama”* indica valor de ação acabada recentemente.
- C) a responsabilidade social deve ser atribuída a todos os setores da sociedade.
- D) ao substituir o agente de *“conclama”* por *“sociedade”*, é atribuída maior credibilidade ao conteúdo da informação apresentada.
- E) a atribuição de determinada responsabilidade aos setores da sociedade mostra que os impactos ambientais podem ser revertidos.

08

Em *“[...] iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza [...]”* (1º§) preservando-se a correção semântica e a adequação linguística, o trecho em destaque poderia ser substituído por

- A) sendo necessária.
- B) de que tenha sido.
- C) de que fosse necessária.
- D) de que haveria necessidade de.
- E) de que houvesse necessidade de.

09

A expressão “*crescente consciência*” é formada por vocábulos grafados corretamente com “sc”. Indique, a seguir, o vocábulo que também deveria ser grafado com “sc”.

- A) Abcesso. B) Excursão. C) Obsessão. D) Sucessivo. E) Concessão.

10

De acordo a predominância de certos elementos textuais, pode-se afirmar que o texto apresentado é um exemplo de

- A) injunção. B) narração. C) descrição. D) dissertação. E) conversaço.

### LÍNGUA INGLESA

Read the text to answer **11** to **15**.

#### The Office of Weights and Measures

The Office of Weights and Measures promotes uniformity in U.S. weights and measures laws, regulations, and standards to achieve equity between buyers and sellers in the marketplace. This enhances consumer confidence, enables U.S. businesses to compete fairly at home and abroad, and strengthens the U.S. economy.

OWM partners with the National Conference on Weights and Measures (NCWM), an organization of State and local weights and measures officials and representatives of business, industry, consumer groups, and Federal agencies, to develop U.S. standards in the form of uniform laws, regulations, and methods of practice. OWM serves as the U.S. representative to the International Organization of Legal Metrology (OIML) to bring efficiency and cost savings to U.S. manufacturers and other stakeholders doing business overseas, through the promotion of harmonized international standards and regulatory practices.

OWM ensures traceability of state weights and measures standards to the International System of Units (SI); develops procedures for legal metrology tests and inspections, and conducts training for laboratory metrologists and weights and measures officials. OWM provides guidance on the model weights and measures laws and regulations adopted by the NCWM and coordinates the development and publication of key NCWM publications.

It is estimated that sales of products or services impacted by weights and measures laws in the United States represent approximately 50 percent of the U.S. Gross Domestic Product. Industry sectors potentially affected by the decisions of the NCWM include retail food sales, other retail sales, petroleum products, transportation, and chemicals.

The NIST Office of Weights and Measures analyzes weights and measures training needs, obtains input from the weights and measures community, designs and delivers training for laboratory metrologists and weights and measures officials, measures the impact and effectiveness of training to ensure ongoing continual improvement, and consults with the weights and measures community to ensure ongoing professional development.

(Available in: <http://www.nist.gov/pml/wmd>.)

11

One of the OWM’ duties is to

- A) conduct inspections throughout the USA. D) represent fifteen percent of the US GDP.  
B) shape standards and regulatory conducts. E) compete for insurance at home and abroad.  
C) cater to international sales’ achievement.

12

All of the itens fit into the same category EXCEPT:

- A) Laws. B) Sales. C) Enables. D) Chemicals. E) Businesses.

13

One of the outcomes of the OWM action is:

- A) Equality among weather systems. D) Consumer confidence improvement.  
B) Reaching increased retail food sales. E) Regulate budget and the nation’s GDP.  
C) Cutting on government expenditure.

14

“Weights and Measures laws in the US represent approximately 50 percent...” APPROXIMATELY is closest in meaning to

- A) hardly. B) clearly. C) almost. D) seldom. E) accurately.

15

Choose the item which is a measure:

- A) Yard.                      B) Wrist.                      C) Knee.                      D) Elbow.                      E) Shoulder.

16

The item that matches the image is:



(fifa.com/worldcup)

- A) Brazilians usually meet for prayer and sports.                      D) Misfortune in soccer is a sign of God's blessing.  
B) Soccer is acknowledged as holy activity in Brazil.                      E) Technology turned out to be a Brazilian religion.  
C) Brazil is known for its lack of religious freedom.

Read the text to answer **17, 18, 19** and **20**.

A man stepped onto the overnight train and told the conductor, "I need you to wake me up in Philadelphia. I'm a deep sleeper and can be angry when I get up, but no matter what, I want you to help me make that stop. Here's \$100 to make sure".

The conductor agreed. The man fell asleep, and when he awoke he heard the announcement that the train was approaching New York, which meant they had passed Philadelphia a long time ago.

Furious, he ran to the conductor. "I gave you \$100 to make sure I got off in Philadelphia, you idiot!"

"Wow," another passenger said to his traveling companion. "Is that guy mad!"

"Yeah," his companion replied. "But not half as mad as that guy they forced off the train in Philadelphia."

(English2Go, No 7, The Reader's Digest Association, 2005. P. 80.)

17

Choose the item that does NOT belong in the group.

- A) Fell.                      B) Heard.                      C) Meant.                      D) Replied.                      E) Awoke.

18

In "Here's \$100 to make sure" MAKE SURE is closest in meaning to:

- A) Stop.                      B) Help.                      C) Agree.                      D) Certify.                      E) Change.

19

In "They had passed Philadelphia a long time ago" the verb tense is a:

- A) Past perfect.                      D) Past progressive.  
B) Simple past.                      E) Conditional perfect.  
C) Present perfect.

20

In “...the train was approaching New York” a gerund is used as a/an

- A) verb.                      B) noun.                      C) article.                      D) adjective.                      E) quantifier.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

Nas escolas estratégicas, destaca-se que algumas são claramente estágios ou aspectos do processo de formação da estratégia. Relacione adequadamente os aspectos na formação da estratégia às escolas.

1. Reside na mente do estrategista localizado no centro.                      ( ) Configuração.  
2. Olha muito a frente para uma perspectiva estratégica.                      ( ) Empreendedora.  
3. Olha para baixo, oculta em nuvens de crenças.                      ( ) Design.  
4. Olha para o processo ou em volta dele.                      ( ) Cognitiva.  
5. Vê além de uma visão única de futuro.                      ( ) Cultural.

A sequência está correta em

- A) 1, 2, 3, 4, 5.                      B) 2, 3, 5, 4, 1.                      C) 4, 5, 2, 1, 3.                      D) 3, 5, 2, 1, 4.                      E) 5, 1, 4, 3, 2.

22

Sobre o conceito de estratégia, analise as afirmativas.

- I. Uma estratégia é o padrão ou plano que integra as principais metas, políticas e sequências de ação da organização em um todo coeso.  
II. Uma estratégia bem formulada ajuda a organizar e alocar os recursos de uma organização em uma postura única e viável, baseada em suas competências e deficiências internas relativas, mudanças antecipadas no ambiente e movimentos contingentes por parte dos oponentes inteligentes.  
III. As estratégias podem ser vistas como declarações prévias para orientar a ação ou como resultados posteriores de um comportamento real.  
IV. As estratégias normalmente existem em muitos níveis diferentes em qualquer grande organização.  
V. Estratégia é fazer intercâmbios ao competir. A essência da estratégia é escolher o que não fazer.

Estão corretas as afirmativas

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

23

“A história sobre a literatura estratégica sugere que ela tem sido caracterizada por dez principais escolas desde seu início, nos anos 60. Entre elas, destaca-se a escola \_\_\_\_\_ que se refere à maneira como as organizações usam graus de liberdade para manobrar entre seus ambientes. Nesse contexto, é incluída a chamada ‘Teoria da Contingência’ que considera as respostas esperadas das organizações para situações contingenciais.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) de poder                      D) empreendedora  
B) de design                      E) de posicionamento  
C) ambiental

24

Com os mercados se tornando cada vez mais competitivos, as organizações estão medindo o sucesso com base em recursos mais escassos. A solução foi desenvolver estratégias colaborativas. O surgimento das Alianças Estratégicas Internacionais (AEIs) gerou euforia em relação ao potencial de tais acordos para atender às demandas intensificadoras da competição global e, ainda, desapontamento com os desafios inerentes à sua implementação. São considerados aspectos positivos das AEIs, EXCETO:

- A) Substitui as atividades da cadeia de valor, refletindo na dependência do parceiro.  
B) Adquire o conhecimento necessário (mercados, tecnologia, gestão) de forma eficiente e barata.  
C) Integra totalmente as operações da empresa com as do parceiro; portfólio de recursos totalmente novo.  
D) Expansão do universo de oportunidades do mercado através da busca de áreas de esforço radicalmente novas.  
E) Associa relações mais próximas com fornecedores e clientes, através da coordenação mais estrita das atividades verticais.

25

As empresas encontram-se em uma era de experimentação intensa, com novas formas organizacionais, e as tecnologias inovadoras criaram oportunidades radicalmente diferentes para fazer negócios. Como resultado, a arquitetura das empresas está mudando, as relações hierárquicas estão se achatando, os projetos de trabalho estão ganhando mais poder e os mercados estão se abrindo. Nesse contexto, tem-se os objetivos amplos da empresa e os resultados relacionados a desempenho, variando desde a participação de mercado e a satisfação do cliente até o retorno total para os acionistas. Esses objetivos denominam-se

- A) processos.
- B) estratégias.
- C) tecnologias.
- D) metas organizacionais.
- E) relações de autoridade.

26

A intensidade da concorrência em uma indústria não é uma questão de coincidência ou de má sorte. Ao contrário, a concorrência em uma indústria tem raízes em sua estrutura econômica básica e vai além do comportamento dos atuais concorrentes. De acordo com *Porter*, o grau de concorrência em uma indústria depende

- A) apenas da capacidade financeira.
- B) somente da sofisticação tecnológica.
- C) do conjunto das forças competitivas.
- D) da reputação dos produtos no mercado.
- E) significativamente do poder de negociação dos compradores.

27

“Uma parcela grande das vendas é adquirida por um determinado comprador, aumentando sua importância nos resultados. Para *Porter*, essa situação integra o conjunto das cinco forças competitivas básicas.” Assinale a alternativa que identifica corretamente qual força o trecho anterior se refere.

- A) Ameaça de novos entrantes.
- B) Poder de negociação dos compradores.
- C) Poder de negociação dos fornecedores.
- D) Rivalidade entre as empresas existentes.
- E) Ameaça de produtos ou serviços substitutos.

28

“O perfil de ativos e as qualificações em relação à concorrência, incluindo recursos financeiros, postura tecnológica, identificação da marca, análise do ambiente em que a organização se encontra, entre outras, integram o que é definido como análise \_\_\_\_\_, amplamente utilizada para a formulação de uma estratégia competitiva.”

Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) da indústria
- B) da sociedade
- C) da concorrência
- D) dos fornecedores
- E) das forças, fraquezas, ameaças e oportunidades

29

Estratégia e estrutura têm uma relação de reciprocidade que evidencia a interligação entre a formulação da estratégia e sua implementação. Na implementação de estratégias, são utilizados três tipos principais de estruturas organizacionais. Assinale-os.

- A) Por produto, por cliente e simples.
- B) Multivisional, matricial e funcional.
- C) Matricial, por produto e geográfica.
- D) Simples, funcional e multidivisional.
- E) Geográfica, funcional e por produto.

30

“Desde os primórdios, o homem tem se valido da experiência alheia na realização de atividades para, por meio da comparação ou cópia, aprender como realizar tais atividades com melhores resultados. Uma das técnicas mais difundidas, nos últimos anos, é aquela por meio da qual a organização compara seu desempenho com outra de desempenho comprovadamente superior. A ideia central é procurar novas práticas administrativas existentes no mercado e adotá-las.” Essa abordagem é conhecida como

- A) *outsourcing*.
- B) reengenharia.
- C) *empowerment*.
- D) *benchmarking*.
- E) *balanced scorecard*.

**31**

**“É um conjunto de documentos que promove o fluxo de informações dentro da empresa. Deve ser simples, pequeno, de fácil leitura e entendimento por todos.” Trata-se de**

- A) PDCA.                      B) rotina.                      C) padrão.                      D) método.                      E) processo.

**32**

**A partir da década de 50, o conceito de qualidade, que até então era relacionado apenas à perfeição técnica de um produto, evoluiu para adequação do produto ao uso. O entendimento predominante nas últimas décadas e que certamente representa a tendência futura é a conceituação de qualidade como satisfação dos clientes. Diante do exposto, são considerados atributos da qualidade dos produtos, EXCETO:**

- A) Confiabilidade.                      D) Desempenho técnico ou funcional.  
B) Conservadorismo.                      E) Qualidade percebida e imagem da marca.  
C) Instalação e orientação de uso.

**33**

**Quando um consumidor é levado a pensar que ao comprar determinado produto está adquirindo algo que nenhum outro produto lhe oferece, ou seja, o produto tem uma funcionalidade única, encontra-se diante de uma estratégica genérica definida como**

- A) de cliente.                      D) de diferenciação.  
B) de enfoque.                      E) liderança do custo total.  
C) de concorrência.

**34**

**As bases de dados do *benchmarking* devem atender aos requisitos de acesso, dados, relatórios e flexibilidade de aplicações. Acerca do atendimento aos requisitos para as bases de dados, analise.**

- I. Permitir o acesso somente a usuários previamente cadastrados.  
II. Permitir o armazenamento e a recuperação de informações tanto sobre o desempenho das empresas quanto de seus relatos de boas práticas.  
III. Armazenar informações de desempenho somente do último período analisado.  
IV. Permitir que os relatórios possibilitem informações para que sejam levantadas as causas (prováveis) de melhor desempenho das empresas.  
V. Ser flexível em suas aplicações permitindo cadastro de novos indicadores ainda não previstos.

**Estão corretas apenas as afirmativas**

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

**35**

**De acordo com o conceito do método PDCA, é correto afirmar que**

- A) é usado para evidenciar a ordem de importância dos problemas, causas e temas em geral.  
B) é utilizado para planejar a coleta de dados a partir das necessidades de análise de dados futuras.  
C) representa as relações existentes entre um problema ou o efeito indesejável do resultado de um processo e todas as possíveis causas desse problema.  
D) estabelece, na etapa do planejamento (plan), as metas da organização, enquanto que os métodos utilizados para atingir as metas são definidos na etapa da ação (do).  
E) dispõe as informações de modo que seja possível a visualização da forma da distribuição de um conjunto de dados em torno do valor central. É a comparação de dados resultantes de um processo, para uma característica de qualidade de interesse.

**36**

**O cenário mundial tem sido afetado, nas últimas três décadas, por duas grandes tendências transformadoras: a consolidação dos mecanismos de mercado, no âmbito econômico, e a consolidação da democracia, no âmbito político. Assim, o mercado e a democracia são as bases sobre as quais estão se estruturando as novas sociedades. Nesse contexto, é correto afirmar que a Administração Pública busca**

- A) melhores lucros.                      D) novas fontes de impostos.  
B) maiores arrecadações.                      E) novos investimentos em empresas.  
C) realização da função social.



37

Para *Deming*, a gestão da qualidade é conseguida através de alguns pontos que definiu e divulgou no Japão com a missão de reerguer aquele país no pós-guerra. São considerados alguns desses atributos, EXCETO:

- A) Não depender da inspeção para atingir a qualidade.
- B) Sempre depender da inspeção para atingir a qualidade.
- C) Eliminar as barreiras entre os departamentos de forma que as pessoas possam trabalhar em equipes.
- D) Melhorar constante e continuamente cada processo. Melhorando a qualidade e a produtividade, em consequência, os custos diminuirão.
- E) Estabelecer constância de propósitos para melhoria do produto e do serviço, objetivando tornar-se competitivo; manter-se em atividade e gerar empregos.

38

Os debates sobre a reforma do Estado nos últimos anos estão contribuindo para elevar o nível de conscientização da sociedade organizada de que a modernização e o fortalecimento da Administração Pública, especialmente em termos de capital humano, infraestrutura e tecnologia devem ser vistos como um processo permanente e necessário. Assim, é correto afirmar que para que o Brasil possa continuar a progredir no processo de desenvolvimento socioeconômico e na consolidação da democracia, é necessário

- A) criar impostos úteis à comunidade.
- B) usar da burocracia em sua plenitude.
- C) privatizar todas as empresas do governo.
- D) criar artifícios para combater a sonegação.
- E) ter transparência através do acesso do cidadão à informação governamental.

39

“Técnica utilizada para representar as relações existentes entre um problema ou o efeito indesejado do resultado de um processo e todas as possíveis causas desse problema, atuando como um guia para a identificação da causa fundamental desse problema e para a determinação das medidas corretivas que deverão ser adotadas.” Trata-se de

- A) histogramas.
- B) estratificação.
- C) diagrama de *Pareto*.
- D) diagrama de dispersão.
- E) diagrama de causa e efeito.

40

Sobre o ciclo PDCA, analise.

- I. Talvez seja uma das mais famosas ferramentas da qualidade total para controle de processos. Foi levado ao Japão por *Deming* e amplamente empregado naquele país.
- II. Propõe a análise dos processos com vistas à sua melhoria.
- III. O “A” de Agir (*Action*) significa analisar os dados gerados pelo processo, a fim de verificar se esse está adequado ao resultado pretendido. Caso não esteja, deve-se verificar os desvios e propor mudanças.
- IV. Permite integrar as etapas de modo relativamente simples. Para aplicá-lo, não são necessários malabarismos intelectuais ou administrativos, tampouco elevado dispêndio de tempo.
- V. Uma vantagem do ciclo PDCA é que pode ser utilizado em qualquer instância da empresa, produzindo melhorias consistentes nos processos e atividades em geral.
- VI. Altera a visão usual que se tem de controle, tirando-o do domínio exclusivo dos supervisores ou gerentes e passando-o ao domínio de todos os trabalhadores envolvidos em dado processo.

Estão corretas apenas as afirmativas

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

41

“As finanças públicas foram disciplinadas, no direito positivo brasileiro, através da Lei de Orçamento nº \_\_\_\_\_, que estabelece as Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) 4.320, de 1964
- B) 8.112, de 1990
- C) 8.666, de 1993
- D) 9.784, de 1999
- E) 12.774, de 2012

**42**

**Segundo Falconi Campos, para o estabelecimento de padrões devem ser seguidos os seguintes princípios, EXCETO:**

- A) O padrão deve ser objetivo.
- B) O padrão deve ser realista e usável.
- C) Os padrões devem ser periodicamente revistos e atualizados.
- D) Os usuários devem participar com reservas, pois o resultado final é do gestor.
- E) O registro de um padrão deve ser simples e compreensível para todos os usuários.

**43**

**São características da Administração Pública burocrática, EXCETO:**

- A) Não existe confiança.
- B) É centralizadora e autoritária.
- C) Acredita em uma racionalidade absoluta.
- D) Prega o formalismo, a rigidez e o rigor técnico.
- E) Prega a descentralização, com delegação de poderes, atribuições e responsabilidades para os escalões inferiores.

**44**

**Acerca da evolução da Administração Pública no Brasil, analise.**

- I. A decisão política adotada pelo governo Getúlio Vargas de estruturar o aparelho do Estado com caráter autoritário e centralizador e a implantação de uma burocracia nos moldes “weberianos” começaram a ser viabilizadas com a criação do Departamento de Administração do Setor Público (DASP), em 1936.
- II. No início de 1940, teve início a formação do Estado empresário, com a criação da Companhia Siderúrgica Nacional. Entretanto, após a queda de Getúlio Vargas, em 1945, novamente são retomadas as práticas patrimonialistas, deteriorando de forma acentuada o aparelho do Estado.
- III. Decorridos quase três anos após a instalação do regime militar no Brasil (1964), o Governo Federal buscou dar maior efetividade à ação governamental, com a introdução de valores gerenciais. Para alcançar os seus propósitos, editou o Decreto-lei nº 200, de 1967.
- IV. O diploma legal (Decreto-lei nº 200, de 1967) definiu novos rumos para a Administração Pública, como, por exemplo, autonomia de gestão, descentralização administrativa do aparelho do Estado, com a expansão da administração indireta, sobretudo por meio da criação de empresas estatais.
- V. A partir de 2000 foram realizadas no mundo profundas mudanças no papel do Governo e da Administração Pública.

**Estão corretas apenas as afirmativas**

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

**45**

**“A gestão de pessoas por competência é um modelo contemporâneo de gestão de pessoas. Acerca do conceito de competência considere que ‘se por um lado, agrega valor econômico à organização, por outro não menos relevante deve agregar valor social ao indivíduo, ou seja, as pessoas, ao desenvolverem competências essenciais para o sucesso da organização, estão também investindo em si mesmas, não só como cidadãos organizacionais, mas como cidadãos do próprio país do mundo’. Portanto, é correto afirmar que a competência está vinculada \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_.” Assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente a afirmativa anterior.**

- A) à rotina / à responsabilidade
- B) ao aprendizado / à estratégia
- C) ao *know-how* específico / à criatividade
- D) às experiências / ao entendimento implícito
- E) à capacitação / ao compromisso com resultados

**46**

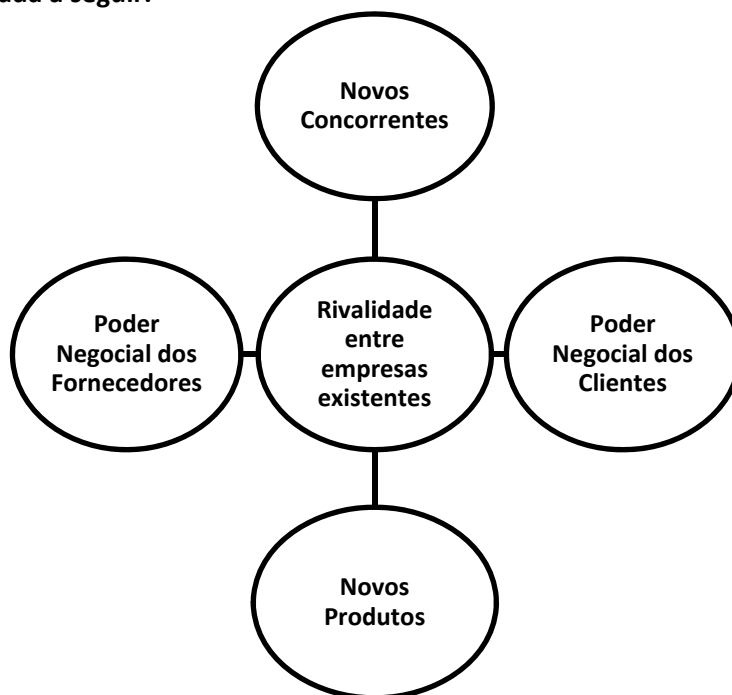
**O modelo gerencial, em que pese suas diferentes peculiaridades, prioriza de modo consistente os esforços para privilegiar o atendimento ao cidadão. Essa preocupação de ter o “foco no cidadão” como síntese de princípios pode ser delineada na, EXCETO:**

- A) Avaliação da qualidade dos serviços prestados.
- B) Manutenção de canais de comunicação com os usuários.
- C) Utilização de sistemas rígidos de atendimento ao cidadão.
- D) Velocidade e agilidade de resposta do prestador de serviços.
- E) Busca da excelência dos serviços com o estabelecimento de padrões e metas de qualidade de atendimento.



53

Analise a imagem apresentada a seguir.



Trata-se do modelo denominado

- A) matriz de *SWOT*.
- B) poderes de mercado.
- C) matriz de rivalidades.
- D) cinco variáveis de *Mintzberg*.
- E) cinco forças competitivas ou cinco forças de *Porter*.

54

São visões plausíveis e detalhadas de como o ambiente de negócios da organização pode desenvolver-se com base no agrupamento dos fatores-chave em que existe um alto grau de incerteza, constituindo-se, assim, em esboços parciais de alguns aspectos do mundo futuro, e a estruturação de um cenário que pode variar desde formas puramente narrativas até modelos detalhados com dados quantitativos. Considerando o estudo do planejamento, o conceito apresentado refere-se a

- A) critérios.
- B) variáveis.
- C) ameaças.
- D) cenários.
- E) oportunidades.

55

A administração estratégica é composta, em termos gerais, de algumas etapas ou estágios. Podem ser consideradas etapas ou estágios da administração estratégica, EXCETO:

- A) Pensar estrategicamente.
- B) Executar as estratégias definidas.
- C) Controlar os resultados estratégicos.
- D) Criar situações para atuação ineficaz da empresa.
- E) Planejar estrategicamente a atuação da empresa.

56

“O *Balanced Scorecard* (BSC) é um sistema de gestão que contrabalança a precisão histórica dos números financeiros com os motivadores de desempenho futuro, auxiliando as empresas a implementarem estratégias diferenciadoras.”

(Niven, 2005.)

O *Balanced Scorecard* (BSB) permite aos gestores analisar a empresa das seguintes perspectivas, EXCETO:

- A) Financeira.
- B) Dos clientes.
- C) Dos fornecedores.
- D) Dos processos internos.
- E) De aprendizagem e crescimento.

57

As medidas de desempenho se constituem na base para a construção e edificação do *Balanced Scorecard*. As medidas criadas nesta perspectiva o auxiliarão a suprir as respectivas falhas encontradas entre a infraestrutura organizacional atual e as técnicas funcionais e sistema de informação e relação ao nível necessário para atingir seus resultados. Na perspectiva do *Balanced Scorecard (BSB)*, o conceito apresentado refere-se às medidas de desempenho

- A) financeiro. D) dos processos internos.  
B) dos clientes. E) de aprendizado e crescimento.  
C) dos fornecedores.

58

Em relação ao gerenciamento da qualidade total (GQT), analise as afirmativas.

- I. É um conceito de controle que atribui às pessoas, e não somente aos gerentes a responsabilidade pelo alcance de padrões de qualidade.  
II. A qualidade total está baseada no *empowerment* das pessoas, ou seja, habilidade e autoridade para tomar decisões que tradicionalmente eram dadas aos gerentes, resolvendo problemas do cliente sem consumir tempo para aprovação do gerente.  
III. A qualidade total se aplica a todas as áreas e níveis da organização e deve começar no topo da empresa. Este comprometimento é indispensável para garantir uma profunda mudança na cultura organizacional.

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

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

59

“Enfatiza aspectos formais, controlando processos de decisão, estabelecendo uma hierarquia funcional rígida, baseada em princípios de profissionalização e formalismo. Os procedimentos formais são feitos por funcionários especializados, com competências fixas e comprovadas por processos de seleção, sendo sujeitos ao controle hierárquico, o que afasta o nepotismo e processos de apadrinhamento.” O conceito apresentado corresponde ao modelo de gestão pública

- A) imperial. D) republicano.  
B) gerencial. E) patrimonialista.  
C) burocrático.

60

Sobre o servidor público, analise as afirmativas, marque **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) Os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo são estáveis após cinco anos de efetivo exercício.  
( ) O servidor público estável, poderá perder o cargo, em virtude de sentença judicial transitada em julgado.  
( ) Mediante processo administrativo, em que seja assegurada ampla defesa, o servidor público estável poderá perder o cargo.  
( ) O servidor público estável poderá perder o cargo mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.

A sequência está correta em

- A) F, V, V, V. B) F, F, F, V. C) F, V, F, V. D) V, F, F, V. E) V, V, V, F.

**PROVA DISCURSIVA****ORIENTAÇÕES GERAIS**

- A Prova Discursiva é de caráter eliminatório e classificatório, constituída de 02 (duas) questões.
- Para a Prova Discursiva, o candidato deverá formular dois textos com extensão máxima de 30 (trinta) linhas.
- A Prova Discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, não sendo permitida a interferência e/ou a participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato pessoa com deficiência, se a deficiência impossibilitar a redação pelo próprio candidato e de candidato a quem tenha sido deferido o atendimento especial. Nesse caso, o candidato será acompanhado por um fiscal do IDECAN devidamente treinado, para o qual deverá ditar o texto, especificando oralmente a grafia das palavras e os sinais gráficos de pontuação.
- O candidato receberá nota zero na Prova Discursiva em casos de fuga ao tema, de não haver texto ou de identificação em local indevido.
- Será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado e/ou que ultrapassar a extensão máxima permitida.
- Cada questão valerá 15 pontos, totalizando 30 pontos.

**Questão 01**

Diversos fatores sustentam o crescimento contínuo e o sucesso do *Subway*, uma empresa privada, considerando o fato de que nos Estados Unidos o recente cenário econômico desafiador revelou que clientes mais ricos escolhem restaurantes *fast-food* como o *Subway* e o *McDonald's* para realizar suas refeições, em vez de gastar parte de sua renda disponível para comer em estabelecimentos mais caros. No entanto, muito mais do que a influência do ambiente econômico afeta o sucesso do *Subway*, a maneira como utiliza seus recursos e capacitações como a base para as competências essenciais. O produto de alta qualidade, o excelente atendimento ao cliente e a procura contínua por localizações superiores para as lojas são preocupações constantes do *Subway*. O slogan *Eat Fresh* (coma fresco) descreve o que o estabelecimento acredita que os clientes possam ter ao comerem. Os produtos disponíveis são saudáveis e classificados pelo consumo calórico e nutritivo, medidos por diversos indicadores, como a contagem de proteína. Em 2011, o *Subway* recebeu o Prêmio *MenuMasters'* concedido pela *Nation's Restaurant News* na categoria inovações, saudáveis por sua campanha *Build Your Better Breakfast* (construa seu melhor café da manhã), introduzida em 2010.

**Em relação ao atendimento ao cliente, a organização utiliza seus recursos para dar treinamento contínuo aos franqueados e àqueles que trabalham em suas unidades. Tais esforços são orientados para proporcionar experiências padronizadas e até mesmo personalizadas e de suporte aos clientes. Conceitue competências essenciais e como estas se apresentam na empresa *Subway*.**

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	

12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

**Questão 02**

A Administração Pública é aceita, em sentido amplo, como o aparelho de Estado organizado com a função de executar serviços, visando a satisfação das necessidades da população. Nesse sentido, se apresenta como uma organização que tem o objetivo de pôr em prática funções políticas e serviços realizados pelo governo. Em outras palavras é um conjunto de atividades destinadas à execução de obras e serviços comissionados ao governo para o interesse da sociedade. Existem na trajetória da Administração Pública – a partir do surgimento do Estado moderno – três diferentes formas de atuação: Administração Pública patrimonialista, burocrática e gerencial.

**Descreva sobre as características da Administração Pública patrimonialista, burocrática e gerencial.**

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	

10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	









## INSTRUÇÕES

1. Material a ser utilizado: caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala, inclusive aparelho celular desligado e devidamente identificado.
2. Não é permitido, durante a realização das provas, a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação. Também não será permitido que as marcações na folha de respostas sejam feitas por outras pessoas, salvo em caso de candidato que tenha solicitado atendimento especial para esse fim. Nesse caso, se necessário, o candidato será acompanhado por fiscal do IDECAN devidamente treinado.
3. Especificamente, não é permitido que o candidato ingresse na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, pendrive, receptor, gravador, máquina de calcular, câmera fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha.
4. Durante a prova, o candidato não deve levantar-se, comunicar-se com outros candidatos e fumar.
5. A duração da prova é de 04 (quatro) horas para o cargo de nível médio e 05 (cinco) horas para os cargos de nível superior, já incluindo o tempo destinado à entrega do Caderno de Provas e à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior).
6. Somente em caso de urgência pedir ao fiscal para ir ao sanitário, devendo no percurso permanecer absolutamente calado, podendo antes e depois da entrada sofrer revista através de detector de metais. Ao sair da sala no término da prova, o candidato não poderá utilizar o sanitário. Caso ocorra uma emergência, o fiscal deverá ser comunicado.
7. O Caderno de Provas consta de 60 (sessenta) questões de múltipla escolha e 02 (duas) questões discursivas (somente para os cargos de nível superior). Leia-o atentamente.
8. **As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 05 (cinco) opções (A a E) e uma única resposta correta.**
9. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o Caderno de Provas corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior) que lhe foram fornecidos estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto, ou tenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao fiscal.
10. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
11. O candidato somente poderá retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas no decurso dos últimos trinta minutos anteriores ao horário determinado para o término das provas.
12. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala somente poderão sair juntos. Caso o candidato insista em sair do local de aplicação das provas, deverá assinar um termo desistindo do Concurso Público e, caso se negue, deverá ser lavrado Termo de Ocorrência, testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo fiscal da sala e pelo Coordenador da Unidade.

## RESULTADOS E RECURSOS

- As provas aplicadas, assim como os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no endereço eletrônico [www.idecan.org.br](http://www.idecan.org.br), a partir das 14h00min (horário oficial de Brasília/DF), da data provável de 2 de fevereiro de 2015.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 02 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente à divulgação.
- Para recorrer contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, o candidato deverá utilizar o Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, no endereço eletrônico [www.idecan.org.br](http://www.idecan.org.br), e seguir as instruções ali contidas.