

# CONCURSO PÚBLICO



PREVIDÊNCIA SOCIAL

**DATAPREV**



**DATA: 11/01/2009 - DOMINGO - TARDE**

**CARGO: Analista de Tecnologia da Informação**

**PERFIL: S27 - Planejamento e Organização**

## A T E N Ç Ã O

O **Caderno de Questões** contém 60 questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 opções (A, B, C, D e E) e 01 questão discursiva.

1. Ao receber o material, verifique no **Cartão de Respostas** e na **Folha de Resposta da Prova Discursiva** seu nome, número de inscrição, data de nascimento e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
2. As provas objetiva e discursiva terão juntas duração de 4 horas e 30 minutos, incluídos neste tempo o preenchimento do **Cartão de Respostas** e da **Folha de Resposta da Prova Discursiva**.
3. Leia atentamente cada questão e assinale no **Cartão de Respostas** a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do **Cartão de Respostas** e da **Folha de Resposta da Prova Discursiva**, por erro do candidato.
4. Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
  - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
  - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
  - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas ou com falta de nitidez, ou com marcação de mais de uma opção, e as emendadas ou rasuradas.
5. O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.
6. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 60 minutos contados do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões**.
7. Você só poderá levar o próprio **Caderno de Questões** faltando uma hora para o término do horário da prova, conforme Edital do Concurso.
8. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotação durante a prova no **Caderno de Questões**.
9. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
10. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o **Cartão de Respostas** e a **Folha de Resposta da Prova Discursiva**.
11. Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o **Cartão de Respostas** e a **Folha de Resposta da Prova Discursiva**. Não esqueça seus pertences.
12. O **Gabarito Oficial da Prova Objetiva** será disponibilizado no site [www.concursos.uff.br](http://www.concursos.uff.br), no dia 13/01/2009, conforme estabelecido no Cronograma Previsto.

Realização:



**BOA PROVA**

## CONHECIMENTO GERAL

1. "O executivo americano Ken Musgrave, coloca o pequeno retângulo de acrílico vermelho, um PC de mesa, ao lado de um PC normal, uma trivial caixa de alumínio cinza-chumbo. "Ambos têm as mesmas funcionalidades e capacidade de processamento", afirma diante das duas máquinas. "A diferença é que o modelo novo tem quase um quinto do tamanho do antigo e, portanto, precisa de muito menos material para ser fabricado. Fora isso, consome quase 70% menos energia".

O computador apresentado por Musgrave é considerado o que há de mais inovador do ponto de vista ambiental. "É o equipamento que melhor traduz o conceito de *green IT* (tecnologia da informação verde)", (...) o produto é diferenciado por reduzir o impacto ambiental de variadas formas - na menor quantidade de energia que será consumida durante sua vida útil, na redução de materiais que o compõem e até na embalagem, que é 95% reciclável".

(Adaptado de <http://info.abril.com.br/professional/ti-verde/quero-ser-verde.shtml>)

A sustentabilidade é um importante aspecto da relação do homem moderno com o seu ambiente, que, no caso acima, envolve diretamente:

- A) a utilização de matéria prima "verde" em sua fabricação;
- B) o investimento em *hardwares* esteticamente menos conspícuos;
- C) o uso de *softwares* de gerenciamento ambiental;
- D) a redução do impacto ambiental pelo uso da bioinformática;
- E) a redução da produção de lixo e do impacto ambiental decorrente.

2. "Depois de quase um ano de tentativas, os cientistas conseguiram transformar as células-tronco da gordura em células musculares humanas no corpo dos camundongos. E junto com elas, veio também um resultado impressionante.

Os camundongos tinham distrofia muscular, uma doença genética grave que afeta a força dos músculos aos poucos e que ainda não tem cura. Um camundongo que não recebeu células-tronco, por causa da distrofia muscular, não conseguia se segurar no arame e caía. Já o camundongo que recebeu as células-tronco de gordura se agarrava com firmeza ao arame. As células de gordura viraram músculos que funcionam."

(Disponível em <http://g1.globo.com/Noticias/Ciencia/0,,MUL913218-5603,00-CIENTISTAS+TRANSFORMAM+CELULASTRONCO+DE+GORDURA+EM+CELULAS+MUSCULARES.html>)

As células-tronco podem ser muito úteis na medicina, pois:

- A) são capazes de se modificarem em células especializadas;
- B) devem ser usadas para a preservação da biodiversidade;
- C) podem facilitar as pesquisas do genoma humano;
- D) são incapazes de sofrer qualquer tipo de transformação;
- E) não sofrem nenhum tipo de diferenciação celular.

3. Exemplos de materiais semicondutores inorgânicos responsáveis pelo grande desenvolvimento tecnológico atual na área da microeletrônica e na fabricação de *microchips* são:

- A) ouro e prata;
- B) silício e germânio;
- C) hidrogênio e nitrogênio;
- D) gálio e urânio;
- E) carvão e hélio.

4. Sobre o item Meu Computador, analise:

- I. Pode-se copiar arquivos e pastas, mas nunca atalhos.
- II. É possível apagar arquivos enviando a lixeira.
- III. Só é possível mover arquivos e atalhos.

Dos itens acima mencionados:

- A) I, apenas, está correto;
- B) II, apenas, está correto;
- C) III, apenas, está correto;
- D) I e II, apenas, estão corretos;
- E) I, II e III estão corretos.

5. Para selecionar várias células de uma mesma coluna numa Planilha utilizando o MS-Excel, deve-se manter pressionada a tecla ( ou combinação de teclas):

- A) ALT
- B) CTRL
- C) SHIFT
- D) CTRL + SHIFT
- E) ESC

6. Conflitos de hardware ocorrem quando dois ou mais dispositivos utilizam o mesmo recurso. A opção que possui os recursos de hardware que podem entrar em conflito é:

- A) endereços de memória, endereços de E/S, linhas de interrupções (IRQ) e canais de DMA;
- B) canais de impressão, endereços de memória, monitor;
- C) mouse, impressora, monitor;
- D) endereços de memória, canais de impressão e interrupções (IRC);
- E) considerar que as opções acima são incorretas.

7. No Menu Exibir do Windows Explorer, a opção que faz com que o modo exibição dos arquivos e pastas forneça informações tais como nome, tipo, tamanho e data de modificação é:

- A) Miniaturas.
- B) Lado a lado.
- C) Ícones.
- D) Lista.
- E) Detalhes.

8. A única das proposições abaixo que pode ser considerada uma negação lógica da proposição: "**Se é feriado, então vou à praia**", é:

- A) Não é feriado e não vou à praia.
- B) Se não vou à praia, é feriado.
- C) Não vou à praia ou é feriado.
- D) Não vou à praia é feriado.
- E) É feriado e não vou à praia.

9. Sejam V (verdadeiro) e F (falso) os valores lógicos associados às proposições compostas a seguir.

- I. O cachorro é mamífero ou vaca voa. ( )
- II. Se cachorro é mamífero, então vaca voa. ( )
- III. O cachorro é mamífero e vaca voa. ( )
- IV. O cachorro é mamífero, se e somente se vaca voa. ( )

A seqüência ordenada dos valores lógicos obtidos é:

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

10. Dentre os argumentos lógicos apresentados abaixo, o único que é um **silogismo** é:

- A)  $1 < 4$  ou  $7 < 4$ .  $7 \geq 4$ , logo,  $1 < 4$ .
- B) Se  $1 < 4$ , então  $7 \geq 4$ .
- C)  $1 < 4$  ou  $7 \geq 4$ . Logo,  $1 < 4$ .
- D)  $1 < 4$ ;  $7 \geq 4$ ; logo  $1 \neq 4$
- E)  $1 < 4$ , se e somente se  $7 \geq 4$ .

## LÍNGUA INGLESA

### Gadget Designers Push the Limits of Size, Safety

By Brian X. Chen, August 28, 2008

Just as small, fast-moving mammals replaced lumbering dinosaurs, pocketable gadgets are evolving to fill niches that larger, deskbound computers can't reach. But as they shrink, these gadgets are faced with problems mammals face, too, such as efficiently dissipating heat.

The recent example of Apple's first-generation iPod nanos causing fires in Japan raises the question of whether increasingly innovative product designs are impinging on safety. The nano incident illustrates how risk can increase as devices decrease in size, says Roger Kay, an analyst at Endpoint Technologies.

"As [gadgets] get smaller, the tradeoffs become more difficult, the balance becomes more critical and there's less room for error," Kay said. "I'm not surprised it's happening to the nano because that's the small one. You're asking it to do a lot in a very, very small package and that's pushing the envelope."

There's no question that industrial designers' jobs have become much more difficult as the industry demands ever more powerful and smaller gadgets. With paper-thin subnotebooks, ultrasmall MP3 players, and pinkie finger-sized Bluetooth headsets becoming increasingly popular, it's questionable where exactly designers draw the line between innovation and safety.

11. In the sentence: "But as they shrink, these gadgets with problems mammals face too, such as dissipating heat." First paragraph, the author of the text believes that...

- A) like the early mammals, gadgets will have to be able to maintain heat;
- B) like early mammals, nano technology will have to develop better condition of safety to survive;
- C) pocketable gadgets are evolving to overtake deskbound computers positions;
- D) people are in danger when they use their newest gadgets;
- E) gadgets may be compared to lumbering dinosaurs and have no survival chance in the future.

12. The title of the text let us know that there must be a close relation between ...

- A) design and safety;
- B) technology and safety;
- C) nano technology and design;
- D) nano technology and safety;
- E) design and technology.

13. The reason given in the third paragraph of the text for the problem with smaller gadgets is that...

- A) it gets hard to deal with anything in a tiny space;
- B) gadgets designer will never know how to deal with nano technology;
- C) gadgets designer are not able to deal with high technology;
- D) science hasn't reach the necessary safety;
- E) it is very difficult to work with high technology at any rate.

14. According to the text industrial designers' jobs have become more difficult because they...

- A) require more responsibility;
- B) require a production of smaller and safer gadgets;
- C) require more skills;
- D) demand a whole lot of patience;
- E) demand too much time of research and of tests.

15. The expression *such as* in the last line of the first paragraph could be changed by \_\_\_\_ and its meaning would not altered.

- A) by;
- B) like;
- C) although;
- D) but;
- E) because.

Choose the best option.

16. Dumping your entire music collection \_\_\_\_ your iPod is a simple, one click process. But what about getting your music \_\_\_\_ your iPod?

- A) in / out;
- B) in / off;
- C) on / off;
- D) onto / off;
- E) into / out.

17. Boeing \_\_\_\_ this week that it \_\_\_\_ successfully \_\_\_\_ a manned airplane powered \_\_\_\_ hydrogen fuel cells.

- A) announced / has / flown / on;
- B) has announced / had / flown / by;
- C) announced / has / flown / by;
- D) have announced / has / flown / on;
- E) announced / had / flown / on.

18. Robots \_\_\_\_ have the brains to "intelligently and autonomously search \_\_\_\_ objects" \_\_\_\_ their own.

- A) didn't/for/in;
- B) don't/of/in;
- C) haven't/for/on;
- D) don't/for/on;
- E) doesn't/for/on.

19. If this scientific breakthrough is reliable, after years testing it, it \_\_\_\_ lead to the cure of this type of cancer in the future.

- A) must;
- B) should;
- C) might;
- D) ought to;
- E) could.

20. He was very precise about the proper procedure and the material to be used, he said he didn't want anything especial, only the regular, \_\_\_\_ one.

- A) unique;
- B) ordinary;
- C) rare;
- D) exquisite;
- E) unknown.

## CONHECIMENTO ESPECÍFICO

21. Administração pública é o conjunto de órgãos, serviços e agentes do Estado que procuram satisfazer as necessidades da sociedade, tais como, educação, cultura, segurança, saúde, etc. Em outras palavras, administração pública é a gestão dos interesses públicos por meio da prestação de serviços públicos, sendo dividida em administração direta e indireta. A administração direta é aquela exercida pelo conjunto dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Nesse caso, os órgãos:

- A) possuem personalidade jurídica própria, mas patrimônio e autonomia administrativa limitada;
- B) possuem personalidade jurídica própria, mas patrimônio e autonomia limitados;
- C) não possuem personalidade jurídica própria, patrimônio, nem autonomia administrativa;
- D) possuem personalidade jurídica própria, mas patrimônio e autonomia administrativa controlada;
- E) não possuem personalidade jurídica própria nem patrimônio, mas autonomia administrativa sim.

22. Cada vez mais, as organizações vêm se dando conta de que o gerenciamento eficiente pode fazer a diferença, mas pode-se fazer ainda mais. Sem dúvida, para ser eficiente, não deverá haver margem para perdas desnecessárias e o ambiente de trabalho tem que ser estimulante. Assim, fazer uma contabilidade honesta, tratar os funcionários de forma justa e remunerá-los com dignidade, pagar corretamente aos fornecedores, oferecer produtos e serviços de boa qualidade, conservar recursos naturais, proteger o meio ambiente são alguns exemplos de postura ética a serem seguidos e incorporados como normas de conduta, valores, rituais e hábitos dignos de serem ensinados aos novos membros da organização como a maneira correta de se trabalhar. Este ambiente descrito caracteriza o que se conhece por:

- A) cultura organizacional;
- B) ambiente interno;
- C) espaço institucional;
- D) clima organizacional;
- E) competência ambiental.

23. Diferentemente da administração direta, a qual o Estado exerce suas funções diretamente, na administração indireta, ele transfere a sua titularidade ou execução das funções para que outras pessoas jurídicas, ligadas a ele, possam realizar. A administração indireta é composta pelas autarquias, fundações, sociedades de economia mista, empresas públicas e outras entidades de direito privado. Tais entidades possuem personalidade jurídica própria, patrimônio e autonomia administrativa. A concessão que o Estado dá ao concessionário deve ser feita sempre através de licitação, um processo de análise das propostas mais vantajosas para o Estado, significando, portanto, uma medida de uso racional dos recursos públicos. A administração indireta visa à descentralização, ou seja:

- A) evitar burocracia conseqüente à centralização;
- B) facilitar o acesso ao Estado em todo o território nacional;
- C) a distribuição de competências de uma para outra pessoa, física ou jurídica;
- D) integrar todos os pontos do território nacional de forma harmônica;
- E) a participação de todos os brasileiros, por mais afastados que se encontrem dos grandes centros.

24. Encontra-se administradores em todos os níveis hierárquicos da organização, tanto no operacional, quanto no tático e no estratégico. A Administração estratégica é responsabilidade da alta administração, visando orientar a organização para o futuro, sendo conduzida pelos administradores estratégicos, que normalmente são intitulados de Presidentes de Conselho, Presidentes, vice-presidentes, Diretores. Os administradores estratégicos, segundo R. Katz, em ordem de preponderância devem possuir as seguintes habilidades:

- A) humanas, interpessoais e informacionais;
- B) conceituais, humanas e técnicas;
- C) Interpessoais, decisórias e informacionais;
- D) informacionais, interpessoais e decisórias;
- E) humanas, técnicas e conceituais.

25. A ética pública é um conceito, devendo, portanto, ser uma prática muito mais ampla do que vem sendo. As pessoas possuem certos valores, considerados universais, tanto no serviço público quanto nas empresas ou na sociedade. Ocorre que algumas pessoas não conseguem evitar impropriedades éticas para tirar vantagens, o que gera choques e desvios comprometedores. Assim, valores como honestidade, por exemplo, que são universais, acabam sendo contornados mediante invenção de um bem maior em favor de um grande número de pessoas, o que passa a servir de máscara (justificativa) para a fraqueza. Como exemplo, tem-se a pirataria generalizada no país. Este desvio da ética universal é conhecido como:

- A) utilitarismo;
- B) globalismo;
- C) desvio;
- D) *by-pass*;
- E) intervencionismo.

26. A abordagem Sistêmica é a forma contemporânea mais apropriada para se visualizar a Administração, valorizando a natureza integrada das organizações. Ela considera o sistema, que funciona como um todo logicamente organizado, e que expressa a solidariedade das partes e a importância fundamental da totalidade. Para que uma organização não entre em processo de degeneração, no entanto, ela necessita alcançar o ambiente externo e obter feedback, o que lhe garante condições para a correção de rumos. Esta é a melhor forma de se reverter a perda de energia vital, conhecida na Teoria de Sistemas como:

- A) antropia;
- B) panergia;
- C) entropia;
- D) homeostasia;
- E) sinergia.

27. Para sobreviver e ter sucesso no atual mundo de negócios, as empresas precisam gerenciar cada vez mais eficazmente seus processos, mas também suas pessoas. O ambiente externo envolve a organização e impõe harmonia para que as organizações sobrevivam, enquanto o ambiente interno é onde se desenvolve a maior parte das relações entre os diferentes atores. Ele é bastante influenciado pela ação das lideranças e afeta os resultados de forma marcante, já que toca nas emoções dos responsáveis pela construção do que é oferecido aos clientes. O ambiente interno, portanto, é o cenário principal, aqui apresentado, do que se costuma chamar:

- A) cultura organizacional;
- B) espaço institucional;
- C) espaço corporativo;
- D) clima organizacional;
- E) ambiente de desempenho.

28. Conflito significa a existência de idéias, sentimentos, atitudes ou interesses antagônicos e colidentes que podem se chocar. Sempre que se fala em acordo, aprovação, resolução, consentimento deve-se lembrar que essas palavras pressupõem a existência, ou a iminência, de seus opostos, como desacordo, desaprovação, desentendimento, oposição – o que significa conflito. O conflito é condição geral do mundo animal, mas a realidade é que conflito e cooperação são elementos integrantes da vida de uma organização, por muito tempo ignorado, face ao caráter prescritivo da maioria dos movimentos da Administração. A primeira Teoria a tratar com seriedade dos conflitos foi a Teoria:

- A) da Burocracia;
- B) Estruturalista;
- C) da Administração Científica;
- D) Comportamental;
- E) Neoclássica.

29. A organização contemporânea sente necessidade de aproximar a decisão da ação, o que resulta num fluxo de informação de baixo para cima, sentido contrário ao que nos acostumamos. Os administradores operacionais são os que se encontram no chão-de-fábrica, mais próximo ao cliente, e também são os que implementam os planos específicos desenvolvidos pelos administradores intermediários. Conduzem as operações e são os elos de ligação com o pessoal administrativo, tendo foco no curto prazo. Estes administradores são conhecidos como:

- A) *coach*;
- B) gerentes;
- C) superintendentes;
- D) supervisores;
- E) executivos.

30. Como tudo nesta Teoria é rotinizado, padronizado, previsto com antecipação, o funcionário se acostuma a uma completa estabilidade e repetição daquilo que faz. Isto passa a lhe dar completa segurança a respeito de seu futuro. Assim, diante das normas e regulamentos, torna-se simplesmente um executor das rotinas e procedimentos, os quais passam a dominar com o passar do tempo. Quando surge alguma possibilidade de mudança, ela tende a ser interpretada como algo que ele desconhece e, portanto, que pode trazer perigo à sua segurança e tranquilidade, passando a ser indesejável. Assim, na medida do possível, passa a resistir a qualquer tipo de mudança, de forma passiva e quieta, ou de forma ativa e agressiva, através de comportamentos de reclamação, tumultos e greves. Trata-se da Teoria :

- A) Comportamental;
- B) APO;
- C) da Administração Científica;
- D) da Burocracia;
- E) Estruturalista.

31. Estamos vivendo a pós-indústria desde a década de 1970, muitas vezes aplicando a mesma maneira de produzir da era industrial, o que traz problemas e tentativas de adequação. Michael Hammer, no intuito de melhorar a produção, percebeu que muitas das tarefas realizadas pelos empregados nada tinham a ver com o atendimento às necessidades dos clientes, não contribuíam para criar um produto de alta qualidade, alcançar o cliente com preço justo ou proporcionar excelente serviço, pois eram simplesmente realizadas para satisfazer as demandas internas da organização, agregando custos, e não valor. Com base nesta constatação, apresentou proposta que incluía o trabalho por processos, e não mais por função, na busca de um “começar de novo” empresarial, e não uma simples reformulação. Esta proposta ficou conhecida como:

- A) PDCA;
- B) Seis Sigma;
- C) Reengenharia;
- D) *Just-in-Time*;
- E) Cinco esses.

32. Determinada Teoria se caracteriza pela profissionalização dos seus participantes. Cada funcionário é um profissional, um especialista nas atividades do seu cargo. Sua especialização varia conforme o nível onde está situado. Enquanto os que ocupam posições no topo da organização são generalistas, à medida que se desce na hierarquia os que ocupam posições mais baixas vão-se tomando gradativamente mais especializados. Os administradores profissionais, através de sua carreira dentro da organização, chegam a posições de comando e de controle sem possuir a propriedade do que comanda e controla, podendo assim ter mais poder sobre a organização do que um grande acionista. Trata-se da Teoria :

- A) da Administração Científica;
- B) da Matemática;
- C) da Burocracia;
- D) Comportamental;
- E) Clássica.

33. A Administração evoluiu da prática administrativa para ciência somente no início do século XX, a despeito de se encontrar presente ao longo de toda a história. Passou-se então a estudar a organização e a empresa do ponto de vista da interação e interdependência entre suas variáveis principais, buscando-se entender o comportamento delas de forma integrada, mas também como cada variável influenciava e era influenciada pelas demais. Estas variáveis da Administração são conhecidas como:

- A) finanças, conhecimento, pessoas e meio-ambiente;
- B) tarefa, estrutura, pessoas, tecnologia e ambiente;
- C) comando, estrutura, instalações e equipamentos;
- D) pessoas, tecnologia, informação e ambiente;
- E) tarefa, Inovação, pessoas, tecnologia e espaço físico.

34. A grande depressão que atormentou o mundo no "Crash da Bolsa" de 1929 pelo menos fez com que a busca da eficiência nas organizações passasse a ser intensificada. Se essa crise mundial teve suas origens nas dificuldades econômicas dos Estados Unidos e na situação de dependência da maioria dos países capitalistas em relação à economia americana, ela também provocou indiretamente uma verdadeira reestruturação de conceitos e uma reavaliação dos princípios de Administração, até então aceitos com todo o seu caráter dogmático e prescritivo. Esta crise foi uma das principais responsáveis pela interrupção do importante estudo, que teve participação da Academia Nacional de Ciências, na *Western Electric Company*, uma empresa norte-americana sediada em Chicago, que deu sustentação à Teoria:

- A) Clássica;
- B) das Relações Humanas;
- C) Neo-clássica;
- D) Behaviorista;
- E) da Administração Científica.

35. Um dos princípios da Qualidade mais reconhecidos em todo o mundo é o do aprimoramento contínuo. Controlar um processo significa mantê-lo sistemático, estável, sem erros, e a desenfreada concorrência atual faz com que todos queiram aprimorar-se. Mas, para melhorar continuamente, vem sendo adotada uma ferramenta administrativa chamada "Ciclo PDCA". Trata-se de um conceito popularizado por *Deming* na recuperação do Japão, na década de 50, que foi copiado em todo o mundo. As letras que deram origem ao PDCA eram as iniciais de:

- A) *Plan, Debbt, Check, Add;*
- B) *Play; Do; Check; Action;*
- C) *Plan, Doubt, Cheek, Add;*
- D) *Plan, Do, Check, Act;*
- E) *Play, Do, Cheek, Action.*

36. Um dos movimentos que se transformaram em Teoria buscou assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, ao empregado, uma identidade de interesse entre ambos, pois a prosperidade de um não pode existir sem que seja acompanhada pela do outro. Salários altos para funcionários sim, mas com baixos custos de produção, e isto recomenda trabalho racionalmente organizado, especialmente no início do século XX. O conceito apresentado foi manifestado primeiramente pela Teoria:

- A) da Administração Científica;
- B) Clássica;
- C) das Relações Humanas;
- D) da Burocracia;
- E) Behaviorista.

37. "Um conjunto de princípios, métodos e procedimentos, aplicados à uma organização, que, por meio do comprometimento individual de todos, controla e aperfeiçoa, de modo contínuo, os sistemas e processos nela existentes, a fim de atender, com qualidade crescente e custos adequados, as necessidades e expectativas de outras organizações, grupos ou indivíduos usuários de seus produtos ou serviços." O conceito apresentado define:

- A) Gestão Pela Qualidade Total;
- B) *Balanced Scorecard;*
- C) Reengenharia;
- D) QFD;
- E) *Six Sigma.*

38. Há uma Teoria que se apóia no conceito de "homem funcional", em contraste com os conceitos de "*homo economicus*", de "*homo socialis*" de "homem organizacional" e "homem administrativo" definidos por diversas outras. A natureza essencialmente dinâmica do ambiente desta Teoria vem fazendo com que ela considere o indivíduo com um papel fundamental quando atua junto com seus companheiros em benefício de um todo maior. Trata-se da Teoria:

- A) de Sistemas;
- B) Estruturalista;
- C) da Administração Científica;
- D) Comportamental;
- E) das Relações Humanas.

39. Muitas vezes tudo parece ser feito de maneira certa e se trabalha com muita seriedade, mas os resultados alcançados não correspondem aos esforços empreendidos. A assertiva define algo:

- A) eficaz, mas ineficiente;
- B) eficaz, mas improdutiva;
- C) consistente, mas ineficiente;
- D) inconsistente, mas eficaz;
- E) eficiente, mas ineficaz.

40. *Lay-out*, ou arranjo físico, relaciona-se com a utilização do espaço disponível em determinado ambiente, que resulta em processamento mais efetivo, através da menor distância, no menor tempo possível, desde que os arranjos tenham certa ordem. O melhor arranjo não costuma ser o óbvio, exceto em casos triviais, mas certamente considera a locação mais econômica e racional das várias seções de uma unidade, refletindo a maneira como homens, máquinas e materiais estão dispostos. Dos líderes de Teorias Administrativas, o primeiro a se manifestar enfaticamente sobre a séria questão do *lay-out* de trabalho foi:

- A) Fayol;
- B) Ford;
- C) Mayo;
- D) Taylor;
- E) Weber.

41. É comum para o administrador se defrontar com necessidades bem superiores às disponibilidades, razão pela qual ele precisa definir onde deverá concentrar os recursos de que dispõe para não pulverizá-los, o que seria a pior solução. Para definir onde concentrar seus recursos, ele pode aplicar um princípio, conhecido como “Princípio de Pareto”, para conduzir sua análise. Este princípio recomenda priorizar os:

- A) 80% dos processos “muitos e triviais”, que são mais urgentes;
- B) 40% dos processos “poucos e vitais”, que produzem 60% dos resultados;
- C) processos mais urgentes;
- D) 20% dos processos “poucos e vitais”, responsáveis por 80% dos resultados;
- E) processos mais baratos.

42. A busca da excelência faz com que muitas empresas invistam na qualidade por meio de certificações. Elas podem ter base, por exemplo, nas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e ISO 27001:2006. Estas práticas, previstas pela *International Organization for Standardization*, de Genebra-Suíça, são universais e tratam de qualidade nas organizações, e mais:

- A) segurança-saúde ocupacional e responsabilidade social;
- B) responsabilidade social e segurança empresarial;
- C) segurança-saúde ocupacional e material automotivo;
- D) meio ambiente e segurança da informação;
- E) responsabilidade social e doenças infecto-contagiosas.

43. As organizações vêm mudando através dos tempos. A Revolução Industrial teve um significado profundo para o surgimento da Administração, sendo um marco histórico da transformação de uma economia agrária, preponderantemente artesanal na forma de produção, para uma economia:

- A) aberta;
- B) com sistemas operacionais mecanizados;
- C) cuja qualidade de vida prepondera;
- D) cujo *lay-out* substitui o trabalho intelectual;
- E) de produtos acabados.

44. A organização contemporânea precisa estar em sintonia com seu ambiente, ou seja, o contexto onde atua uma organização, que a envolve externamente, sendo determinado por variáveis e forças diferenciadas, não controladas, que provocam mudanças. Para sobreviver neste ambiente incerto, lidando com tecnologias que não consegue dominar totalmente, a organização utiliza estratégias, formuladas depois de proceder a uma análise ambiental e verificar suas forças e limitações internas. O entendimento do ambiente externo, onde operam as organizações, portanto, é fundamental e costuma ser classificado como ambiente:

- A) geral e específico;
- B) específico e de tarefa;
- C) macro e geral;
- D) amplo e limitado;
- E) restrito e expandido.

45. O mercados global abriu suas fronteiras e as organizações passaram a buscar diferencial que as qualifiquem a alcançar vantagens competitivas, o que acaba envolvendo muitos interessados. Os indivíduos ou grupos direta ou indiretamente impactados pelas organizações na busca de seus objetivos, podendo ser internos ou externos à organização, são chamados de:

- A) Parceiros;
- B) *Partners*;
- C) Sócios;
- D) *Shareholders*;
- E) *Stakeholders*.

46. A resistência à mudança não surge necessariamente de maneira clara e imediata, podendo ter caráter individual ou organizacional. A mudança de pessoas costuma ser o processo de mudança mais difícil, já que depende da adoção de novas atitudes, hábitos e comportamentos por parte dos membros das organizações. As técnicas especializadas abrangem um conjunto de intervenções programadas para vencer a resistência natural que as pessoas impõem às mudanças, e são chamadas de:

- A) reconstrução individual;
- B) QFD;
- C) desenvolvimento matricial;
- D) desenvolvimento organizacional;
- E) Cinco Esses.

47. Na busca de aprimoramento estratégico, a organização procura saber onde se encontra, onde deseja chegar e o que fazer para chegar onde deseja. Uma estratégia explícita é definida e um plano de ação descreve a alocação de recursos e de outras atividades para lidar com ambiente e atingir os objetivos da organização. Por meio dela os administradores buscam desenvolver competências essenciais e sinergia, criando assim valor para seus clientes. Deve-se entender competência essencial como tudo aquilo que a organização:

- A) precisa realizar, sob pena de perder vantagem competitiva;
- B) deverá priorizar nas mudanças para acelerar suas metas;
- C) realiza primeiro em seu processo de mudança;
- D) realiza especialmente bem em relação a seus concorrentes;
- E) mereceu mais pesquisa para se chegar a uma conclusão.

48. Para alcançar seus objetivos, as organizações planejam em diversos níveis. Em cada um deles desenvolve objetivos específicos e planos, o que resulta em planos estratégicos, definidos pela alta direção, que contemplam as etapas de ação pelas quais a organização pretende atingir os objetivos estratégicos. Em planos táticos, que se destinam a auxiliar a execução dos principais planos estratégicos e realizar uma parte específica da estratégia da empresa. Nestes também há necessidade de se definir objetivos, que, no caso, são chamados de:

- A) propósito;
- B) visão;
- C) visão de futuro;
- D) marcos;
- E) metas.

49. É cada vez mais usual a organização trabalhar por projetos, sendo que o escopo define como o projeto será realizado, de modo a que se lance um produto com os recursos e funções previamente especificados. O projeto, em si, é uma seqüência de atividades temporárias que tem o objetivo de fornecer um produto. Seu desempenho é avaliado pela medida em que estas três variáveis críticas de desempenho são atendidas. São elas:

- A) orçamento, singularidade, qualidade do processo;
- B) duração determinada, singularidade do produto, orçamento;
- C) singularidade, simplicidade, orçamento;
- D) duração determinada, simplicidade, custos;
- E) desempenho do mercado, desempenho do processo, desempenho do orçamento.

50. A busca da padronização é hoje, dependendo da estratégia organizacional, associada à obtenção de vantagem comparativa. No serviço público, normalmente são três as instâncias de padronização praticadas. Uma delas se traduz em uma declaração formulada, definida e completa do que o comprador exige do vendedor; é parte integrante da encomenda, normalmente definindo composição, construção, utilidades, durabilidade, eficiência, forma ou dimensão. Esta instância chama-se:

- A) formalização;
- B) uniformização;
- C) formatização;
- D) customização;
- E) especificação.

51. Independentemente de a organização pertencer ao primeiro, segundo ou terceiro setor, a administração de recursos patrimoniais trata da seqüência de operações que, assim como a administração de recursos materiais, tem início na identificação do fornecedor, passa pela compra e recebimento do bem, para depois lidar com a conservação, manutenção ou, quando for o caso, alienação. Considera-se patrimônio o conjunto de bens, valores, direitos e obrigações de uma pessoa física ou jurídica, e tudo aquilo que:

- A) pode receber valor;
- B) transforma-se em ativo tangível;
- C) gera ou tem a capacidade de gerar riqueza, no sentido econômico do termo;
- D) pode ser fisicamente transformado em algo diferente do que lhe deu origem;
- E) possa ser adotado com objetivos financeiros.

52. O crescente tamanho e complexidade das empresas na época da Segunda Grande Guerra Mundial passaram a exigir modelos organizacionais mais bem definidos do que os que existiam. Tanto a Teoria Clássica, quanto a Teoria das Relações Humanas mostraram-se insuficientes para responder à nova demanda, que se tomara mais complexa. Assim, a manufatura e a fábrica brasileira se orientaram pelos princípios da Administração Científica, de Taylor, e da Administração Clássica, de Fayol, na incipiente engenharia industrial da época, enquanto os escritórios e repartições se orientaram pelo modelo:

- A) comportamental, descrito por Simon;
- B) burocrático, descrito por Weber;
- C) construtivista, descrito por Lévi-Strauss;
- D) sistêmico, descrito por Bertalanffy;
- E) humanista, descrito por Mayo.

53. Para que o planejamento e a organização possam ser eficazes, precisam ser complementados pela orientação a ser dada às pessoas por meio de uma adequada comunicação, da habilidade de liderança e da motivação. Essa orientação faz parte do trabalho do administrador no desempenho da função direção, função administrativa que se refere às relações interpessoais dos administradores com seus subordinados. A função de direção está intimamente relacionada com a autoridade e com o poder, ambos manifestação de influência. Poder é:

- A) a autoridade institucionalizada;
- B) inerente ao ocupante do cargo;
- C) delegado por meio de políticas, diretrizes e descrição de cargos;
- D) o potencial para exercer influência;
- E) o que proporciona necessariamente a autoridade.

54. A função de direção é exercida nos diversos níveis hierárquicos, mas assume aspectos diferenciados. Apesar de o exercício da função ser idêntico, a forma de exercê-la dependerá das características específicas das tarefas desempenhadas nos diferentes níveis. Assim, podemos afirmar que a função que lida com pessoal não administrativo, que executa tarefas especializadas, podendo perder a visão de conjunto é a do nível:

- A) gerencial;
- B) estratégico;
- C) institucional;
- D) operacional;
- E) intermediário.

55. Pela Teoria Comportamental o homem é visto como um animal complexo dotado de necessidades diferenciadas. Estas orientam e dinamizam o comportamento humano em direção a certos objetivos pessoais. Assim que uma necessidade é satisfeita, logo surge outra em seu lugar, dentro de um processo contínuo, que não tem fim mas retorno ao patamar inferior, sim. A idéia central é utilizar a motivação humana como poderoso meio para melhorar a qualidade de vida dentro das organizações e, com isso, conquistar a adesão dos que nela trabalham. Para Maslow, um dos expoentes dessa Teoria, quando as necessidades fisiológicas e de segurança são alcançadas, o passo seguinte será satisfazer a um padrão de necessidades que, não satisfeitas, poderá tornar o indivíduo resistente, antagônico, e até hostil com relação aos que o cercam. Trata-se das necessidades:

- A) de estima;
- B) higiênicas;
- C) sociais;
- D) de consideração;
- E) de auto-realização.

56. Gerentes são integrantes de órgãos de linha, que seguem rigidamente o princípio escalar da autoridade de comando, enquanto os de *staff* fornecem à linha serviços, conselhos, recomendações que estes últimos não têm condições de prover a si mesmo, como é o caso do assessor jurídico de uma organização voltada para a mineração. No século XX, este princípio foi primeiramente adotado pela Teoria da Administração conhecida como:

- A) Comportamental;
- B) Relações Humanas;
- C) Administração por Objetivos;
- D) de Sistemas;
- E) Clássica.

57. Os modelos tradicionais de *performance* financeira serviram bem à era industrial, mas já não são apropriados para direcionar e avaliar habilidades e competências que as empresas da era do conhecimento devem dominar. Traduzindo a visão e a estratégia empresarial, direcionando o desempenho para os objetivos estabelecidos, o modelo aplica medidas de desempenho não mais baseadas somente no controle, mas sim focadas na visão e na estratégia. O *Balanced Scorecard* é a ferramenta estratégica que faz tudo isto trabalhando ainda com perspectivas, onde a financeira é consequência de um bom trabalho de outras que lhe dão sustentação, tais como as perspectivas de:

- A) clientes; clientes internos; processos; crescimento e aprendizagem;
- B) clientes externos; processos internos; crescimento e aprendizagem;
- C) clientes; processos; aprendizagem;
- D) produto; processos; crescimento e aprendizagem;
- E) clientes externos; processos internos; imagem e aprendizagem.

58. Quando se trata de projetos, uma instituição que alcançou respeito mundial é o *Project Management Institute* (PMI), que produziu um guia de conhecimentos de grande aceitação universal, que identifica e define os principais conceitos e técnicas sobre administração de projetos, que as pessoas envolvidas ou interessadas neste campo devem hoje dominar. Este guia é conhecido em todo o mundo pela sua sigla, em inglês:

- A) *PMIBOK*;
- B) *PMBOOK*;
- C) *PMBOK*;
- D) *PMIBOOKS*;
- E) *PMIBOOKT*.

59. Modernamente, administrar passou a subentender um conjunto de princípios, normas e funções que têm por fim ordenar os fatores de produção e controlar a sua produtividade, visando a se obter determinado resultado. O controle estratégico impõe intensas trocas de informação entre executivos e gerentes, o que pode ser feito em reuniões, por meio de relatórios, comunicações encontros face a face, formais e informais. O critério mais simples para avaliar a eficiência de um sistema é a produtividade, que é definida como a relação entre:

- A) recursos realizados utilizados e recursos planejados;
- B) saída real e saída esperada;
- C) saída esperada e recursos que poderão ser consumidos;
- D) saídas reais e recursos possivelmente consumidos;
- E) saídas e entradas do sistema considerado.

60. Em um mundo onde a mudança é a constante, as organizações precisam mudar frequentemente, sendo conveniente que tudo seja feito de maneira planejada, evitando assim que a mudança ocorra reativamente. Mudança planejada significa orientá-la para o aprimoramento da capacidade de adaptação ao novo ambiente e para a mudança do comportamento das pessoas, através dos agentes de mudança, que são estrutura, tecnologia, arranjo físico e pessoas, esta última a mais trabalhosa por envolver:

- A) sexos diferentes;
- B) leis que protegem o empregado;
- C) adultos sindicalizados;
- D) adoção de novos hábitos, atitudes e comportamentos;
- E) níveis hierárquicos distintos.

## DISCURSIVA

Leia o texto abaixo e desenvolva, a seguir, os temas propostos utilizando de 20 a 30 linhas:

A maior parte das grandes organizações brasileiras surgiu a partir da fase de industrialização do Brasil, que teve início no pós-guerra, meados do Séc XX. Gradativamente, foram passando do estágio inicial de informalidade e de improvisação – enquanto eram pequenas e iniciantes – para estágios de maior diferenciação e complexidade organizacional, o que impunha restrições e limitações ao desempenho e comportamento das pessoas.

Na realidade, o ambiente daquela época era eminentemente estável, apresentando poucas mudanças, que aconteciam de maneira lenta, gradual e tranqüila – e eminentemente previsível – o que permitia um planejamento de longo prazo, em face das condições quase que determinísticas dessa mudança. Algumas das organizações, no entanto, se tornaram enormes complexos organizacionais, demandando uma estrutura adequada ao seu porte, e assim a estrutura passou a expandir-se horizontal e verticalmente, em conformidade com os modelos dominantes da época.

A especialização horizontal trouxe a departamentalização - ou divisionalização das atividades - com o surgimento de órgãos de produção, finanças, comercialização, compras, suprimentos, recursos humanos, e etc. Da mesma forma, a especialização vertical trouxe a hierarquização, com o surgimento dos diferentes níveis hierárquicos como supervisão, chefia, gerência e direção, provocando diferenciação no poder com a finalidade de atender à necessidade de integração das áreas empresariais e manter a unidade organizacional.

Os modelos teóricos iniciais que sustentaram a estruturação destas organizações foram os da abordagem clássica da Administração, o que assegurou uma organização racional ao trabalho - com visão preponderante do chão-de-fábrica - bem como a aplicação de princípios já testados na organização global da empresa com visão a partir do todo em direção às partes. O outro modelo que deu sustentação às organizações foi o Weberiano, que orientou a descrição minuciosa da estrutura organizacional, trazendo resultados previstos e também imprevisos. Na realidade, Weber não se enganou em sua profecia de que o século XX seria o século da burocracia, o modelo racional que dizia ideal para a organização das grandes empresas.

Como se pode concluir, foi a partir de uma postura basicamente racionalista que se recebeu o modelo estruturalista, quando ocorreu uma fase crítica e revisionista do modelo burocrático. Mas, foi somente no final da década de 50 que começaram a surgir os primeiros esboços de uma enorme revolução que se daria na teoria administrativa, com o aparecimento da Teoria Comportamental e, pouco mais tarde, da Teoria de Sistemas.

De qualquer maneira, o tripé formado por Taylor, Fayol e Weber foi a base de apoio que definiu a estrutura e o funcionamento das nossas grandes empresas, bem como das pequenas e médias. O panorama que as condicionou é herança de um pensamento das quatro primeiras décadas do século XX, que orientaram a manufatura e a fábrica a praticar princípios de uma incipiente engenharia industrial, enquanto escritórios e repartições o modelo burocrático descrito por Weber.

Assim, a estrutura organizacional de nossas organizações se assemelhou a uma pirâmide, normalmente retratada em organograma, utilizado para representar o seu funcionamento: no topo, centralização das decisões; nos escalões intermediários, os diversos níveis hierárquicos de comando; na base, a execução das tarefas pelas pessoas e máquinas.

### TEMAS

1. Robert K. Merton salienta que os cientistas têm dado muita ênfase aos resultados positivos e às funções da organização burocrática, enquanto o leigo, ao contrário,

tem exagerado exatamente as imperfeições da burocracia. Segundo Merton, o homem quando participa da Burocracia faz com que toda a previsibilidade do comportamento, que deveria ser a maior conseqüência da organização, escape ao modelo preestabelecido, ocorrendo, então, as disfunções da Burocracia. Apresente cinco disfunções reconhecidas da Teoria da Burocracia, que sustentou a formação de nossas empresas e analise-as.

2. Os modelos de Taylor e Fayol resultam em uma organização piramidal, com as quais nos acostumamos desde as origens. No entanto, segundo Rummler e Brache, uma organização que funciona verticalmente, numa forma piramidal, apoiada em organograma, costuma levar desvantagens na conjuntura atual, em termos de eficiência e eficácia. A maior parte dos problemas se encontra no espaço em branco dos organogramas e não nas suas “caixinhas”, e o ambiente instável impõe agilidade.

Apresente as vantagens de utilizar a visão de sistemas (horizontal), em detrimento da visão piramidal (vertical), com a qual grande quantidade de organizações brasileiras se acostumou.

RASCUNHO