



Prefeitura de  
**Fortaleza**

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS - DRH

**CONCURSO PÚBLICO PARA CARGOS DE PROVIMENTO EFETIVO E  
PARA FORMAÇÃO DE CADASTRO RESERVA PARA O  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO - IPM  
EDITAL 46/2012  
ADMINISTRADOR**

LOCAL DE PROVA

RG	INSCRIÇÃO			

**PROVA OBJETIVA DE MÚLTIPLA  
ESCOLHA**

DATA: 11 de novembro de 2012

DURAÇÃO: 04 HORAS

INÍCIO: 14h TÉRMINO: 18h

ASSINATURA DO CANDIDATO

**LEIA COM ATENÇÃO E SIGA RIGOROSAMENTE ESTAS INSTRUÇÕES**

1. Examine se a prova está completa, se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Qualquer reclamação somente será aceita até os 30 minutos iniciais.
2. A prova consistirá de 60 questões com quatro alternativas (**A, B, C e D**), das quais apenas uma é verdadeira. Leia atentamente cada questão e escolha a alternativa, marcando-a no cartão-resposta, cobrindo levemente todo o espaço correspondente à letra a ser assinalada. **Utilize somente caneta de tinta azul ou preta.**  
Ex.: 

A	<b>B</b>	C	D
---	----------	---	---
3. A leitora de marcas **não registrará** as respostas em que houver **falta de nitidez, uso de corretivo, marcação a lápis e/ou marcação de mais de uma letra.**
4. O cartão-resposta não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos espaços destinados às respostas.
5. Verifique se o seu nome e o número de inscrição estão corretos no cartão-resposta. Se houver erro, comunique-o ao fiscal. Não se esqueça de assiná-lo.
6. Durante a prova, é vetado o intercâmbio e o empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos. A fraude ou tentativa de fraude, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que desclassificarão o candidato.
7. Não poderão ser utilizados, durante a prova, recursos como régua de cálculo, dicionário, máquina de calcular, aparelho celular e outros similares, bem como qualquer outro material de consulta.
8. Ao terminar, entregue ao fiscal a prova e o **cartão-resposta** assinado, que é o único documento válido para correção.

**CONCURSO PÚBLICO PARA O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO - IPM**

**EDITAL Nº 46/2012**

**PROVA OBJETIVA:**

Este caderno de prova contém 60 (sessenta) questões, numeradas de 01 a 60, todas com 04 (quatro) alternativas. Verifique se o caderno está incompleto ou se há imperfeições. Nesses casos, informe, imediatamente, ao fiscal.

Marque seu cartão-resposta, pintando completamente o quadrinho correspondente à sua resposta, conforme o modelo:

A	<b>R</b>	C	D
---	----------	---	---

"Não se irrite o leitor com esta confissão. Eu bem sei que, para titilar-lhe os nervos da fantasia, devia padecer um grande desespero, derramar algumas lágrimas, e não almoçar. Seria romanesco; mas não seria biográfico. A realidade pura é que eu almocei, como nos demais dias..."

Machado de Assis (*In* [http://pensador.uol.com.br/autor/machado\\_de\\_assis/3/](http://pensador.uol.com.br/autor/machado_de_assis/3/))

**Baseie-se na citação machadiana para responder às questões de 01 a 03.**

01. No tocante ao conteúdo dessa citação, **não** é possível afirmar que:

- a) o autor ironiza a concepção do leitor sobre o que é fantasioso e romântico.
- b) a opinião do leitor sobre aquilo que escreveu o autor não é indiferente a este.
- c) a expressão da fantasia e do romantismo, para o autor, não é estereotipada.
- d) os adjetivos "romanesco" e "biográfico" estabelecem uma oposição.

02. Em observância aos aspectos sintáticos, assinale a alternativa **correta**.

- a) Os termos "lhe" e "pura", constantes dessa citação, exercem a mesma função sintática.
- b) Apresentam intransitividade, na citação acima, os verbos "almoçar" e "padecer".
- c) Nesse trecho machadiano, o termo "se" tem a função de objeto indireto.
- d) As formas verbais "sei" e "titilar" têm sujeitos diferentes nesse excerto.

03. Marque a oração em que o verbo em destaque constitui uma antonímia para "titilar".

- a) O amor platônico **estimula** o espírito sem a esperança da aceitação.
- b) As tuas lágrimas **mitigam** o meu sofrimento, a minha dor, o meu ódio...
- c) As decepções provocadas pelo amor **inquietam** o mais tranquilo dos corações!
- d) **Punge** os feridos por Cúpido a menor manifestação de carinho.

"O julgamento do mensalão é importantíssimo. Ratifica a democracia brasileira numa região que não é pródiga em democracia, que é a América Latina."

Djavan (*In* <http://veja.abril.com.br/blog/augusto-nunes/secao/frases/page/4/>)

**Tome por base a citação do cantor e compositor Djavan, a fim de responder às questões 04 e 05.**

04. Levando-se em conta as características morfológicas das palavras constantes da frase dita por Djavan, aponte a alternativa **incorreta**.

- a) "Importantíssimo" é exemplo de superlativo absoluto sintético.
- b) Existem, nessa citação, mais substantivos concretos que abstratos.
- c) Observa-se a existência de apenas dois pronomes relativos nessa frase.
- d) Na citação em análise, contam-se um advérbio e uma locução adverbial.

05. Com referência à acentuação gráfica, qual asserção é **verdadeira**?

- a) Há uma palavra, nessa frase, que recebe acento gráfico por ser monossílaba átona.
- b) Todas as palavras dessa citação são acentuadas por causa da mesma regra.
- c) Outras palavras dessa frase têm acento gráfico porque são oxítonas.
- d) Existem três palavras que se acentuam em razão da mesma regra.

06. Em relação aos aplicativos do OpenOffice, é correto afirmar que

- I) o aplicativo de edição de textos é o Impress;
- II) o aplicativo de edição de textos permite salvar em formato PDF;
- III) o Math é um editor de equações para documentos de texto;
- IV) a extensão padrão do aplicativo Calc é ODC;

Escolha a alternativa correta.

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

07. No aplicativo de edição de textos do OpenOffice, durante a edição, a tecla de atalho que ativa o recurso de Ortografia e Gramática pode ser ativada com a tecla

- a) F3.
- b) CTRL+O.
- c) CTRL+F7.
- d) F7.

08. Em relação ao Mozilla Firefox, é correto afirmar:

- I) é possível acessar a Internet através de um servidor Proxy;
- II) a tecla de atalho para ativar o modo de tela cheia é a F5;
- III) nas versões mais novas, existe a opção de sincronizar as configurações entre diversos computadores, através da opção Sync;

Escolha a opção correta

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

09. Em relação à organização de arquivos do Linux/Windows assinale a opção correta:

- a) O sistema de arquivos do Linux é organizado de forma unificada.
- b) No Linux, o topo da hierarquia é o diretório root, no caso, o /root.
- c) Um aspecto importante do Windows é que tudo é um arquivo ou diretório. Tudo é incorporado na estrutura hierárquica da árvore de diretórios, como partições e dispositivos como pendrive, tudo fica visível a partir do C:.
- d) Nenhuma alternativa anterior é correta.

10. Um provedor de serviços de e-mails oferece acesso via webmail ou através de um aplicativo de e-mail, como, por exemplo, Microsoft Outlook ou Mozilla Thunderbird. Se você deseja que suas mensagens e pastas possam estar visíveis tanto no webmail quanto no aplicativo, qual o protocolo que permite esta configuração?

- a) SMTP.
- b) WEBMAIL.
- c) IMAP.
- d) FTP.

11. O conceito moderno de organização pressupõe que a mesma seja enxergada como um sistema aberto que tem objetivos claros e características bastante peculiares. Essas características garantem ao sistema sua natureza adaptativa e sua dinâmica operacional. Marque, entre as opções abaixo, aquela que **não** contém uma dessas características.

- a) Interação com o ambiente.
- b) Homogeneidade dos sistemas.
- c) Sinergia das partes envolvidas no sistema.
- d) Equilíbrio econômico.

12. Podemos considerar Frederick Winslow Taylor o pai da administração científica pois, através dos seus livros, estabeleceu alguns dos principais postulados organizacionais, entre os quais: o estudo dos tempos e movimentos, a divisão do trabalho e a melhoria da eficiência operacional. Entre as principais características da administração científica, podemos citar:

- a) O empirismo como a essência da observação.
- b) Valorização e premiação do esforço individualista.
- c) Cooperação e harmonia nas relações de trabalho.
- d) Desenvolvimento das técnicas em detrimento do desenvolvimento humano.

13. Outro teórico de importância ímpar para a administração moderna foi Henri Fayol, criador da chamada Teoria Administrativa que para muitos, contém idéias que ainda são aplicadas nos dias atuais apesar de serem do início do século XX. Entre as idéias disseminadas por Fayol e aplicáveis até hoje, podemos apontar:
- A necessidade da profissionalização e do ensino de administração, além do ensino das técnicas de produção.
  - Estabelecimento das linhas hierárquicas, do *staff* e das funções organizacionais.
  - O grau de centralização e de descentralização hierárquica.
  - Todas as opções estão corretas.
14. Na perspectiva clássica da administração, uma organização é a estrutura de relacionamentos, poder, objetivos, papéis, atividades, comunicações e outros fatores que existem quando pessoas trabalham juntas. Somente com Max Weber é que esta organização complexa e peculiar foi explicada em forma de teoria desenvolvida, ou seja, a Teoria da Burocracia. Um dos pilares dessa teoria é a divisão do trabalho e a hierarquia da autoridade. Embora bem formulada, sofreu diversas críticas ao longo do tempo. Uma das críticas mais pertinentes pode ser apontada em diversos estudos de autores como Warren Bennis, Philip Selznick e Alvin Gouldner e está numa das opções abaixo. Marque-a.
- Existe um limitado crescimento da pirâmide burocrática à medida que a empresa vai crescendo.
  - O relacionamento na organização torna-se muito impessoal. Foco nos cargos e funções e não nas pessoas.
  - Mesmo com a autoridade bem definida, não há sinais de abuso de poder.
  - O excesso de burocracia tende a estabilizar e torná-la mais lenta, porém sem risco de esgotá-la.
15. Na busca de recuperar e valorizar as pessoas na organização, foi elaborado o movimento conhecido como a Escola das Relações Humanas, cujo expoente foi Elton Mayo e sua experiência de Hawthorne, local onde ficava a fábrica da Western Electric, que serviu de local para experimentos com trabalho em grupo, para entender as necessidades dos trabalhadores e como aumentar a produtividade destes. Uma das contribuições fundamentais da Escola das Relações Humanas é que:
- A estrutura da organização continua sendo impessoal.
  - O foco é nas necessidades econômicas dos trabalhadores.
  - O comportamento organizacional é consequência das atitudes de grupo.
  - O resultado do trabalho continua sendo alienante e gera um ambiente infeliz.
16. O Estudo da Qualidade é dividido em quatro grandes eras: Inspeção, Controle Estatístico da Qualidade, Garantia da Qualidade e Gerenciamento Estratégico da Qualidade. Cada uma delas guarda suas características que facilmente as diferenciam entre si. Entre as opções a seguir, marque a opção correta que mostra a Era apontada e sua característica marcante.
- Garantia da Qualidade com uniformidade do produto.
  - Gerenciamento Estratégico da Qualidade atentando para as necessidades do mercado e do consumidor.
  - Inspeção para detectar problemas e resolver de forma proativa.
  - Controle Estatístico da Qualidade como uma oportunidade competitiva.
17. Um dos conceitos de qualidade mais conhecido é o das sete ferramentas de controle de qualidade desenvolvido por Kaoru Ishikawa. Essa técnica permite que a organização analise e enfrente os seus problemas diários, gere diagnósticos situacionais e sugira um novo caminho a fim de evitar que os mesmos aconteçam novamente. Uma das mais utilizadas é o Diagrama de Ishikawa, ou Espinha de Peixe, que consiste em
- uma técnica utilizada para auxiliar uma equipe a gerar ou criar diversas ideias no menor espaço de tempo possível.
  - um gráfico de barras verticais que permite determinar quais problemas resolver e qual a prioridade para tal.
  - um Diagrama de Causa e Efeito onde, para cada problema identificado, são aventadas as suas possíveis causas.
  - um ciclo que define o problema de forma clara e objetiva e inicia a construção de um fluxo circular com as raízes dos problemas.

18. A era moderna de gerência da qualidade foi anunciada por vários pensadores, entre eles W. Edwards Deming. Considerado o pai do controle de qualidade no Japão, seu reconhecimento nos Estados Unidos, seu país de origem, demorou a acontecer. Ele estabeleceu os chamados 14 princípios de qualidade, válidos até hoje e essenciais para qualquer organização que vise atingir a qualidade plena de suas operações. Um dos princípios mais conhecidos e aplicados nas empresas japonesas é o de eliminação de barreiras entre os diversos departamentos que as compõem. A eliminação de barreiras consiste em
- diminuir a burocracia e facilitar a comunicação e o trabalho em equipe.
  - reduzir o tamanho das salas e das chefias, realizando um *downsizing*.
  - acabar com as paredes entre os departamentos e todos trabalharem em amplos salões
  - realizar mensalmente reuniões para discussão da estrutura organizacional da empresa.
19. Quando se fala em qualidade no mundo, o referencial mais trabalhado nas escolas é o da administração japonesa tendo como maior expoente o Sistema Toyota de Produção. Baseado na otimização da produção através da eliminação completa dos desperdícios e na racionalização das rotinas de trabalho, busca-se a qualidade através de
- aumento permanente da produção, independente de gerar estoques ou não.
  - aplicação do Just in Time, técnica que permite o uso de insumos coordenados com a demanda dos clientes.
  - deixar a liderança do processo toda na mão dos diretores e gerentes.
  - ignorar as perdas de tempo na realização de tarefas secundárias ao processo produtivo.
20. Um dos maiores estudiosos da qualidade na América Latina é um brasileiro chamado Vicente Falconi Campos, autor de diversos livros e um estudioso da filosofia de qualidade e da sua aplicação correta em empresas de qualquer porte ou ramo de negócios. Um dos conceitos que ele criou foi o da relação existente entre a Gestão estratégica da empresa (Hoshin Kanri) e o gerenciamento do seu dia a dia. Para ele essa relação é essencial para o desenvolvimento da qualidade, o atingimento das metas operacionais e uma estrutura organizacional enxuta, otimizada e eficiente. Dessa forma Gestão das Diretrizes e Gerenciamento da Rotina se relacionam da seguinte maneira:
- O êxito do planejamento estratégico adotado depende de uma rotina azeitada e padronizada de forma compatível.
  - Uma diretriz estipulada de forma correta pela diretoria independe da rotina desempenhada na organização.
  - O gerenciamento da diretriz não deve ser flexível e se adaptar às mudanças no ambiente organizacional.
  - O único canal para divulgação das diretrizes na organização deve ser a alta gerência.
21. A atividade financeira do município diz respeito ao desempenho de funções que constituem sua finalidade precípua, como atividades políticas, sociais, econômicas e administrativas. O ingresso definitivo de recursos ao patrimônio público, sem qualquer compromisso ou obrigatoriedade, aumentando as disponibilidades do tesouro, denomina-se
- Despesa Pública.
  - Orçamento Público.
  - Receita Pública.
  - Crédito Público.
22. A principal fonte de receita do setor público é a arrecadação tributária. A equidade, que é uma das características ideais para um sistema tributário eficaz, pressupõe que
- cada contribuinte deve contribuir com uma parcela justa para cobrir os custos do governo.
  - é preciso tributar mais quem tem uma renda mais alta.
  - os impostos devem minimizar possíveis impactos negativos da tributação sobre a eficiência econômica.
  - o sistema tributário deve ser de fácil compreensão para o contribuinte de fácil arrecadação para o governo.
23. Toda despesa pública passa por várias fases de processamento. Uma delas é o empenho ou "o ato emanado de autoridade competente que cria para o Estado obrigação de pagamento pendente ou não de implemento de condição" (Art. 58 da Lei 4.320/64). Pelo rito contábil público, após o empenho, haverá a fase de
- pagamento.
  - licitação.

- c) ordem de pagamento.
- d) liquidação.

24. O ciclo orçamentário pode ser definido como uma série de passos, que se repetem em períodos prefixados, segundo os quais os orçamentos sucessivos são preparados, votados, executados, os resultados avaliados e as contas aprovadas. Constitui, portanto, a articulação de um conjunto de processos, dotados de características próprias, que se sucedem ao longo do tempo e se realimentam cada vez que estes são novamente implementados. Sobre o ciclo orçamentário é correto afirmar:

- a) A iniciativa da proposta de lei orçamentária é do titular do Poder. Assim, o projeto de lei orçamentária anual do Poder Executivo do Município é de competência do Governador, e o projeto de lei orçamentária anual do Poder Judiciário é do Presidente do Tribunal de Justiça.
- b) Todos os projetos de lei relacionados a orçamento devem ser apresentados conjuntamente, ou seja, o projeto de lei de diretrizes orçamentárias, de orçamento anual e, quando for o caso, de plano plurianual devem ser apresentados na mesma oportunidade ao Poder Legislativo, para discussão e votação.
- c) A sessão legislativa não será encerrada enquanto não for aprovada a lei de diretrizes orçamentárias, o mesmo não acontecendo em relação à lei orçamentária anual que, caso não seja aprovada até o final do exercício financeiro, terá os recursos sem despesas vinculadas aplicados mediante créditos especiais ou suplementares, com prévia e específica autorização legal.
- d) O projeto de lei orçamentária anual não depende de sanção ou veto pelo Chefe do Poder Executivo, sendo diretamente promulgada pelas Mesas do Congresso Nacional.

25. Em 30/11/11, uma determinada prefeitura empenhou despesa com material de consumo no valor de R\$ 10.000,00, mas até o final do exercício a despesa não havia sido liquidada. Todavia, no dia 30/01/12, o fornecedor entregou a mercadoria conforme o contrato com a prefeitura. Considerando que o empenho da despesa NÃO foi anulado em 2011, o ordenador de despesa deveria

- a) solicitar a reversão do registro da inscrição de restos a pagar não processados ao setor de contabilidade.
- b) solicitar a inscrição de restos a pagar não processados em 30/01/11 e, em seguida, emitir a ordem de pagamento ao credor.
- c) empenhar e liquidar despesa com material de consumo e, posteriormente, emitir a ordem de pagamento ao credor.
- d) solicitar a liquidação de restos a pagar não processados e, posteriormente, emitir a ordem de pagamento ao credor.

26. Uma secretaria da Prefeitura Municipal celebrou, após procedimento licitatório regular, um contrato de prestação de serviços de limpeza e conservação. Próximo do prazo final do contrato, e baseado no que diz a Lei 8.666/93, a secretaria

- a) está obrigada a instaurar novo procedimento licitatório, eis que os contratos administrativos não admitem prorrogação, limitando-se ao prazo compatível com a dotação orçamentária que lhes dá suporte.
- b) poderá prorrogar o contrato, eis que os contratos administrativos admitem prorrogação, independentemente da natureza do serviço, até o máximo de 12 meses e desde que assegurada dotação orçamentária.
- c) está obrigada a instaurar novo procedimento licitatório, exceto se comprovar que a interrupção do serviço causará prejuízo ao serviço público, situação em que, assegurado o suporte orçamentário, poderá prorrogar o contrato pelo prazo máximo de 12 meses.
- d) poderá prorrogar o contrato, desde que caracterizado que se trata de serviços a serem executados de forma contínua, até o máximo de 60 meses e, excepcionalmente, por mais 12 meses.

27. Conforme trata o Art. 2º, §1º da Lei 10.520/02, o pregão eletrônico surgiu com o aparecimento da tecnologia. Trata-se de uma modalidade de licitação em que as propostas e os lances para a aquisição de bens e contratação de serviços comuns são feitos através do computador, ou como a própria lei dispõe, "por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação". Marque a opção que tem um tipo de licitação que não pode ser feita via pregão eletrônico de acordo com o Art. 6º, do Decreto-Lei n.º 5.450/05.

- a) Aquisição de alimentos.
- b) Compra de medicamentos.

- c) Contratação de obras de engenharia.
- d) Prestação de serviços de limpeza.

28. Leia o texto a seguir e marque a opção que contém a palavra que completa corretamente a lacuna: *"Por intermédio do Decreto nº. 3.931, de 19 de setembro de 2001, alterada a regulamentação do Sistema de Registro de Preços e instituída no país a possibilidade de a proposta mais vantajosa numa licitação ser aproveitada por outros órgãos e entidades. Esse procedimento vulgarizou-se sob a denominação de \_\_\_\_\_ que traduz em linguagem coloquial a idéia de aproveitar o percurso que alguém está desenvolvendo para concluir o próprio trajeto, sem custos."*

- a) plágio;
- b) empréstimo;
- c) carona;
- d) clonagem.

29. No que tange à figura da licitação dispensável a Administração tem a faculdade de não realizar o procedimento licitatório para algumas hipóteses. As situações nas quais a licitação poderá ser dispensável se encontram indicadas no art. 24, incs. I a XXVIII da Lei Federal n. 8.666/93.

Algumas dessas hipóteses, inclusive, podem ser classificadas de acordo com o desequilíbrio na relação custo/benefício, o jurista Marçal Justen Filho assim descreve essas hipóteses:

"A Lei prevê diversas hipóteses, as quais foram ampliadas e alteradas através da Lei n.º. 8.883. Essas hipóteses podem ser sistematizadas segundo o ângulo da manifestação de desequilíbrio na relação custo/benefício, do seguinte modo:

- custo econômico da licitação: quando o custo econômico da licitação for superior ao benefício dela extraível da licitação (incisos I e II);
- custo temporal da licitação: quando a demora na realização da licitação puder acarretar a ineficácia da contratação (incisos III, IV, XII e XVIII);
- ausência de potencialidade de benefício: quando inexistir potencialidade de benefício em decorrência da licitação (incisos V, VII, VIII, XI, XIV e XVII);
- destinação da contratação: quando a contratação não for norteadada pelo critério de vantajosidade econômica, porque o Estado busca realizar outros fins (incisos VI, IX, X, XIII, XV, XVI, XIX e XX)."

Dessa forma marque a opção que descreve uma situação que **não é** passível de aquisição de bens ou serviços com dispensa de licitação.

- a) Nos casos de guerra ou grave perturbação da ordem.
- b) Nos casos de emergência ou de calamidade pública.
- c) Nos casos em que a licitação é considerada deserta, sem repetição da licitação.
- d) Nos casos de compra de medicamentos urgentes.

30. Pela Lei das licitações, são modalidades de licitação estabelecidas:

- a) Concorrência, tomada de preços, convite, concurso e leilão.
- b) Apenas a concorrência e a tomada de preços. Os demais métodos não se inserem no conceito de licitação.
- c) Concorrência, nos limites em que é obrigatória.
- d) Concorrência, tomada de preços, convite, concurso, leilão e outros métodos criados em decreto regulamentar.

31. A empresa Tecnologies Ltda. recentemente implantou uma intranet em sua empresa. Esse artifício, utilizado em larga escala em várias organizações no Brasil, permitirá aos seus funcionários, entre outras coisas:

- a) compartilhar informações com clientes em outras cidades.
- b) servir de base para aquisições e fusões com a concorrência.
- c) realizar comércio eletrônico a qualquer instante.
- d) trocar informações restritas e facilitar a circulação dessas informações entre os funcionários.

32. A empresa Chingling Ltda. está em fase de crescimento, sendo que recentemente montou 3 (três) filiais fora de sua cidade. Por conta disso está estudando a proposta de aquisição de um ERP (Enterprise Resource Planning) para centralizar a gestão e acompanhar em tempo real o dia a dia da matriz e de suas 7 (sete) filiais. A aquisição de um ERP traz para a empresa uma oportunidade de

- a) registros mais corretos das informações com necessidade de digitação em locais diferentes.
- b) registros próximos à realidade visto que não há integração entre as partes do sistema.
- c) informações geradas automaticamente a partir de outras, visto que há uma integração permanente.
- d) aumento de pessoal, já que é preciso de muita gente pra digitar as informações.
33. Quando falamos de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG), estamos falando de um processo de transformação de dados em informações de qualidade que facilita aos gestores a tomada de decisão. Todo SIG é composto de quatro elementos básicos: entrada, processamento, saídas e *feedback*. Marque a opção correta no que se refere a cada um deles.
- a) Entradas: também chamado de *output*, não precisa passar por controle de qualidade.
- b) Processamento: é de sua responsabilidade a transformação de entradas em *inputs*.
- c) Saídas: também chamadas de *outputs*, somente este elemento passa por um controle de qualidade.
- d) *Feedback*: essencial para a correção do rumo do processo, dado que é o retorno dado por qualquer um envolvido ao longo do SIG.
34. Os sistemas informatizados de uma forma geral são considerados impulsionadores da gestão do conhecimento para tomada de decisão nas organizações. Seus custos cada vez menores e sua rapidez em catalogar e divulgar as descobertas científicas os habilitam como uma ferramenta fundamental para a liderança empresarial. Mas existem problemas nas empresas que podem travar esse processo. Nas opções abaixo, marque a que contém um desses problemas.
- a) Falta de capacitação e de investimento em gestão da tecnologia da Informação.
- b) Perspectiva estratégica não alinhada ao processo do software de gestão.
- c) Cultura organizacional com aversão ao que é novo e diferente.
- d) Todas as opções estão corretas.
35. Para implementação dos sistemas informatizados é fundamental a visão sistêmica da organização, sem a qual não é possível colocar o sistema em funcionamento em toda a sua plenitude. Uma organização disseminará a visão sistêmica entre os seus participantes quando ela entendê-la como algo que
- a) é a soma das visões individuais de cada parte que compõe a empresa.
- b) representa apenas a visão dos gestores que dirigem a organização.
- c) mostra a interdependência, ou relação de causa e efeito, entre as partes que a compõe.
- d) só existe em empresas de grande porte ou multinacionais.
36. Pela definição de Ackoff, planejamento "É o que fazemos antes de agir, isto é, antes da tomada de decisão. É um processo de decidir o que fazer, e como fazê-lo, antes que se requeira uma ação". Por conta dessa definição nos deparamos com situações na organização em que nossa atitude em relação ao planejamento deve ser mais proativa que reativa. Isso ocorre quando
- a) nos apegamos às tradições de nossa organização para planejar.
- b) somos incapacitados à adaptação para novas situações.
- c) agrupamos em torno do projeto todas as forças que querem a mudança.
- d) preservamos a estabilidade e o *status quo*.
37. De acordo com o Modelo das Forças Competitivas de Michael Porter, existem cinco delas que são extremamente importantes para definir vantagem para as empresas em uma situação competitiva. Se analisadas corretamente, a empresa sai na frente de seus concorrentes e pode se diferenciar de forma permanente no mercado em que está inserida. As 5 forças são:
- a) Poder de Pressão dos Clientes / Poder de Pressão dos Fornecedores/ Barreiras à Saída de Novos Concorrentes / Barreiras à Entrada de Novos Concorrentes / Nível de Rivalidade
- b) Poder de Pressão dos Clientes/ Poder de Pressão dos Fornecedores/ Barreiras à Entrada de Novos Concorrentes / Ameaça de Produtos Substitutos / Nível de Rivalidade
- c) Poder de Pressão dos Clientes/ Poder de Pressão dos Fornecedores/ Barreiras à Entrada e Saída de Novos Concorrentes / Ameaça de Produtos Substitutos / Nível de Rivalidade
- d) Poder de Pressão dos Clientes/ Poder de Pressão dos *Stakeholders*/ Barreiras à Entrada de Novos Concorrentes / Ameaça de Produtos Substitutos / Nível de Competição.

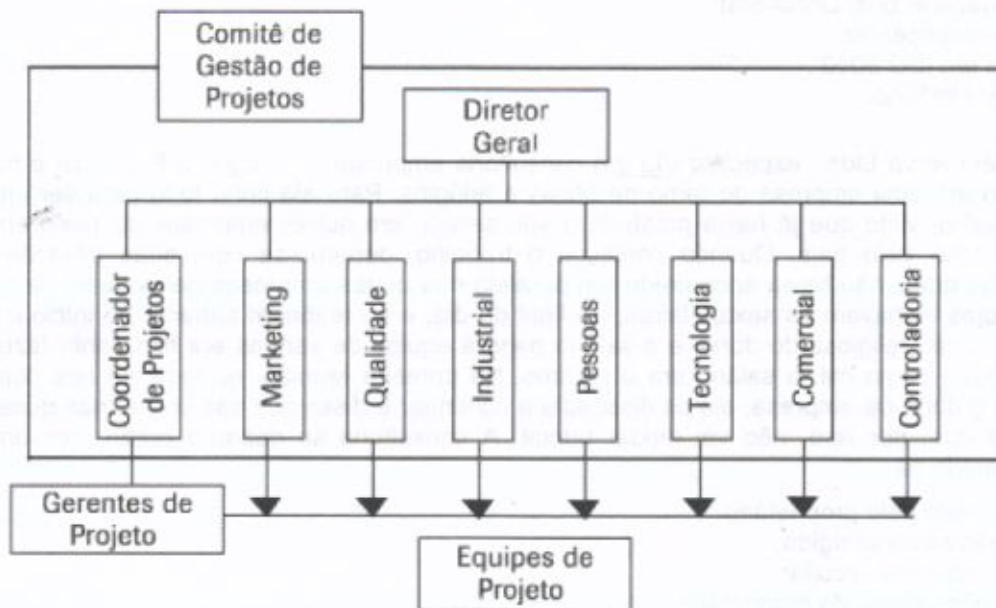


38. Michael Porter também estabeleceu a sua cadeia de Geração de Valor, definindo o que são atividades primárias e atividades de apoio. Numa empresa de varejo, na venda de eletrodomésticos, podemos definir como atividades primárias e de apoio:
- Caixa de loja e equipe de vendas.
  - Zeladoria/Limpeza e equipe de vendas.
  - Equipe de vendas e zeladoria/Limpeza.
  - Zeladoria/Limpeza e equipe de *layout* de loja.
39. O conceito Balanced Scorecard (BSC) é a filosofia de gestão empresarial que possibilita o monitoramento da estratégia da empresa nas perspectivas: Finanças, Clientes, Processos Internos e Aprendizado e Crescimento. A partir da visão organizacional, o modelo favorece a descrição, a implementação e a gerência das estratégias. Através de ferramentas especializadas, mede-se a realização dos objetivos contidos no mapa estratégico da empresa. Um exemplo dessas ferramentas é
- Estrutura Organizacional Linha-Staff.
  - Indicadores de tendência.
  - Especialistas em ISO 9000
  - Fluxo de Caixa próprio.
40. A empresa Idéia Nova Ltda., especializada em consultoria empresarial, chegou à Fortaleza e foi prestar serviço em uma empresa do ramo de óticas e relógios. Para ela tinha tudo para ser um excelente trabalho, visto que já havia prestado o seu serviço em outras empresas do ramo em parcas espalhadas pelo país. Quando começou o trabalho, deparou-se com duas situações inéditas para as quais não havia encontrado um paralelo nas outras empresas pelas quais havia passado: as lojas fechavam às sextas-feiras, no final do dia, e só reabriam sábado, no início da noite, por convicção religiosa do dono, e o salário pago à equipe de vendas era fixo, tanto fazia vender um óculos como mil, o salário era o mesmo. Na primeira reunião, ao tocarem nos dois assuntos com o dono da empresa, ele os dissuadiu a continuar e disse que são coisas nas quais ele acredita e que, por isso, não vai mudar nunca. A consultoria se deparou então com um problema originado na
- estratégia definida pelo proprietário.
  - estrutura organizacional rígida.
  - cultura organizacional peculiar.
  - falta de profissionalismo do proprietário.
41. Uma empresa, em Fortaleza, do ramo de construção civil optou pela contratação de assessoria para gerenciar os projetos da organização, sem o envolvimento das pessoas que fazem parte da estrutura organizacional no dia a dia de desenvolvimento dos projetos. Nessa situação, ao montar o novo organograma da empresa, a diretoria optará pelo organograma
- de linha.
  - linha x "Staff".
  - escalar.
  - matricial.
42. Um grupo comercial adquiriu uma empresa de fretes que detinha 15% do mercado de entregas em Fortaleza. Após uma análise organizacional, percebeu-se que as entregas estavam criando mais problemas que ajudando a aumentar as vendas, por diversos motivos: falta de treinamento dos vendedores em montar as rotas, motoristas de difícil relacionamento e um sistema mal projetado para otimização das rotas. O grupo decidiu implementar uma transformação radical na nova empresa, redesenhando-a como uma organização adaptativa. Entre as ações a serem implementadas podemos destacar:
- Promover um *downsizing*, redefinindo a estrutura de organização, capaz de aprender e de adaptar-se às mudanças.
  - Trocar o *software* de gestão das entregas.
  - Estabelecer uma estrutura organizacional rígida para a empresa de entregas.
  - Rever a política salarial e aumentar o número de órgãos de *staff*.

43. Com relação ao estabelecimento de cargos e funções em uma organização, entre as afirmativas a seguir, marque aquela que considerar ERRADA.

- a) A descrição de cargos é um processo que consiste em enumerar as tarefas ou atribuições que compõem um cargo e que o tornam distinto de todos os outros cargos existentes na organização.
- b) A análise de um cargo concentra-se em cinco requisitos básicos, a saber: requisitos mentais, requisitos físicos, responsabilidades envolvidas, condições de trabalho e sistema de remuneração.
- c) Um cargo pode ser descrito como uma unidade da organização que consiste em um grupo de deveres e responsabilidades.
- d) A análise do cargo diz respeito aos aspectos extrínsecos, ou seja, aos requisitos que o cargo impõe a seu ocupante.

44. Veja a imagem a seguir:



**Figura 7: Estrutura Organizacional.**

Este tipo de estrutura propõe uma maior dinamicidade à equipe, é multidisciplinar e ao mesmo tempo privilegia o conhecimento de diversas pessoas na empresa que podem cooperar para o sucesso dos projetos na empresa. Estamos falando de uma estrutura do tipo

- a) tradicional;
- b) por processos;
- c) matricial;
- d) por produtos.

45. Quanto mais complexas as organizações mais percebemos a existência de uma Estrutura Organizacional Formal, com a descrição de todos os cargos e funções bem delineadas, em paralelo com a estrutura informal, fruto dos relacionamentos existentes entre as pessoas nas organizações. Um fato que pode ser percebido, quando comparadas as duas estruturas, é

- a) a estrutura informal, por conta de sua subjetividade, não se sujeitar ao controle da direção.
- b) o equilíbrio entre ambas, coexistindo sem nenhum conflito.
- c) a independência entre as estruturas.
- d) a autoridade formal ser mais instável que a informal.

46. Com um investimento inicial de R\$ 60.000,00, um microempresário abriu uma pequena empresa especializada em doces e salgados: a DOCE SABORES. Após um ano de relativo sucesso e ampliar seus negócios, a Empresa apresentou seu primeiro balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2011. Considerando o balanço patrimonial da empresa, é correto afirmar somente que

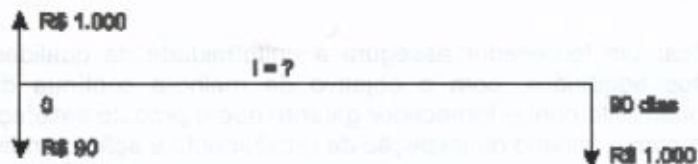
- a) o seu PL= 60.000,00.
- b) situação patrimonial é deficitária, pois o seu PL= 15.746,00.
- c) situação patrimonial é deficitária, pois seu passivo está descoberto em 15.746,00.
- d) situação patrimonial é superavitária, pois o seu PL= 44.254,00.

47. Custos variáveis estão relacionados diretamente ao processo fabril da empresa, posto que quanto maior for a necessidade de produção, maior será a sua aquisição e utilização no processo. Já os custos fixos ocorrem independentemente da produção, embora sejam realizados no ambiente da indústria. Considerando o contexto descrito, como você classificaria material de embalagem?

- a) CUSTO FIXO
- b) DESPESA FIXA
- c) CUSTO INDIRETO
- d) CUSTO VARIÁVEL

48. Observe o Diagrama de Fluxo de Caixa abaixo de uma operação de desconto de duplicatas realizada em um banco. As duplicatas negociadas foram resgatadas no vencimento, sem atraso. Nessas condições, a taxa efetiva de juros pagos foi de

- a) 9,00%.
- b) 9,29%.
- c) 9,49%.
- d) 9,89%.



49. O Gestor Financeiro da União Transportes LTDA calculou os vários custos de capital, de acordo com suas fontes e custos relativos, representados na tabela abaixo. Considerando o Custo de Capital e inalterado o nível de risco, a União deve acatar todos os projetos que obtenham um retorno maior ou igual a

- a) 16,0%.
- b) 19,4%.
- c) 20,0%.
- d) 21,0%.

FORNTE DE CAPITAL	CUSTO	PARTICIPAÇÃO
Empréstimos a Longo Prazo	16%	40%
Ações Preferenciais	20%	10%
Ações Ordinárias	22%	50%

50. Analisando os registros contábeis da Factor Victore S/A, o contador sugere a diretoria a tomar uma importante decisão para incrementar sensivelmente a Taxa de Retorno sobre Investimentos, calculada sobre o Ativo Operacional da empresa. Qual das orientações abaixo contribuiu efetivamente para esse incremento?

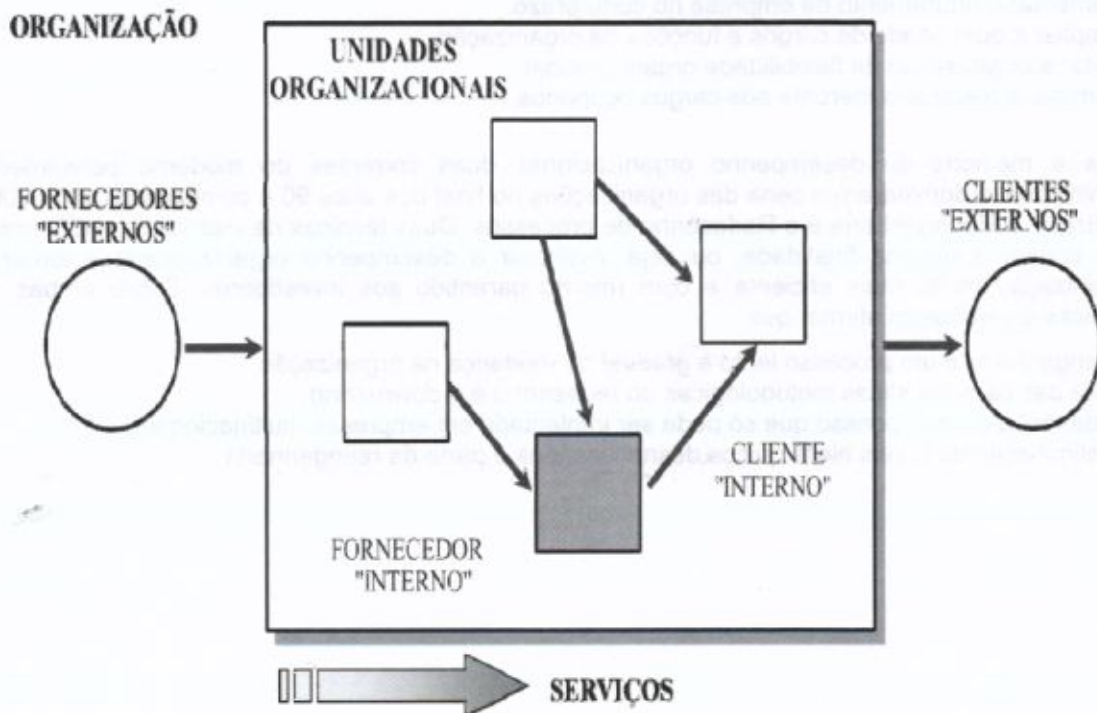
- a) Diminuir o elevado valor do saldo do Passivo Circulante pagando dívida de significativo montante aos fornecedores.
- b) A obtenção de um financiamento em um Banco de Desenvolvimento, com juros subsidiados e carência de 5 anos.
- c) A reclassificação como Bens Não de Uso de um imóvel de elevado valor, registrado no Ativo Imobilizado, já que o mesmo não está sendo utilizado pela empresa em suas operações e não há perspectiva dessa utilização nos próximos 15 anos
- d) Providenciar a demissão de 15 funcionários, que percebiam salários médios, nos Departamentos Administrativo e Comercial, com o objetivo de reduzir despesas.

51. Dentro das categorias de diferenciação de modais de transporte, considerando o transporte de mercadorias de baixo valor agregado (ex. matéria-prima), é correto afirmar que os dois modais que apresentam melhor relação custo-benefício são

- a) aéreo e dutoviário.
- b) rodoviário e aéreo.
- c) aquaviário e ferroviário.
- d) rodoviário e dutoviário.

52. Os objetivos dos canais de distribuição física de cada empresa dependem da forma como esta empresa deseja atuar. Neste contexto, deve ser atendido o seguinte objetivo na busca da excelência neste processo:
- Garantir a rápida disponibilidade do produto nos segmentos de mercado identificados como não prioritários.
  - Explorar o mínimo possível do potencial de vendas do produto.
  - Garantir um fluxo de informações rápido e preciso entre os elementos participantes.
  - Buscar, de forma integrada e transitória, a redução de custos, analisando a cadeia como um todo.
53. A Indústria Piso Tudo S.A. tem capacidade instalada para produzir 500.000 kg de seu produto. Nesse nível de produção, seu custo total monta a R\$ 2.000.000,00 por mês, sendo o custo fixo total, no mesmo período, de R\$ 500.000,00. Sabendo-se que o preço unitário de venda é de R\$ 8,00 por kg, e que a empresa adota, para fins gerenciais, o custeio direto, seu ponto de equilíbrio operacional, em unidades, é de
- 500.000.
  - 250.000.
  - 200.000.
  - 100.000.
54. Qualificar um fornecedor assegura a uniformidade da qualidade, da segurança e eficácia dos produtos adquiridos, com o objetivo da melhora contínua da qualidade. Ou seja, um bom relacionamento com o fornecedor garante que o produto satisfaça às necessidades de adequação ao uso com o mínimo de inspeção de recebimento e ação corretiva.
- Considerando o contexto acima, qual destas atividades abaixo guarda estreita relação com a qualidade dos fornecedores?
- Trabalhar somente com um fornecedor.
  - Realizar pesquisa de satisfação no atendimento.
  - Dispensar prova de conformidade com requisitos.
  - Selecionar fornecedores.
55. As empresas buscam gerar maior competitividade no seu negócio através de ações que permitam diferenciá-la de seus concorrentes e que reduzam seus custos. A área de logística tem sido considerada importante para a estratégia competitiva da empresa. Dentre as atividades da logística, uma das principais é a gestão de estoques, que contribui para melhoria do nível de serviço e redução de custos empresariais. A função de planejar e controlar estoque são fatores primordiais, numa boa administração do processo produtivo. Prevenir-se contra perdas, danos, extravios ou mau uso é um dos objetivos do planejamento e controle de estoque que pode ser complementado com
- violação das quantidades em relação às necessidades do cliente.
  - manutenção do estoque o mais baixo possível para atendimento compatível às necessidades vendidas.
  - manutenção dos custos nos níveis mais altos possíveis.
  - fornecimento de bases incertas para a elaboração de dados ao planejamento.
56. Segundo Michael Hammer e James Champy, processo gerencial é um "grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes". Uma definição bem clara que traz consigo a necessidade de elencarmos fatores que são preponderantes para o entendimento correto do processo gerencial. Entre esses elementos, o único que **não é** fundamental para o entendimento é:
- as informações geradas ao longo do processo.
  - a existência de um método de aquisição de capital de giro.
  - o modelo de gestão adotado.
  - a inovação tecnológica aplicada na organização.

57. Veja a figura a seguir que é denominada de Portfólio de Processos:



Essa imagem nos mostra como é a relação existente em uma organização que compreende a lógica de funcionamento dos processos e a importância na participação dos agentes internos e externos da organização. Sobre a imagem, podemos afirmar que

- existe uma lógica de dependência entre os fornecedores e os clientes internos que não existe quando relacionamos os fornecedores e os clientes externos.
- a informação que circula tanto interna como externamente não tem influência no êxito do processo.
- a relação existente entre os clientes e fornecedores, tanto internos como externos é de interdependência, ou seja, uma relação de ajuda e dependência mútuas.
- o serviço resultante do processo não tem sua avaliação pelo cliente final influenciada pela relação na cadeia cliente-fornecedor interna.

58. A técnica de Fluxograma, ou Diagrama de Fluxo, é a mais utilizada quando se trata de explicar o funcionamento de um processo de forma inteligível e clara, mesmo para pessoas de um nível hierárquico inferior. A interação entre a figura e as pessoas que desempenham o processo retratado é facilmente percebida no momento em que há uma apresentação do fluxo e as pessoas se "enxergam" na execução de cada etapa desenhada. Sobre a técnica de Fluxograma é verdadeiro afirmar que

- o processo retratado num fluxograma tanto pode ser o atual, com todas as suas falhas e problemas, como um proposto para resolução das imperfeições.
- não existe nenhuma padronização internacional que defina que figuras podem e devem ser usadas no momento do desenho do processo.
- se há facilidade de enxergar o processo, há, ao mesmo tempo, uma dificuldade no entendimento das figuras utilizadas. Não há técnica para resolver esse problema.
- só existe um tipo de fluxograma definido e parametrizado: o do tipo Global ou de Coluna.

59. Muitos autores defendem que, quando se dissemina a visão por processos na organização, a mesma só tem a ganhar, inclusive no que se refere à superação de um modelo hierárquico mais tradicional por um modelo mais moderno e dinâmico. Isso só é possível por que a visão por processos permite

- a) aumentar o faturamento da empresa no curto prazo.
- b) ampliar a quantidade de cargos e funções na organização.
- c) dotar a organização de flexibilidade organizacional.
- d) eliminar a hierarquia inerente aos cargos ocupados.

60. Para a melhoria do desempenho organizacional, duas correntes do moderno pensamento administrativo dominaram a cena das organizações no final dos anos 90 e começo dos anos 2000 no Brasil: a Reengenharia e o Redesenho de processos. Duas técnicas de metodologia diferentes que tinham a mesma finalidade, ou seja, melhorar o desempenho organizacional e tornar a organização muito mais eficiente e com retorno garantido aos investidores. Sobre ambas as técnicas é verdadeiro afirmar que

- a) reengenharia é um processo lento e gradual de mudança na organização.
- b) uma das características metodológicas do redesenho é o *downsizing*.
- c) redesenho é um processo que só pode ser implantado em empresas multinacionais.
- d) a eliminação de níveis hierárquicos desnecessários é parte da reengenharia.