



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO  
CONCURSO PÚBLICO PARA PROFESSOR DE ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO  
EDITAL Nº 125/2016-GR

PROVA ESCRITA PARA O EIXO PROFISSIONAL

# GESTÃO E NEGÓCIOS

(OPÇÃO 117)

## INFORMAÇÕES AO CANDIDATO

Você está recebendo:

- um Caderno de Provas
- um Cartão-Resposta.

### CADERNO DE PROVAS

O Caderno de Provas contém, numeradas, 40 (quarenta) questões, sendo 10 (dez) questões de Conhecimentos Pedagógicos e 30 (trinta) de Conhecimentos Específicos, apresentadas no formato de múltipla escolha. Cada questão possui cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta correta. Verifique se o seu caderno está completo.

### CARTÃO-RESPOSTA

Na parte superior do Cartão-Resposta, estão impressos: o nome do candidato, o número do documento de identidade e a área de atuação a que concorre. Confira seus dados. Qualquer irregularidade comunique ao fiscal.

Leia atentamente as instruções de preenchimento contidas no Cartão-Resposta.

Em hipótese alguma, dobre, amasse ou rasure o Cartão-Resposta.

Não marque mais de uma resposta para a mesma questão, pois, se assim proceder, esta será anulada.

O Cartão-Resposta não poderá ser substituído.

### OBSERVAÇÕES:

1. Não caberá aos fiscais dirimir quaisquer dúvidas sobre o conteúdo da Prova Escrita.
2. A Prova Escrita tem duração de 04 (quatro) horas. Por razões de segurança do Concurso, o candidato só poderá deixar o recinto da prova após, no mínimo, uma hora do seu início.
3. Os 03 (três) últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova até que todos tenham terminado, podendo dela retirar-se concomitantemente.
4. O Caderno de Provas e o Cartão-Resposta deverão ser devolvidos ao fiscal da sala.

## CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS

01. Estudos sobre o Pensamento Pedagógico Brasileiro nos colocam diante de diferentes tendências pedagógicas que consolidaram o processo educativo no Brasil. Ao longo do tempo, tais tendências estiveram sob influência de acontecimentos diversos, advindos dos campos: econômico, social, cultural e educacional, que apontavam para outros arranjos pedagógicos. Sobre a Tendência Tradicional, é CORRETO afirmar que
- I. tem bases filosóficas no Humanismo Tradicional e toma a Psicologia Inatista como referência.
  - II. tem Johann Friedrich Herbart como seu principal precursor.
  - III. surge, no Brasil, com o advento da República; seus precursores são Johann Friedrich Herbart e John Dewey.
  - IV. sua prática pedagógica é centrada na figura docente, tem nascedouro no catolicismo, foi implantada no Brasil pelos padres jesuítas.
  - V. sua prática pedagógica se caracteriza, sobretudo, pelo reconhecimento das experiências e vivências dos alunos, considerando seus conhecimentos prévios.

Estão CORRETAS, apenas:

- a) II, V e III.
  - b) I, IV e III.
  - c) I, II e IV.
  - d) I, II e III.
  - e) II, III e V.
02. As tendências pedagógicas contribuem para a compreensão e orientação da prática educativa, considerando como critério a posição que cada tendência adota em relação às finalidades sociais da escola. Essas concepções foram organizadas em dois grandes grupos: a pedagogia liberal e a pedagogia progressista.
- Análise as diversas tendências pedagógicas e faça as devidas correspondências, considerando suas respectivas características.
- I. Tendência liberal tradicional.
  - II. Tendência liberal renovada progressivista.
  - III. Tendência liberal renovada não-diretiva.
  - IV. Tendência liberal tecnicista.
  - V. Tendência progressista libertadora.
  - VI. Tendência progressista libertária.
  - VII. Tendência progressista crítico-social dos conteúdos.
- ( ) A principal função social da escola refere-se à apropriação do saber, uma vez que, ao garantir um ensino de qualidade, serve aos interesses populares e consolida o papel transformador da escola.
- ( ) O reconhecimento da autoridade do professor pressupõe uma atitude passiva e receptiva do estudante, especialmente no que se refere aos conhecimentos transmitidos como verdades absolutas.
- ( ) Considera que a educação escolar objetiva organizar o processo de aquisição de habilidades, atitudes e conhecimentos mediante técnicas específicas, com ênfase no uso de tecnologias educacionais.

- ( ) Privilegia métodos de ensino fundamentados em experiências e na solução de problemas, defendendo a premissa “*aprender fazendo*”, sendo papel da escola adequar as necessidades individuais ao meio social.
- ( ) A função da escola reside em promover uma educação que transforme a personalidade dos estudantes em um sentido libertário e autogestionário, sendo a autogestão conteúdo e método, cabendo ao professor o papel de orientador.
- ( ) Voltada para a formação de atitudes, enfatiza mais as questões psicológicas do que as pedagógicas ou sociais, sendo, portanto, centrada no estudante e no estabelecimento de um clima favorável a uma mudança no indivíduo.
- ( ) Estudantes e professores problematizam o cotidiano e, extraíndo conteúdos de aprendizagem, atingem um nível de consciência da realidade a fim de nela atuarem na perspectiva de sua transformação.

A sequência correta dessa caracterização, de cima para baixo, é:

- a) III, V, VI, I, II, IV e VII.
- b) I, II, V, VI, III, IV e VII.
- c) II, V, VII, III, I, IV e VI.
- d) VII, VI, IV, V, III, II e I.
- e) VII, I, IV, II, VI, III e V.

03. Considere o texto abaixo:

“O processo didático se explicita pela ação recíproca de três componentes – os conteúdos, o ensino e a aprendizagem – que operam em referência a objetivos que expressam determinadas exigências sociopolíticas e pedagógicas, e sob um conjunto de condições de uma situação didática concreta (fatores sociais circundantes, organização escolar, recursos materiais e didáticos, nível socioeconômico dos alunos, seu nível de preparo e desenvolvimento mental, relações professor-aluno, etc.)”.

LIBÂNIO, José Carlos. **Didática**. São Paulo: Cortez, 1994.

A esse respeito, analise as afirmações a seguir.

- I. A aprendizagem é o resultado da transmissão e da recepção de conhecimentos organizados e executados pelo professor sob determinadas condições técnicas.
- II. O processo de ensino realiza a mediação escolar, articulando objetivos, conteúdos e métodos às condições concretas das situações didáticas.
- III. Os conteúdos, mesmo desvinculados dos objetivos, são suficientes para efetivação do trabalho docente e asseguram a assimilação de habilidades e conhecimentos.
- IV. O ensino é a atividade docente de organização, seleção e explicação dos conteúdos e de organização das atividades de estudo, tendo em vista a aprendizagem ativa dos estudantes.
- IV. Conteúdos, objetivos e métodos constituem uma unidade, não podendo ser considerados isoladamente, sendo o ensino inseparável das condições concretas de cada situação didática.

Estão corretas, apenas:

- a) III, IV e V.
- b) I, III e IV.
- c) I, II e III.
- d) II, IV e V.
- e) I, III e V.

04. Estudos atuais, no campo dos saberes escolares, apontam para a exaustão e a superação da organização curricular fragmentada e descontextualizada, bem como para a perspectiva interdisciplinar como exigência do mundo contemporâneo. Assinale a opção que apresenta características referentes à perspectiva interdisciplinar.

- a) extinção das disciplinas curriculares.
- b) promoção permanente do diálogo entre diferentes campos do saber.
- c) integração de duas ou mais disciplinas curriculares.
- d) sobreposição das disciplinas curriculares.
- e) justaposição de duas ou mais disciplinas curriculares.

05. O Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM – assume, atualmente, as seguintes funções avaliativas: a) avaliação sistêmica, ao subsidiar a formulação de políticas públicas; b) avaliação certificatória, ao aferir conhecimentos para aqueles que estavam fora da escola; c) avaliação classificatória, em relação ao acesso ao ensino superior, ao difundir-se como mecanismo de seleção entre as instituições de ensino superior, articulado agora, também, ao Sistema Unificado de Seleção (SISU). A edição 2016 atingiu mais de oito milhões de inscritos. Costumeiramente são produzidos Relatórios Pedagógicos pelo INEP, após a diagnose dos resultados individuais e globais. Tais documentos revelam os perfis socioeconômicos dos inscritos, além de trazer significativas informações sobre as culturas e as práticas curriculares que regulam e ambientam essa oferta de ensino. Diante do exposto, é correto AFIRMAR que:

- I. os indicadores apontados nos Relatórios Pedagógicos oferecem relevantes subsídios para a reformulação do Ensino Médio no Brasil.
- II. o processo avaliativo demandado pelo exame auxilia as ações de estudantes, pais/mães, professores, pesquisadores, gestores e dirigentes das instituições escolares envolvidas nesse processo, oferecendo subsídios à (re)elaboração do Projeto Político Pedagógico, bem como outras ações de planejamento da instituição escolar.
- III. a avaliação sistêmica, demandada pelo exame, deverá propiciar a criação de um ranking para divulgar a qualidade de ensino das instituições que lecionam Ensino Médio no Brasil.
- IV. o referido processo avaliativo fomenta reflexões acerca das políticas e práticas curriculares que envolvem o Ensino Médio no Brasil, além de oferecer condições para a autoavaliação dos envolvidos no processo de ensino e de aprendizagem.
- V. o referido processo avaliativo atenderá, sobretudo, a sua função precípua que é promover a seleção para o ingresso no Ensino Superior, principalmente nas instituições públicas.

Estão CORRETAS, apenas:

- a) I, II e IV.
- b) I, III e IV.
- c) II, III e V.
- d) II, IV e V.
- e) III, IV e V.

06. O Projeto Político Pedagógico de uma escola elegeu a concepção da avaliação formativa-reguladora como uma de suas diretrizes pedagógicas, conforme os pressupostos teóricos recorrentes na literatura pertinente. Os professores, ao materializarem tais pressupostos na sua prática pedagógica, são coerentes ao afirmar que:

- a) a sua prática pedagógica, especialmente no que se refere aos processos avaliativos, pouca ou nenhuma relação tem com as opções política e ideológica presentes na escola, na sala de aula e no sistema educativo.
- b) o papel da escola é preparar para o mundo do trabalho, formando sujeitos competentes, competitivos e consumidores, cabendo à avaliação medir os conhecimentos aprendidos e, a partir dos resultados de testes e provas, decidir pela aprovação ou reprovação.
- c) a sua concepção de avaliação requer uma metodologia que utilize uma diversidade de instrumentos avaliativos com os quais possam mensurar as aprendizagens dos estudantes e a tomada de decisão sobre processos de aprovação e reprovação.
- d) a avaliação pressupõe a opção por uma prática educativa em que é responsabilidade da escola ensinar e do aluno aprender, sendo tarefa da escola quantificar a aprendizagem dos estudantes.
- e) o processo de avaliação da aprendizagem é processual e contínuo, subsidiando e regulando a prática pedagógica do professor desde o planejamento até a execução do ensino, na perspectiva de orientar uma intervenção didática qualitativa e contextualizada.

07. D. Sara reside e trabalha na periferia da região metropolitana de Recife e tem dois filhos. O mais velho terminou o Ensino Fundamental e necessita de uma vaga no Ensino Médio em uma escola pública e gratuita para dar continuidade aos estudos. Depois de percorrer várias escolas no bairro onde mora e em outros bairros próximos, D. Sara não conseguiu vaga no Ensino Médio. Vendo o risco de seu filho ficar sem estudar, D. Sara foi orientada a buscar a garantia do direito social à educação junto ao Poder Público. Para tanto, utilizou como fundamento para sua exigência o que preconiza a Constituição Federal (CF), conforme segue.

- I. O atendimento à educação obrigatória, inclusive do Ensino Médio, é direito subjetivo, cabendo ao Poder Público a obrigatoriedade de ofertá-la para todos.
- II. A Educação Básica é obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezessete) anos, o que inclui, necessariamente, a oferta do Ensino Médio para todos os cidadãos.
- III. A educação é direito de todos e dever do Estado e da família, mas a Lei prevê apenas a progressiva extensão da obrigatoriedade e gratuidade ao Ensino Médio.
- IV. O não oferecimento ou a oferta irregular do Ensino Médio importam a responsabilização da autoridade competente, que é obrigada a providenciar o atendimento.
- IV. O Ensino Médio, como etapa final da Educação Básica, prescinde da obrigatoriedade e da gratuidade, não havendo na Constituição Federal qualquer dispositivo que respalde sua oferta nesses termos.

Estão corretas, apenas:

- a) II, III e V.
- b) I, II e IV.
- c) III, IV e V.
- d) I, II e III.
- e) I, IV e V.

08. A atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB, sob o número 9.394/96, também conhecida como Lei Darcy Ribeiro, define as diretrizes gerais da educação brasileira. Por meio do TÍTULO IV, DA ORGANIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO NACIONAL, trata, especificamente no art. 13, de incumbências docentes, dentre as quais, destacam-se três:

- I. participar da elaboração da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino.
- II. fomentar seu próprio desenvolvimento profissional, permanentemente.
- III. fomentar e promover a articulação entre a escola e a comunidade em geral.
- IV. cumprir os dias letivos e as horas-aula estabelecidas, além de participar integralmente dos períodos dedicados ao planejamento, à avaliação e ao desenvolvimento profissional.
- V. colaborar com as atividades de articulação da escola com as famílias e a comunidade.

Estão CORRETAS, apenas:

- a) I, II e III.
- b) I, III e IV.
- c) I, IV e V.
- d) II, III e IV.
- e) II, IV e V.

09. Um gestor de uma escola pública, ao passar pelo pátio, observou um grupo significativo de estudantes debatendo e criticando as condições de estudo e de ensino, além da necessária melhoria da alimentação fornecida. Diante desse cenário, o gestor determinou o fim da reunião e proibiu futuras manifestações.

De acordo com a Lei 8.069, de 13 de julho de 1990, que dispõe sobre a Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), o gestor deveria:

- a) informar aos estudantes que não será permitido a utilização do tempo pedagógico de aula em reuniões estudantis que pouco ou nada contribuirá para a melhoria das condições da escola.
- b) identificar os estudantes e comunicar aos pais a participação desses discentes no movimento, solicitando a tomada de providências para que não ocorram futuras manifestações.
- c) estimular os estudantes a exercerem o direito de organização e participação no Grêmios Estudantil, de forma a sistematizar o diálogo com a gestão sobre suas reivindicações.
- d) lembrar aos professores que, como responsáveis pelo cumprimento da carga horária, compete a eles a gestão da sala de aula, não devendo permitir a saída de estudantes para reuniões.
- e) advertir os estudantes de que a escola não constitui fórum adequado às suas reivindicações, devendo os mesmos se dirigirem à Secretaria de Educação, único órgão capaz de atendê-las.

10. A Resolução CNE/CEB nº 06, de 20 de setembro de 2012, e o Parecer CNE/CEB nº 11, de 09 de maio de 2012, definem Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio. Para efeitos dessas Diretrizes, a oferta da educação técnica de nível médio deve ser desenvolvida nas formas articulada e subsequente ao Ensino Médio.

Analise os casos a seguir e identifique as formas de oferta correspondentes.

- I. Paulo terminou o Ensino Médio e, sentindo necessidade de ingressar no mundo do trabalho, resolveu fazer o curso Técnico em Saneamento, com duração de 2 (dois) anos.
- II. Maria, estudante do Curso Técnico em Edificações, iniciou seus estudos no primeiro semestre de 2016, com previsão de término no segundo semestre de 2019, quando receberá o certificado de sua habilitação profissional e, ao mesmo tempo, de conclusão do Ensino Médio.
- III. Fátima resolveu dar prosseguimento a seus estudos, investindo na sua qualificação profissional em um Curso Técnico em Eventos.
- IV. João é um estudante matriculado no Curso Técnico de Nível Médio em Turismo de um *Campus* do IFPE e, ao mesmo tempo, em horários e dias compatíveis, cursa o Ensino Médio em uma escola pública estadual com a qual o IFPE possui convênio.

As formas de oferta são, respectivamente:

- a) Subsequente/ Articulada concomitante/ Articulada integrada com Educação de Jovens e Adultos/ Articulada integrada.
- b) Articulada integrada/ Sequencial/ Integrada ao Ensino Médio no âmbito do PROEJA/ Articulada concomitante.
- c) Articulada concomitante/ Subsequente/ Articulada integrada/ Integrada ao Ensino Médio no âmbito do PROEJA.
- d) Subsequente/ Articulada integrada/ Articulada integrada com Educação de Jovens e Adultos/ Articulada concomitante.
- e) Sequencial/ Subsequente/ Articulada concomitante/ Articulada integrada com Educação de Jovens e Adultos.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. O capital de giro é fundamental para que a empresa garanta seu pleno funcionamento e consiga seguir um planejamento financeiro. No cenário brasileiro, tornou-se um elemento que exige cuidados devido à complexidade econômica e ao elevado custo do crédito no país.

Sobre o capital de giro, analise as assertivas a seguir.

- I. A necessidade de capital de giro representa a soma do montante de recursos aplicados mais o total dos recursos que a empresa consegue para financiar o capital de giro.
- II. Considerando  $AC =$  Ativo Circulante e  $PC =$  Passivo Circulante, a fórmula do capital de giro líquido é  $CGL = AC - PC$ .
- III. É o capital necessário para financiar a continuidade das operações da empresa, como recursos para financiamento aos clientes (nas vendas a prazo), recursos para manter estoques e recursos para pagamento aos fornecedores (compras de matéria-prima ou de mercadorias de revenda), pagamento de impostos, salários e demais custos e despesas operacionais.
- IV. Quanto mais prazo a empresa oferece ao cliente ou quanto maior for a parcela de vendas a prazo no seu faturamento, maior será a necessidade de capital de giro.
- V. São fatores que não influenciam o capital de giro: redução de vendas, crescimento da inadimplência, aumento das despesas financeiras e aumento de custos.

Estão corretas, apenas:

- a) I, II e III.
- b) II, III e IV.
- c) I, III e V.
- d) II, IV e V.
- e) III, IV e V.

12. Relacione a coluna da direita com a da esquerda, observando os termos apresentados referentes às principais teorias administrativas.

- |                         |                                                          |
|-------------------------|----------------------------------------------------------|
| A) Ênfase nas tarefas   | ( ) Teoria Clássica e Teoria da Burocracia.              |
| B) Ênfase nas pessoas   | ( ) Teoria das Relações Humanas e Teoria Comportamental. |
| C) Ênfase na estrutura  | ( ) Administração Científica.                            |
| D) Ênfase no ambiente   | ( ) Teoria da Contingência.                              |
| E) Ênfase na tecnologia | ( ) Teoria de Sistemas.                                  |

Marque a sequência correta, de cima para baixo.

- a) D, A, B, C, E
- b) A, D, B, E, C
- c) C, B, A, E, D
- d) C, B, D, E, A
- e) A, B, E, C, D

13. Organização é um sistema administrado, projetado e operado por duas ou mais pessoas para atingir objetivos comuns. Entre os motivos pelos quais as organizações se formam estão:

- I. Limitações humanas
- II. Necessidade de Cooperação
- III. Cultura social
- IV. Mecanismos de funcionamento
- V. Diversidade de conhecimento

Estão corretas, apenas:

- a) II e IV.
- b) III e IV.
- c) IV e V.
- d) I e III.
- e) I e II.

14. Entre as habilidades de liderança é possível identificar três grupos de habilidades básicas que o líder deveria possuir em graus variados, dependendo do nível de gerência que estiver exercendo, a saber,

- a) humanas, cognitivas e físicas.
- b) técnicas, humanas e conceituais.
- c) físicas, técnicas e humanas.
- d) conceituais, disciplinares e técnicas.
- e) físicas, disciplinares e técnicas.

15. Existem dois tipos de comunicação social em uma organização, a externa e a institucional. Marque a alternativa que descreve corretamente o objetivo de cada uma.
- a) A comunicação externa é responsável pela imagem da empresa no mercado, com foco na opinião pública, enquanto a comunicação institucional deve focar na divulgação de produtos e serviços e nos objetivos de venda.
  - b) A comunicação externa constrói uma personalidade credível organizacional e tem como proposta básica a influência político-social na sociedade onde está inserida, enquanto a comunicação institucional trata da responsabilidade social, articulação com o ambiente externo, análise de mercado e concorrência.
  - c) A comunicação institucional é a responsável direta pela construção e formatação de uma imagem e uma identidade corporativas fortes e positivas de uma organização, enquanto a comunicação externa divulga a missão da empresa, assegurando uma identidade que possa conferir à empresa respeito e reconhecimento por parte do mercado, além de criar uma atitude favorável em relação ao produto ou serviço da empresa.
  - d) A comunicação externa está intrinsecamente ligada aos aspectos corporativos institucionais que explicitam o lado público das organizações, enquanto, na comunicação institucional, o comunicador tem a obrigação de ocupar-se das tendências da opinião pública, que está sujeita a uma dinâmica indescritível.
  - e) A comunicação institucional deve pautar-se por valores que a sociedade exige nos dias de hoje, como verdade, qualidade e confiabilidade, enquanto a comunicação externa trata de aspectos estratégicos organizacionais com base na missão e visão da empresa.

16. Com o aumento do dólar, várias empresas aumentaram seus interesses pela exportação. No Brasil, o despacho aduaneiro de exportação é processado no Siscomex, em diversas etapas a serem executadas pelo exportador, pelo depositário, pela fiscalização aduaneira e pelo transportador.

Sobre essas etapas, em linhas gerais, analise os itens a seguir.

- I. Cabe ao depositário o registro da DE (Grande Porte ou Web) ou DSE (Grande Porte) no sistema.
- II. Cabe ao exportador confirmação de que a carga a ser desembaraçada encontra-se em seus armazéns (Grande Porte).
- III. Cabe à fiscalização aduaneira a recepção dos documentos (Grande Porte).
- IV. Cabe ao exportador conferência aduaneira (Grande Porte ou Web).
- V. Cabe à fiscalização aduaneira o início e conclusão do trânsito aduaneiro (Grande Porte).

Estão corretas, apenas:

- a) III e V.
  - b) I, II e V.
  - c) II e V.
  - d) III e IV.
  - e) II e IV.
17. A promoção da ética nas organizações não é fácil. Este esforço exige o fortalecimento institucional e o estabelecimento de um padrão ético efetivo. A gestão da ética transita em um eixo bem definido, constituído por:
- a) valores éticos, normas de conduta e administração.
  - b) diversidade cultural, boa conduta administrativa e especialização do trabalho.
  - c) definição de autoridade e responsabilidade administrativa.
  - d) fluxo único de autoridade e relação única entre chefes e objetivos.
  - e) disciplina e especialização do trabalho.

18. Ao elaborar o currículo, o candidato ao cargo deve expor o profissional que é de forma objetiva e atraente, mencionando informações relevantes sobre sua atuação e conhecimento de mercado. Nesse documento, o candidato deve evitar apresentar informações relativas a
- realizações profissionais.
  - convicções políticas
  - habilidades específicas.
  - atitudes profissionais positivas.
  - empreendimentos e resultados.
19. O desenvolvimento de novos produtos sempre embute um alto nível de risco, assim, estudos apontam para a necessidade do uso de fatores críticos de sucesso. Se um ou dois não estiverem adequados, o novo produto pode ter como resultado o fracasso. Analise as alternativas que descrevem alguns destes fatores relevantes no lançamento:
- Pesquisa adequada de mercado e atendimento de uma necessidade
  - Clientela formada
  - Qualidade e preço adequado no lançamento
  - Profissionais técnicos experientes
  - Escolhas dos canais corretos de distribuição

Estão corretas, apenas:

- III, IV e V.
  - II, III e IV.
  - I, III e IV.
  - II, III e IV.
  - I, III e V.
20. As competências são os atributos que uma pessoa deve ter para desempenhar as responsabilidades e funções de seu cargo. Algumas competências são muito importantes para o sucesso de um empreendedor, assim, é correto afirmar que:
- liderança e iniciativa são competências que definem as vendas e como os serviços serão prestados para melhor atender às necessidades dos clientes.
  - operações e relações interpessoais são competências determinantes para preparar orçamentos, lidar com a contabilidade e controlar a parte fiscal de toda empresa.
  - senso de propriedade e equilíbrio estruturam e conduzem as operações do dia a dia, identificando os impactos sobre as operações financeiras.
  - planejamento de negócios e administração financeira são competências que estudam e definem os objetivos de crescimento e os processos contábeis, importantes para o sucesso e o fracasso de uma empresa.
  - marketing, vendas e comunicação são competências que definem a missão e os fatores críticos de sucesso, determinantes para a sobrevivência de uma empresa.

21. A categoria jurídica e o porte da empresa são especificações definidas ainda no processo de abertura do empreendimento. Entre os tipos de natureza jurídica existentes no Brasil, podemos citar o Empresário Individual, a Sociedade Empresarial Limitada e a Empresa Individual de Responsabilidade Limitada – EIRELI. Sobre esses perfis, é correto afirmar:
- I. A Sociedade Limitada é aquela que reúne dois ou mais sócios para explorar atividades econômicas organizadas para a produção ou circulação de bens ou de serviços, constituindo elemento de empresa.
  - II. Na Sociedade Limitada, os sócios respondem de forma ilimitada ao capital social da empresa pelas dívidas contraídas no exercício da sua atividade perante os seus credores.
  - III. Um empresário individual atua sem separação jurídica entre os seus bens pessoais e seus negócios, ou seja, não vigora o princípio da separação do patrimônio.
  - IV. O empresário individual responde de forma limitada pelas dívidas contraídas no exercício da sua atividade perante os seus credores.
  - V. A EIRELI deve ter um titular, pessoa física maior de 18 anos (ou menor antecipado), brasileiro ou estrangeiro, e capital mínimo de 100 vezes o maior salário-mínimo do país totalmente integralizado, sendo a responsabilidade do titular limitada ao valor do capital.

Estão corretas, apenas:

- a) III, IV e V.
  - b) I, II e V.
  - c) I, III e V.
  - d) I, II e III.
  - e) II, III e IV.
22. A dimensão do tempo futuro ao longo do qual se tenha interesse em desenvolver uma visão é chamada de “horizonte de planejamento”. Apesar de não existir uma receita para alcançar um planejamento ideal para todos os casos práticos, existem algumas orientações gerais que podem nortear esta decisão. Diante do exposto, complete a asserção abaixo.
- Decisões estratégicas tomadas com maior antecedência requerem \_\_\_\_\_ de mais longo prazo, que em geral são feitas sob condições de maior \_\_\_\_\_. Até mesmo intuitivamente sabemos que a probabilidade de \_\_\_\_\_ nas previsões cresce no horizonte de tempo.
- Quais termos completam correta e respectivamente as lacunas acima?
- a) previsões – clareza – erro
  - b) atitudes – clareza – equívoco
  - c) disposições – dúvida – acerto
  - d) previsões – incerteza - erro
  - e) disposições – incerteza - acerto
23. Normalmente, afirma Kotler, o marketing é visto como a tarefa de criar, promover e fornecer bens e serviços a clientes, sejam estes pessoas físicas ou jurídicas. Sobre os seus fundamentos, analise as assertivas a seguir, classificando-as como Verdadeiras (V) ou Falsas (F). Ao final, assinale a opção que contenha a sequência correta.

- ( ) Troca é uma das maneiras possíveis de uma pessoa adquirir um produto ou serviço, configurando-se como um processo de criação de valor entre as partes envolvidas.
- ( ) Mercado é o conjunto de pessoas e/ou organizações cujas necessidades podem ser satisfeitas por produtos e serviços e que dispõem de renda para adquiri-los.
- ( ) Valor, para o cliente, é um estado de privação de alguma satisfação básica.
- ( ) Mercado-alvo é aquele ao qual a empresa irá direcionar seus investimentos e onde focará a estratégia de marketing.
- ( ) Mercado-alvo é aquele ao qual a empresa irá direcionar seus investimentos e onde focará a estratégia de marketing.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a) V, V, F, F.
- b) V, F, F, V.
- c) F, V, F, V.
- d) F, F, V, F.
- e) V, V, F, V.

24. O Composto de Marketing – também conhecido como 4 Ps – trata-se de um conjunto de quatro ferramentas que a empresa utiliza no desenvolvimento de valor para o cliente. São elas:

- a) produto, preço, promoção e ponto de distribuição.
- b) prestígio, promoção, praça e produto.
- c) produto, pedido, praça e ponto de distribuição.
- d) propaganda, prestígio, promoção e ponto de distribuição.
- e) pedido, propaganda, preço e promoção.

25. O processo da gestão da qualidade total pode ser compreendido como um conjunto de atividades destinadas a viabilizar a política da qualidade e os objetivos gerais da organização em termos de qualidade. Tais atividades são estruturadas de forma planejada, abrangente e evolutiva. Nesse contexto, entre as atividades usuais da Gestão da Qualidade Total estão:

- I. Estabelecer objetivos abrangentes.
- II. Facilitar e diminuir o trabalho da administração superior.
- III. Viabilizar treinamento para cada ação prevista.
- IV. Fornecer recursos que garantam resultados imediatos.
- V. Estruturar um processo de análise periódica dos objetivos.

Estão corretas, apenas:

- a) II, III e IV.
- b) I, III e V.
- c) I, III e IV.
- d) III, IV e V.
- e) I, II e V.

26. A ISO 14000 é uma norma que trata do sistema de gerenciamento ambiental da empresa. São requisitos específicos da ISO 14000:

- a) o desenvolvimento e a comunicação de uma política econômica e social que proporcione bem-estar, assim como aumente a renda da população, com poucas implicações ambientais.
- b) a tomada de ação de medidas corretivas cabíveis diante de desastres naturais que afetem a população e o meio ambiente.
- c) o estabelecimento de requerimentos que sejam relevantes do ponto de vista legal e regulador, assim como o desenvolvimento de uma política ambiental de procedimentos para auditoria completa.
- d) o estabelecimento e a implementação de uma política da qualidade voltada para todas as áreas da organização.
- e) a tomada de ação apropriada aos efeitos ou potenciais efeitos das não-conformidades dos produtos depois de entregues ou quando já foi iniciado o uso pelo cliente no seu ambiente habitual.

27. Por meio das análises e índices financeiros, o administrador pode avaliar o desempenho de uma empresa, possibilitando ao gestor ter uma noção geral de como estão os ativos, e produzindo resultados financeiros para que se possa tomar decisões e fazer o planejamento do exercício.

Analise as assertivas abaixo sobre as maneiras de se realizar a análise dos demonstrativos financeiros.

- I. Estudar o conteúdo da demonstração do resultado do exercício e do balanço patrimonial.
- II. Analisar os vários tipos de correlações existentes entre os índices financeiros.
- III. Comparar os índices financeiros de diferentes empresas na mesma data.
- IV. Analisar os demonstrativos de fluxo de caixa.
- V. Analisar a série-temporal que avalia o desempenho das vendas.

Estão corretas, apenas:

- a) III e IV.
- b) IV e V.
- c) I e V.
- d) I e IV.
- e) II e III.

28. Apesar das micros, pequenas e médias empresas (MPMEs) terem um papel fundamental na geração de renda, muitas enfrentam sérios problemas ligados a questões de responsabilidade social, inadequação tributária, trabalhista e ambiental. Diante do exposto, assinale a afirmativa que configura um obstáculo enfrentado pelas MPMEs no cenário atual no Brasil.

- a) Competição com produtos vindos de outros países.
- b) Flexibilidade administrativa e operacional.
- c) Capacidade de decisões rápidas.
- d) Trabalho com segmentos de mercado adequados ao seu tamanho.
- e) Unificação de arrecadação de tributos em uma única alíquota.

29. Todas as organizações possuem um(a) \_\_\_\_ (1) \_\_\_\_ que é caracterizada pelos seus valores, pelo comportamento dos seus membros, pelo clima impresso no seu ambiente físico e pela forma que seus membros se relacionam entre si, com seus fornecedores e clientes. De acordo com essa definição, marque a opção abaixo que preenche correta e adequadamente a lacuna (1).
- a) Atmosfera organizacional
  - b) Clima organizacional
  - c) Cultura organizacional
  - d) Princípios organizacionais
  - e) Comportamento organizacional
30. Ana e José bateram as metas organizacionais. Ana conseguiu economizar 25% dos recursos, dos custos, da energia e do tempo que estavam destinados para essas metas. Nesse contexto, é correto afirmar que:
- a) ambos foram eficazes, e Ana foi mais eficiente.
  - b) José foi mais eficiente do que Ana.
  - c) José foi mais eficaz do que Ana.
  - d) Ana foi mais eficaz do que José.
  - e) ambos foram eficientes, e Ana foi mais eficaz.
31. Philip Kotler é considerado uma das grandes referências internacionais no estudo do Marketing. Para ele \_\_\_\_ (1) \_\_\_\_ é o ato de dividir um mercado em grupos distintos de compradores com diferentes necessidades e respostas. Dessa forma, também podemos afirmar que, um \_\_\_\_ (2) \_\_\_\_ bem definido, possibilita a eficácia das escolhas e das aplicações das estratégias de marketing para o público escolhido. Escolha a alternativa que corretamente preenche as lacunas 1 e 2, respectivamente.
- a) definição de mercado e segmento de mercado
  - b) posicionamento de mercado e público alvo
  - c) escolha de mercado e público alvo
  - d) segmentação de mercado e segmento de mercado
  - e) idealização de mercado e nicho de mercado
32. Sobre os Direitos do Consumidor, garantidos pela Lei nº 8.078/90, é correto afirmar que:
- a) considera a coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, mas não tem como acompanhar a concorrência desleal e a utilização indevida de inventos e criações industriais, das marcas e nomes comerciais, e de signos distintivos que possam causar prejuízos aos consumidores.
  - b) a Política Nacional das Relações de Consumo segue os princípios do(a): reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor; educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; entre outros.
  - c) é de responsabilidade do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

- d) o fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira discreta, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.
- e) em toda e qualquer hipótese, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

33. Liderar é desenvolver competências para influenciar pessoas em direção a um objetivo em comum. Atualmente, são 4 os estilos de liderança que mais se destacam no mercado, a saber: Líder Autocrático, Líder Liberal, Líder Democrático e Líder Situacional. Sobre esses estilos de liderança, assinale a proposição correta:

- a) Na liderança democrática, o líder permite total liberdade para a tomada de decisões individuais ou em grupo, participando delas apenas quando solicitado. A liderança liberal enfatiza apenas o grupo.
- b) Na liderança autocrática, o líder centraliza totalmente a autoridade e as decisões, e os subordinados não têm nenhuma liberdade de escolha. A liderança autocrática enfatiza apenas o líder.
- c) Na liderança liberal, o líder atua como um facilitador para orientar o grupo, ajudando-o na definição dos problemas e nas soluções, coordenando as atividades e sugerindo ideias.
- d) Na liderança situacional, o líder será sempre a mesma pessoa, adequando-se a situações diferentes.
- e) Na liderança autocrática, o líder centraliza parcialmente a autoridade e as decisões, e os subordinados têm alguma liberdade de escolha. A liderança autocrática enfatiza apenas o líder.

34. A Lei Geral das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte foi instituída em 2006 para regulamentar o disposto na Constituição Brasileira que prevê o tratamento diferenciado e favorecido à microempresa e à empresa de pequeno porte. Seguindo o critério de receita bruta, analise as assertivas a seguir.

- I. A microempresa será a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário, devidamente registrados nos órgãos competentes, que aufera, em cada ano calendário, a receita bruta igual ou inferior a R\$ 360.000,00.
- II. A microempresa será a sociedade empresária, a sociedade simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário, devidamente registrados nos órgãos competentes, que aufera, em cada ano calendário, a receita bruta igual ou inferior a R\$ 240.000,00.
- III. Se a receita bruta anual for superior a R\$ 240.000,00 e igual ou inferior a R\$ 2.400.000,00, a sociedade será enquadrada como empresa de pequeno porte. Esses valores referem-se a receitas obtidas no mercado nacional. A empresa de pequeno porte não perderá o seu enquadramento se obter adicionais de receitas de exportação, até o limite de R\$ 2.400.000,00.
- IV. Se a receita bruta anual for superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 3.600.000,00, a sociedade será enquadrada como empresa de pequeno porte. Esses valores referem-se a receitas obtidas no mercado nacional. A empresa de pequeno porte não perderá o seu enquadramento se obter adicionais de receitas de exportação, até o limite de R\$ 3.600.000,00.

V. A Lei Geral das microempresas e Empresas de Pequeno Porte também criou o microempreendedor individual, que é a pessoa que trabalha por conta própria e se legaliza como pequeno empresário optante pelo Simples Nacional, com receita bruta anual de até R\$ 60.000,00 (conforme Lei complementar nº 139/2011). O microempreendedor pode possuir um único empregado e não pode ser sócio ou titular de outra empresa.

Está(ão) correta(s), apenas:

- a) V.
- b) II, III e V.
- c) I e IV.
- d) II e III.
- e) I, IV e V.

35. Em meio à globalização e à quebra de barreiras competitivas, atrair e manter talentos é o grande desafio da gestão de pessoas. O início desse desafio está em recrutar e selecionar a pessoa certa para o lugar certo nas empresas. Sobre os processos de recrutamento e seleção, analise as assertivas abaixo.

- I. Os processos de recrutamento e seleção variam de acordo com o perfil de cada organização.
- II. Antes de iniciar qualquer processo de recrutamento e seleção, é importante que se tenha bem definidos a descrição do cargo a ser ocupado e o perfil de pessoa desejado pela empresa.
- III. O processo de seleção, dependendo das políticas da organização e da gestão de RH, pode adotar três meios diferentes de selecionar: o interno, o externo e o misto.
- IV. No recrutamento interno, a empresa procura preencher a vaga através do remanejamento de seus empregados, que podem ser promovidos (movimentação horizontal), ou transferidos (movimentação horizontal), ou, ainda, transferidos com promoção (movimentação diagonal).
- V. A seleção é um processo comparativo em que, de um lado, tem-se as definições do perfil de cargo, e, do outro, as características dos candidatos, a fim de averiguar qual deles melhor atende as exigências do cargo.

Estão corretas, apenas:

- a) I, II, IV e V.
- b) I, II, III e V.
- c) II, IV e V.
- d) II, III e IV.
- e) I, II, e V.

36. Em cenários de crise econômica e falta de emprego, empreender seu próprio negócio torna-se algo necessário ou, até mesmo, uma grande oportunidade de carreira. No entanto, reconhecemos que nem sempre é tão fácil empreender no Brasil, e várias empresas acabam encerrando suas atividades antes mesmo de completar 5 anos de vida. Para amenizar os riscos de o negócio dar errado, orienta-se para o desenvolvimento de um Plano de Negócio. Sobre o plano de negócio, é correto afirmar que:

- a) é uma ferramenta definitiva, que deve ser utilizada periodicamente e não precisa ser atualizada.
- b) é uma ferramenta de uso interno, com pouca ou nenhuma importância para parceiros ou investidores.
- c) quando desenvolvido com o interesse em conquistar parceiros ou investidores, deve-se desconsiderar a análise dos pontos fracos, das ameaças e dos concorrentes, principalmente se a proposta for inovadora.
- d) o Sumário Executivo é a parte menos importante de um Plano de Negócios, uma vez que nele deve ser escrito apenas uma síntese das principais informações do referido plano.
- e) através dessa ferramenta de gestão, você consegue planejar e decidir a respeito do futuro de sua empresa, tendo como base o seu passado, sua situação atual em relação ao mercado, aos clientes e à concorrência.

37. “Depois de uma diminuição do ritmo de crescimento por conta da crise econômica, o comércio eletrônico está começando a se recuperar no Brasil. O segmento deve representar 4,6% do varejo em 2021, ante 2,8% em 2016, de acordo com estudo inédito da consultoria Forrester, encomendado pelo Google. O faturamento do segmento nos próximos cinco anos vai dar um salto de quase 80%, passando de um total de R\$ 47,1 bilhões, em 2016, para R\$ 84,7 bilhões, em cinco anos.”

O ESTADO DE SÃO PAULO. Vendas pela internet vão dobrar até 2021. Disponível em: <http://onegociodovarejo.com.br/vendas-pela-internet-vaio-dobrar-ate-2021/>. Acesso: 31 out. 2016

O texto acima trata do *e-commerce* no Brasil. Acerca dessa modalidade de negócio, marque a assertiva correta.

- a) O marketing de relacionamento tem conquistado cada vez mais espaço no *e-commerce*, uma vez que os consumidores tendem a personificar as empresas e a exigirem respostas cada vez mais rápidas e personalizadas.
- b) O quesito segurança deixou de ser um fator importante nas compras *online*, uma vez que os consumidores acreditam que os processos já evoluíram ao ponto de estarem totalmente seguros.
- c) O uso de *smartphones* pouco influencia nas compras *online*, uma vez que normalmente são usados para acessar as redes sociais.
- d) Ainda não é possível fazer compras em redes sociais como o *facebook* e o *instagram*.
- e) No Brasil, ainda não existem leis para combater o estelionato em compras *online*.

38. As ferramentas que auxiliam na gestão da qualidade são diversas e servem para identificar, mensurar, analisar e propor sugestões para problemas organizacionais. Sobre as ferramentas de qualidade, assinale a alternativa correta.

- a) Histograma: é um recurso gráfico utilizado para estabelecer uma ordenação nas causas de perdas que devem ser sanadas.
- b) Folhas de Verificação: é uma lista de itens estabelecidos logo após o desenvolvimento de atividades e que serão marcados a partir do momento que forem realizados ou avaliados.
- c) Diagrama de Pareto: mostra o que acontece com uma variável quando a outra muda. São representações de duas ou mais variáveis que são organizadas em um gráfico, uma em função da outra.
- d) Diagrama Ishikawa (Espinha de Peixe): tem como objetivo identificar as possíveis causas de um problema e seus efeitos, através da relação entre o efeito e todas as possibilidades de causa que podem contribuir para esse efeito.
- e) Diagrama de Dispersão: tem como objetivo mostrar a distribuição de frequências de dados obtidos por medições, através de um gráfico de barras indicando o número de unidades em cada categoria.

39. O termo reengenharia passou a despertar o medo de algumas organizações por ter emergido em um cenário histórico de grandes demissões e falta de emprego. Hoje, no entanto, já é usada como um método específico da gestão da qualidade. Sobre a reengenharia, é correto afirmar que:

- a) a reengenharia e o *downsizing* são processos inseparáveis e que sempre levam a demissões em massa.
- b) sempre leva a grandes demissões devido à necessidade de recomeçar do zero um novo modelo de negócio.
- c) assim como a TQM (Total Quality Management), a reengenharia procura introduzir melhorias em processos já existentes, sem a eliminação e com total reinvenção das regras e processos já ultrapassados, bem como de todos os pressupostos fundamentais que lhe servem de base.
- d) a reengenharia se confunde com a melhoria contínua por buscar um aperfeiçoamento gradativo dos processos já existentes na organização.
- e) é um método utilizado pelas organizações para se manterem competitivas no mercado e alcançarem suas metas, reformulando o seu modelo de negócio, redesenhando suas atividades e processos.

40. A utilização de gráficos organizacionais, como organogramas, fluxogramas e cronogramas, auxilia os gestores em todo o processo de planejamento e acompanhamento das suas atividades. Sobre esses gráficos, analise as proposições a seguir.

- I. O cronograma é normalmente apresentado em forma de tabela e contempla o tempo em que as atividades deverão ser realizadas.
- II. O organograma tem como finalidade representar processos ou fluxos de materiais e operações.
- III. O fluxograma sempre possui um início, um sentido de leitura um fim, e é orientado por alguns símbolos básicos com significados específicos e invariáveis.
- IV. O organograma é uma espécie de diagrama usado para representar as relações hierárquicas dentro de uma empresa ou a distribuição dos setores, unidades funcionais e cargos, bem como a comunicação entre eles.
- V. O fluxograma é uma representação da organização em determinado momento e pode, portanto, mudar.

Estão corretas, apenas:

- a) I e IV.
- b) I, II e III.
- c) II, III e IV.
- d) III, IV e V.
- e) II e III.