



COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE – CAERN

ADMINISTRADOR

CÓDIGO DA PROVA

S01 V

Verifique se o código da Prova é o mesmo do seu cartão de respostas.

TRANSCREVA, EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE DE TALES DE MILETO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO

“A felicidade do corpo consiste na saúde, e a do espírito, na sabedoria.”

ATENÇÃO:

Duração da prova: 5 horas.

Este caderno contém 50 questões de múltipla escolha, cada uma com 5 alternativas de resposta – A, B, C, D e E. Apenas uma responde corretamente à questão. Prova Discursiva e Redação.

Conhecimentos Gerais		
Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
- Língua Portuguesa	10	1,50
- Raciocínio Lógico Matemático	5	1,50
- Ética e Legislação na Administração Pública	5	1,50
- Informática Básica	5	1,50
- Atualidades	5	1,50
Conhecimentos Específicos		
Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
- Conhecimentos na área de formação	20	2,75

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do Cartão de Respostas e Folhas de Respostas.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio. Não haverá substituição do Cartão de Respostas das questões objetivas e/ou das Folhas de Respostas das questões Discursivas e de Redação por erro do candidato.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata e acarretará a eliminação do candidato
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local da prova, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Informações importantes:

Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas da prova objetiva assinado, as Folhas de Respostas da Prova Discursiva e de Redação. Não se esqueça dos seus pertences.

A Prova Discursiva e de Redação deverão ser desenvolvidas nas Folhas de Respostas destinadas a essa finalidade, personalizadas e desidentificadas pelo candidato, que deverá destacar o canhoto que contém seus dados cadastrais. As Folhas da Prova Discursiva e Redação são os únicos documentos válidos para a correção.

O preenchimento das Folhas de Respostas da Prova Discursiva e de Redação será de sua inteira responsabilidade.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas e as Folhas da Prova Discursiva e de Redação.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

O ZELADOR DO LABIRINTO

Tem também a história do zelador do labirinto. Todos os dias ele saía de casa cedo, com sua marmitta, e entrava no labirinto. Seu trabalho era percorrer todo o labirinto, inspecionando as paredes e o chão, vendo onde precisava um retoque, talvez uma mão de tinta, etc.

Era um homem metódico. Pela manhã, fazia a ronda do labirinto, anotando tudo que havia para ser consertado, depois saía do labirinto, almoçava, descansava um pouquinho, e entrava de novo no labirinto, agora com o material que necessitaria para seu trabalho. Quando não havia nada para ser consertado, ele apenas varria todo o labirinto e, ao anoitecer, ia para casa. Um dia, enquanto fazia a sua ronda, o zelador encontrou um grupo de pessoas apavoradas. Queriam saber como sair dali. O zelador não entendeu bem.

– Como, sair?

– A saída! Onde fica a saída?

– É por ali – apontou o zelador, achando estranha a agitação do grupo.

Mais tarde, no mesmo dia, enquanto varria um dos corredores, o zelador encontrou o mesmo grupo. Não tinham encontrado a saída. Estavam ainda mais apavorados. Alguns choravam. Alguém precisava lhes mostrar a saída! Com uma certa impaciência, o zelador começou a dar a direção. Era fácil.

– Saiam por ali e virem à esquerda. Depois à direita, depois à esquerda outra vez, direita, direita, esquerda – Espere! – gritou alguém. – Ponha isso num papel.

Sacudindo a cabeça com divertida resignação, o zelador pegou seu caderno de notas e toco de lápis e começou a escrever.

– Deixa eu ver. Esquerda, direita, esquerda, esquerda...

Hesitou.

– Não, direita. É isso. Direita, direita, esquerda...

Ou direita outra vez?

O zelador atirou o papel e o lápis no chão como se estivesse pegando fogo. Saiu correndo, com todo o grupo atrás. Também estava apavorado. Aquilo era terrível. Ele nunca tinha se dado conta de como aquilo era terrível. Corredores davam para corredores que davam para corredores que davam numa parede. Era preciso voltar pelos mesmos corredores, mas como saber se eram os mesmos corredores? A saída! Onde fica a saída?

A administração do labirinto teve que procurar um novo zelador, depois que o desaparecimento do outro completou um mês. Podia adivinhar o que tinha acontecido. O novo zelador não devia ter muita imaginação. Era preferível que nem soubesse ler e

escrever. E em hipótese alguma devia falar com estranhos.

O Zelador do Labirinto. Revista Ícaro, 230, RMC Editora, Setembro de 2003, p. 34. Questão 01

Questão 01

Acrônica de Veríssimo trás a tona a ideia de que:

- A) para exercer a profissão de zelador, tem que ser analfabeto.
- B) os zeladores precisam ser mais atentos.
- C) às vezes parece que sabemos tudo, mas não sabemos de nada.
- D) às vezes as coisas são feitas de maneira tão automática, que, quando você se depara com a reflexão de tal ato, não sabe como fazê-lo.
- E) as pessoas precisam ter mais calma para não assustar os outros.

Questão 02

O zelador do labirinto apresenta algumas características fundamentais que são:

- A) a rotina, a cordialidade e a sabedoria.
- B) a cordialidade, a desorganização e a sabedoria.
- C) a cordialidade, a agitação e a eficácia.
- D) a introspecção, a desorganização e a sabedoria.
- E) a introspecção, a rotina e a eficácia.

Questão 03

“Um dia, ENQUANTO FAZIA A SUA RONDA, o zelador encontrou um grupo de pessoas apavoradas.”

No trecho acima, a oração em destaque deve ser classificada como:

- A) oração subordinada adverbial consecutiva
- B) oração subordinada adverbial concessiva
- C) oração subordinada adverbial causal
- D) oração subordinada adverbial temporal
- E) oração subordinada adverbial final

Questão 04

“Alguém precisava LHES mostrar a saída!”

O pronome oblíquo em destaque no trecho acima exerce a função sintática de:

- A) complemento nominal.
- B) objeto indireto.
- C) adjunto adnominal.
- D) objeto direto.
- E) aposto.

Questão 05

“Sacudindo a cabeça com divertida RESIGNAÇÃO (...)”

No contexto em que está inserida, a palavra em destaque estabelece a relação semântica de:

- A) renúncia.
- B) aceitação.
- C) contrariedade.
- D) submissão.
- E) conformidade.

Questão 06

“Corredores davam para corredores que davam para corredores que davam numa parede.”

No trecho acima, o autor faz uso de um recurso linguístico denominado RECURSIVIDADE que é caracterizado por encaixar frases em frases. Para tal recurso o autor faz uso de:

- A) orações subordinadas substantivas relativas.
- B) orações subordinadas adverbiais causais.
- C) orações subordinadas adverbiais finais.
- D) orações subordinadas adjetivas relativas.
- E) orações subordinadas substantivas completivas.

Questão 07

“– Saiam por ali e virem à esquerda. Depois à direita, depois à esquerda outra vez, direita, direita, esquerda ... – Espere! – gritou alguém. – Ponha isso num papel.”

No trecho, o autor faz uso corretamente do sinal indicativo de crase.

Assinale a opção que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do período:

Para evitar _____ evasão escolar, _____ escolas não punem os alunos que faltam _____ aulas. Espera-se que daqui _____ alguns anos tudo esteja mudado.

- A) à - as - às - a
- B) a - as - as - à
- C) a - as - as - a
- D) a - as - às - a
- E) à - as - as - à

Questão 08

“Sacudindo a cabeça com DIVERTIDA resignação (...)”

O termo em destaque no trecho acima está sendo utilizado com sentido conotativo.

- I. Os domadores conseguiram enjaular a fera depois de muito sacrifício.
- II. Maurício ficou uma fera com a esposa depois que viu o extrato bancário.
- III. Ashkin, Mourou e Strickland são as feras da física da atualidade.

A palavra FERA das sentenças acima está sendo utilizada no seu sentido conotativo em:

- A) I.
- B) II e III.
- C) I e III.
- D) I, II e III.
- E) I e II.

Questão 09

“A administração do labirinto teve que procurar um novo zelador, depois que o DESAPARECIMENTO do outro completou um mês.”

A palavra em destaque passa por qual processo de formação de palavras?

- A) Derivação prefixal e sufixal
- B) Derivação sufixal
- C) Composição por justaposição
- D) Derivação parassintética
- E) Composição por aglutinação

Questão 10

“Era um homem metódico. Pela manhã, fazia a ronda do labirinto, anotando tudo que havia para ser consertado, depois saía do labirinto, almoçava, descansava um pouquinho, e entrava de novo no labirinto, agora com o material que necessitaria para seu trabalho.”

No trecho o autor faz uso de um recurso coesivo chamado:

- A) coesão por referência
- B) coesão lexical
- C) coesão por elipse
- D) coesão por substituição
- E) coesão por repetição

- Raciocínio Lógico Matemático**Questão 11**

Levando em consideração as matrizes A, B e C abaixo, marque a alternativa que expresse o valor da expressão $(A+B) \cdot C$

$$A = \begin{bmatrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{bmatrix} \quad B = \begin{bmatrix} 1 & 0 \\ 0 & 1 \end{bmatrix} \quad C = \begin{bmatrix} 1 & 0 \\ 0 & 1 \end{bmatrix}$$

- A) $\begin{bmatrix} 0 & 1 \\ 1 & 0 \end{bmatrix}$
- B) $\begin{bmatrix} 1 & 0 \\ 0 & 1 \end{bmatrix}$
- C) $\begin{bmatrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{bmatrix}$
- D) $\begin{bmatrix} 2 & 2 \\ 3 & 5 \end{bmatrix}$
- E) $\begin{bmatrix} 1 & 0 \\ 3 & 4 \end{bmatrix}$

Questão 12

Marque a alternativa que apresente a soma dos 10 termos da progressão $3, \frac{3}{2}, \frac{3}{4}, \dots$

- A) 1023/1024
- B) 512/3
- C) 1024/3
- D) 3069/512
- E) 3/1024

Questão 13

Em um trabalho, os funcionários foram identificados por letras de A até H em sequência, segundo o alfabeto da língua portuguesa. Os funcionários deveriam ser agrupados de forma que os grupos contenham 2 componentes. Marque a alternativa que apresente de quantas formas distintas pode-se formar os grupos de maneira que não tenham duas letras consecutivas.

- A) 21
- B) 42
- C) 28
- D) 35
- E) 49

Questão 14

Neto está em dúvida sobre qual loja comprará um carro novo, sendo a probabilidade de comprar o carro na loja A de 35% e de 50% na loja B. Neto terá dinheiro para comprar somente um carro e existe a probabilidade de não comprar o carro em uma das duas lojas. Qual é a probabilidade do carro ser comprado em pelo menos uma das lojas?

- A) 60%
- B) 30%
- C) 50%
- D) 20%
- E) 40%

Questão 15

Em uma empresa, foram coletados os dados de compra de seus produtos em um supermercado. O resultado da pesquisa é mostrado na tabela abaixo:

Produtos	Número de vendas
A	10
B	4
C	15
D	7
E	9

Com relação aos dados, pode-se afirmar que a média, variância e desvio padrão são apresentados na alternativa:

- A) 8,10, 20,00 e 4,00
- B) 8,00, 20,00 e 4,00
- C) 8,75, 21,58 e 4,64
- D) 8,50, 21,58 e 4,64
- E) 8,00, 21,58 e 4,00

- Ética e Legislação na Administração Pública**Questão 16**

Acerca da Lei nº 8.429/1992, assinale a assertiva correta sobre a improbidade administrativa.

- A) No caso de enriquecimento ilícito, somente o agente público perderá os benefícios ou valores acrescidos ao seu patrimônio.
- B) As disposições desta lei não abrangem os que não são agentes públicos.
- C) Ocorrerá lesão ao erário público quando o agente por ação dolosa desviar valores ao seu patrimônio pessoal, não cabendo assim a punibilidade da forma culposa perante esta lei.
- D) Ao sucessor que causar lesão ao patrimônio público, não estará sujeito as penalidades desta lei.
- E) Os atos de improbidade praticados por servidor, ou não, contra a administração pública deverão ser punidos perante a lei.

Questão 17

Segundo o Decreto nº 1.171/1994, os servidores públicos possuem deveres a serem cumpridos no exercício da sua função. Acerca do tema, pode-se afirmar que:

- A) resistir, nas situações determinadas, as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las.
- B) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo, quando puder, a melhor e a mais vantajosa opção para o bem comum.
- C) ter respeito à hierarquia, sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal.
- D) facilitar a fiscalização de todos atos ou serviços por quem de direito.
- E) comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público exigindo, se possível, as providências cabíveis.

Questão 18

Os serviços públicos que visam o abastecimento de água e sua distribuição possuem status de natureza essencial para a população. Sendo assim, assinale abaixo a assertiva correta na qual é permitido, segundo a lei, a sua interrupção.

- A) Na manipulação devida ou indevida por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública.
- B) Quando ocorrer o inadimplemento pelo usuário do pagamento indevido pela prestação do serviço de abastecimento de água.
- C) Quando o usuário permite a instalação de dispositivo de leitura de água consumida.
- D) Na necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias nos sistemas por meio de interrupções não programadas.
- E) Nas situações onde são atingidas a segurança de pessoas e bens, especialmente as de caráter emergencial e as que colocam em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico.

Questão 19

Poderá haver, de acordo com a lei, a contratação direta nas licitações públicas quando houver inviabilidade de competição. Sobre o tema, assinale a assertiva correta que demonstra a necessidade de se utilizar esta forma de contratação.


- A) Quando houver necessidade de estudos técnicos, planejamentos e projetos básicos ou executivos, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação.
- B) Quando houver necessidade de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, sem que haja nenhuma justificativa de preço.
- C) Quando houver necessidade de contratação de serviços técnicos especializados, com profissionais ou empresas de notória especialização, sendo permitida a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação.
- D) Quando houver necessidade de restauração de obras de arte e bens de valor histórico, mesmo que haja sobrepreço ou superfaturamento comprovados.
- E) Quando houver necessidade de aquisição de materiais, equipamentos ou gêneros podendo ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial com mais conhecimento no mercado.

Questão 20

Nas prestações de serviços de saneamento básico, deverá o Estado seguir um planejamento adequado para que o mesmo se realize de forma mais eficiente. Segundo a Lei nº 11.445/2007, assinale a assertiva correta.

- A) Revisar periodicamente os planos de saneamento básico, em prazo não superior a 4 (quatro) anos, anteriormente à elaboração do Plano Plurianual.
- B) Realizar o diagnóstico da situação e de seus impactos nas condições de vida, utilizando indicadores sem que haja necessidade de apontar as deficiências encontradas.
- C) Se ater nos objetivos e metas de curto prazo para a universalização do serviço.
- D) Realizar programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas, ainda que ultrapassem os limites dos planos governamentais visto ser serviço de natureza essencial.
- E) Observar os mecanismos e procedimentos para a avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações não programadas.











- Informática Básica**Questão 21**

Um funcionário de nível superior da Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte está operando um microcomputador com Windows 10 BR, acessando o site da CAERN por meio do browser Firefox Mozilla. Para realizar o acesso à Área de Trabalho, ele deve executar um atalho de teclado, que corresponde a pressionar duas teclas em sequência, a primeira  e a segunda

- A) T.
- B) B.
- C) A.
- D) S.
- E) D.

Questão 22

No editor Writer do aplicativo BOffice/LibreOffice 6.0, para aplicar subscrito e alterar a cor da fonte na digitação de um texto, deve-se acionar, respectivamente, os ícones:

- A)  e 
- B)  e 
- C)  e 
- D)  e 
- E)  e 

Questão 23

A planilha abaixo foi criada no Excel 2016 BR.

	A	B	C
1	 caern COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RN		
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
	UNID	REGIÃO	TELEFONE
10	RN1	NATAL	32321234
11	RN2	MACAIBA	32322345
12	RN3	PARNAMIRIM	32323456
13	RN4	ANGICOS	32324567
14	RN5	BARAUNA	32325678
15			
16	PESQUISA ----->>>		?

Na planilha foi inserida a expressão =PROCV(A13;A10:C14;2;0) em C16. Como resultado, o valor mostrado em C16 é:

- A) RN4.
B) 32324567.
C) RN2.
D) ANGICOS.
E) MACAIBA.

Questão 24

No Firefox Mozilla v62, a execução de um atalho de teclado resulta na exibição na tela de uma janela de diálogo que se refere à biblioteca e ao painel do gerenciador de downloads desse browser. Além disso, o acionamento de uma tecla de função permite a visualização das páginas na modalidade tela cheia. O atalho de teclado e a tecla de função são, respectivamente:

- A) Ctrl+J e F11.
B) Ctrl+J e F10.
C) Ctrl+D e F11.
D) Ctrl+D e F10.
E) Ctrl+J e F12.

Questão 25

No que diz respeito à segurança da internet, um termo é usado para se referir aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas. Em alguns pontos, assemelha-se a outras formas de propaganda, como a carta colocada na caixa de correio, o panfleto recebido na esquina e a ligação telefônica ofertando produtos. Esse termo é conhecido por:

- A) hoax.
B) spam.
C) cookie.
D) trojan.
E) spyware.

- Atualidades

Questão 26

O MERCOSUL é um bloco econômico formado por países da América do Sul que alavancou o comércio regional nas últimas décadas. Oficializado na década de 90 do século XX, o bloco contava com quatro membros, signatários do Tratado de Assunção. Atualmente existem outros países membros, sendo que o país que atualmente se encontra suspenso por violação da “Cláusula Democrática do bloco” é:

- A) Colômbia.
- B) Uruguai.
- C) Venezuela.
- D) Argentina.
- E) Peru.

Questão 27

Uma forte crise econômica vem assolando significativa quantidade de países desde a crise de 2008/2009. Nos últimos anos, o Brasil sentiu de maneira mais efetiva os efeitos da crise econômica gerando uma série de medidas econômicas e políticas. Ao longo do ano de 2018, o COPOM (Comitê de Políticas Monetárias) vem promovendo ações de equalização da política econômica brasileira. A principal ação tomada sistematicamente, ao longo de 2018, pelo COPOM foi:

- A) aumento da renda per capita na região nordeste.
- B) proibição do trabalho informal no setor de serviços.
- C) mudança nos indicadores da inflação.
- D) diminuição da taxa básica de juros – SELIC.
- E) promoção da oferta de empregos com carteira assinada.

Questão 28

O ano de 2018 é marcado também pelas eleições em escalas nacional e estadual. São escolhidos presidente da república, governadores, senadores, deputados estaduais e federais. O número de deputados federais eleitos pelo estado do Rio Grande do Norte é de:

- A) 12.
- B) 35.
- C) 20.
- D) 8.
- E) 3.

Questão 29

A balança comercial é um fator importante na economia brasileira. O Brasil, como grande exportador de diferentes produtos, possui cerca de 50% das exportações destinadas a 4 países ao longo de 2017 e início de 2018. Entre os principais parceiros comerciais do Brasil encontram-se:

- A) Argentina e Austrália.
- B) África do Sul e Reino Unido.
- C) Canadá e Portugal.
- D) Uruguai e França.
- E) China e Estados Unidos.

Questão 30

O ano de 2018 foi marcado na questão da segurança nacional pela intervenção federal em uma das unidades da federação que, na previsão inicial, ocorrerá até dezembro de 2018. A unidade da federação onde ocorre tal intervenção é:

- A) Rio de Janeiro.
- B) Rio Grande do Norte.
- C) Amapá.
- D) Mato Grosso do Sul.
- E) Ceará.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- Conhecimentos na Área de Formação

Questão 31

São habilidades importantes para o desempenho administrativo bem-sucedido:

- A) administrativas, psicológicas e organizacionais.
- B) filosóficas, cooperativas e programáticas.
- C) técnicas, humanas e conceituais.
- D) sociológicas, jurídicas e cognitivas.
- E) conceituais, filosóficas e cooperativas.

Questão 32

Pode-se dividir os papéis específicos do administrador em três categorias: interpessoal, informacional e decisorial. Na categoria decisorial, o administrador assume os papéis de:

- A) monitoração, ligação e resolução de conflitos.
- B) empreendimento, disseminação e liderança.
- C) representação, liderança e ligação.
- D) empreendimento, resolução de conflitos, alocação de recursos e negociação.
- E) monitoração, disseminação e porta-voz.

Questão 33

A teoria da burocracia teve como expoente Max Weber e começou a fazer parte da administração empresarial e pública mundial em torno da década de 1940. A burocracia surgiu para coibir os excessos do patrimonialismo. Dentre as principais características do modelo burocrático, há uma ligada com a meritocracia e a instituição de planos de carreira. Essa característica é denominada:

- A) informalidade.
- B) formalismo.
- C) profissionalismo.
- D) moralidade.
- E) impessoalidade.

Questão 34

São algumas características do gerencialismo:

1. transparência: clareza nos procedimentos adotados.
2. participação popular / controle social.
3. criação de regimes temporários de emprego.
4. flexibilização do direito administrativo.
5. competição aleatória.

Estão corretos apenas os itens:

- A) 1, 3 e 5.
- B) 2, 3, 4 e 5.
- C) 3, 4 e 5.
- D) 1, 2, 3 e 4.
- E) 1, 2 e 4.

Questão 35

O planejamento estratégico deve vislumbrar caminhos que possam ser percorridos e que levem ao sucesso. Uma das vantagens desse tipo de planejamento é:

- A) melhor relacionamento entre empresa-ambiente, mesmo sem elaborar um estudo constante dos cenários em que a empresa atua.
- B) consciência coletiva, motivação e comprometimento dos envolvidos, já que todos os funcionários conhecem a importância do seu trabalho para atingir as metas.
- C) morosidade nas tomadas de decisões, pois os objetivos da empresa são claros.
- D) maior capacitação gerencial dos funcionários de níveis superiores, já que a empresa identifica o tipo de profissional que quer para seu quadro mais facilmente.
- E) melhor conhecimento dos seus concorrentes, apesar de o Planejamento Estratégico omitir isso na sua elaboração.

Questão 36

Sobre tipos de planejamento, leia as afirmativas.

- I. Planejamento Operacional pode ser considerado como a formalização, principalmente através de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas.
- II. Planejamento Estratégico relaciona-se com objetivos de mais curto prazo e com maneiras e ações que, geralmente, afetam somente parte da empresa.
- III. Planejamento Tático proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa.

Está correto apenas o que se afirma em:

- A) II.
- B) I.
- C) II e III.
- D) I e II.
- E) I e III.

Questão 37

A análise SWOT é uma ferramenta estrutural utilizada para análise do ambiente e para formulação de estratégias. Sobre essa análise, é correto afirmar que ela permite identificar:

- A) as áreas da comunicação, administração e tecnologia da informação com o objetivo de designar as pessoas e grupos mais importantes para um planejamento estratégico ou plano de negócios.
- B) forças e fraquezas da empresa, extrapolando oportunidades e ameaças externas para a mesma empresa e é uma ferramenta estrutural utilizada para análise do ambiente e para formulação de estratégias.
- C) soluções que ajudam a desenvolver a empresa e reforçar qualidade organizacional de seus produtos, a fim de que possam obter vantagens em tecnologia, mercado financeiro e negócio.
- D) o desempenho do sistema de distribuição, desenvolvimento de novos produtos, marca, força de vendas, promoção e propaganda, políticas de preços e organização do departamento de marketing.
- E) a eficiência da sua capacidade produtiva, considerando aspectos como: a instalação industrial, processo produtivo, programação e controle da produção, qualidade, sistema de custos, pesquisa e desenvolvimento, cadeia de suprimentos e processo produtivo.

Questão 38

O PDCA é um método iterativo de gestão de quatro passos, amplamente utilizado para implementar, controlar e melhorar processos e produtos nas organizações. É também conhecido como o círculo, ciclo, roda de Deming ou de Shewhart. No segundo passo (Do – executar), podem ser usadas as seguintes ferramentas:

- A) Brainstorming, Diagrama de Pareto.
- B) Procedimentos Operacionais Padrões, Fluxogramas, Treinamentos, Programa 5S.
- C) Plan, Análise FOFA, 5w2H.
- D) Agir, Cinco porquês e Espinha de Peixe.
- E) Check, Folhas de verificação, Carta controle, Histograma, Gráfico de dispersão.

Questão 39

Uma das ferramentas de diagnóstico organizacional que pode ser utilizada é a matriz de Porter, também conhecida como as 5 forças de Porter.

As 5 forças de Porter são parte de um modelo de análise competitiva criado por Michael Porter, professor de estratégia e competitividade Harvard Business School.

A metodologia consiste em analisar aspectos do mercado que, segundo Porter, podem determinar a posição de qualquer empresa em seu respectivo segmento. Esses aspectos são:

1. rivalidade entre concorrentes.
2. poder de barganha dos fornecedores.
3. poder de ameaças e oportunidades.
4. poder de barganha dos clientes.
5. ameaça de novos concorrentes.
6. ameaça de produtos substitutos.

Estão corretos apenas os aspectos apontados em:

- A) 3, 5 e 6.
- B) 1, 2, 4, 5 e 6.
- C) 1, 2, 3 e 4.
- D) 2, 3, 5 e 6.
- E) 2, 4 e 5.

Questão 40

Atualmente a Organização, Sistemas e Métodos estão muito mais focados nos processos. A OSM é mais planejada na estratégia, procurando utilizar os melhores métodos para alcançar os objetivos da organização. Tem como finalidade auxiliar na elaboração e/ou melhoria dos procedimentos. Pode-se afirmar, corretamente, que usa as seguintes ferramentas no processo de melhoria das empresas:

- A) dados, informações e liderança.
- B) organogramas, formulários e fluxogramas.
- C) e-mails, relatórios e funcionograma.
- D) responsabilidade, autoridade e comunicação.
- E) informalidade, liderança e competência.

Questão 41

Layout ou arranjo físico é o local onde serão definidas todas as instalações, máquinas, equipamentos e o pessoal da produção. Um mau arranjo pode implicar em:

- A) redução dos riscos de acidentes para os trabalhadores.
- B) estocagem desnecessária de materiais.
- C) melhoria do acesso de clientes em lojas varejistas.
- D) aumento da eficiência da mão de obra e equipamentos.
- E) facilitação do fluxo de materiais e informações.

Questão 42

A construção de um gráfico de Pareto, para ajudar uma equipe de melhoria a fazer uma boa análise de dados, segue as seguintes etapas:

1. entender o que se quer analisar com o gráfico.
2. coletar os dados.
3. organizar os dados coletados.
4. desenhar barras com as frequências organizadas da menor para a maior (da direita para a esquerda).
5. inserir um gráfico de linha com as porcentagens acumuladas de cada classificação.
6. analisar o Pareto.

Estão corretos apenas os seguintes itens:

- A) 1, 2, 3, 5 e 6.
- B) 1, 2, 3, 4, e 5.
- C) 1, 2, 3, 4 e 6.
- D) 3, 4 e 5.
- E) 4 e 5.

Questão 43

A implementação permanente da Gestão de Processo contribuirá para:

- A) debilitar a utilização dos recursos, sejam materiais, humanos ou financeiros, no desempenho das suas atribuições.
- B) refutar eventuais propostas de revisão da estrutura organizacional, visando a melhor operacionalização dos processos.
- C) criar condições para promover adequações decorrentes de mudanças no ambiente externo.
- D) subsidiar a identificação das competências requeridas para a operacionalização dos processos, promovendo a alocação necessária dos profissionais, independente do perfil de cada um deles.
- E) proporcionar um modelo de gestão fragmentado, a partir de uma visão sistêmica dos processos, com foco em resultados, referenciados nas necessidades de todos os envolvidos e nas diretrizes estratégicas da instituição.

Questão 44

Para a consecução de cada tipo de processo da Instituição, é necessária a articulação de diversas ações que podem se desdobrar na execução de subprocessos, atividades ou tarefas. Diante disso, poder-se-ia dizer que os processos possuem uma hierarquia que está, correta e hierarquicamente (da mais importante para a menos importante), apontada em:

- A) processo, macroprocesso, subprocesso, atividade, tarefa.
- B) macroprocesso, processo, subprocesso, atividade, tarefa.
- C) processo, macroprocesso, subprocesso, tarefa atividade.
- D) macroprocesso, processo, atividade, tarefa, subprocesso.
- E) subprocesso, processo, macroprocesso, tarefa atividade.

Questão 45

A Gestão do Relacionamento com o Cliente (CRM - Customer Relationship Management), possibilita à empresa identificar quem são seus clientes, diferenciá-los por valor e necessidades, interagir com eles e, então, personalizar produtos e serviços, assegurando, assim, a formulação de estratégias que proporcionem um aumento de rentabilidade e valor da base de clientes (Peppers and Rogers Group, 2003). Existem diferentes níveis de relacionamento com os clientes. Assinale a alternativa em que um deles está corretamente apontado.

- A) Básico: o vendedor vende o produto ao cliente e pede um retorno sobre qualquer dúvida.
- B) Parceria: a empresa trabalha continuamente com o cliente para que se possa descobrir maneiras de economizar ou ajudá-lo a usar melhor o produto.
- C) Responsável: o vendedor contata o cliente para informar melhores usos do produto.
- D) Reativo: o vendedor apenas vende o produto ao cliente sem se preocupar com qualquer tipo de retorno.
- E) Proativo: o vendedor espera retorno do cliente para saber como está o produto vendido e evita sugestões.

Questão 46

As normas de estocagem (armazenamento) visam ao máximo aproveitamento dos espaços úteis nas unidades de estocagem e espaços livres, bem como a distribuição e arrumação racional, a preservação e a segurança do material.

Sobre as normas especiais, as aplicáveis ao material que, por suas características, requer condições especiais de estocagem, leia as afirmativas.

1. Os setores de estocagem de explosivos devem ser secos, ventilados e completamente isolados das demais áreas ou instalações destinadas à estocagem de outros materiais.
2. Os recipientes de líquidos inflamáveis deverão ser estocados sobre estrados.
3. Os locais de estocagem de inflamáveis, quando situados em áreas descobertas, deverão ser bem arejados, com paredes laterais e frontais, pisos, portas e tetos constituídos de material não combustível; quando situados em áreas cobertas e fechadas, deverão ser delimitados e isolados completamente de outros setores de estocagem.
4. A estocagem de entorpecentes, psicotrópicos e demais medicamentos sob severo controle deverá ser em locais separados, trancados e com acesso restrito.

Está correto apenas o que se afirma em:

- A) 1, 2 e 3.
- B) 1, 2 e 4.
- C) 2 e 3.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 1 e 4.

Questão 47

Leia as afirmativas que, conforme a Lei Federal nº 12.527/2011, constitui conduta ilícita que enseja responsabilidade do agente público ou militar.

- I. Fornecer informação requerida nos termos desta Lei, agilizando o seu fornecimento, fornecendo-a de forma correta, completa ou precisa.
- II. Divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal.
- III. Impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiros, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem.
- IV. Ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros.

Está correto apenas o que se afirma em:

- A) II, III e IV.
- B) II e IV.
- C) I, III e IV.
- D) I e III.
- E) I, II e IV.

Questão 48

Conforme a Lei Federal nº 8.666/1993, as obras e os serviços somente poderão ser licitados quando:

- I. houver projeto básico aprovado pela autoridade competente e disponível para exame dos interessados em participar do processo licitatório.
- II. existir orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de alguns dos seus custos unitários.
- III. houver previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes de obras ou serviços a serem executadas no exercício financeiro em curso, de acordo com o respectivo cronograma.
- IV. o produto dela esperado estiver contemplado nas metas estabelecidas no Plano Plurianual de que trata o art. 165 da Constituição Federal, quando for o caso.

Estão corretos apenas os itens:

- A) II e III.
- B) II, III e IV.
- C) II e IV.
- D) I e II.
- E) I, III e IV.

Questão 49

Conforme Decreto-Lei nº 200/1967, no que se refere à Administração Indireta, a supervisão ministerial visará a assegurar, essencialmente, a:

- A) realização de estudos para formulação de diretrizes e desempenho de funções de planejamento.
- B) harmonia com a política e a programação do Governo no setor de atuação da entidade.
- C) contestação dos objetivos fixados nos atos de constituição da entidade.
- D) sujeição administrativa, operacional e financeira da entidade.
- E) passividade administrativa.

Questão 50

Um Princípio Infraconstitucional da Administração Pública em que – por meio de atos de controle tais como anulação, revogação e convalidação – o Estado tem o dever de fiscalizar a emissão dos seus atos administrativos é denominado:

- A) Motivação.
- B) Razoabilidade e da Proporcionalidade.
- C) Poder-Dever.
- D) Autotutela.
- E) Ampla defesa e Contraditório.

Leia os textos abaixo:

Texto I

O engenho do roteiro de “A forma da água” é misturar monstros, espionagem, ambientação noir e a luta contra preconceitos. A relação entre uma mulher muda (Sally Hawkins está tocante no papel) e um ser bizarro é uma quebra de paradigma para uma sociedade que lamentavelmente até hoje ainda distingue pessoas por etnia, gênero ou deficiências. Na década de 60, então, a coisa era bem pior.

(...)

“A forma da água”, contudo, tem menos impacto do que outros filmes de Del Toro por uma leve indecisão de qual interpretação seguir. O espectador pode assisti-lo como uma metáfora política e social de um período de paranoias. Assim, trata-se de uma obra genial, merecedora de todos os prêmios que vem ganhando e ainda pode ganhar.

Mas há uma outra leitura, bem menos interessante, que o aproxima de um conto de fadas infantil. Claro que se pode dizer que quase toda produção fantasiosa tem um quê de conto de fadas, afinal a matriz é a mesma. O problema, no caso de “A forma da água”, é que há um momento em que todos os outros elementos são deixados de lado em nome de se explorar o romance entre os protagonistas. (...)

A forma da água (*The Shape of Water*)

Sinopse: Numa instalação secreta de pesquisa, na década de 1960, uma zeladora solitária passa a ter um relacionamento singular com uma criatura anfíbia que está sendo mantida em cativeiro. Vencedor do Oscar 2018 de melhor filme, direção, direção de arte e trilha sonora.

Direção: Guillermo Del Toro

André Miranda, 01/02/2018

Disponível em: <https://oglobo.globo.com/rioshow/critica-forma-da-agua-22351638>

Texto II

“Se o velho ditado 'os opostos se atraem' fosse mesmo verdadeiro, poderíamos viver em um mundo menos polarizado e mais aberto ao entendimento. O momento político crítico que atravessamos é um exemplo de que este ditado não tem tido muita aplicabilidade na vida real. O fato é que gostamos de pessoas parecidas com a gente. Apesar da busca pelos similares ser um comportamento natural do ser humano, as consequências disso não são muito positivas.

(...)

Por um lado, isso pode nos dar a sensação de conforto em conviver apenas com aqueles que

compartilham dos mesmos ideais que a gente. O revés é que isso aumenta a nossa intolerância. Se nos acostumamos a dividir somente opiniões similares às nossas, diminuimos o espaço para ouvir e tentar entender os argumentos que são diferentes dos nossos. Também deixamos de perceber o risco da intensificação de ideias extremistas - que sempre são perigosas, independentemente de ideologia política -, já que elas ficam fora da 'bolha' de similaridade que construímos ao nosso redor.”

Samy Dana, 22/04/2016

Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/blog/samy-dana/post/polarizacao-das-ideias-atrasa-reestruturacao-do-pais.html>

Proposta da Redação:

Após a leitura dos textos motivadores, reflita e elabore uma dissertação argumentativa, de 25 a 30 linhas, sobre o tema “**Respeito às diferenças**”. A partir de uma tese clara, organize seus argumentos. Dê um título ao seu texto.

PROVA DISCURSIVA

Redija um texto utilizando de 25 a 30 linhas sobre o seguinte tema:

Tratado inicialmente como um sistema de mediação de desempenho baseado em indicadores, o Balanced Scorecard (BSC) evoluiu e, atualmente, é considerado uma ferramenta de gestão da estratégia. Nesse viés, disserte sobre o desempenho organizacional por meio das seguintes perspectivas: financeira, do cliente, de processos internos e, por fim, de aprendizado e crescimento, utilizadas pelo BSC.

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

RASCUNHO

- 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

RASCUNHO