

CIA. DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DA BAHIA - PRODEB

PROCESSO SELETIVO – EDITAL Nº 01/2018

NÍVEL SUPERIOR – TARDE

ANALISTA ORGANIZACIONAL - PROCESSOS

Nome do Candidato _____

Inscrição _____



COMPOSIÇÃO DO CADERNO

Língua Portuguesa	01 a 10
Raciocínio Lógico e Matemático	11 a 20
Noções Administrativas	21 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 50



INSTRUÇÕES

- Confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição na Folha de Respostas. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência, comunique ao fiscal.
- O único documento válido para avaliação é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica transparente de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser preenchida da seguinte maneira: ●
- O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação, não podendo, no entanto, levar o caderno de questões e nenhum tipo de anotação de suas respostas.
- Os 3 (três) últimos candidatos só poderão retirar-se da sala juntos, após assinatura do Termo de Fechamento do envelope de retorno.
- Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas, devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões somente se aguardar em sala até o término do prazo de realização da prova estabelecido em edital.
- As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCP - www.institutoaocp.org.br, no dia posterior à aplicação da prova.
- O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas incorrerá na eliminação do candidato.

POR QUE HOJE EM DIA ABANDONAMOS TANTOS PROJETOS DE VIDA?

DÊNIS ATHANÁZIO

Alguma vez você já contabilizou ou avaliou o número de projetos pessoais que abandonou durante a vida? Por que é que temos tanta dificuldade em manter relacionamentos e afetos, terminar e fechar o “ciclo” de cursos e estudos que nós mesmos escolhemos? Tudo a nossa volta perde o brilho muito rápido onde vivemos a todo tempo, entre a rápida euforia e o tédio. Se essa realidade tivesse uma cor, pra mim seria cinza.

É claro que existem projetos que temos que abandonar devido aos infortúnios contingenciais ligados às diversas realidades psíquicas, sociais ou familiares incontroláveis que fazem parte da nossa existência. Comumente tais realidades diminuem nossa humanidade e geram uma espécie de dor sem sentido, daquelas que não precisaríamos passar. Refletindo sobre a minha história, suspeito de possíveis dificuldades que temos e que levam a essa inconstância desenfreada.

Uma delas diz respeito à forma como nossa sociedade atual e grandemente excludente se apresenta e funciona, da qual não conseguimos fugir, em que quase tudo é líquido, e a mudança é tão rápida que, quando percebemos, ela já mudou de novo. E, quando se vê, nossos projetos e planos iniciais já foram substituídos sem nem termos chegado à metade do caminho que havíamos planejado. É dessa fonte que nasce aquela sensação de estarmos perdidos.

A segunda é a extrema dificuldade que hoje em dia temos em lidar com as nossas frustrações diárias. Parece-me que o tempo todo nos é dito que temos que fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer imediato, mas quem é minimamente responsável e maduro sabe que essa tarefa é impossível. Seja qual for a sua escolha de vida, quase tudo tem um lado chato e quase desanimador, mas que é necessário realizá-lo. Quando escolhemos não fazê-lo, podemos parar e não terminar o que começamos.

E por último e não raramente, para não fechar determinados ciclos, nos boicotamos inconscientemente, procrastinando ou abandonando nossos sonhos pelo temor neurótico

de não darmos conta do que escolhemos, agora que somos socialmente e legalmente autorizados a fazê-lo.

Essa sociedade (que não podemos esquecer que somos todos nós) não permite falhas, exige padrões e adaptações inalcançáveis de vida. Temos que refletir sobre esse nosso autoboicote e talvez conseguiremos manter ou terminar o que começamos e nos propusemos a realizar. Pois, do contrário, ficaremos “sentados no sofá” sempre com o conflito interno do “poderia ser” ou “poderia dar certo” e com o conformismo que “nos protege” da frustração das coisas que podem dar errado no caminho.

Arrisco-me a pensar que, mesmo em outra época, Martin Luther King estava passando por essa mesma crise que enfrentamos hoje ao corajosamente escrever: “É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar. É melhor tentar, ainda que em vão, que sentar-se, fazendo nada até o final. Eu prefiro na chuva caminhar, que em dias frios em casa me esconder. Prefiro ser feliz embora louco, que em conformidade viver”.

Retirado e adaptado de <http://obviousmag.org/denis_athanazio/2017/por-que-hoje-em-dia-abandonamos-tantos-projetos-de-vida.html#ixzz5B037ZeOv>.

1. Em relação ao texto “Por que hoje em dia abandonamos tantos projetos de vida?”, de Dênis Athanázio, assinale a alternativa que apresenta o tema principal.

- (A) A satisfação da sociedade em destruir os sonhos e planos das pessoas.
- (B) Os sentimentos de desilusão e frustração encontrados pelas pessoas ao iniciar um projeto.
- (C) A justificativa para que as pessoas abandonem seus projetos de vida sem se sentirem culpadas.
- (D) A dificuldade das pessoas em concretizar projetos de vida.
- (E) A monotonia e a chatice dos projetos de vida.

2. Assinale a alternativa que expressa o significado da palavra destacada na frase: “Comumente tais realidades diminuem nossa humanidade e geram uma espécie de dor sem sentido, daquelas que não precisaríamos passar”.

- (A) Característica do que não é comum ou normal, extraordinário.

- (B) Aquilo que é exclusivo, único, distinto, especial.
- (C) Maneira comum, ordinária, que apresenta frequência ou modo habitual.
- (D) Qualidade inferior, menor, insignificante.
- (E) Característica do que se realiza em comunhão, em conjunto com o outro.

3. Em “Parece-me que o tempo todo nos é dito que temos que fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer imediato, mas quem é minimamente responsável e maduro, sabe que essa tarefa é impossível”, a expressão em destaque refere-se a

- (A) “[...] fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer”.
- (B) “[...] (ser) minimamente responsável e maduro [...]”.
- (C) “[...] o tempo todo nos é dito [...]”.
- (D) “Parece-me que [...]”.
- (E) “[...] temos que fazer [...]”.

4. Assinale a alternativa que substitui, sem prejuízo de sentido e considerando as devidas alterações de concordância, as palavras destacadas em: “É claro que existem projetos que temos que abandonar devido aos infortúnios contingenciais ligados às diversas realidades psíquicas, sociais ou familiares incontroláveis que fazem parte da nossa existência”.

- (A) Adversidades eventuais.
- (B) Problemas sucessivos.
- (C) Dificuldades frequentes.
- (D) Dilemas constantes.
- (E) Dúvidas previstas.

5. Assinale a alternativa que apresenta a justificativa correta quanto à acentuação gráfica das palavras seguintes.

- (A) “Você” recebe acento porque é uma palavra monossílaba.
- (B) “Psíquicas” é acentuada porque é uma palavra proparoxítona.
- (C) A palavra “tão” recebe acento porque é paroxítona terminada em “o”.
- (D) “Época” possui acento por ser uma palavra paroxítona terminada em “a”.
- (E) A palavra “incontroláveis” recebe acento por ser oxítona terminada em “s”.

6. Assinale a alternativa que apresenta, dentre os sinais de pontuação destacados, aquele que enfatiza uma palavra ou expressão empregada fora de seu contexto habitual.

- (A) Em “Arrisco-me a pensar que, mesmo em outra época, Martin Luther King estava passando por essa mesma crise que enfrentamos hoje ao corajosamente escrever: “É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar” ”.
- (B) Em “Alguma vez você já contabilizou ou avaliou o número de projetos pessoais que abandonou durante a vida?”
- (C) “Essa sociedade (que não podemos esquecer que somos todos nós) não permite falhas, exige padrões e adaptações inalcançáveis de vida”.
- (D) “Seja qual for a sua escolha de vida, quase tudo tem um lado chato e quase desanimador, mas que é necessário realizá-lo”.
- (E) “Temos que refletir sobre esse nosso autoboicote e talvez conseguiremos manter ou terminar o que começamos e nos propusemos a realizar. Pois, do contrário, ficaremos “sentados no sofá” sempre com o conflito interno do “poderia ser” ou “poderia dar certo” e com o conformismo que “nos protege” da frustração das coisas que podem dar errado no caminho”.

7. Sobre os elementos de comunicação em: “Por que hoje em dia abandonamos tantos projetos de vida?”, assinale a alternativa correta.

- (A) O leitor é o emissor, o autor é o receptor e a linguagem não verbal é o código da mensagem.
- (B) O autor é o canal de comunicação, o leitor representa os ruídos na comunicação e a mensagem é representada por linguagem não verbal.
- (C) O leitor é o canal de comunicação, o autor é o código e o contexto é a mensagem.
- (D) O autor é o emissor, o leitor é o receptor e a linguagem verbal é o código da mensagem.
- (E) A mensagem é o contexto, o código são os ruídos na comunicação e o canal de comunicação é o autor.

8. Assinale a alternativa que indica a figura de linguagem destacada em: “Tudo a nossa volta perde o brilho muito rápido onde vivemos a todo tempo, entre a rápida euforia e o tédio. Se essa realidade tivesse uma cor, pra mim seria cinza.”

- (A) Onomatopeia.
- (B) Metáfora.
- (C) Hipérbole.
- (D) Pleonasma.
- (E) Sinestesia.

9. Assinale a alternativa que apresenta exemplo e justificativa adequados quanto à classe de palavras a que pertencem, bem como sua função no contexto da frase.

- (A) Em “Alguma vez você já contabilizou ou avaliou o número de projetos pessoais que abandonou durante a vida?”, a palavra destacada é uma preposição que indica a relação de dependência entre os termos que a antecedem e a sucedem.
- (B) Em “Tudo a nossa volta perde o brilho muito rápido onde vivemos a todo tempo [...]” os termos destacados são pronomes que caracterizam “nossa volta” e “brilho”.
- (C) Em “Refletindo sobre a minha história, suspeito de possíveis dificuldades que temos e que levam a essa inconstância desenfreada”, a palavra em destaque é um substantivo que caracteriza o sujeito da frase.
- (D) Em “E por último e não raramente, para não fechar determinados ciclos, nos boicotamos inconscientemente, procrastinando ou abandonando nossos sonhos pelo temor neurótico de não darmos conta do que escolhemos, agora que somos socialmente e legalmente autorizados a fazê-lo”, a palavra destacada funciona como um advérbio que modifica o verbo “boicotar” no contexto da frase.
- (E) Em “Por que é que temos tanta dificuldade em manter relacionamentos e afetos, terminar e fechar o “ciclo” de cursos e estudos que nós mesmos escolhemos?”, a palavra destacada é uma conjunção condicional, pois relaciona os dois termos que a contextualizam, “ciclo” e “cursos”.

10. Assinale a alternativa que apresenta colocação pronominal enclítica no caso de verbo infinitivo pessoal.

- (A) “Eu prefiro na chuva caminhar, que em dias frios em casa me esconder”.

- (B) “É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar”.
- (C) “E por último e não raramente, para não fechar determinados ciclos, nos boicotamos inconscientemente [...]”.
- (D) “Parece-me que o tempo todo nos é dito que temos que fazer apenas as coisas que amamos e que nos dão prazer imediato [...]”.
- (E) “Seja qual for a sua escolha de vida, quase tudo tem um lado chato e quase desanimador, mas que é necessário realizá-lo”.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

11. Sejam dados dois conjuntos de números inteiros, cada um com dez elementos, sendo que, no conjunto A, dois de seus elementos são desconhecidos e denominados de x e y:

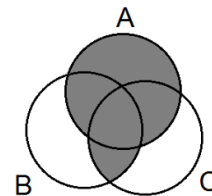
$$A = \{2, 3, 4, 7, 8, 15, 18, 19, x, y\}$$

$$B = \{1, 2, 5, 6, 9, 13, 17, 21, 29, 100\}$$

Sabendo que x é um número inteiro, múltiplo de sete, compreendido entre 22 e 33, e que a soma dos elementos do conjunto A é igual a soma dos elementos do conjunto B, então o valor de y é igual a

- (A) 105.
- (B) 99.
- (C) 93.
- (D) 87.
- (E) 81.

12. Dados três conjuntos: A, B e C, utilizando a simbologia de Conjuntos, o diagrama a seguir é descrito como



- (A) $A \cap B \cap C$.
- (B) $A \cap (B \cup C)$.
- (C) $A \cup (B \cap C)$.

(D) $A \cup B \cap C$.

(E) $A \cup B \cup C$.

13. A sequência a seguir é composta por números que representam uma sequência lógica:

(1 ; 2 ; 3 ; 4 ; 6 ; 6 ; 16 ; 18 ; 12 ; 64 ; 54 ; 24 ; 256 ; 162 ;)

Dessa forma, o próximo número dessa sequência, imediatamente posterior ao número 162, é igual a

(A) 48.

(B) 96.

(C) 42.

(D) 84.

(E) 64.

14. Ana, Beatriz, Carlos, Davi e Evandro trabalham em um setor de informática. Desse setor, foi enviado um e-mail ao chefe deles, porém não havia identificação de quem havia enviado o e-mail.

O chefe foi ao setor onde os cinco trabalham para questionar quem seria o responsável pelo envio do e-mail. Entrevistando cada um, individualmente, o chefe obteve as seguintes respostas:

- "Fui eu", disse Beatriz;

- "Foi a Beatriz ou o Carlos quem enviou o e-mail", disse Ana;

- "Foi a Beatriz", disse Davi;

- "Fui eu", disse Carlos;

- "Foi a Ana quem enviou o e-mail", disse Evandro.

Assim, ficou evidente que todos sabiam quem havia enviado o e-mail mas o chefe percebeu que somente um deles havia dito a verdade. Logo, a pessoa responsável pelo envio do e-mail ao chefe foi

(A) Ana.

(B) Beatriz.

(C) Carlos.

(D) Davi.

(E) Evandro.

15. Sejam dadas as seguintes proposições a respeito de uma empresa:

p: "Se a temperatura ambiente aumenta, então o ar condicionado é ligado."

q: "Se a conta de luz tiver uma redução no último mês, então as máquinas são ligadas."

r: "Se as máquinas são ligadas, então a temperatura ambiente aumenta."

Sabendo-se que, nessa empresa, o ar condicionado não foi ligado, então, é correto afirmar que

(A) algumas máquinas foram ligadas.

(B) as máquinas foram ligadas.

(C) a conta de luz não teve uma redução no último mês.

(D) a temperatura ambiente não diminuiu.

(E) a temperatura ambiente aumentou.

16. A contrapositiva da proposição condicional "Se Felipe é honesto, então Gabriel não é pontual." será dada por

(A) "Se Gabriel não é pontual, então Felipe é honesto."

(B) "Se Felipe não é honesto, então Gabriel é pontual."

(C) "Se Gabriel é pontual, então Felipe é honesto."

(D) "Se Felipe é pontual, então Gabriel não é honesto."

(E) "Se Gabriel é pontual, então Felipe não é honesto."

17. A negação da proposição composta "Osvaldo é brasileiro e Lauro é Chileno." será dada por

(A) "Osvaldo não é brasileiro e Lauro não é chileno."

(B) "Osvaldo é brasileiro e Lauro não é chileno."

(C) "Osvaldo é brasileiro ou Lauro é chileno."

(D) "Osvaldo não é brasileiro ou Lauro é chileno."

(E) "Osvaldo não é brasileiro ou Lauro não é chileno."

NOÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.** Em uma clínica de saúde, foram aplicadas dois tipos de vacinas, A e B, em 400 pacientes. Uma semana após essas aplicações, verificou-se que 200 pessoas tiveram rejeição à vacina A, 150 pessoas tiveram rejeição à vacina B e 100 pessoas não tiveram qualquer rejeição à vacina A e nem à vacina B. Dessa forma, o número de pacientes que tiveram rejeição às duas vacinas, A e B, é igual a
- (A) 300.
(B) 150.
(C) 100.
(D) 50.
(E) 200.
- 19.** Dez equipamentos de informática foram adquiridos por preços iguais. Na revenda desses produtos, em relação ao preço inicial, seis equipamentos foram vendidos com um aumento de 30% e os demais foram vendidos com um desconto de 30%. Dessa forma, comparando o valor total adquirido na revenda com o valor inicial pago por esses dez equipamentos, gerou-se um
- (A) lucro de 10%.
(B) lucro de 4%.
(C) lucro de 6%.
(D) prejuízo de 2%.
(E) prejuízo de 8%.
- 20.** Joaquim é um aventureiro e foi viajar pelo Brasil nas suas últimas férias. Ao consultar todas as suas anotações sobre tal viagem, ele verificou que, no total, ele percorreu 1530 quilômetros, na ordem a seguir:
- de trem, ele percorreu 5/17 do percurso total;
 - de ônibus, ele percorreu 3/5 do percurso restante;
 - de avião, ele percorreu 13/18 do novo percurso restante;
 - de carro de passeio, ele percorreu os demais quilômetros que sobraram.
- Dessa forma, o total de quilômetros que Joaquim percorreu de carro de passeio nessa viagem foi de
- (A) 210.
(B) 180.
(C) 150.
(D) 120.
(E) 90.

- 21.** Para que a administração pública possa desenvolver-se com segurança, eficácia, adotando propósitos embasados nos princípios ético-morais, e possa atender as demandas do cidadão-cliente e da sociedade, é necessário praticar os seguintes princípios de governança pública:
- (A) relações estratégicas; formalização institucional; harmonização pessoal e institucional; e preparo profissional.
(B) relações imparciais; descentralização administrativa e operacional; planejamento de ações; e monitoramento institucional.
(C) relações causais; empoderamento departamental; vigilância financeira e operacional; e atuação proativa.
(D) relações éticas; conformidade em todas as suas dimensões; transparência; e prestação responsável de contas.
(E) relações pessoais; conformidade nos serviços públicos; racionalidade no uso dos recursos e respeito ao contribuinte.
- 22.** Assinale a alternativa que apresenta os aspectos que asseguram a melhoria contínua dos processos nos serviços públicos e possibilita uma gestão pública com mais qualidade para o cidadão-usuário e outras partes interessadas.
- (A) O interesse profissional dos governantes, a implementação de modelos de excelência administrativa, o monitoramento desses modelos e o rigor na gestão das contas públicas.
(B) O acompanhamento dos resultados dos processos, a análise de sua tendência, a sua comparação através do benchmarking e o estabelecimento de metas a serem atingidas.
(C) O emprego de colaboradores adequados, a implantação de programa contínuo de qualificação profissional, a adoção de técnicas de controle e o uso racional dos recursos.
(D) O conhecimento dos governantes de processos de sucesso, o desprendimento público na gestão, a utilização de material de referência e a constante atualização profissional.
(E) O planejamento das organizações públicas, a utilização de instrumentos apropriados de monitoramento dos processos, a busca de melhor qualificação e a gestão da qualidade.

23. Considerando o âmbito da administração pública, qual é a razão lógica para que haja a definição de políticas para o desenvolvimento sustentável que redirecionem o curso dos eventos econômicos com a finalidade de frear e/ou mitigar as atividades que destroem o capital natural ou dissipem recursos renováveis?

- (A) Porque a ecologia sustenta a economia.
- (B) Porque a sustentabilidade debilita os ecociclos.
- (C) Porque a biosfera incentiva a economia.
- (D) Porque a economia tem limites biofísicos.
- (E) Porque a economia sustenta a ecologia.

24. A excelência na gestão pública inclui a construção de uma imagem orientada pelo marketing, com a compreensão do cidadão na mesma perspectiva das organizações privadas. Para isso, é necessário vencer alguns desafios, um desses desafios é

- (A) adotar os princípios econômicos de ganhos em escala.
- (B) implantar ouvidorias que atendam aos desejos dos cidadãos.
- (C) alterar processos para atender às necessidades dos clientes.
- (D) adquirir tecnologias de informação que processem dados.
- (E) estabelecer políticas de gratificação aos servidores.

25. O Gespública tem a missão de promover a gestão pública de excelência, visando contribuir para a qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e para o aumento da competitividade do país. Assinale a alternativa que apresenta os dois fundamentos de excelência da gestão, propagados pela Fundação Nacional da Qualidade e acrescentados pelo Gespública.

- (A) Responsabilidade social e liderança, e constância de propósitos.
- (B) Cultura de inovação e aprendizado organizacional.
- (C) Visão de futuro e valorização das pessoas.
- (D) Pensamento sistêmico e geração de valor.
- (E) Controle social e gestão participativa.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. O planejamento é uma técnica para absorver a incerteza sobre o futuro e permitir maior consistência no desempenho das organizações, envolvendo várias formas de lidar com a mudança e com a incerteza que ela traz consigo. Assinale a alternativa que apresenta os dois extremos que precisam ser evitados no processo de planejamento de uma organização.

- (A) A rigidez de planos e a flexibilidade das metas.
- (B) A fixação de objetivos e a ausência de certeza.
- (C) A paralisia pela análise e a extinção pelo instinto.
- (D) A situação presente e a inferência na estatística.
- (E) A estimativa planejada e a realidade verificada.

27. No processo de planejamento, o planejamento estratégico estabelece o que a empresa deve fazer antes da necessária ação empresarial, afetando toda a empresa por longos períodos de tempo. Assinale a alternativa que apresenta quais os efeitos que devem ser obtidos com o planejamento estratégico.

- (A) Efeitos entrópico e procrastinador.
- (B) Efeitos holístico e sinérgico.
- (C) Efeitos tendência e minister.
- (D) Efeitos teórico e prático.
- (E) Efeitos plano e ação.

28. O lucro, a expansão, a segurança e a autonomia são objetivos genéricos que devem ser determinados dentro do processo de planejamento estratégico das organizações. Assinale a alternativa que apresenta as funções do lucro.

- (A) Retorno aos proprietários e economia da empresa.
- (B) Assegurar o futuro e garantir a continuidade da empresa.
- (C) Crescimento da empresa e incremento de sua participação no mercado.
- (D) Atender aos acionistas e a todos os grupos de interesses.
- (E) Teste do desempenho e prêmio pelo risco da incerteza.

29. A nova função do processo de planejamento nas organizações é aceitar a incerteza tal como ela se apresenta, fazendo com que o planejamento seja formulado sobre aspectos dinâmicos. Dentre estes aspectos, assinale a alternativa que apresenta como deve ser a estrutura organizacional que valoriza as informações, as relações que permitem a troca dessas informações e a identidade produzida no processo.

- (A) Estrutura horizontal e livre em um processo fluido.
- (B) Estrutura vertical e hierárquica em um processo diretivo.
- (C) Estrutura descentralizada em um processo potencializador.
- (D) Estrutura aleatória em um processo imprevisível e caótico.
- (E) Estrutura organizacional fixa em um processo adaptativo.

30. Os planos operacionais fazem parte do processo de planejamento e são heterogêneos e diversificados. Contudo podem ser classificados em quatro tipos relacionados com métodos, dinheiro, tempo e comportamentos. Assinale a alternativa que apresenta um exemplo de cada tipo de plano operacional conforme a ordem, com que são relacionados, mencionada acima.

- (A) Vertical, horizontal, blocos e fluxo de caixa.
- (B) Fluxograma, orçamento, programação e regulamento.
- (C) Operações, finanças, vendas e pessoas.
- (D) Triagem, remuneração, seleção e admissão.
- (E) Programa, caixa, calendário e agenda.

31. O processo de organização da ação empresarial busca alcançar coerência em decisões que abrangem quatro componentes. Assinale a alternativa que apresenta esses componentes.

- (A) Trabalho, especialização, atividades e funções.
- (B) Divisões, cargo, habilidades e interesses.
- (C) Unidades, aptidões, níveis e formas.
- (D) Tarefas, pessoas, órgãos e relações.
- (E) Fornecedores, clientes, chefias e ações.

32. O redesenho de processos que ocorre pela diferenciação ou especialização horizontal e corresponde a uma especialização de atividade, de conhecimentos e de competências é conhecido pelo nome de

- (A) cadeia escalar.
- (B) hierarquização.
- (C) estrutura matricial.
- (D) departamentalização.
- (E) amplitude de controle.

33. Uma das ferramentas específicas do redesenho de processos é o trabalho em equipe. Assinale a alternativa que apresenta o tipo de equipe que é designada para resolver imediatamente um problema, podendo ficar responsável por um plano de longo prazo.

- (A) Equipe de projetos.
- (B) Equipe autogerida.
- (C) Equipe de força-tarefa.
- (D) Equipe funcional cruzada.
- (E) Equipe de melhoria de processos.

34. Assinale a alternativa que apresenta alguns dos cuidados exigidos do trabalho em equipe.

- (A) Centralização de autoridade, comando hierarquizado e ênfase técnica.
- (B) Procedimentos rígidos e bem definidos, comando e abordagem autocrática.
- (C) Rotação de cargos e funções, extensão e ampliação e enriquecimento do cargo.
- (D) Supervisão direta, standardização do processo de trabalho e contrato formal.
- (E) Novas ideias para resolução de problemas, decisões colaborativas e visão compartilhada.

35. Dentre as ferramentas para o redesenho de processos, a gestão por competência é uma importante metodologia que proporciona diferenciação em relação aos concorrentes e fornece os meios para tornar a empresa melhor em termos de processos, métodos e procedimentos. Assinale a alternativa que apresenta alguns dos elementos que compõem as competências.

- (A) Qualidades pessoais, faculdades cognitivas, comportamentos, saber-fazer e saberes.
- (B) Desenho estrutural, aplicação de recursos, definição de rotinas, métodos e processos.
- (C) Supervisão, motivação, comando, controles individuais, conduta pessoal e formalização.
- (D) Estratégia, domínio, posicionamento, empreendedorismo, configuração e competitividade.
- (E) Processos administrativos, critérios avaliativos, desempenho, eficiência e eficácia.

- 36. A competência essencial é a que oferece uma vantagem competitiva para a empresa diante de seus concorrentes. Para se identificar as competências essenciais de uma empresa, é preciso utilizar quatro critérios de escolha. Assinale a alternativa que apresenta o critério de escolha que é motivado por condições únicas e exclusivas e é fruto da complexidade social.**
- (A) Capacidades de difícil imitação.
 - (B) Capacidades insubstituíveis.
 - (C) Capacidades fundamentais.
 - (D) Capacidades valiosas.
 - (E) Capacidades raras.
- 37. Um importante instrumento de redesenho de processos é a cadeia de valor composta por um conjunto integrado de atividades primárias e de apoio criadoras de valor. Assinale a alternativa que apresenta somente atividades primárias criadoras de valor na empresa.**
- (A) Marketing e vendas, suprimentos de serviços e materiais, e operações.
 - (B) Assistência técnica, logística de entrada e externa, e marketing e vendas.
 - (C) Infraestrutura da organização, desenvolvimento tecnológico e assistência técnica.
 - (D) Administração geral, planejamento, finanças e contabilidade, e assuntos governamentais.
 - (E) Operações, marketing e vendas, infraestrutura da organização, e finanças e contabilidade.
- 38. Para o desenho da estrutura organizacional, são estabelecidas as suas partes integrantes como sendo etapas. Assinale a alternativa que apresenta algumas dessas etapas para o estabelecimento das partes integrantes da estrutura organizacional.**
- (A) Estruturação da avaliação de desempenho e dos processos de designação e alocação de pessoas na estrutura organizacional.
 - (B) Estruturação dos processos de indicação acionária e estabelecimento de rotinas e procedimentos das unidades organizacionais.
 - (C) Estruturação dos relatórios gerenciais, do processo decisório e do processo de comunicação entre as unidades organizacionais.
 - (D) Estruturação da formatação dos documentos organizacionais e definição dos conteúdos e encaminhamentos na estrutura organizacional.
- (E) Estruturação do arranjo físico operacional e dos processos administrativos a serem tramitados pela estrutura organizacional.
- 39. Um dos aspectos importantes do desenho da estrutura organizacional é a identificação das atividades-fim e das atividades de apoio. Assinale a alternativa que apresenta como podem ser denominadas, respectivamente, as atividades-fim e as atividades de apoio.**
- (A) Atividades de acionistas e atividades de colaboradores.
 - (B) Atividades de burocratas e atividades de operários.
 - (C) Atividades de especialistas e atividades técnicas.
 - (D) Atividades de linha e atividades de assessoria.
 - (E) Atividades formais e atividades informais.
- 40. Assinale a alternativa que apresenta o instrumento utilizado no desenho da estrutura organizacional que descreve a linha de subordinação, o conjunto de atribuições inerentes a funções administrativas e os níveis de alçada decisória de cada unidade organizacional da empresa.**
- (A) Fluxograma.
 - (B) Organograma.
 - (C) Funcionograma.
 - (D) Plano de cargos.
 - (E) Ficha de funções.
- 41. A amplitude de controle ou de supervisão ou administrativa se refere ao número de subordinados que um chefe pode supervisionar pessoalmente, de maneira efetiva e adequada. Assinale a alternativa que apresenta alguns dos fatores importantes para analisar o problema das amplitudes de controle no desenho da estrutura organizacional.**
- (A) Capacidade e abertura da comunicação entre as pessoas e perfil comportamental do chefe.
 - (B) Nível e tipo de inter-relacionamento chefia-subordinados e tendência à delegação.
 - (C) Capacidade e nível de compreensão dos subordinados e clima organizacional.
 - (D) Nível e tipo de controle necessário e nível de conhecimento dos subordinados.
 - (E) Capacidade e autonomia da equipe e nível de relacionamento interpessoal.

42. O desenho da estrutura organizacional pode ser sintetizado no manual de organização que é o relatório formal, estruturado e interativo de como a organização se estrutura. Assinale a alternativa que apresenta alguns dos componentes necessários em um manual de organização.

- (A) Relação de tarefas, distribuição de recursos e considerações gerais.
- (B) Relação de acionistas, distribuição de resultados e organograma.
- (C) Relação de insumos, contabilização das remunerações e comitês.
- (D) Relação de necessidades, fluxo de caixa, bancos e fichas de funções.
- (E) Relação de titulares, centro de custos, siglas e quadro de competências.

43. Assinale a alternativa que apresenta algumas das etapas básicas de implementação da estrutura organizacional nas empresas.

- (A) Entendimento das premissas do desenvolvimento organizacional e do posicionamento da estrutura organizacional no processo de mudança planejada; análise dos subsistemas da empresa, da cultura organizacional, da atuação individual e em equipes; e identificação e análise das doenças empresariais.
- (B) Avaliação dos impactos do desenvolvimento organizacional e da consistência da estrutura organizacional perante o processo de mudança institucional; estabelecimento de procedimentos estratégicos e operacionais necessários para a continuidade; e formulação de quadro de avaliação periódica.
- (C) Comparação dos modelos de estrutura organizacional previamente selecionados; consideração dos processos administrativos e de execução operacional; instituição de métodos e modelos de realimentação das rotinas internas; e definição de parâmetros para a modernização contínua.
- (D) Estabelecimento de padrões de medida e de avaliação; mensuração dos desempenhos apresentados; quadro comparativo dos resultados realizados e esperados; implementação de ações corretivas na rotina operacional visando ao alcance dos objetivos e metas definidos no planejamento.
- (E) Verificação da consistência interna, externa e riscos envolvidos; identificação de ocorrências registráveis; identificação

das atitudes das pessoas em relação à estrutura organizacional; estabelecimento de padrões e pesos de avaliação qualitativa e quantitativa; análise de custos versus benefícios.

44. A condução do processo de planejamento pressupõe a interação coerente e consistente de vários componentes importantes. Assinale a alternativa que apresenta o componente que diz respeito à forma como a instituição e seus membros pensam e lidam com a natureza, a atividade humana, a realidade, a verdade, a ética e o relacionamento com o meio ambiente e pode ser identificado pela observação de como é elaborado o planejamento da organização.

- (A) Procedimentos e normas.
- (B) Estratégias e operações.
- (C) Objetivos e metas.
- (D) Premissas básicas.
- (E) Políticas e diretrizes.

45. O monitoramento do processo de planejamento empresarial ocorre através da função de controle que abrange as etapas dos padrões de desempenho, das medidas, da interpretação e da ação corretiva. Assinale a alternativa que apresenta o que envolve a etapa de interpretação dos resultados.

- (A) Envolve o estabelecimento dos padrões de desempenho e a fixação das medidas de aferição dos resultados.
- (B) Envolve a comparação dos valores reais com os padrões e a análise das causas das variações.
- (C) Envolve uma combinação de procedimentos operacionais e financeiros e a obtenção das tendências.
- (D) Envolve um conjunto de procedimentos pelos quais a administração superior e as gerências identificam as metas de cada unidade.
- (E) Envolve a estanqueidade dos órgãos e a maximização setorial dos esforços em um enfoque sistêmico da organização.

- 46. Assim como qualquer esforço da empresa, há um limite para que as atividades de controle sejam realizadas. Assinale a alternativa que apresenta como é chamado o processo de comparação realizado pelo controle do desempenho da atividade que estabelece seu limite.**
- (A) Análise de controle sequencial.
 - (B) Estudo de controle adicional.
 - (C) Análise do impacto marginal.
 - (D) Avaliação do desempenho.
 - (E) Análise de custo-benefício.
- 47. A comparação proporciona a informação a respeito da quantidade, qualidade, tempo e custo das atividades de cada departamento, capaz de permitir sua avaliação em relação aos padrões preestabelecidos. Assinale a alternativa que apresenta os elementos essenciais do processo de comparação dos resultados com os padrões.**
- (A) Observação, relatórios e ação corretiva.
 - (B) Variáveis causais, intervenientes e resultantes.
 - (C) Mensuração, variância e princípio da exceção.
 - (D) Retroalimentação, homeostase e intervenção.
 - (E) Programação, controle financeiro e interpessoal.
- 48. O controle está relacionado diretamente com a variação de meios e fins e, em função disso, os mecanismos de controle são classificados em três categorias, dependendo de sua posição no processo administrativo. Assinale a alternativa que apresenta essas categorias de controle.**
- (A) Controles prévios ou pré-controle; controles concorrentes ou simultâneos e controles por retroação.
 - (B) Controles personalizados; controles departamentalizados e controles por funcionalidades específicas.
 - (C) Controles de conformidade ou aceitação; controles de aceitação e controles de rejeição dos resultados.
 - (D) Controles de discrepâncias positivas; controles de tolerâncias e controles dentro dos padrões de desempenho.
 - (E) Controles de produtividade; controles de desperdícios operacionais e controles de qualidade obtida.
- 49. Assinale a alternativa que apresenta as condições básicas da condução do processo de planejamento empresarial, requeridas para a atuação em um ambiente sujeito a mudanças constantes.**
- (A) A imutabilidade, a empregabilidade e a coesão sintonizada.
 - (B) A flexibilidade, a dinamicidade e a adaptação continuada.
 - (C) A aceitabilidade, a condutibilidade e a dimensão apropriada.
 - (D) A efetividade, a organicidade e a adequação rigorosa.
 - (E) A aplicabilidade, a temporalidade e a gestão organizada.
- 50. No cotidiano das organizações de produção de bens e serviços, alguns instrumentos de monitoramento são aplicados. Para o acompanhamento de qual área organizacional são aplicados os instrumentos de controle: balancete, controle de produção e vendas e controle de pessoal-produtividade?**
- (A) Produção.
 - (B) Marketing.
 - (C) Finanças.
 - (D) Logística.
 - (E) Pessoal.