

106 – TÉCNICO EM GESTÃO

INSTRUÇÕES GERAIS

- O candidato receberá do **chefe de sala**:
 - Um **caderno de questões** das provas objetiva e discursiva, contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas uma alternativa correta, e 2 (duas) questões discursivas com as respectivas orientações.
 - Um **cartão de respostas** óptico personalizado.
 - Duas **folhas de texto definitivo** para as questões discursivas.
- Ao ser autorizado o início da prova, o candidato deverá verificar se a numeração das questões, a paginação e a codificação do **cartão** e das **folhas** estão corretas.
- O candidato dispõe de 4 (quatro) horas e 30 (trinta) minutos para fazer a prova objetiva e as questões discursivas, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo.
- Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** óptico da prova objetiva e o preenchimento das **folhas de texto definitivo** das questões discursivas.
- Ao candidato somente será permitido levar o **caderno de questões** após 4 (quatro) horas do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, o candidato poderá entregar seu **cartão de respostas** óptico e as **folhas de texto definitivo** e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, o candidato deve entregar ao **chefe de sala** o **cartão de respostas** óptico devidamente assinado e as **folhas de texto definitivo**.
- O candidato deve deixar sobre a carteira apenas o **documento de identidade** e a **caneta esferográfica de tinta preta** ou **azul**, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. O candidato deverá desligar e entregar ao **chefe de sala** régua de cálculo, calculadora, agenda eletrônica, *palmtop*, *bip*, *pager*, *notebook*, telefone celular, gravador, máquina fotográfica, *walkman*, aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais, relógio, ou qualquer outro equipamento desse tipo e qualquer tipo de arma, mesmo que com porte autorizado.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Não é permitido o uso de lápis, lapiseira/grafite e(ou) borracha durante a realização das provas.

INSTRUÇÕES – PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas** óptico. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale no **cartão de respostas** óptico a alternativa que mais adequadamente a responde.
- A questão que tiver mais de uma resposta assinalada será considerada errada, mesmo que uma das assinalações esteja correta.
- O **cartão de respostas** óptico **não** pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** óptico é cobrindo, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada com material transparente, o espaço a ela correspondente, conforme modelo a seguir:

Marque as respostas **assim**: 

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto I, para responder às questões de 1 a 3 e 8.

Declaração Universal dos Direitos Humanos

- 1 A Declaração Universal dos Direitos Humanos é um dos documentos básicos das Nações Unidas e foi assinada em 10 de dezembro de 1948. Nela, são enumerados os
- 4 direitos que todos os seres humanos possuem.

Preâmbulo

- 7 **Considerando** que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo,

- 10 **Considerando** que os povos das Nações Unidas reafirmaram, na Carta da ONU, sua fé nos direitos humanos fundamentais, na dignidade e no valor do ser humano e na
- 13 igualdade de direitos entre homens e mulheres e que decidiram promover o progresso social e melhores condições de vida em uma liberdade mais ampla, agora, portanto, a
- 16 **Assembleia Geral proclama a presente Declaração Universal dos Direitos Humanos** como o ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações.

Artigo I

- 19 Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e
- 22 devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

Artigo III

- 25 Todo ser humano tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

Artigo XIII

- 28 1. Todo ser humano tem direito à liberdade de locomoção e à residência dentro das fronteiras de cada Estado.
- 31 2. Todo ser humano tem o direito de deixar qualquer país, inclusive o próprio, e a este regressar.

Internet: <www.onu-brasil.org.br> (com adaptações).
Acesso em 15/5/2010.

QUESTÃO 1

Quanto às informações do texto I, assinale a alternativa correta.

- (A) Há mais de meio século, foi assinada a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o primeiro documento das Nações Unidas, que buscou deliberar sobre os direitos relativos aos homens dos países ditos civilizados.
- (B) Liberdade, justiça, paz no mundo, reconhecimento da dignidade inerente a todos os seres humanos e de seus direitos iguais e inalienáveis são consequências da Carta da ONU de 1978.
- (C) Os povos das Nações Unidas reafirmaram, na Carta da ONU, sua fé nos direitos humanos fundamentais, na dignidade e no valor do ser humano e na igualdade de direitos entre homens e mulheres e decidiram promover o progresso social e melhores condições de vida em uma liberdade mais ampla.
- (D) As assinaturas registradas na referida Carta da ONU garantiram, por si só, em virtude da seriedade do ato praticado diante da humanidade, a realização dos compromissos comuns assumidos perante todas as nações.

- (E) A declaração dos direitos humanos reconhece que a própria natureza dá igualdade entre os homens quanto à liberdade, à dignidade e aos direitos sociais e que a razão leva os homens a agirem com espírito de fraternidade.

QUESTÃO 2

As ideias originais do texto I serão mantidas, e a frase ficará gramaticalmente correta ao se substituir

- (A) “são enumerados” (linha 3) por **enumeram-se**.
- (B) “foi assinada” (linha 2) por **foram assinados**.
- (C) “que” (linha 4) por **aos quais**.
- (D) “a” (linha 7) por **para com**.
- (E) “e que decidiram” (linhas 13 e 14) por **e que estes decidiram**.

QUESTÃO 3

Quanto aos aspectos gramaticais e semânticos do texto I, assinale a alternativa correta.

- (A) Na linha 32, o adjetivo “próprio” foi substantivado na expressão “inclusive o próprio”, com o significado de **em pessoa**.
- (B) A expressão “à residência” (linha 29) pode ser reduzida apenas a “residência”, sem prejuízo gramatical em relação ao paralelismo sintático.
- (C) O plural de “Todo ser humano tem direito à liberdade de locomoção” (linhas 28 e 29) está corretamente feito na seguinte forma: **Todos seres humanos tem direito à liberdade de locomoção**.
- (D) O termo “direito” admite duas regências diferentes.
- (E) O pronome demonstrativo “este” (linha 32) substitui o substantivo “direito” (linha 31).

QUESTÃO 4

A respeito das regras gerais de redação de correspondências oficiais, assinale a alternativa correta.

- (A) Além de atender a disposição constitucional, a forma dos atos normativos obedece a certa tradição. Há normas para sua elaboração que remontam ao período da história imperial brasileira, como, por exemplo, a obrigatoriedade de que se aponha, ao final desses atos, o número de anos transcorridos desde a Independência. Essa prática é mantida desde o início do período republicano até hoje.
- (B) O tratamento que deve ser dado aos assuntos que constam das comunicações oficiais decorre de vários fatores, entre os quais se destacam determinadas impressões individuais de quem comunica, que só serão bem-vindas no texto se forem utilizadas sob a forma de alerta para o destinatário da mensagem, ou seja: o público, o conjunto dos cidadãos ou outro órgão público, do Executivo ou dos outros Poderes da União.
- (C) O padrão culto não combina com a simplicidade de expressão, para não ser confundido com pobreza de expressão.
- (D) As comunicações que partem dos órgãos públicos federais devem ser compreendidas por todo e qualquer cidadão brasileiro.
- (E) Existe propriamente um **padrão oficial de linguagem**; uma vez que haverá preferência pelo uso de determinadas expressões ou obediência a certa tradição no emprego das formas sintáticas, razão por que se consagrou a utilização de linguagem burocrática, conhecida como o jargão burocrático.

Texto II, para responder às questões de 5 a 8.

Estatutos do homem

Artigo I

Fica decretado que agora vale a verdade. Agora vale a vida, e, de mãos dadas, marcharemos todos pela vida verdadeira.

Artigo II

Fica decretado que todos os dias da semana, inclusive as terças-feiras mais cinzentas, têm direito a converter-se em manhãs de domingo.

Artigo III

Fica decretado que, a partir deste instante, haverá girassóis em todas as janelas, que os girassóis terão direito a abrir-se dentro da sombra; e que as janelas devem permanecer, o dia inteiro, abertas para o verde onde cresce a esperança.

Artigo IV

Fica decretado que o homem não precisará nunca mais duvidar do homem. Que o homem confiará no homem como a palmeira confia no vento, como o vento confia no ar, como o ar confia no campo azul do céu.

Parágrafo único: O homem confiará no homem como um menino confia em outro menino.

Artigo VI

Fica estabelecida, durante dez séculos, a prática sonhada pelo profeta Isaías, e o lobo e o cordeiro pastarão juntos, e a comida de ambos terá o mesmo gosto de aurora.

Artigo VII

Por decreto irrevogável fica estabelecido o reinado permanente da justiça e da claridade, e a alegria será uma bandeira generosa para sempre desfraldada na alma do povo.

Artigo IX

Fica permitido que o pão de cada dia tenha no homem o sinal de seu suor. Mas que sobretudo tenha sempre o quente sabor da ternura.

Artigo XI

Fica decretado, por definição, que o homem é um animal que ama e que por isso é belo, muito mais belo que a estrela da manhã.

Artigo Final

Fica proibido o uso da palavra liberdade, a qual será suprimida dos dicionários e do pântano enganoso das bocas. A partir deste instante, a liberdade será algo vivo e transparente como um fogo ou um rio, e a sua morada será sempre o coração do homem.

Santiago do Chile, abril de 1964.

Thiago de Melo. **Faz escuro, mas eu canto**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 9ª ed., 198s, p. 19 (com adaptações).

QUESTÃO 5

Diz-se que há personificação quando houver atribuição de sentimentos, traços psicológicos e(ou) comportamento humanos a seres inanimados e a animais. Assinale a alternativa que apresenta exemplo de personificação no texto II.

- (A) “de mãos dadas, marcharemos todos pela vida verdadeira” (linhas 3 e 4).
- (B) “as janelas devem permanecer, o dia inteiro, abertas para o verde onde cresce a esperança” (linhas de 12 a 14).
- (C) “o homem confiará no homem como a palmeira confia no vento” (linhas 17 e 18).
- (D) “o lobo e o cordeiro pastarão juntos” (linhas 24 e 25).
- (E) “Fica decretado, por definição, que o homem é um animal que ama” (linhas 36 e 37).

QUESTÃO 6

Quanto à interpretação das ideias expostas no texto II, é **incorreto** afirmar que ele

- (A) apresenta reação à opressão sofrida pelo homem.
- (B) propõe a supremacia da justiça, sem semear revoltas, mas estimulando a esperança.
- (C) defende a prática da verdade, da confiança e da paz.
- (D) tem alicerces na esperança, na crença do homem como operador de transformações sociais.
- (E) elege como alvo as atitudes exteriores do homem, para que estas possam redundar em mudanças profundas na alma inquieta e inconformada do autor.

QUESTÃO 7

Quanto aos aspectos gramaticais e semânticos do texto II, assinale a alternativa correta.

- (A) Em virtude de sua finalidade normativa, o texto II caracteriza-se pela predominância de frases imperativas, com uso de vocabulário exclusivamente técnico, próprio da área legislativa e com sintaxe sofisticada.
- (B) Na frase “Mas que sobretudo tenha sempre o quente sabor da ternura.” (linhas 33 e 34), o autor faz relacionamento entre planos sensoriais diferentes.
- (C) Após as expressões “Fica permitido”, “Fica decretado” e “Fica estabelecida”, a vírgula deveria ser usada para conferir ênfase ao caráter normativo da frase.
- (D) O emprego predominante do verbo no tempo presente garante a firmeza e a imperatividade das determinações feitas no texto.
- (E) A palavra “sobretudo” (linha 33) poderia ser corretamente registrada como duas palavras, pois ela é a junção de sobre + tudo e significa **acima de tudo** (expressão com três palavras).

QUESTÃO 8

Considerando os textos I e II, assinale a alternativa que faz interpretação correta de passagens dos dois textos.

- (A) Ambos os textos fazem referência explícita à vida, à liberdade, à fraternidade, à justiça e à ternura.
- (B) O advérbio “agora”, no texto I (linha 15) e no II (linha 2), tem valor semântico de **contudo**.
- (C) Os dois textos dão um tratamento cientificamente neutro e objetivo ao tema, pois ambos legislam sobre questões de interesse de toda a humanidade.
- (D) A palavra “como” cria relação de conformidade, tanto no texto I (linha 17) quanto no II (linha 18).
- (E) A palavra “inclusive” é usada em ambos os textos (I, linha 32; II, linha 7) com o sentido de **até mesmo** e(ou) **especialmente**.

QUESTÃO 9

Maníaco de Luziânia é imaturo e agressivo, dizem laudos que alertavam possibilidade de novos crimes

(14/4/2010) Inseguro, imaturo e agressivo. Essas são características atribuídas a Adimar Jesus da Silva, que confessou ter matado, estuprado e enterrado seis jovens de Luziânia (GO) em laudos obtidos pela reportagem do **R7**.

Estudos psicológicos, de 2008 e 2009, dão conta de que o suspeito teve uma infância difícil. Natural de Serra Dourada, na Bahia, Silva é filho de lavradores pobres que não o deixaram ir à escola por não terem dinheiro para comprar material escolar. Desde criança, ele ajudava com o serviço da roça.

Internet: <www.r7.com>. Acesso em 13/5/2010.

Acerca da situação tratada no texto e de conhecimentos relativos ao assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) A não localização de todos os corpos dos seis jovens desaparecidos tem dificultado os trabalhos da polícia goiana, que continua as buscas a dois jovens, cujas mortes não foram ainda confirmadas, mesmo com a admissão de culpa por Adimar.
- (B) As investigações apontam para o envolvimento, de longa data, de Adimar Jesus com máfias ligadas ao trabalho escravo em estados do norte do Brasil.
- (C) Adimar já havia sido condenado e cumprido pena de prisão por atentado violento ao pudor, mas fugiu da prisão no Distrito Federal e evadiu-se para o município de Luziânia, onde cometeu os crimes citados.
- (D) O assassinato de Adimar Jesus por companheiros de cela, dias após o texto ter sido produzido, reflete as graves deficiências do sistema prisional brasileiro.
- (E) Alguns atos criminosos praticados por Adimar estão relacionados a um crime bastante discutido atualmente: a pedofilia.

QUESTÃO 10

A grande crise da economia global começa a ser percebida como uma série de eventos encadeados, mas imprevisíveis, sem que se conheça onde será o próximo ataque. A dívida pública dos EUA, Japão, Inglaterra, dos países da Zona do Euro, sobretudo os mediterrâneos, como Portugal, Espanha, Itália e Grécia, está entre o espanto e o terror.

Antônio Machado. **Europa em Chamas**. In: **Correio Braziliense**, 15/5/2010, p. 19 (com adaptações).

Acerca do tema abordado pelo texto e de outros a ele relacionados, assinale a alternativa correta.

- (A) A Inglaterra é mencionada separadamente dos países da Zona do Euro pelo fato de não integrar a União Europeia e, portanto, não utilizar o euro como moeda oficial.
- (B) Inferem-se do texto referências aos aspectos positivos do processo de globalização.
- (C) Todos os países da União Europeia integram a chamada Zona do Euro.
- (D) A Irlanda, juntamente com os países mediterrâneos citados no texto, integra o grupo chamado de *Piigs*, um acrônimo pejorativo semelhante ao inglês *pigs*, que significa porcos, e uma referência à sua fragilidade econômica.
- (E) Nos Estados Unidos, as medidas anticrise tomadas por Barack Obama, logo no início de seu mandato, ancoraram-se nos velhos dogmas do neoliberalismo das eras Reagan e Bush.

QUESTÃO 11

Hidrelétrica de Salto entra em operação

A Usina Hidrelétrica de Salto, localizada no Rio Verde, entre os municípios de Caçu e Itarumã, começou a produzir energia na noite da última quinta-feira, com metade de sua capacidade de 116 megawatts.

In: **O Popular**, 15/5/2010, p. 15.

Acerca do assunto tratado no texto, assinale alternativa **incorreta**.

- (A) Os impactos causados pela construção de usinas hidrelétricas não se restringem aos danos sofridos pela fauna e pela flora da região alagada; frequentemente atingem dimensão social e cultural, a exemplo do alagamento de áreas habitadas e da submersão de sítios arqueológicos.
- (B) No Brasil, o lento incremento da produção e do consumo de energia elétrica decorre, basicamente, do monopólio governamental na construção das usinas e na geração e distribuição de energia.
- (C) A energia gerada em uma usina nuclear é, assim como a gerada por uma usina movida a carvão mineral, um tipo de energia de origem termelétrica.
- (D) As novas tecnologias utilizadas na construção de usinas nucleares, que as tornam mais seguras e, portanto, menos propensas à ocorrência de acidentes, têm gerado um ressurgimento da energia nuclear no planeta nos últimos anos.
- (E) No Brasil, a produção de energia hidrelétrica ainda está longe do potencial que o país possui. Há grandes possibilidades de aumento da produção, em especial na Amazônia.

QUESTÃO 12

Considere que Pedro, membro do Ministério Público de Goiás há mais de 10 anos, seja condenado por homicídio culposo e esteja respondendo por improbidade administrativa. Com base nessa situação hipotética, Pedro

- (A) não poderia se candidatar ao cargo de presidente da associação da referida instituição.
- (B) poderá ser demitido por falta de decoro.
- (C) poderá ser candidato ao cargo de procurador-geral de justiça.
- (D) responderá, automaticamente, por processo administrativo.
- (E) não poderá fazer parte do Conselho Superior da instituição.

QUESTÃO 13

Considere que um servidor do Ministério Público de Goiás faça parte de uma sociedade comercial, um restaurante, em que participe da administração da referida empresa apenas fora do horário de expediente. Nessa situação, é correto afirmar, com base no estatuto do funcionário público civil de Goiás, que esse tipo de participação societária do funcionário é

- (A) terminantemente proibida.
- (B) possível, uma vez que não há incompatibilidade de horários.
- (C) vedada ao funcionário, mas não é considerada uma transgressão disciplinar grave.
- (D) transgressão disciplinar, mas não causa de demissão.
- (E) apenada com apreensão.

QUESTÃO 14

Com relação ao corregedor-geral do Ministério Público de Goiás, assinale a alternativa correta.

- (A) O corregedor-geral será escolhido entre os membros do Ministério Público, promotores e procuradores de justiça.
- (B) A escolha do corregedor-geral será feita no Conselho Superior e entre seus integrantes.
- (C) O Conselho de Procuradores de Justiça é o órgão responsável pela eleição do corregedor-geral que, para concorrer ao cargo, deve ter no mínimo 10 anos de carreira.
- (D) O corregedor-geral não poderá ser reeleito.
- (E) É atribuição do corregedor-geral fiscalizar o cumprimento das metas institucionais estabelecidas pela Procuradoria-Geral de Justiça, pelas Procuradorias de Justiça, pelas Promotorias de Justiça e pelos Centros de Apoio Operacional, decorrentes do Plano Estratégico.

QUESTÃO 15

Em relação ao Conselho Superior do Ministério Público de Goiás, é correto afirmar que

- (A) tem a atribuição de autorizar, atendida a necessidade do serviço e evidenciado o interesse da instituição, o afastamento de membro do Ministério Público vitaliciado, para, sem prejuízo de vencimentos e vantagens, frequentar curso ou seminário, de aperfeiçoamento ou estudos, no país ou no exterior, de duração máxima de 2 anos.
- (B) será composto pelo procurador-geral de justiça, que o presidirá, pelo corregedor-geral do Ministério Público, por dois procuradores de justiça e dois promotores de justiça eleitos, parte pelos promotores de justiça em exercício e parte pelo Colégio de Procuradores de Justiça, para mandato de 1 ano, vedada a reeleição, observado o procedimento legal.
- (C) incumbe-lhe velar pela observância dos princípios institucionais aplicados especialmente aos servidores públicos civis.
- (D) poderá tomar conhecimento dos relatórios do procurador-geral de justiça e do corregedor-geral do Ministério Público, a critério destes.
- (E) deverá dar posse aos promotores de justiça substitutos, desde que autorizado pelo Colégio de Procuradores de Justiça.

QUESTÃO 16

A respeito da Escola Superior do Ministério Público de Goiás (ESMP), é correto afirmar que

- (A) é dever da ESMP instituir curso de doutorado para candidatos ao ingresso na carreira do Ministério Público e serviços auxiliares.
- (B) a ESMP tem o dever de editar trabalhos jurídicos de qualquer profissional do direito.
- (C) o diretor da escola terá de acumular os cargos de membro do Ministério Público e diretor da escola.
- (D) a ESMP é órgão auxiliar do Ministério Público, dirigida por procurador de justiça ou promotor de justiça da mais elevada entrância, de livre escolha do procurador-geral de justiça.
- (E) o diretor da escola é escolhido pelo Conselho de Procuradores de Justiça.

QUESTÃO 17

O coordenador do Centro de Apoio Operacional tem como atribuição

- (A) remeter informações técnico-jurídicas, com caráter vinculativo, aos órgãos ligados à sua atividade.
- (B) prestar auxílio aos órgãos de execução do Ministério Público, na instrução de inquéritos civis ou na preparação e proposição de medidas processuais.
- (C) expedir atos normativos aos órgãos de execução.
- (D) firmar convênios, pessoalmente e sem designação, em nome da instituição.
- (E) realizar correições nas promotorias de justiça.

Nas questões de 18 a 20, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, e que o *mouse* está configurado para pessoas destros. Assim, a menos que seja explicitamente informado o contrário, expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e *hardware* utilizados.

QUESTÃO 18

Ao selecionar determinada palavra de um texto no programa de edição de textos BrOffice Writer, um usuário percebeu que a caixa de escolha do nome da fonte na barra de ferramentas ficou em branco. Assinale a alternativa que explica corretamente o motivo dessa ocorrência.

- (A) O usuário utilizou o teclado em vez do *mouse* para selecionar a palavra.
- (B) A palavra selecionada possui mais de um tipo de fonte.
- (C) O computador está infectado por vírus e precisa ser formatado.
- (D) Ocorreu um problema com o BrOffice e este está se comportando de maneira incorreta.
- (E) A palavra selecionada possui mais de uma cor de fonte.

QUESTÃO 19

Considerando que um usuário está utilizando um computador cujo sistema operacional instalado é o Windows XP, versão Português, na sua configuração padrão de instalação, assinale a alternativa que demonstra corretamente uma utilização das funcionalidades desse sistema operacional.

- (A) Para configurar as Opções de acessibilidade, basta clicar o botão direito do *mouse* na área de trabalho e escolher o item Opções regionais no *menu* que aparece.
- (B) Para remover qualquer programa previamente instalado, é obrigatória a formatação do disco rígido e a reinstalação do Windows XP.
- (C) Para ver os *logs* e alertas de desempenho, basta, no Painel de controle, na pasta Ferramentas administrativas (exibição clássica), clicar o atalho Desempenho.
- (D) Em Opções do sistema no Painel de controle (exibição clássica), pode-se alterar o Fuso horário.
- (E) No item Teclado, do Painel de controle (exibição clássica), podem ser alteradas também as propriedades do *mouse*.

QUESTÃO 20

Com base nos conceitos e tecnologias relacionados à Internet e ao correio eletrônico, assinale a alternativa correta.

- (A) POP3 e IMAP são protocolos que determinam como as mensagens de correio eletrônico serão recuperadas do servidor.
- (B) Na Internet, URL é uma sigla que indica um endereço de correio eletrônico válido.
- (C) Para um usuário ler suas mensagens de correio eletrônico, ele deve sempre estar conectado à Internet.
- (D) O endereço **usuario\$empresa.com.br** é um exemplo de endereço de correio eletrônico válido.
- (E) Um arquivo só pode ser anexado a uma mensagem se a extensão dele for de um tipo conhecido pelo programa de correio eletrônico.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

A criação do Estado deu-se em face da necessidade da existência de um ente superior à coletividade, a fim de que se pudesse propiciar a convivência e o desenvolvimento sociais. Historicamente, dividido nos ramos privado e público, a atuação do Direito é um meio pelo qual o Estado visa a alcançar o seu intento. Tendo em vista os conhecimentos necessários ao entendimento desse fato social denominado Estado, assinale a alternativa correta.

- (A) A nacionalidade, entendida como as características étnicas ou culturais comuns, é um elemento indispensável à caracterização de um Estado.
- (B) O requisito institucional, assim entendido como a sociedade componente de um Estado, é parte integrante desse Estado.
- (C) A soberania, como componente da estrutura estatal, não mais é considerada fundamental à sua existência.
- (D) Considerando a autonomia da vontade e a visão contemporânea do fenômeno estatal, seria factível a convivência social civilizada sem a atuação do Estado na declaração e na garantia dos interesses individuais protegidos.
- (E) É indispensável à instituição do Estado, na concretização de sua autodeterminação, sua organização política. Já a existência de um ordenamento jurídico mostra-se despendioso, uma vez que cada Estado, livremente, no exercício de sua soberania própria perante os demais, poderá deliberar acerca do seu modelo próprio.

QUESTÃO 22

Como instrumento operacionalizador do Estado, compete à administração pública a realização das atividades nitidamente executórias, envolvendo, entre outras atividades, a gestão e a alocação dos recursos públicos, respeitando os ditames normativos, estipulados em prol do interesse público pelos agentes políticos. Acerca da administração pública, assinale a alternativa que contém o entendimento correto a respeito de seu funcionamento.

- (A) Caracteriza a administração extroversa a realização das atividades-meio confiadas à Administração, na concreção dos interesses públicos secundários.
- (B) Em face da característica da indisponibilidade das funções públicas atribuídas ao Estado, os entes públicos atuam exclusivamente nas atividades administrativas.
- (C) Na execução das atividades legislativo-estatais, tendo em vista ser esta o referencial para todos os demais comportamentos do Estado, prevalece a discricionariedade política.
- (D) No âmbito do Direito Administrativo, em face da supremacia estatal, não se pode reconhecer a preponderância dos direitos fundamentais em face do Estado.
- (E) É marca da atividade estatal a instrumentalidade de todos os interesses públicos.

QUESTÃO 23

Retratando a evolução da administração pública brasileira, têm-se as figuras das escolas administrativas. Combinando seu conhecimento com a análise histórico-política na qual elas se inserem, pode-se traçar o perfil da sociedade e do próprio Estado que ela integra. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta que corresponde à escola patrimonialista.

- (A) Na época do Brasil Império, a classe política patrimonialista, confundindo os interesses públicos aos seus, privados, reunia todos os poderes para governar, dispensando, assim, apoio para se manter, em virtude de sua posição dentro do Estado então existente.
- (B) O exército e o clero foram componentes integrantes do Estado patrimonial, vigente no Brasil Império.
- (C) O critério racional-legal era utilizado para modelação do sistema patrimonialista, uma vez que os ditames normativos eram interpretados em um sentido formal, o que possibilitava a manutenção do sistema.
- (D) É correto afirmar que o Estado patrimonial, para manter sua legitimidade, tinha na condução de seus negócios a elite intelectual, sobremaneira na área do saber jurídico.
- (E) O modelo patrimonialista avançou solidamente durante todo o período da República Velha.

QUESTÃO 24

Na esteira da evolução da administração pública brasileira, assinale a alternativa que apresenta uma característica correta a respeito da transição do modelo burocrático para o gerencial no modelo adotado.

- (A) Já no início da década de 60 do século passado, era consenso que a forma de gerir a coisa pública adotada pela burocracia era empecilho ao desenvolvimento nacional.
- (B) A reforma gerencial brasileira teve a mais forte influência de modelo teórico na experiência norte-americana, na época em que, naquele país, se introduzia uma nova forma de gerir o Estado.
- (C) É traço essencialmente defendido pela escola gerencial a progressiva transferência de toda propriedade estatal aos agentes privados, estando estes com conhecimentos e técnicas apropriadas à sua gestão.
- (D) O Decreto-Lei n.º 200 foi o responsável pela estruturação do modelo da administração burocrática, racionalizando as atividades e propiciando o maior controle dos recursos públicos, via especialização de suas funções.
- (E) A Constituição Federal de 1988 representou um avanço da Administração gerencial, na medida da descentralização administrativa e do estímulo às atividades empresariais do Estado brasileiro.

QUESTÃO 25

Relativamente ao Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado brasileiro, assinale a alternativa que apresenta uma característica de sua estrutura.

- (A) Sua influência direta foram os estudos desenvolvidos desde o início da metade do século XX em diversos países europeus, tendo suas ideias em muito ajudado a reconstrução mundial após a 2.ª Guerra Mundial.
- (B) O Brasil, entre os países em desenvolvimento, foi vanguardista na apresentação do modelo do novo gerenciamento da administração pública.
- (C) Na esteira liberal, a figura de um Estado mínimo é indissociavelmente ligada aos pressupostos teóricos do referido plano.
- (D) Em face de a matéria atinente à administração pública ser de assento constitucional, não houve espaço para que, fora do processo de emenda constitucional, pudessem ser implementados os seus projetos de governo.
- (E) Alguns dos institutos propostos, entre eles as organizações públicas não-estatais, no referido plano não puderam ser realizados por causa da grande resistência da classe política e das corporações que representavam interesses coletivos.

QUESTÃO 26

Como um panorama evolutivo das escolas da administração pública brasileira, pode-se esboçar a conclusão de que

- (A) o gerencialismo, sucedendo imediatamente à escola patrimonialista, aperfeiçoou esta, uma vez que, não abandonando os seus conceitos essenciais, preocupou-se com a eficiência da máquina estatal.
- (B) o gerencialismo está definitivamente consolidado na prática da administração pública brasileira, garantido até mesmo com assento constitucional.
- (C) a burocracia, assegurando a isonomia, é um receptáculo de uma sociedade democrática e participativa na administração pública.
- (D) a implementação da escola gerencial no Brasil só se fez possível com a criação de órgãos institucionais ligados diretamente à Presidência da República, a fim de combater interesses contrários à reforma.
- (E) as mudanças institucionais na administração pública, no fim do século XX, rumo a um viés gerencialista, estenderam-se pela América Latina, contando com fórum institucionalizado para suas discussões.

QUESTÃO 27

O método de análise e solução de problemas (MASP) é um método gerencial utilizado tanto na manutenção quanto na melhoria dos padrões, fundamental para o controle da qualidade. Com relação ao MASP, assinale a alternativa correta.

- (A) O MASP propõe-se formar um grupo específico de pessoas da organização para resolver os problemas de cada setor.
- (B) O MASP possibilita a solução de problemas de acordo com a percepção de cada um dos indivíduos designados para a respectiva tarefa.
- (C) Na aplicação do MASP, trata-se de enquadrar cada problema apontado em uma classificação previamente adotada.
- (D) O planejamento da ação é um dos processos que constituem o MASP e destina-se a bloquear as causas do problema identificado.
- (E) O processo de padronização adotado no MASP consiste em aplicar as mesmas soluções anteriores a problemas considerados idênticos.

QUESTÃO 28

Independentemente da abordagem que o administrador escolha para enfrentar seus problemas, há duas situações básicas que requerem dois tipos de decisões gerenciais: as programadas (estruturadas) e as não programadas (não estruturadas). Em uma dependência do Ministério Público, pode caracterizar-se como não programada a decisão tendente a resolver o problema resultante de

- (A) aquisição emergencial de materiais, mediante dispensa de licitação.
- (B) incêndio em instalações com inutilização de processos que não estavam digitalizados nem tinham cópias.
- (C) pedido de exoneração inesperado de titular de cargo em comissão na administração geral.
- (D) interrupção da sequência programada em processo seletivo para admissão de novos servidores, em razão de recurso judicial de candidato.
- (E) não devolução, por representante de parte interessada, de processo envolvendo denúncia de improbidade.

QUESTÃO 29

Organizar, a exemplo de todas as funções da administração, é um processo que abrange a tomada de decisões. A propósito das etapas ou das decisões que envolvem a função de organizar, assinale a alternativa correta.

- (A) A cadeia de comando distribui-se pelos diversos escalões hierárquicos. A autoridade dos que se situam nos níveis superiores contrapõe-se à responsabilidade dos que se posicionam nos níveis inferiores.
- (B) A divisão do trabalho é atributo das grandes organizações. Nas pequenas, para atingir seus objetivos, cada empregado ou funcionário deve especializar-se em todas as tarefas.
- (C) As unidades de trabalho são chamadas cargos. A menor unidade de trabalho da estrutura organizacional é o departamento.
- (D) Autoridade formal é a exercida por alguns empregados ou funcionários independentemente do cargo ocupado por eles.
- (E) Quanto maior a amplitude de controle de um chefe ou gerente, menor é o número de seus subordinados diretos.

QUESTÃO 30

A forma de dividir as tarefas entre os departamentos depende de princípios chamados critérios de departamentalização. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) A organização territorial é mais indicada quando a entidade é de pequeno porte, opera em vários locais e requer pouca autonomia.
- (B) A organização por produto é recomendada quando a entidade opera vários tipos de produtos com pequenas e sutis diferenças.
- (C) A organização funcional aplica-se às situações em que as funções organizacionais constituem conjuntos de tarefas interdependentes, orientadas para determinado objetivo específico.
- (D) A organização por cliente é apropriada às situações em que a organização tem poucos e grandes clientes.
- (E) A organização de projetos é aconselhável quando há necessidade de realizar grandes projetos por prazos indeterminados.

QUESTÃO 31

Sem prejuízo do controle como atribuição estatal, o administrado tem a prerrogativa de defender seus interesses individuais e proteger o interesse coletivo. Com relação ao controle administrativo e aos conceitos de desempenho na administração pública, assinale a alternativa correta.

- (A) O acesso a registros administrativos e a informações sobre atos de governo sobrepõe-se ao direito à inviolabilidade do indivíduo.
- (B) A negligência no exercício de cargo ou função está sujeita à apreciação do Poder Legislativo, mas não enseja direito à representação pelo cidadão comum.
- (C) Constitui função institucional do Ministério Público promover, privativamente, ação civil pública.
- (D) O cidadão comum, para denunciar irregularidades ao Tribunal de Contas da União (TCU), deverá fazer-se representar por entidade de classe, desvinculada de partido político.
- (E) A avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos pode ser tanto interna quanto externa.

QUESTÃO 32

A respeito do sistema de planejamento e orçamento federal, é correto afirmar que

- (A) o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão é o órgão central do Sistema de Planejamento e de Orçamento Federal.
- (B) a Secretaria de Orçamento Federal (SOF) é o órgão responsável pela elaboração da proposta orçamentária da União, compreendendo os orçamentos fiscal, da seguridade social e de investimentos das empresas estatais.
- (C) todas as unidades administrativas pertencem a um órgão ou unidade orçamentária. Cada unidade orçamentária corresponde a um órgão ou entidade da Administração.
- (D) é de competência exclusiva do Congresso Nacional apreciar e votar o plano plurianual, as diretrizes orçamentárias e o orçamento anual. Outros planos e programas nacionais, regionais e setoriais não estão sujeitos à aprovação do Congresso Nacional.
- (E) as matérias orçamentárias são apreciadas e votadas pelas duas Casas do Congresso Nacional, de forma separada e sucessiva.

QUESTÃO 33

Com relação à eficiência, à eficácia e à efetividade na administração pública, suponha que, na realização de um concurso público:

- o número de candidatos inscritos tenha ficado aquém do desejado, reduzindo as despesas com a realização das provas;
- o número de candidatos que alcançou a pontuação mínima tenha ficado além do número de vagas existente;
- o perfil dos candidatos aprovados tenha sido considerado inadequado para o exercício das funções para as quais foi feita a seleção.

Diante disso, é correto concluir que o processo caracterizou-se simultaneamente por

- (A) eficiência e efetividade.
- (B) eficácia e falta de efetividade.
- (C) ineficiência e eficácia.
- (D) ineficácia e efetividade.
- (E) ineficiência e falta de efetividade.

QUESTÃO 34

Com referência aos instrumentos de planejamento e orçamento, assinale a alternativa correta.

- (A) A legislação relativa às alterações tributárias deverá estar aprovada até a aprovação da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).
- (B) As empresas estatais que não dependem de recursos dos orçamentos fiscal e da seguridade social não precisam submeter a aprovação de suas aplicações ao Congresso Nacional.
- (C) Em consonância com o princípio da exclusividade, e particularmente após a Lei de Responsabilidade Fiscal, a lei orçamentária não poderá autorizar operações de crédito por antecipação de receita com vencimento posterior ao de aprovação da LDO.
- (D) A abertura de crédito especial com excesso de arrecadação depende de prévia autorização legislativa.
- (E) A sobra de recursos resultante de vetos à lei orçamentária somente poderá ser utilizada, mediante lei específica, na mesma finalidade anteriormente prevista.

QUESTÃO 35

A respeito do relatório de gestão fiscal, assinale a alternativa correta.

- (A) O relatório de gestão fiscal deve ser elaborado e divulgado em cada esfera da Federação, pelo respectivo chefe do Poder Executivo, englobando, em um único documento, todos os dados e as informações de cada um dos Poderes.
- (B) As despesas de pessoal de cada órgão não incluem os tributos retidos e apropriados pelo respectivo ente pagador.
- (C) A falta de publicidade do relatório de gestão fiscal acarretará para o estado ou município inadimplente a suspensão das transferências constitucionais e obrigatórias.
- (D) A responsabilidade pela elaboração do relatório de gestão fiscal é exclusivamente dos titulares da administração financeira e do controle interno, que são os únicos que podem assiná-lo.
- (E) A dívida pública consolidada, que deverá constar do relatório de gestão fiscal, corresponde àquela com prazos de vencimento superior a doze meses, além das dívidas de prazos menores cujas receitas tenham constado do orçamento.

QUESTÃO 36

Os princípios constituem proposições básicas, de que derivam as subsequentes normas gerais. Assinale a alternativa correta, no que diz respeito aos princípios constitucionais da administração pública no Brasil.

- (A) Segundo o princípio da legalidade, a administração pública pode fazer tudo o que a lei não proíbe.
- (B) O dito popular “aos inimigos, tudo; aos amigos, a lei” é a expressão do (des)cumprimento do princípio da impessoalidade.
- (C) O desvio de poder, caracterizado inicialmente como imoralidade administrativa, ao ser alçado à condição de ilegal, reduziu o campo da moralidade administrativa, que, mesmo assim, é reconhecida como princípio autônomo, que se sobrepõe.
- (D) O princípio da publicidade pode ser observado em vários dispositivos constitucionais, como, por exemplo, o que assegura o acesso de todos à informação, mesmo que necessária a revelação da fonte.
- (E) O princípio da eficiência, imposto pelo Estado de Direito, contrapõe-se ao princípio da legalidade pregado pela Ciência da Administração.

QUESTÃO 37 _____

Acerca da série de normas ABNT NBR ISO 9000:2000, aquela que fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia quanto a eficiência do sistema de gestão da qualidade, visando melhorar não só o desempenho da organização, mas também a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas, é chamada de

- (A) NBR – ISO/9000.
- (B) NBR – ISO/9001.
- (C) NBR – ISO/9002.
- (D) NBR – ISO/9003.
- (E) NBR – ISO/9004.

QUESTÃO 38 _____

A respeito das técnicas utilizadas no gerenciamento da qualidade total, assinale a alternativa que apresenta a técnica que propõe a medição (quantitativa e qualitativa) das práticas, produtos e serviços, em relação aos concorrentes mais expressivos do mercado ou às empresas reconhecidas por suas lideranças em campos particulares.

- (A) *downsizing*
- (B) *outsourcing*
- (C) *benchmarking*
- (D) reengenharia
- (E) *brainstorming*

QUESTÃO 39 _____

O *balanced scorecard* é uma ferramenta empresarial que traduz a missão e a estratégia da organização em um conjunto de medidas de desempenho para propiciar a formação de uma estrutura de medição estratégica e de um sistema de gestão eficiente. Um dos indicadores que garantem a qualidade intrínseca aos produtos e permitem à organização atrair e reter clientes em segmentos-alvo de mercado, satisfazendo, também, as expectativas dos acionistas em relação aos retornos financeiros, é conhecido por perspectiva

- (A) financeira.
- (B) de clientes.
- (C) do aprendizado.
- (D) dos processos internos.
- (E) do crescimento.

QUESTÃO 40 _____

O enunciado **Tornar-se, em 2020, referência nacional em educação e em disseminação de conhecimento na área da medicina** é um exemplo de

- (A) missão.
- (B) visão.
- (C) princípio.
- (D) valor.
- (E) política.

QUESTÃO 41 _____

Para executar a análise dos ambientes da organização de forma eficiente e efetiva, deve-se entender a maneira como eles estão estruturados. Assinale a alternativa que apresenta um componente do ambiente operacional.

- (A) econômico
- (B) social
- (C) político
- (D) concorrência
- (E) tecnológico

QUESTÃO 42 _____

A análise SWOT é feita periodicamente pelas empresas para mapear sua situação diante do ambiente organizacional. Essa análise avalia

- (A) a área de domínio da empresa, considerada como ponto forte.
- (B) os pontos fortes e pontos fracos, no ambiente externo.
- (C) as oportunidades e ameaças, no ambiente interno.
- (D) os objetivos da empresa.
- (E) a missão e a visão da organização.

QUESTÃO 43 _____

A oferta e a demanda de informação em determinada empresa podem ser representadas pelas informações armazenadas e disponíveis em um sistema de informação. A categoria de sistemas de informações utilizadas na maioria das organizações que monitora, coleta, armazena, processa e distribui os dados das diversas operações realizadas dentro da empresa, servindo de base para os demais sistemas nela existentes, são os sistemas de

- (A) apoio executivo.
- (B) processamento de transação.
- (C) apoio à decisão.
- (D) informações gerenciais.
- (E) gestão do conhecimento e automação do escritório.

QUESTÃO 44 _____

Com relação aos conceitos utilizados em gestão do conhecimento, o conjunto de registros acerca de fatos passíveis de serem ordenados, analisados e estudados para se alcançarem conclusões chama-se

- (A) dados.
- (B) informações.
- (C) conhecimentos.
- (D) registros.
- (E) variáveis.

QUESTÃO 45 _____

Acerca das taxonomias do conhecimento, o manual de instruções que acompanha o eletrodoméstico, com orientações quanto à forma apropriada de usá-lo, é um exemplo de

- (A) tácito.
- (B) tácito cognitivo.
- (C) explícito.
- (D) individual.
- (E) social.

QUESTÃO 46 _____

Segundo Peter Senge, a organização que aprende apresenta cinco disciplinas. A quinta disciplina, que integra as demais, fundindo-as em um corpo coerente de teoria e prática, é conhecida por

- (A) pensamento sistêmico.
- (B) aprendizagem em equipe.
- (C) domínio pessoal.
- (D) modelos mentais.
- (E) visão compartilhada.

QUESTÃO 47 _____

O projeto do produto deve levar em consideração que todo produto tem um ciclo de vida, uns mais longos, outros mais curtos. Assinale a alternativa que apresenta todas as fases do ciclo de vida do produto.

- (A) início, crescimento e declínio
- (B) introdução, maturidade e declínio
- (C) introdução, crescimento e maturidade
- (D) introdução, crescimento, maturidade e declínio
- (E) maturidade, crescimento e declínio

QUESTÃO 48 _____

O diagrama de causa e efeito, desenvolvido para representar a relação entre o efeito e todas as possibilidades de causa que podem contribuir para esse efeito, também é conhecido por

- (A) Diagrama de Pareto.
- (B) Diagrama de Ishikawa.
- (C) Paradigma de Rubinstein.
- (D) Diagrama de classes.
- (E) Ciclo PDCA.

QUESTÃO 49 _____

A atividade desenvolvida para explorar a potencialidade criativa de um indivíduo ou de um grupo, muito útil quando se deseja gerar em curto prazo uma grande quantidade de ideias a respeito de um assunto a ser analisado, é chamada de

- (A) *outsourcing*.
- (B) *empowerment*.
- (C) reengenharia.
- (D) *open-book management*.
- (E) *brainstorming*.

QUESTÃO 50 _____

Assinale a alternativa que **não** se relaciona ao conceito de planejamento estratégico.

- (A) Exigência de prazo usualmente longo, acima de cinco anos.
- (B) Envolvimento provável de diversos altos executivos.
- (C) Complexidade no processo, com muitas variáveis.
- (D) Necessidade de avaliação do ambiente externo e interno.
- (E) Planejamento diário, com cronogramas, tarefas específicas e alvos mensuráveis.

PROVA DISCURSIVA

ORIENTAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DAS RESPOSTAS DAS QUESTÕES

Para responder às questões discursivas, atente para as seguintes orientações:

- As questões discursivas têm o objetivo de avaliar os conhecimentos específicos acerca do conteúdo proposto e, ainda, a capacidade de expressão na modalidade escrita e o uso das normas do registro formal culto da língua portuguesa. O candidato deverá produzir, a partir do tema proposto, um texto, com extensão máxima de 20 (vinte) linhas, primando pela clareza, precisão, consistência, concisão e aderência às normas do registro formal.
- Cada texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada com material transparente, não sendo permitida a interferência e(ou) a participação de outras pessoas.
- As **folhas de texto definitivo** não poderão ser assinadas, rubricadas nem conter qualquer palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação do texto. Assim, a detecção de qualquer marca identificadora nos espaços destinados à transcrição de texto definitivo acarretará a anulação do texto.
- As **folhas de texto definitivo** serão o único documento válido para avaliação da prova discursiva. As folhas para rascunho neste caderno são de preenchimento facultativo e não servirão para avaliação.

REFERÊNCIAS PARA AVALIAÇÃO DAS QUESTÕES

- Em casos de fuga ao tema, de não haver texto e(ou) de haver marca de identificação em local indevido, será atribuída nota zero à questão avaliada.
- No texto avaliado, a apresentação textual, a estrutura textual e o desenvolvimento do tema totalizarão a nota relativa ao domínio do conteúdo (ND).
- A avaliação do domínio da modalidade escrita da língua portuguesa totalizará o número de erros (NE) do candidato, considerando-se aspectos como acentuação, grafia, pontuação, concordância, regência, morfossintaxe, propriedade vocabular e translineação.
- Será computado, por questão, o número total de linhas (TL) efetivamente escritas pelo candidato.
- Será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado e(ou) que ultrapassar a extensão máxima de 20 (vinte) linhas em cada questão.
- Será calculada a nota em cada questão (NQ_1 e NQ_2) do seguinte modo: $NQ_1 = ND_1 - ((NE_1/TL_1) \times 3)$; $NQ_2 = ND_2 - ((NE_2/TL_2) \times 3)$.
- Dessa forma, será calculada a nota na prova discursiva (NPD) do seguinte modo: $NPD = NQ_1 + NQ_2$.

QUESTÃO 1

Pode-se sustentar que o Estado é composto pelo governo e pela Administração.

O governo caracteriza-se como o agente formulador das políticas públicas, sendo estas as prioridades políticas eleitas pela população para um determinado momento histórico.

Já a administração pública, com sua organização essencialmente contínua, como a parte do Estado que garante a execução das políticas públicas traçadas pelo governo, vem passando por grandes mudanças no cenário brasileiro.

Constatam-se, no último século, diversas mudanças pelas quais a administração pública brasileira passou.

Acerca desse tema, redija um texto, que aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- (a) identificação das principais características das conhecidas escolas de administração pública; e
- (b) ambientação dessas escolas no cenário nacional.

1	
5	
10	
15	
20	

QUESTÃO 2

Pedro é presidente e acionista de uma grande loja de departamentos. Por vários anos, a loja serviu bem aos clientes, gerando lucros satisfatórios. Entretanto, nos últimos anos, o lucro caiu significativamente, criando uma grande preocupação nos demais acionistas. Pedro decidiu, então, elaborar um planejamento estratégico para reverter essa situação, utilizando a análise SWOT e o *balanced scorecard* (BSC).

Com base nessa situação hipotética, redija um texto que aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- (a) como a análise SWOT pode contribuir para a gestão e o planejamento estratégico dessa empresa; e
- (b) como o BSC pode contribuir para avaliar o desempenho dessa empresa.

1	
5	
10	
15	
20	