

Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 9.

1 A competitividade empresarial pode ser explicada como a relevância de uma empresa em face dos concorrentes do mesmo nicho. Assim, uma instituição competitiva é reconhecida e preferida no mercado devido a fatores como alta qualidade de produto ou serviço e bom planejamento estratégico, sendo, portanto, imprescindível que ela esteja atenta a seu nicho e às necessidades de seus clientes.

A competitividade empresarial é influenciada e pautada por quatro vetores principais que a impulsionam: inovação; capital humano; relacionamento; e organização.

7 Competitividade e inovação estão sempre ligadas, pois uma empresa que inova e está à frente do mercado sempre se destaca perante as demais. Propor aos clientes soluções inovadoras demonstra que a instituição está atenta às necessidades e ao futuro do segmento e faz com que o negócio se desenvolva e se torne sustentável e durável. Fomentar uma cultura organizacional voltada para a inovação, por meio, por exemplo, de treinamentos e dinâmicas que estimulem o desenvolvimento de ideias inovadoras, é essencial à competitividade da empresa. Essa busca por novas propostas deve ser contínua para a manutenção da competitividade, por isso é importante o desenvolvimento de uma cultura de inovação.

13 O capital humano representa o valor agregado pelos profissionais à empresa por seus conhecimentos técnicos, experiências, habilidades e competências. O trabalho de profissionais qualificados e engajados eleva os níveis das entregas e torna a instituição referência no mercado. Portanto, devem ser propostos aos colaboradores treinamentos para que eles se qualifiquem constantemente. Além disso, é importante promover um ambiente de trabalho seguro e saudável para que os funcionários estejam satisfeitos. Essas ações possibilitam uma melhor qualidade na execução das tarefas, favorecem a dedicação, diminuem a rotatividade e atraem mais pessoas qualificadas.

19 O vetor relacionamento engloba toda a interação da instituição com os consumidores e o nível do atendimento prestado a estes. Proporcionar aos consumidores uma boa experiência é a chave para fidelização de clientes e conquista de novos. Assim, é primordial que a empresa entenda profundamente as necessidades dos clientes para desenvolver uma boa relação com eles. Para tanto, pode ser realizada uma pesquisa de satisfação a partir da qual devem ser criadas estratégias para fomentar a confiança dos clientes e investir em canais de comunicação para aproximá-los da empresa.

25 O vetor da organização está relacionado ao gerenciamento organizado dos processos, informações, equipes e equipamentos dentro da empresa. Ele é importante pois evita falhas de comunicação entre colaboradores e entre setores, além de perdas de dados e problemas nos processos. Uma boa organização interna possibilita, então, melhores resultados e maior competitividade.

28 A partir desses vetores, os gestores podem montar estratégias e planos de ação visando ao crescimento do negócio e à competitividade empresarial.

Internet: <eprconsultoria.com.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1



De acordo com as ideias do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma empresa que não desenvolve uma cultura de inovação está impossibilitada de atuar no mercado.
- (B) O principal impulsionador da competitividade de uma empresa é seu relacionamento com os consumidores.
- (C) A alta qualidade do produto e um bom planejamento estratégico são elementos que destacam uma empresa competitiva.
- (D) A falta de qualificação e de engajamento profissional é o fator preponderante da rotatividade de pessoal em uma empresa.
- (E) As falhas de comunicação entre colaboradores e setores de uma empresa acarretam perda de dados e de processos.

QUESTÃO 2



A palavra “nichos” (linhas 2 e 4) é empregada no texto com o sentido de

- (A) lucro líquido estimado.
- (B) desenvolvimento de planejamento estratégico.
- (C) fornecedor de produtos específicos.
- (D) segmento de mercado especializado.
- (E) produtividade calculada.

QUESTÃO 3



Em relação à pontuação no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A inserção de uma vírgula imediatamente após o termo “inovadoras” (linha 8) não acarretaria prejuízo à correção gramatical do texto.
- (B) A inserção de vírgula imediatamente depois do termo “instituição” (linha 19) prejudicaria a correção gramatical do texto.
- (C) Estaria mantida a correção gramatical do texto caso se inserisse um ponto final imediatamente depois do vocábulo “satisfação” (linha 22), feitos os devidos ajustes de letra inicial minúscula e maiúscula no novo período.
- (D) Caso se inserisse uma vírgula imediatamente depois do vocábulo “mercado” (linha 7), não haveria prejuízo da correção gramatical do texto, a despeito da alteração de seu sentido original.
- (E) As vírgulas empregadas no último período do quarto parágrafo separam orações subordinadas de mesma função sintática.

QUESTÃO 4



Assinale a alternativa correta no que se refere à concordância nominal e verbal no texto.

- (A) O emprego do termo “imprescindível” (linha 3) no singular justifica-se por sua concordância com a oração que o sucede, que é o sujeito da oração em que o referido termo se insere.
- (B) Na linha 8, estaria mantida a correção gramatical do texto caso a forma verbal “demonstra” estivesse flexionada na terceira pessoa do plural, dada a possibilidade de concordância com “soluções inovadoras”.
- (C) Na oração “é essencial à competitividade da empresa” (linha 11), o verbo e o adjetivo “essencial” estão empregados no singular porque concordam com “o desenvolvimento de ideias inovadoras” (linhas 10 e 11), que é o sujeito da referida oração.
- (D) Estaria mantida a correção gramatical do texto caso o segmento “devem ser criadas” (linha 22) fosse substituído por **se crie**.
- (E) No último parágrafo do texto, a forma “visando”, empregada no gerúndio, corresponde corretamente a **que vise**.

QUESTÃO 5



Estariam mantidos a correção gramatical e os sentidos do texto caso se substituísse

- (A) “portanto” (linha 3) por **pois**.
- (B) “pois” (linha 7) por **por que**.
- (C) “perante as demais” (linha 8) por **pelas outras**.
- (D) “Portanto” (linha 15) por **Porquanto**.
- (E) “Além disso” (linha 16) por **Nada obstante**.

QUESTÃO 6



Assinale a alternativa em que a proposta de reescrita do último período do terceiro parágrafo é gramaticalmente correta e coerente com as ideias do texto.

- (A) **A busca por essas novas propostas devem continuar a manutenção da competitividade, sendo importante desenvolver uma cultura de inovação.**
- (B) **Como a manutenção dessa competitividade requer uma busca contínua por novas propostas, é importante desenvolver uma cultura de inovação.**
- (C) **Para a manutenção dessa competitividade, é importante desenvolver uma cultura de inovação, por isso busca a continuidade de novas propostas.**
- (D) **Essas novas propostas devem manter à competitividade, visto que é importante o desenvolvimento de uma cultura de inovação.**
- (E) **Considerando que essa busca por novas propostas deve ser permanente para a manutenção da competitividade, portanto é importante desenvolver uma cultura de inovação.**

QUESTÃO 7



Assinale a alternativa em que o trecho destacado do texto corresponde a uma oração subordinada que expressa circunstância de finalidade.

- (A) “Propor aos clientes soluções inovadoras” (linha 8)
- (B) “que a instituição está atenta às necessidades e ao futuro do segmento” (linhas 8 e 9)
- (C) “que estimulem o desenvolvimento de ideias inovadoras” (linhas 10 e 11)
- (D) “para que os funcionários estejam satisfeitos” (linhas 16 e 17)
- (E) “é a chave para fidelização de clientes e conquista de novos” (linhas 20 e 21)

QUESTÃO 8



Considerando os mecanismos de coesão no texto, assinale a alternativa em que há correta correspondência entre o termo ou a expressão destacados e o respectivo elemento de referência.

- (A) “ela” (linha 3) – “alta qualidade de produto ou serviço” (linhas 2 e 3)
- (B) “a”, em “que a impulsionam” (linha 5) – “uma instituição competitiva” (linha 2)
- (C) “seus” (linha 13) – “empresa” (linha 13)
- (D) “los”, em “aproximá-los” (linha 23) – “canais de comunicação” (linha 23)
- (E) “estes” (linha 20) – “consumidores” (linha 19)

QUESTÃO 9

Assinale a alternativa em que a oração destacada do texto é coordenada e apresenta sentido conclusivo.

- (A) “pois evita falhas de comunicação entre colaboradores e entre setores” (linha 25)
- (B) “que a impulsionam” (linha 5)
- (C) “pois uma empresa (...) sempre se destaca perante as demais” (linhas 7 e 8)
- (D) “para desenvolver uma boa relação com eles” (linhas 21 e 22)
- (E) “por isso é importante o desenvolvimento de uma cultura de inovação” (linha 12)

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa que apresenta de quantas formas distintas Julieta e Romeu podem se posicionar em uma fila com mais 4 pessoas, de modo que haja sempre, no mínimo, duas pessoas entre eles.

- (A) 240
- (B) 288
- (C) 336
- (D) 384
- (E) 432

QUESTÃO 11

Em um pote de sorvete napolitano, os sabores de baunilha, chocolate e morango tinham, inicialmente, a mesma quantidade. Após Magali consumir 20% do sorvete de baunilha, 60% do sorvete de chocolate e 420 ml do sorvete de morango, ela percebeu que metade do sorvete total havia sido consumido.

Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa que indica quantos mililitros de sorvete de chocolate ainda restam no pote.

- (A) 240 ml
- (B) 280 ml
- (C) 320 ml
- (D) 360 ml
- (E) 400 ml

QUESTÃO 12

Em um exército, há três membros: Cláudio; George; e Ricardo. Cada um deles ocupa uma patente diferente: cabo; soldado; ou tenente. Sabe-se que:

- ou Cláudio é soldado, ou George é cabo;
- ou George é soldado, ou Ricardo é cabo; e
- ou Ricardo é cabo, ou Cláudio é tenente.

Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa correta.

- (A) Cláudio é cabo, George é tenente e Ricardo é soldado.
- (B) Cláudio é cabo, George é soldado e Ricardo é tenente.
- (C) Cláudio é tenente, George é cabo e Ricardo é tenente.
- (D) Cláudio é soldado e George é tenente, Ricardo é cabo.
- (E) Cláudio é soldado e George é cabo, Ricardo é tenente.

**RASCUNHO**

Nas questões que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 13

Um usuário está utilizando o Microsoft Excel para organizar uma planilha de despesas e receitas mensais. Ele precisa copiar uma célula e, logo em seguida, desfazer essa ação porque percebeu que selecionou a célula errada.

Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta a combinação de teclas que ele deve utilizar para desfazer a ação.

- (A) +
- (B) +
- (C) +
- (D) +
- (E) +

QUESTÃO 14

Ao utilizar o Google Chrome em um computador público, um usuário decide ativar o modo Incógnito.

Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta a característica principal do modo incógnito no Google Chrome.

- (A) Ele impede que o computador seja infectado por vírus durante a navegação.
- (B) Ele bloqueia anúncios e *pop-ups* em todos os *sites* visitados.
- (C) Ele não salva *cookies* ou dados de *sites* no computador.
- (D) Ele acelera o carregamento de páginas da *web*.
- (E) Ele criptografa todas as conexões, tornando a navegação mais segura.

QUESTÃO 15

Um *worm* foi identificado em uma rede corporativa e está se espalhando para outros computadores, causando lentidão e interrupções.

Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta o comportamento de um *worm*.

- (A) Ele requer que um arquivo infectado seja aberto para se propagar.
- (B) Ele propaga-se automaticamente pela rede sem a necessidade de interação do usuário.
- (C) Ele infecta apenas dispositivos móveis conectados à rede.
- (D) Ele é incapaz de se propagar sem a ação de um vírus principal.
- (E) Ele propaga-se apenas em sistemas operacionais Linux.

**RASCUNHO**

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

QUESTÃO 16



Com base na Lei nº 8.429/1992 e suas alterações – Lei de Improbidade Administrativa –, bem como na Lei nº 9.784/1999 e suas alterações, que regula o processo administrativo, assinale a alternativa correta.

- (A) Quando for conveniente para a Administração e por razões de interesse público, o órgão perante o qual tramita o processo administrativo poderá se valer das provas decorrentes de provas ilícitas.
- (B) A consulta pública permite a participação de terceiros estranhos ao processo antes da tomada de decisão. Contudo, sua realização não poderá interferir negativamente nos direitos da parte interessada.
- (C) A Lei de Improbidade Administrativa tem como finalidade proteger o patrimônio público e a moralidade na Administração Pública. Por essa razão, os agentes públicos estão sujeitos ao princípio da presunção de culpabilidade, segundo o qual os atos que realizam são considerados verdadeiros até que se prove o contrário, podendo, assim, ser condenados com base em quaisquer denúncias apresentadas.
- (D) A ação de improbidade administrativa tem natureza substitutiva e pode ser utilizada como a ação civil, servindo como um instrumento destinado a compelir o agente público a proteger o patrimônio público e social, o meio ambiente e outros interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos.
- (E) A prescrição é matéria de ordem pública, podendo ser reconhecida de ofício. Dessa forma, a instauração de inquérito civil ou de processo administrativo interrompe o prazo prescricional.

QUESTÃO 17



Em relação à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), assinale a alternativa correta.

- (A) A ocultação de informação sigilosa da revisão de autoridade superior competente caracteriza-se como uma conduta ilícita passível de responsabilidade para o agente público apenas quando o agente obtém benefício pessoal e causa prejuízo a terceiros simultaneamente.
- (B) O tratamento de informações sigilosas originárias de tratados internacionais deve seguir, exclusivamente, as normas e recomendações brasileiras, em respeito à soberania do Brasil, mesmo quando esses tratados estabeleçam disposições sobre o assunto.
- (C) A responsabilidade pelos danos resultantes da divulgação não autorizada de informações sigilosas é exclusivamente dos servidores que realizaram a divulgação, razão pela qual as entidades públicas não poderão ser responsabilizadas.
- (D) A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais garante a proteção da privacidade e dos dados pessoais contidos nas pessoas jurídicas de direito privado, não abrangendo os órgãos e as entidades públicas, pois estes estão sujeitos à Lei de Acesso à Informação, cuja transparência é obrigatória.
- (E) O relatório de impacto à proteção de dados pessoais é a documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco.

QUESTÃO 18



Além das centenas de conflitos pelo mundo afora, os quais quase sempre não são divulgados pela mídia, o que está acontecendo no Oriente Médio chama a atenção pelo elevado grau de mortes e de destruição. A partir dessa informação, assinale a alternativa que apresenta o país da região que enfrenta grupos radicais terroristas, como o Hamas.

- (A) Arábia Saudita
- (B) Israel
- (C) Jordânia
- (D) Líbano
- (E) Iraque

QUESTÃO 19



Desde meados do século XIX, a ciência foi incorporada pela economia, razão essencial do extraordinário desenvolvimento tecnológico dos dias atuais. Um dos mais recentes exemplos desse avanço é o(a)

- (A) inteligência artificial.
- (B) máquina a vapor.
- (C) rádio e a televisão.
- (D) tear mecânico.
- (E) descoberta da penicilina.

QUESTÃO 20



As mudanças climáticas estão na ordem do dia, visíveis por acontecimentos extremos, como secas prolongadas e chuvas torrenciais, causando efeitos dramáticos em termos humanos e materiais. Entre as consequências geradas pelas transformações do clima ocorridas no Planeta pode ser citado(a) o(a)

- (A) multiplicação de conflitos devido à necessidade de terras cultiváveis.
- (B) aumento das geleiras polares, o que reduz a dimensão dos oceanos.
- (C) fim de invernos e de verões rigorosos no Hemisfério Norte.
- (D) aumento das correntes migratórias, sobretudo da África, em direção à Europa.
- (E) abertura total das fronteiras norte-americanas aos imigrantes.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21



Devido a uma tempestade, houve uma enchente em um município brasileiro, causando grandes prejuízos à comunidade local. Após a realização de perícias, constatou-se que o acúmulo de água foi provocado pela omissão do município em realizar a manutenção da rede de esgotamento sanitário.

Com base nessa situação hipotética e acerca da responsabilidade do Estado por atos comissivos e omissivos, assinale a alternativa correta.

- (A) O município não pode ser responsabilizado pelos danos causados, pois as enchentes foram resultado de eventos naturais, o que caracteriza uma excludente de responsabilidade.
- (B) O município deverá indenizar todos os cidadãos afetados, considerando que a responsabilidade civil do Estado, nesse caso, é objetiva.
- (C) A responsabilidade civil do Estado por atos omissivos depende da comprovação de que a negligência estatal foi a causa ou contribuiu diretamente para o resultado danoso.
- (D) A responsabilidade civil do Estado por eventos naturais será na modalidade de risco integral.
- (E) O Estado só poderá ser responsabilizado pelos danos causados a terceiros se for provado que seus agentes agiram com dolo ou culpa, o que significa que não será responsabilizado por prejuízos resultantes de eventos naturais.

QUESTÃO 22



Em relação à organização administrativa da União, especialmente no que diz respeito às hipóteses de desconcentração e de descentralização da atividade administrativa, assim como às entidades que compõem a administração pública indireta, assinale a alternativa correta.

- (A) A descentralização da atividade administrativa realizada às entidades integrantes da administração pública indireta pode ser revogada, mediante decreto, a qualquer momento.
- (B) As empresas públicas e as sociedades de economia mista, quando forem pessoas jurídicas de direito privado, poderão revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito.
- (C) Os órgãos públicos, quando realizam contrato de gestão com o ente público, adquirem o *status* de agência executiva e passam a integrar a administração pública indireta.
- (D) A autorização e a permissão são hipóteses de desconcentração da atividade administrativa pelos quais a Administração Pública transfere a execução da prestação de serviços públicos a particulares.
- (E) A natureza especial conferida à agência reguladora é caracterizada, por exemplo, pela autonomia administrativa e pela ausência de subordinação hierárquica em relação ao ente que a criou.

QUESTÃO 23



Considerando os aspectos relacionados aos atos administrativos, assinale a alternativa correta.

- (A) A finalidade é um elemento vinculado tanto aos atos administrativos vinculados quanto aos discricionários.
- (B) O mérito do ato administrativo confere à Administração a prerrogativa de praticar os atos discricionários sem a necessidade de motivação.
- (C) O ato administrativo complexo é aquele cuja formação depende da vontade de um único órgão para sua formação, mas seu alcance destina-se a pessoas indeterminadas.
- (D) Os efeitos declaratórios do ato administrativo são aqueles que conferem ao interessado direitos anteriormente inexistentes.
- (E) O atributo da exigibilidade do ato administrativo consiste em meios diretos de coerção nas atividades particulares, como a remoção de obstáculos em locais públicos com o uso moderado da força.

QUESTÃO 24



Com base nas disposições legais referentes ao controle da Administração Pública, incluindo o controle exercido pela própria administração, bem como o controle judicial e legislativo, assinale a alternativa correta.

- (A) A Administração Pública tem o dever de anular seus próprios atos quando são inconvenientes e inoportunos.
- (B) O ato de revogação do ato da Administração Pública pelo Poder Legislativo produzirá efeitos retroativos, chamados de *ex tunc*, atingindo todos os que dele se beneficiaram.
- (C) A atuação do Poder Judiciário, no controle do ato praticado pela Administração Pública, não se restringe aos aspectos de legalidade, podendo intervir sempre que entender conveniente por razões de mérito do ato administrativo.
- (D) O Poder Legislativo, com o auxílio das cortes de contas, exercerá o controle dos atos do Poder Executivo, inclusive sobre os contratos de concessão e permissão de serviços públicos.
- (E) Os atos da Administração Pública são insuscetíveis de controle pelo Poder Legislativo e Judiciário, cabendo a estes apenas expedir recomendações para a correção das irregularidades identificadas.

QUESTÃO 25



A respeito das licitações, especialmente acerca das contratações diretas e dos contratos administrativos, assinale a alternativa correta.

- (A) As hipóteses de contratação direta pela Administração dispensam formalidades e são meramente exemplificativas, podendo o agente público optar por essa modalidade sempre que entender pertinente e vantajoso para a Administração Pública.
- (B) O ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do contrato deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em *site* oficial.
- (C) É dispensável a licitação para a aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos.
- (D) A critério da autoridade competente, poderá ser exigida prestação de garantia, independentemente de previsão editalícia, nas contratações que envolvam obras e serviços.
- (E) A extinção do contrato configurará óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que não será concedida indenização ao contratado.

QUESTÃO 26



Em relação aos princípios arquivísticos, o princípio da pertinência estabelece que o(s)

- (A) fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida.
- (B) documentos de arquivos devem conservar seu caráter único, em função do seu contexto de produção, independentemente de sua forma, de seu gênero, de seu tipo ou de seu suporte.
- (C) arquivo deve conservar o arranjo dado pela entidade coletiva, pela pessoa ou pela família que o produziu.
- (D) documentos devem ser reclassificados por assunto sem ter em conta a proveniência e a classificação original.
- (E) arquivo produzido por uma entidade coletiva, por uma pessoa ou por uma família não deve ser misturado aos de outras entidades produtoras.

QUESTÃO 27



Acerca dos arquivos correntes, intermediários e permanentes, assinale a alternativa correta.

- (A) Os arquivos correntes guardam documentos consultados com frequência devido a seu uso funcional, administrativo ou jurídico, e que não possuem valor primário.
- (B) Os arquivos intermediários guardam documentos que aguardam sua destinação final em depósito de armazenamento temporário, e que já perderam seu valor primário.
- (C) Os arquivos permanentes guardam documentos que devem ser conservados em definitivo por terem valor histórico ou documental, e que já perderam seu valor primário.
- (D) A transferência de documento ocorre quando ele passa do arquivo intermediário para o permanente.
- (E) O recolhimento de documento ocorre quando ele passa do arquivo corrente para o intermediário.

QUESTÃO 28



A microfilmagem que é adotada para a criação de microfilmes que substituirão os documentos originais em papel, nos casos em que a importância do original não justifique a preservação de ambos os suportes, é denominada microfilmagem

- (A) de complementação.
- (B) administrativa.
- (C) de preservação.
- (D) de segurança.
- (E) de substituição.

QUESTÃO 29



Quanto à preservação, conservação e restauração de documentos, julgue os itens a seguir.

- I A temperatura inadequada tende a diminuir a vida útil do papel e das mídias digitais.
- II Ao manusear fotografias e negativos, é recomendável o uso de luvas de algodão.
- III A luz do dia deve ser permitida na área de armazenamento, para auxiliar na conservação do papel.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Somente o item I está certo.
- (B) Somente os itens I e II estão certos.
- (C) Somente os itens I e III estão certos.
- (D) Somente os itens II e III estão certos.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 30

Em relação às funções administrativas, a função que tem, entre as suas atribuições, a determinação das atividades necessárias ao alcance dos objetivos organizacionais e a designação das atividades às específicas posições e pessoas, e a função que se refere às relações interpessoais dos administradores em todos os níveis da organização e seus respectivos subordinados, para que sejam treinados guiados e motivados para o alcance desses objetivos, são denominadas, respectivamente,

- (A) planejamento e organização.
- (B) planejamento e direção.
- (C) organização e controle.
- (D) organização e direção.
- (E) direção e controle.

QUESTÃO 31

Quanto ao conceito e aos tipos de estrutura organizacional, julgue os itens a seguir.

- I A organização funcional caracteriza-se pela presença de linhas diretas de comunicação.
- II A organização linear caracteriza-se pela descentralização das decisões.
- III A departamentalização por produtos caracteriza-se por dificultar a coordenação interdepartamental.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Somente o item I está certo.
- (B) Somente os itens I e II estão certos.
- (C) Somente o item II está certo.
- (D) Somente os itens II e III estão certos.
- (E) Somente o item III está certo.

QUESTÃO 32

Acerca da teoria de X e Y de McGregor, assinale a alternativa correta.

- (A) Pela teoria Y, as pessoas evitam o trabalho ou trabalham o mínimo possível, em troca de recompensas salariais ou materiais.
- (B) Pela teoria X, sua própria natureza leva as pessoas a resistir às mudanças, pois procuram sua segurança e pretendem não assumir riscos que as ponham em perigo.
- (C) Pela teoria Y, as pessoas não gostam de assumir responsabilidades e preferem ser dirigidas e sentir-se seguras nessa dependência.
- (D) Pela teoria X, dependendo de certas condições, o trabalho pode ser uma fonte de satisfação e recompensa ou uma fonte de punição.
- (E) Pela teoria X, as pessoas têm motivação, potencial de desenvolvimento, padrões de comportamento adequados e capacidade para assumir responsabilidades.

QUESTÃO 33

Em um estoque com sistema de reposição contínua, um produto possui consumo médio mensal de 400 unidades, estoque de segurança de 600 unidades, e tempo de reposição de 4 meses.

Com base nessa situação hipotética, é correto afirmar que o ponto de pedido será feito quando o estoque atingir

- (A) 1.000 unidades.
- (B) 1.600 unidades.
- (C) 2.200 unidades.
- (D) 2.400 unidades.
- (E) 2.800 unidades.

QUESTÃO 34

No processo de seleção de candidatos, o modelo em que há vários candidatos e várias vagas para cada candidato é denominado modelo de

- (A) seleção.
- (B) classificação.
- (C) agregação de valor.
- (D) colocação.
- (E) recrutamento.

QUESTÃO 35

No que concerne à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- I O serviço ou produto deve atender a uma real necessidade do usuário, ou seja, ele deve ser como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.
- II O padrão de qualidade mantido ao longo do tempo levará à conquista da confiabilidade.
- III Comunicabilidade é a qualidade do ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transmitida de maneira integral, correta, rápida e econômica.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Somente o item I está certo.
- (B) Somente os itens I e II estão certos.
- (C) Somente os itens I e III estão certos.
- (D) Somente os itens II e III estão certos.
- (E) Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 36

À luz da Lei Federal nº 4.886/1965 e de suas alterações, que regulam as atividades dos representantes comerciais autônomos, assinale a alternativa correta.

- (A) Os Conselhos Regionais dos Representantes Comerciais poderão desenvolver atividades de caráter político e partidário, desde que autorizadas por seus membros.
- (B) A competência do Conselho Federal dos Representantes Comerciais para elaborar seu regimento interno dependerá da aprovação do Poder Legislativo e da sanção do presidente da República.
- (C) O representante comercial que tenha sido falido não poderá exercer as mesmas atividades novamente, mesmo que esteja reabilitado.
- (D) Os Conselhos Regionais terão, no máximo, 30 membros e, no mínimo, o número que for fixado pelo Conselho Federal.
- (E) As penas disciplinares serão aplicadas após processo regular, derrogando eventual responsabilidade civil ou criminal.

QUESTÃO 37

Quanto à Lei nº 10.406/2002, assinale a alternativa correta, no que se refere ao contrato de agência.

- (A) A remuneração será devida ao agente também nos casos em que o negócio não for realizado por motivo imputável ao proponente.
- (B) A dispensa por justa causa ensejará o rompimento do vínculo negocial entre o agente e o proponente, devendo este reter os valores devidos pelos serviços úteis que lhe foram prestados, a título de abatimento de eventuais indenizações por danos sofridos.
- (C) As despesas com a agência ou com a distribuição correm a cargo do distribuidor, independentemente de previsão contratual.
- (D) Independentemente de ajuste prévio, o proponente pode designar, simultaneamente, mais de um agente com a mesma incumbência para atuar na mesma zona.
- (E) Em caso de morte do agente, a remuneração correspondente aos serviços realizados deverá ser creditada em benefício do Conselho Regional da jurisdição na qual esteja registrado.

QUESTÃO 38

Com base no Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais, assinale a alternativa correta.

- (A) As faltas leves são punidas publicamente com advertência e multa de até dez vezes o valor correspondente à anuidade cobrada pelo Conselho Regional.
- (B) No caso de reincidência na prática de faltas leves, poderá ser aplicada a pena de suspensão do exercício profissional por até dois anos, cumulada ou não com a multa.
- (C) As faltas graves são punidas com a cassação do exercício profissional por até dez anos.
- (D) As penalidades de advertência e suspensão deverão constar em certidões expedidas pelos Conselhos Regionais, bem assim na cédula de identidade profissional.
- (E) O arquivamento da representação impede sua transformação em procedimento ex-offício.

QUESTÃO 39

Em relação às normas estabelecidas no Regimento Interno do CORE-SC, assinale a alternativa correta.

- (A) A aceitação dos cargos que compõem a diretoria executiva do Conselho Regional não impõe a obrigatoriedade de seus ocupantes residirem na localidade onde a entidade estiver sediada.
- (B) O Conselho Regional decidirá por maioria absoluta de votos, com a presença de, pelo menos, três quintos de seus conselheiros em exercício.
- (C) O Conselho Regional será administrado por uma diretoria executiva, indicada pelo presidente do Conselho Federal.
- (D) O Conselho Regional terá uma comissão fiscal composta de cinco membros, sendo dois efetivos indicados pelo presidente e três eleitos pelo plenário.
- (E) O conselheiro poderá receber jeton pela participação em reuniões do plenário, da diretoria executiva, da comissão fiscal e de comissões permanentes ou temporárias de fiscalização, desde que essas reuniões tenham caráter deliberativo, sem que isso descaracterize a gratuidade dos mandatos.

QUESTÃO 40

Com base no Regimento Interno do CORE-SC, assinale a alternativa correta, a respeito das hipóteses de perda do mandato de conselheiro.

- (A) Em caso de condenação e pena superior a dois anos em virtude de sentença transitada em julgado, o conselheiro regional perderá o cargo.
- (B) O cancelamento do registro do representante comercial por fato superveniente não resulta na perda do mandato de conselheiro regional.
- (C) As condenações criminais superiores a dois anos resultarão, independentemente do trânsito em julgado, na perda automática do mandato.
- (D) A decisão da diretoria executiva que declarar a perda do mandato é insuscetível de recurso.
- (E) O abandono do cargo ocorre quando o conselheiro, embora convocado, não comparece a mais de três reuniões consecutivas, sem justificativa.