



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO

**PROCESSO SELETIVO PARA O PROVIMENTO DE VAGAS DO  
QUADRO DE ESTAGIÁRIOS DE NÍVEL SUPERIOR DA SEDE DO TRF DA 5ª REGIÃO  
E JUSTIÇA FEDERAL EM PERNAMBUCO (JFPE) E SUAS RESPECTIVAS SUBSEÇÕES**

# CADERNO DE PROVA

Dia: 04 de março de 2012

---

Prova: Administração

---

**Leia com atenção:**

01. Só abra este caderno após ler todas as instruções e, quando for autorizado pelos fiscais de sala.
02. Preencha seus dados pessoais no quadro abaixo.
03. Autorizado o início da prova, verifique se este caderno contém 40 questões.
04. Todas as questões desta prova são de múltipla escolha, apresentando como resposta uma alternativa correta.
05. Assinale a resposta de cada questão no corpo da prova e, só depois, transfira os resultados para a Folha de Respostas.
06. Confira, na sua Folha de Respostas, todos os seus dados impressos.
07. Para marcar a Folha de Respostas, utilize caneta esferográfica de cor azul ou preta. A marcação é definitiva, não admitindo rasuras e, em nenhuma hipótese, ela será substituída.
08. Não risque, não amasse, não dobre e não suje a Folha de Respostas, pois isso poderá prejudicá-lo.
09. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião, nem a prestar esclarecimentos sobre o conteúdo da prova. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
10. Conforme item 7.12 do Edital:  
**É facultada ao candidato, após o decurso de 03h (três horas) da aplicação das provas, a transcrição de suas respostas, registradas no documento oficial (Folha de Respostas), para um formulário específico, denominado Folha de Cópia de Respostas, a ser entregue pela equipe de fiscalização.**

**sustente**<sup>®</sup>  
Instituto Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável

NOME: \_\_\_\_\_ SALA: \_\_\_\_\_

INSCRIÇÃO: \_\_\_\_\_ IDENTIDADE: \_\_\_\_\_ ORGÃO/UF: \_\_\_\_\_

# REDAÇÃO – RASCUNHO

TEMA / TÍTULO DA REDAÇÃO:

Por que o cidadão é agente transformador da sociedade?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_
13. \_\_\_\_\_
14. \_\_\_\_\_
15. \_\_\_\_\_
16. \_\_\_\_\_
17. \_\_\_\_\_
18. \_\_\_\_\_
19. \_\_\_\_\_
20. \_\_\_\_\_
21. \_\_\_\_\_
22. \_\_\_\_\_
23. \_\_\_\_\_
24. \_\_\_\_\_
25. \_\_\_\_\_
26. \_\_\_\_\_
27. \_\_\_\_\_
28. \_\_\_\_\_
29. \_\_\_\_\_
30. \_\_\_\_\_

## Critérios básicos da redação:

- Redigir uma dissertação argumentativa;
- Escrever em prosa;
- Pôr um título;
- Fidelidade à temática;
- Obedecer às leis vigentes de ortografia;
- Ter coesão e coerência ao expor as ideias;
- Atender ao limite de linhas (25 a 30 linhas)

**PROVA: ADMINISTRAÇÃO**

**Questão 01**

A Administração Científica, cujo principal idealizador foi Frederick Winslow Taylor, deixou inúmeras contribuições aos administradores atuais. Sendo assim, selecione abaixo a única alternativa que não se caracteriza como contribuição deixada por Taylor:

- a) Desenvolver uma ciência para cada elemento do trabalho, para substituir o método empírico.
- b) Selecionar cientificamente e depois treinar, instruir e desenvolver o trabalhador, que, no passado, escolhia seu próprio trabalho.
- c) Cooperar sinceramente com os trabalhadores, de modo a garantir que o trabalho seja feito de acordo com os princípios da ciência que foram desenvolvidos.
- d) Estabelecer uma divisão quase igual de trabalho e de responsabilidade entre administração e trabalhadores.
- e) Desenvolver um rígido sistema de normas e regulamentos explícitos, chamados de leis, que estipulam os direitos e deveres dos participantes da Organização.

**Questão 02**

A Escola do Processo Administrativo, de Henry Fayol, consagrou as funções da Organização e as funções da Administração. Escolha a alternativa que representa corretamente estas funções, segundo Fayol.

- a) Funções da Empresa: Comercial, financeira, administrativa, segurança, contábil e técnica; Funções da Administração: Planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar.
- b) Funções da Empresa: Comercial, financeira, administrativa, jurídica, contábil e técnica; Funções da Administração: Planejar, organizar, efetuar, coordenar e controlar.
- c) Funções da Empresa: Comercial, financeira, administrativa, jurídica, contábil e técnica; Funções da Administração: Planejar, organizar, comandar, verificar e controlar.
- d) Funções da Empresa: Comercial, financeira, administrativa, segurança, logística e técnica;

Funções da Administração: Planejar, organizar, armazenar, coordenar e controlar.

- e) Funções da Empresa: Comercial, financeira, administrativa, segurança contábil e tecnológico; Funções da Administração: Planejar, organizar, acompanhar, coordenar e controlar.

**Questão 03**

A Gestão da Qualidade Total – GQT trouxe contribuições definitivas no sistema de produção industrial. Analise as citações abaixo a respeito da Qualidade Total e selecione a alternativa correspondente:

- I) Um produto ou serviço de qualidade é aquele que está dentro das especificações previamente planejadas.
- II) No Brasil, as certificações de Qualidade, linha ISO, são concedidas através da ABNT e do INMETRO.
- III) As expressões *Just in Case* e *Just in Time*, têm respectivamente, os seguintes significados: Produção em capacidade máxima (só por garantia) e Produção enxuta (na hora).
- IV) Os principais prêmios de Qualidade Total distribuídos no mundo hoje são: Prêmio Deming (Estados Unidos) e Prêmio Baldrige (Japão).

V) Os ideais de produção com base na Qualidade Total surgiram, inicialmente, nos Estados Unidos e, depois, foram largamente difundidos no Japão e demais países asiáticos.

- a) As alternativas I, II e III são verdadeiras e as alternativas IV e V são falsas.
- b) As alternativas I, II e V são falsas e as alternativas III e IV são verdadeiras.
- c) As alternativas I, II e III são falsas e as alternativas IV e V são verdadeiras.
- d) As alternativas I, III e V são verdadeiras e as alternativas II e IV são falsas.
- e) As alternativas II, III e IV são falsas e as alternativas I e V são verdadeiras.

**Questão 04**

As questões de Sustentabilidade influenciam enormemente a Administração Contemporânea. Selecione abaixo a alternativa que **melhor explica** o termo Sustentabilidade:

- a) Produzir, preservando sempre os recursos naturais do meio ambiente.
- b) Produzir utilizando os recursos naturais e, repondo para o meio ambiente, os recursos utilizados.
- c) Produzir de forma econômica, preservando os recursos naturais e buscando outras alternativas de produção.
- d) Produzir de forma ecologicamente correta, preservando os recursos naturais, buscando outras fontes de energia, como a energia solar.
- e) Produzir de forma ecologicamente correta, economicamente viável e socialmente justa.

#### Questão 05

Um dos mais respeitados estudiosos da motivação humana, Abraham Maslow, classificou e distribuiu as necessidades humanas através de uma hierarquia, conhecida como a Pirâmide de Maslow. Escolha a alternativa que representa corretamente esta hierarquia:

- a) Necessidades sociais, necessidades de segurança, necessidades financeiras, necessidades de autoestima e necessidades de autorrealização.
- b) Necessidades sociais, necessidades de segurança, necessidades financeiras, necessidades de autoestima e necessidades de autorrealização.
- c) Necessidades básicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de autoestima e necessidades de autorrealização.
- d) Necessidades básicas, necessidades fisiológicas, necessidades sociais, necessidades de autoestima e necessidades de autorrealização.
- e) Necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades básicas e necessidades de autorrealização

#### Questão 06

O Departamento de Pessoal de uma empresa é o departamento responsável por fazer cumprir a CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas. Considerando os direitos e obrigações dos trabalhadores previstos na CLT, analise as frases abaixo:

- I) São considerados como direitos do trabalhador: Salário-Mínimo e Carteira de Trabalho assinada.

- II) A atual jornada de trabalho semanal é de 48 horas semanais.
- III) São consideradas como obrigações do trabalhador: Cumprimento da jornada de trabalho e cumprimento do Contrato de Trabalho.
- IV) São consideradas como obrigações do trabalhador: Realização de horas extras e o cumprimento do aviso prévio.
- V) São considerados como direitos do trabalhador: Recebimento do décimo terceiro salário, férias anuais e horas extras.

- a) As alternativas I, II e V são verdadeiras e as alternativas III e IV são falsas.
- b) As alternativas I, II e V são falsas e as alternativas III e IV são verdadeiras.
- c) As alternativas I, II e III são falsas e as alternativas IV e V são verdadeiras.
- d) As alternativas I, III e V são verdadeiras e as alternativas II e IV são falsas.
- e) As alternativas II, III e IV são falsas e as alternativas I e V são verdadeiras.

#### Questão 07

Um processo de Seleção de Pessoal é composto por várias etapas. Sendo assim, analise as frases abaixo:

- I) Entrevista inicial com a área de Recursos Humanos e aplicação de testes psicológicos.
- II) Dinâmicas de grupo e entrevista com o Gestor da área requisitante.
- III) Entrevista inicial com o Departamento de Pessoal e entrevista prévia com o Departamento Jurídico.
- IV) Realização de exame médico admissional e entrega de documentação no Departamento Pessoal.

São consideradas etapas válidas de um processo de Seleção de Pessoal apenas as alternativas:

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

**Questão 08**

Os programas de aconselhamento, Coaching e Mentoring, utilizados atualmente nas grandes organizações, têm diferenças claras entre si. Selecione a alternativa que melhor traduz estas diferenças.

- a) Coaching é um programa de aconselhamento com tempo de duração determinado, com média de 3 ou 4 meses, enquanto que o Mentoring é um programa de aconselhamento por prazo indeterminado.
- b) Coaching é um programa de aconselhamento com tempo de duração indeterminado, enquanto que o Mentoring é um programa de aconselhamento por prazo determinado, com média de 3 a 4 meses.
- c) Coaching é um programa de aconselhamento cujo foco é no aprendizado imediato, enquanto o Mentoring é um programa de aconselhamento cujo foco é no aprendizado técnico.
- d) Coaching é um programa de aconselhamento cuja relação de autoridade é inexistente enquanto que o Mentoring é um programa de aconselhamento cuja relação de autoridade é perceptível.
- e) Coaching é um programa de aconselhamento que tem, como objetivo, o crescimento profissional e pessoal, enquanto que o Mentoring é um programa de aconselhamento com o objetivo exclusivo de crescimento profissional.

**Questão 09**

Os Programas de T&D – Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal têm particularidades específicas. Analise as frases abaixo e selecione a alternativa que não corresponde à verdade quanto aos programas de T&D:

- a) Treinamento de Pessoal é aplicado para desenvolver melhorias no desempenho de um funcionário no exercício do seu cargo atual.
- b) Desenvolvimento de Pessoal é utilizado para promover melhorias de desempenho de um funcionário para exercício de cargos futuros.
- c) As principais etapas de um Programa de T&D são: Diagnóstico, Planejamento, Implementação e Avaliação dos Resultados.

- d) Enquanto Treinamento de Pessoal tem foco no médio e longo prazo, o Desenvolvimento de Pessoal tem foco no curto prazo.
- e) São consideradas como vantagens dos Programas de T&D: Aumento de competitividade, aumento da lucratividades e melhoria do clima organizacional.

**Questão 10**

Um Plano de Cargos e Salários - PCS serve para nortear um Plano de Carreiras da Organização. Dentre as alternativas abaixo, escolha a que não se constitui como uma das etapas necessárias para implantação de um Plano de Cargos e Salários:

- a) Análise de Cargo: Composto pela Descrição e Especificação de Cargo.
- b) Avaliação de Cargo: Construção da hierarquização dos cargos.
- c) Classificação de Cargos: Sistema de pontuação dos cargos.
- d) Realização de pesquisas salariais, interna e externa, para promover uma equidade salarial.
- e) Concessão de reajustes salariais automáticos em todos os níveis da tabela salarial, garantindo o Plano de Carreiras.

**Questão 11**

Em relação ao ciclo de vida do produto, marque a resposta **CORRETA**:

- a) A fase de *Introdução* é marcada por altos níveis de venda, poucos concorrentes e custos altos por cliente.
- b) Na fase de *Declínio*, os objetivos fundamentais passam a ser evitar o prejuízo financeiro e possíveis danos à marca da empresa.
- c) A fase em que há a maior presença de competidores e em que o objetivo principal é reter os clientes já conquistados, a fim de garantir lucros para a empresa, é o *Crescimento*.
- d) Nesta fase, as promoções de vendas, a propaganda e a comunicação, em geral, devem ser reduzidas, pois a marca já encontrou sua posição no mercado. Estamos falando da *Maturidade*.
- e) A queda nas vendas de um produto sempre sinaliza a chegada da fase de *Declínio*.

**Questão 12**

No que diz respeito ao Marketing de Relacionamento, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) Na Gestão do Relacionamento com o cliente, é fundamental manter um banco de dados sobre os clientes, a fim de transformá-lo em informações importantes para ações futuras.
- b) Para a implantação do CRM, é essencial que a empresa esteja munida de pessoas, estrutura, processos internos, sistemas de TI e cultura com foco no cliente.
- c) A abordagem one-to-one deve ser usada para qualquer cliente, com o objetivo de fidelizá-lo, independente do retorno que o mesmo dê à empresa, pois reter clientes sempre é mais barato para a empresa do que conquistar novos.
- d) A primeira etapa para a implantação do CRM pelo modelo IDIP é a identificação de cada um dos clientes da empresa, em termos de histórico, receita e lucratividade, reclamações, canal de comunicação preferido, momento da vida e valor.
- e) A culminância do processo de implantação do CRM pelo modelo IDIP é a personalização da oferta de produtos e serviços, com base no conhecimento das necessidades dos clientes.

**Questão 13**

Hoje, muito se discute a respeito da ética em todos os âmbitos empresariais, inclusive nas práticas de Marketing. A esse respeito, qual a única alternativa **CORRETA**:

- a) Pode ser considerada antiética uma empresa de um país desenvolvido que comercializa, em países em desenvolvimento, produtos que são vetados por órgãos reguladores de seu país, mesmo que não esteja ferindo as leis do país de destino de seus produtos.
- b) A obsolescência planejada não pode ser considerada uma prática desleal com o consumidor, pois é fruto da rapidez dos avanços tecnológicos.
- c) Processos complicados e demorados de cancelamento de determinados serviços são um problema de gestão, não de ética.
- d) Um vendedor que tenta empurrar um produto que não é o mais adequado ao seu cliente é uma questão que foge ao escopo do Marketing; trata-se da ética pessoal do vendedor.

- e) A venda casada é uma estratégia de marketing eficaz e ética, pois tem como objetivo ampliar a lucratividade da empresa e gerar benefícios aos consumidores.

**Questão 14**

Leia e analise as afirmativas a seguir e depois marque a alternativa correta a respeito do comportamento do consumidor:

- I) Dentre os fatores que influenciam o comportamento do consumidor, a personalidade tem papel representativo. Segundo a teoria psicanalítica, o id, o ego e o superego são as instâncias que a constituem.
- II) Os grupos de referência têm grande participação nas escolhas que o indivíduo faz, enquanto consumidor. Neste sentido, os grupos por associação são aqueles dos quais o indivíduo se considera membro, ainda que não seja reconhecido como tal pelos membros-chefes desses grupos.
- III) As decisões de compra podem ser tomadas, levando-se em conta o modelo compensatório, em que o consumidor avalia mentalmente cada atributo do produto ou serviço e compensa um ponto fraco em um atributo por um ponto forte ou superior em outro atributo.

- a) Todas as afirmativas são verdadeiras.
- b) São verdadeiras apenas as afirmativas I e II.
- c) São verdadeiras apenas as afirmativas II e III.
- d) São verdadeiras apenas as afirmativas I e III.
- e) Todas as afirmativas são falsas.

**Questão 15**

Qual das alternativas abaixo a respeito da segmentação e do posicionamento de mercado é **FALSA**:

- a) Para que a segmentação ocorra com sucesso, um dos requisitos que precisam estar presentes é a substancialidade, que define o menor grupo homogêneo passível de ser atingido de maneira rentável pela empresa.
- b) Depois de analisar os diferentes segmentos de mercado, a empresa pode optar pelo marketing indiferenciado, atingindo vários segmentos com ofertas específicas para cada um deles.
- c) Dentre as variáveis utilizadas para segmentar o mercado business-to-consumer, a comportamental

mostra em que ocasiões e com qual intensidade o consumidor adquire o produto, assim como sua lealdade à marca.

- d) A eficácia do posicionamento psicológico está diretamente relacionada às atividades de comunicação e à fixação de associações que criem uma percepção única da marca ou do produto.
- e) A diferenciação é requisito de extrema importância para o posicionamento e, portanto, pode ser feita tanto no produto e nos serviços quanto no pessoal, no canal e na imagem.

#### Questão 16

Sobre o Balanced Scorecard – BSC, é uma forma sistemática de se medir a eficácia das estratégias organizacionais. Utiliza-se de indicadores baseados em quatro perspectivas que refletem a visão e estratégia empresarial. Assinale a alternativa que **não** faz parte destas quatro perspectivas:

- a) Atendimento Interno.
- b) Financeira.
- c) Processos.
- d) Clientes.
- e) Aprendizado e Conhecimento.

#### Questão 17

Sobre o Ciclo PDCA, analise as afirmações e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I) Tem, como foco principal, a melhoria contínua, assim como a filosofia Kaizen.
  - II) É uma ferramenta de qualidade que facilita a tomada de decisões, visando garantir o alcance de metas estabelecidas.
  - III) São padrões internacionais de comércio, criados pela Câmara de Comércio Internacional e são utilizados em contratos de compra e venda.
- a) Todas são verdadeiras.
  - b) Todas são falsas.
  - c) Apenas I é verdadeira.
  - d) Apenas III é falsa.
  - e) Somente I e III são verdadeiras.

#### Questão 18

Incoterms ou International Commercial Terms são utilizados nos contratos de comércio internacional (importação e exportação) para determinação dos

custos, responsabilidades no transporte e demais serviços logísticos entre a figura do comprador e do vendedor. Uma versão mais recente que entrou em vigor a partir de 1º de janeiro de 2011, (Incoterms 2010) e introduziu algumas modificações. Assinale a alternativa que **não** faz parte deste conjunto de alterações:

- a) O número de Incoterms foi reduzido de 13 para 11 termos.
- b) Os termos DAF (Delivered At Frontier), DES (Delivered Ex-Ship), DEQ (Delivered Ex-Quay) e DDU (Delivered Duty Unpaid) foram eliminados.
- c) Os termos DAT (Delivered at Terminal) e DAP (Delivered at Place) foram introduzidos.
- d) Os Incoterms 2010 não podem ser mais utilizados para as transações domésticas bem como em blocos regionais de comércio;
- e) Encerrou a antiga disputa sobre a responsabilidade antes ou após a linha perpendicular imaginária (amurada do navio) que existia no termo FOB.

#### Questão 19

É uma medida de defesa comercial que não está ligada a práticas ilegais de comércio e restringe as importações de um determinado produto que encara um surto de importações que causa ou pode causar danos à indústria doméstica. Assinale a alternativa abaixo que se encaixa nesta definição:

- a) Tarifa Externa Comum.
- b) Direitos Antidumping.
- c) Imposição de quotas comerciais no Mercosul.
- d) Medida de Salvaguardas.
- e) Medidas Compensatórias (Subsídios).

#### Questão 20

Ao longo dos anos 80, a tecnologia de informática se associou à tecnologia de telecomunicações e com a queda das barreiras comerciais e a interligação acelerada dos mercados internacionais, possibilitou a movimentação de grandes quantias de valores em segundos. A Terceira Revolução Tecnológica, ou seja, processamento, difusão e transmissão de informações transformaram as empresas, não diferenciando os setores econômicos em que a elas estão envolvidas. Sobre este processo, analise as afirmações e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I) Essas mudanças e Tendências trazem novas abordagens, mais flexíveis e ágeis, que devem ser utilizadas para garantir a sobrevivência das organizações.
- II) A Globalização trouxe a tecnologia avançada, um grande número de informações, a famosa era do conhecimento, ênfase em clientes, produtividade e qualidade. Preparar as pessoas para novos desafios globais é condição fundamental para as empresas.
- III) O empreendedor está agindo dentro de um contexto internacional muito diferente daquele vivido pelos empresários pioneiros das primeiras décadas do século passado. As mudanças no ambiente internacional estimulam cada vez mais a integração econômica entre países. Logo, o desafio dos empreendedores já atuantes e de pessoas que estão pensando em iniciar seu empreendimento agora, será desenvolver a capacidade de criar uma empresa verdadeiramente competitiva.
- a) Todas são falsas.  
b) Todas são verdadeiras.  
c) Apenas I é falsa.  
d) Apenas II é falsa.  
e) Apenas III é verdadeira.

#### Questão 21

Iniciada nos Estados Unidos, a atual crise financeira contagiou outros países e terá efeitos em todo o planeta. Sobre ela, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I) Desde o século XVII, todas as crises financeiras são precedidas por bolhas. Desta vez, todos os analistas concordam que a bolha de crédito começou a se formar em 2001, depois da crise das empresas de internet, sendo o único culpado o então Presidente do Federal Reserve, Alan Greenspan.
- II) Atingiu em cheio o coração do sistema financeiro, cada vez mais central no capitalismo. Sem o fluxo normal de crédito, a máquina da economia global ficou asfixiada, pois, dependemos de crédito e confiança no sistema financeiro.
- III) Podemos considerar a atual crise europeia, apesar de seus componentes próprios, também um desdobramento da crise iniciada nos EUA.

- a) Todas são falsas.  
b) Todas são verdadeiras.  
c) Apenas I é falsa.  
d) Apenas II é falsa.  
e) Apenas III é verdadeira.

#### Questão 22

Sobre planejamento, basicamente podemos classificá-lo em Estratégico, Tático/Gerencial e Operacional de acordo com a sua amplitude e importância em relação à organização. Sobre eles, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I) Pode-se dizer que o Planejamento Estratégico envolve toda a organização e define os rumos que devem ser tomados nos anos seguintes.
- II) O Planejamento Tático/Gerencial faz a adequação das metas, estratégias, visão e missão das empresas com as diversas áreas e departamentos da empresa. Deve-se adequar, por exemplo, o planejamento da área de marketing ao que foi estabelecido pelo planejamento estratégico.
- III) O Planejamento operacional é igual ao Tático/Gerencial, residindo sua única diferença no foco dado às operações de chão de fábrica.

- a) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.  
b) Apenas as afirmativas I e III estão corretas.  
c) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.  
d) Apenas a afirmativa I está correta  
e) Todas as afirmativas estão corretas.

#### Questão 23

Sobre Planejamento Estratégico, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I) A Visão da empresa consiste na sua razão de ser e determina a sua identidade. Apesar de ser um elemento essencial para a gestão de qualquer organização, comumente não se distingue com clareza sua missão por confundir-la com o próprio produto ou serviço oferecido.
- II) A Missão consiste num objetivo mais macro, não quantificável de longo prazo e que expressa onde e como a organização pretende estar no futuro. A missão atua como um elemento motivador, quase como meta ou sonho futuro.

III) Através da análise dos pontos fortes e fracos, os gestores e suas equipes poderão determinar, com mais clareza, as prioridades em termos de ameaças e de oportunidades existentes no ambiente externo.

IV) Um dos momentos mais importantes de todo o processo de planejamento consiste na implementação da estratégia, pois é nessa fase que o planejamento irá se concretizar. No entanto, estudos sugerem que somente 10% das estratégias formuladas são efetivamente implementadas, em parte por conta da diferença entre a formulação e implementação, entre o pensar e o agir.

- a) Todas as afirmações são falsas.
- b) Apenas I e II são falsas.
- c) Todas as afirmações são verdadeiras.
- d) Apenas IV é falsa.
- e) Apenas III é falsa.

#### Questão 24

Em relação à legalidade, economicidade, aplicação de subvenções e renúncia de receitas, existem, na administração pública brasileira, dois tipos de controle que fiscalizam a forma contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta. Assinale a alternativa em que os poderes são responsáveis pelos controles interno e externo, respectivamente:

- a) Todos os Poderes e Legislativo.
- b) Apenas o Executivo.
- c) Legislativo e Executivo.
- d) Apenas o Judiciário.
- e) Executivo e Judiciário.

#### Questão 25

Uma determinada empresa possui um perfil administrativo na área financeira bastante agressivo. Sendo assim, o que devemos esperar, de modo geral, de suas ações na área financeira?

- a) São ações que, geralmente, buscarão aumentar o retorno, mesmo que deixe a instituição mais exposta a riscos.
- b) São ações que, por natureza, aumentarão o retorno com diminuição de riscos.
- c) Ações que buscarão diminuir o retorno e o risco.

- d) Ações que buscarão diminuir o retorno e aumentar os riscos.
- e) Nenhuma das alternativas anteriores.

#### Questão 26

Muitas ferramentas podem ser utilizadas para identificação de problemas em análises de processos em uma organização. Abaixo, listamos algumas delas. Assinale a alternativa que contém uma ferramenta que não possui relação com tal fase:

- a) Monitoração das reclamações dos clientes.
- b) Percepção dos servidores nos contatos com os clientes.
- c) Diagrama de Ishikawa.
- d) Análise de Causa e Efeito
- e) Matriz Básico.

#### Questão 27

Sobre Administração Financeira, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa **CORRETA**:

- a) O Capital de Giro serve para compor uma reserva de recursos para ser utilizada conforme as necessidades financeiras da empresa ao longo do tempo. São alocados, por exemplo, nos estoques, nas contas a receber, no caixa ou na conta corrente bancária.
- b) O estoque de uma empresa deve ser formado e mantido em função das necessidades do produtor e, também, deve sempre sofrer mudanças de investimentos.
- c) Quanto maior a necessidade de investimento nos estoques, menos recursos financeiros a empresa deverá ter.
- d) As contas a receber são resultados das vendas realizadas à vista, ou seja, o seu cliente leva o seu produto e lhe devolve o recurso financeiro depois. Portanto, quanto mais prazo você oferece ao cliente ou quanto maior for a parcela de vendas à vista no seu faturamento, mais recursos financeiros a empresa deverá ter.
- e) Nas contas correntes bancárias e no caixa que fica concentrada a parcela dos recursos financeiros indisponíveis da empresa, ou seja, aquela que a empresa não pode utilizar a qualquer tempo para honrar os seus compromissos diversos, pois, já estão comprometidos e, por isso, disponíveis.

**Questão 28**

Uma licitação pode ser dispensável nas seguintes hipóteses, sem a estas se limitar e, observando-se também todas as outras condições legais:

- I) Aquisição de equipamentos que só possam ser fornecidos por vendedor exclusivo.
- II) Todo e qualquer tipo de reforma e manutenção do patrimônio público.
- III) Contratação de serviços para deficientes físicos.
- IV) Serviços de publicidade e propagando em eventos oficiais.

Estão corretas as afirmações:

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

**Questão 29**

Sobre a Administração Federal, analise as afirmações e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I) A administração indireta se constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos ministérios;
- II) A administração direta compreende as seguintes categorias de entidades, dotadas de personalidade jurídica própria: autarquias; empresas públicas; sociedades de economia mista; fundações públicas.
- III) Uma empresa pública é uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criada por lei para a exploração de atividade econômica que o Governo seja levado a exercer por força de contingência ou de conveniência administrativa, podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito e, garantindo dividendos e quotas de lucro aos seus sócios, diretores e investidores.
- IV) Uma fundação pública é uma entidade dotada de personalidade jurídica própria, não é pública e nem privada, pode ou não ter fins lucrativos, como as fundações que gerenciam hospitais e são criadas em virtude das autorizações legislativas, para o

desenvolvimento de atividades que não exijam execução por órgãos ou entidades de direito público, com autonomia administrativa, patrimônio próprio, e funcionamento custeado por recursos da União e de outras fontes.

- a) Todas as afirmações são verdadeiras.
- b) Apenas IV é falsa.
- c) Todas são falsas.
- d) I e II são verdadeiras.
- e) Apenas III é verdadeiro.

**Questão 30**

A organização administrativa brasileira tem características peculiares. Entre as listadas abaixo, destaca-se:

- a) A forma de organizarmos tudo de maneira descentralizada.
- b) O fato de que estão ausentes os mecanismos de controle e coordenação.
- c) O fato de que as hierarquias são sempre mal definidas.
- d) A existência de mecanismo de controle como o TCU e CGU, que são especificamente brasileiros nas definições de suas funções.
- e) Forma de nossa administração indireta.

PROVA:Língua Portuguesa

Texto 1

Construir cidadania é também construir novas relações e consciências

A cidadania é algo que não se aprende com os livros, mas com a convivência, na vida social e pública. É no convívio do dia-a-dia que exercitamos a nossa cidadania, através da relação que estabelecemos com os outros, com a coisa pública, com a vida em comunidade, no bairro ou na tabanca.

Tenho seguido com bastante atenção a evolução político militar, sobretudo na eventual vinda ou não de uma força de estabilização estrangeira. Pergunto, se isso será ou não uma boa coisa para GB (Guiné-Bissau) neste momento? E se chega uma força deste como assegurar que essa força seja usada da melhor maneira. Queria compartilhar com todos os Guineenses alguns critérios meus e também pensamentos do teórico do campo de transformação de conflitos, John Paul Lederach.[...]

John Paul descarta as teorias das massas críticas. Esta é a ideia de que só mudam as coisas quando as pessoas tomam consciência da sua situação e saem à rua em massa para protestar e exigir uma mudança. Ele também descarta a ideia de que uma força estrangeira pode arrumar estas situações como um contrapeso de poder. A estabilidade sustentável não pode vir de fora tem que ser nutrida desde dentro do país.[...]

Lederach compara a sociedade com um pão, o que faz o pão crescer e tomar uma forma gigante é a pequena quantidade de massa com que se começa a fazer o pão. Usando a metáfora, Lederach disse que a mudança social se faz com a articulação de pessoas estratégicas. Isso é porque, segundo o seu pensamento, a sociedade funciona parecida com uma teia de aranha. Cada fio se estende de um ponto que liga muitos fios da teia. As pessoas chaves de uma sociedade são aquelas que fazem as ligações entre um fio da sociedade e outro. Elas são aquelas pessoas que são as pontes entre diversos setores da sociedade ao mesmo tempo.[...]

Não se deve presumir que as autoridades têm pensado todas estas questões. Abundam as justificações pelas quais a presença da juventude em qualquer cenário de tomada de decisão é indispensável. Insisto os jovens devem organizar-

se para que possam influir neste processo dado que serão eles que terão que lidar com as sequelas desses atos no futuro.

Rui Manuel da Costa [HTTP://www.didinho.org/](http://www.didinho.org/), acesso em 9/1/2012

Texto para as questões de 31 a 36.

Questão 31

Considere as alternativas quanto ao texto em análise.

- I) Deduz-se que cidadania se constrói mediante contatos com outros indivíduos, que se relacionam entre si e transformam a maneira de pensar e de agir, mudando assim a sociedade.
- II) O estudioso John Paul é partidário de que as massas são críticas, por isso os cidadãos pertinentes a elas com idênticas características são sempre capazes de transmutar a sociedade.
- III) Existe, segundo Lederach, o parecer de que é possível haver uma estabilidade sustentável, no entanto esta deverá ser cultivada no país.

Estão corretas as afirmativas:

- a) Todas.
- b) Nenhuma.
- c) Apenas I e II.
- d) Somente I e III.
- e) II e III somente.

Questão 32

A única alternativa não condizente com o sentido do texto é:

- a) A sociedade, segundo Lederach, sofre mudança com a articulação de pessoas que funciona de maneira similar a uma teia de aranha.
- b) As pessoas mais influentes são as que estabelecem liames entre um fio e outro, servindo de ponte entre os diversos setores.
- c) Deduz-se do excerto que a presença dos jovens é imprescindível para uma tomada de decisão em qualquer âmbito.
- d) A cidadania é exercida no cotidiano, pois, é neste, em que ela deve estar inserida.

- e) Existe uma afirmação paradoxal com a semântica do texto, quando se diz que as coisas mudam indenes das ações das pessoas.

### Questão 33

Em relação ao terceiro parágrafo, identifique a assertiva que não condiz com o comentário exposto abaixo.

- a) Existe um sinal indicativo de crase, obrigatório, por vir junto a um verbo de sentido completo que exige um complemento preposicionado.  
b) Quanto às regras da nova ortografia, existe apenas uma palavra que foge ao explicitado na lei.  
c) A regência e a concordância verbal estão obedecendo às regras da variedade formal da língua.  
d) Existem formas verbais simples e perífrases verbais com predominância de um modo verbal não hipotético.  
e) A fim de tornar o texto conciso e mais atraente, o autor empregou retomadas nominais e pronominais.

### Questão 34

Quanto à tipologia textual, pode-se concluir que se trata de uma:

- a) Narrativa objetiva, por existirem elementos pertinentes a tal tipo textual, a exemplo de personagens.  
b) Narrativa subjetiva, entremeada de elementos descritivos, a fim de inserir, no texto, maior veracidade, dando-lhe também melhor coesão.  
c) Dissertação, plena de injunções, devido à predominância de verbos no presente do indicativo e tentar levar o leitor a uma tomada de posição.  
d) Dissertação expositiva, porque o autor do excerto objetiva expor suas ideias de modo subjetivo, embora, embasado em informações coerentes.  
e) Dissertação argumentativa objetiva, por o articulista elaborar argumentos firmes e os defender sem interferência do subjetivismo, usando informações previamente apreendidas.

### Questão 35

Considere as afirmativas abaixo:

- I) Existe o emprego da variedade linguística formal, se bem que haja uma falha quanto às normas vigentes de ortografia.

- II) Quanto aos aspectos morfossintáticos o texto se encontra sem deslizos, inclusive no condizente à regência e à concordância.  
III) No segundo parágrafo, há forma verbal em um passado completo e em um passado incompleto.  
IV) Existem elementos relacionais com valores semânticos de condição, de oposição, de comparação e ainda elementos circunstanciais de lugar, de tempo, dentre outros.  
V) A flexão de número das palavras situação, ligação, articulação é idêntica à da palavra cidadão.

Estão corretas as afirmativas:

- a) Todas.  
b) Apenas quatro.  
c) Somente três.  
d) Duas apenas.  
e) Apenas uma.

### Questão 36

Considere o sentido do elemento em destaque no segmento: "...com a vida em comunidade, no bairro ou na **tabanca**." Identifique, nos períodos abaixo, o único que possui um elemento linguístico com idêntico significado:

- a) A cidade se comprazia, apenas, em retalhar pessoas, em alfinetá-las, com expressões injuriosas, indignas de um ser humano, que se diz cidadão.  
b) Havia, na mansão, além, de belíssimos jardins com palmeiras altaneiras, plenos de variegadas plantas floridas, e um grande pálio a protegê-las, que enlevavam o sentir das pessoas que ali penetravam.  
c) Não existem pessoas insipientes, mas sim incipientes, isto é, seres que poderiam crescer mais culturalmente, porém, situações alheias a seu desejo, uma força maior as obriga a viver no ostracismo, sem condições verdadeiras de um desenvolvimento intelectual.  
d) Passa despercebido, à maioria dos seres vivos, o sofrer alheio, porque alguns se fecham em uma carapaça ou em uma redoma de vidro, julgando-se superiores, esquecendo-se de que, um dia, seremos todos pó, restando-nos algo: a prestação de contas de nossos atos.  
e) Há muitos seres discriminados, em nosso país, a exemplo daqueles que vivem em uma aldeia, longe da chamada "civilização", esquecidos, desde os

nossos primitivos dias, quando suas terras foram tomadas, seus costumes vilipendiados. São eles os silvícolas, que ainda moram em suas tabas, sem cuidados maiores a fim de melhorarem sua existência.

#### Educação e mudança

“Educação e Mudança” FREIRE, Paulo - resumo)

[...]

Quando uma sociedade está em constante mudança de seus valores, podemos afirmar que estamos em transição, ou seja, temos de saber o que fomos, o que somos para saber o que seremos. A sociedade fechada é aquela em que o ponto de decisão econômico de uma sociedade está fora dela e dentro de uma outra sociedade matriz que é a que tem opções, em troca, as demais sociedades só recebem ordens. É uma sociedade servil onde há alto índice de analfabetismo e desinteresse total pela educação básica dos adultos. Essa sociedade é muito prejudicial para quem quer ter uma oportunidade na vida. Uma sociedade é alienada não tem consciência de seu próprio existir, ou seja, quando pretende imitar a outrem, já não é ele mesmo. Um profissional alienado é um ser inautêntico, não olha para a realidade com critério pessoal, mas com olhos alheios. Por isso vive uma realidade imaginária e não a sua própria realidade objetiva.

Texto para as questões 37 e 38.

[Http:// WWW.netsaber.com.br/resumos/ver\\_resumo\\_c44856.html](http://WWW.netsaber.com.br/resumos/ver_resumo_c44856.html) acesso em 15/1/2012

#### Questão 37

Assinale a única assertiva inadequada em relação ao exposto no texto.

- Pode-se inferir que há um sentido de preocupação do eminente pedagogo, quanto à formação da sociedade,
- Deduz-se que uma sociedade é uma sociedade sem consciência do que anseia porque obedece à outra, que é matriz, sendo, portanto, manipulada por ela.
- Na sociedade servil, embora seja manipulada, é-lhe dada sempre a oportunidade de estabelecer uma ascensão, a fim de que possa galgar posição inerente ao ser humano.

- Existe um tipo de sociedade, formada por indivíduos que não têm consciência de seu viver, esta é chamada de alienada.
- Na sociedade fechada não existe um poder econômico, este se encontra fora dela, em uma sociedade, chamada matriz, que sempre envia ordens a que outras sociedades obedecem.

#### Questão 38

Apenas uma alternativa não corresponde ao aspecto geral do texto, identifique-a.

- Há uma relação de antonímia no primeiro período, explicitada por duas palavras circunstanciais.
- Há vírgulas empregadas, corretamente, para separar palavra denotativa, isolando explicação e oração, adversidade.
- Entende-se por uma sociedade alienada, uma sociedade cujos membros, são alheios a tudo e vivem em longínquos lugares.
- Em “...**mas** com olhos...” se o vocábulo em destaque for trocado por “**no entanto**”, não haverá mudança de sentido.
- Pode-se perceber que em “...um ser autêntico, não olha...”, a vírgula destacada implica um sentido de causa, cujo elemento coesivo se encontra elítico.

#### Questão 39

“Não fique a distância! Aproxime-se!” Parecia dizerem os olhos daquela formosa mulher. Porém, ele era tímido, pois queria namorar com ela e fugia sempre...mais de um dia se passaram e nada. Ela não desistia. Um dia, lhe enviou cartão: ‘Eu lhe amo, darei-te minha vida...’ E o caso foi resolvido.

Quanto ao parágrafo será correto afirmar que:

- Em “**a distância**”, não existe erro, pois com a locução em destaque, só deverá haver o sinal indicativo de crase, caso o segundo elemento venha determinado.
- A perífrase verbal **parecia dizerem** desobedece às normas gramaticais da variedade formal da língua, uma vez que o verbo flexionado deveria ser **parecia e não dixerem**.
- Em “**Eu lhe amo**”, não há falha de regência verbal, pois o verbo em enfoque, pode ser transitivo direto, ou indireto.

- d) O pronome pessoal átono enclítico, no parágrafo, está em observância à língua formal, por se tratar de início de oração
- e) A concordância verbal em “ **Mais de um dia se passaram**” está em consonância com as regras gramaticais vigentes, por se tratar de reciprocidade.

#### Questão 40

Identifique o período com melhor redação quanto à correção, clareza e concisão:

- a) Neste início de milênio, existe muitas metamorfoses em que, muitas vezes o ser humano se perde por que pensa que será feliz com a aquisição de poder econômico elevado.
- b) Existem jovens, em cujas cabeças, surge um emaranhado de ideias, deixando-os meio perdidos, frente a uma sociedade falha, plena de valores estapafúrdios, não condizentes com a ética tampouco com a moral.
- c) Seria necessário que os homens se esquecessem que somos seres falhos, por que ainda estamos “nos fazendo”, como toda natureza: temos de evoluir a cada dia.
- d) Os amigos lhe convidaram para a reunião, contudo ele não ouviu o convite, por estar discutindo com a noiva na ocasião, mas, no final voltou o sorriso a face de todos.
- e) Chegou cedo à Faculdade à uma hora, seria bom que ele de segunda à sexta fizesse isso, por que sendo inteligente, não sendo insipiente, sabia que, no cômputo final, sua atitude seria sensurada.