INSTITUTO FEDERAL
São Paulo

CONCURSO PÚBLICO PARA
PROFESSOR DE MAGISTÉRIO DO ENSINO
BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO -
EDITAL Nº 858/2017

Área: **GESTÃO**

PROVA OBJETIVA

ORIENTAÇÕES

• A Prova Objetiva possui 40 (quarenta) questões, que deverão ser respondidas no período máximo de quatro horas.

• O tempo de duração das provas abrange a assinatura da Folha de Respostas e a transcrição das respostas do Caderno de Questões da Prova Objetiva para a Folha de Respostas.

• Não será permitido ao candidato ausentar-se em definitivo da sala de provas antes de decorrida 1 (uma) hora do início das provas.

• O candidato somente poderá levar o seu Caderno de Questões da Prova Objetiva e deixar em definitivo a sala de realização das provas nos últimos 15 (quinze) minutos que antecederem ao término das provas.

• Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que todos os demais tenham terminado a prova. Apenas podendo retirar-se, concomitantemente, após a assinatura do relatório de aplicação de provas.

• Depois de identificado e instalado, o candidato somente poderá deixar a sala mediante consentimento prévio, acompanhado de um fiscal, ou sob a fiscalização da equipe de aplicação de provas.

• Será proibido, durante a realização das provas, fazer uso ou portar, mesmo que desligados, telefone celular, relógios, *pagers*, *beep*, agenda eletrônica, calculadora, *walkman*, *tablets*, *notebook*, *palmtop*, gravador, transmissor/receptor de mensagens de qualquer tipo ou qualquer outro equipamento eletrônico. A organização deste Concurso Público não se responsabilizará pela guarda destes e de outros equipamentos trazidos pelos candidatos.

• Durante o período de realização das provas, não será permitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos ou entre estes e pessoas estranhas, oralmente ou por escrito, assim como não será permitido o uso de livros, códigos, manuais, impressos, anotações ou quaisquer outros meios.

• Durante o período de realização das provas, não será permitido também o uso de óculos escuros, boné, chapéu, gorro ou similares, sendo o candidato comunicado a respeito e solicitada a retirada do objeto.

• Findo o horário limite para a realização das provas, o candidato deverá entregar as folhas de resposta da prova, devidamente preenchidas e assinadas, ao Fiscal de Sala.

• O candidato não poderá amassar, molhar, dobrar, rasgar ou, de qualquer modo, danificar sua Folha de Respostas, sob pena de arcar com os prejuízos advindos da impossibilidade de sua correção. Não haverá substituição da Folha de Respostas por erro do candidato.

• Ao transferir as respostas para a Folha de Respostas, use apenas caneta esferográfica azul ou preta; preencha toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão (conforme exemplo a seguir); assinale somente uma alternativa em cada questão. Sua resposta NÃO será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

	A	B	C	D
01	☐	☐	☐	■

LEGISLAÇÕES E CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS

1 Um câmpus do IFSP está discutindo no âmbito do NAPNE (Núcleo de apoio às pessoas com necessidades educacionais específicas), as políticas e ações de educação inclusiva. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394/1996 (LDB), artigo 4º, inciso III, é dever do Estado garantir o atendimento educacional especializado gratuito aos estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação. Este atendimento deve ocorrer:

(A) obrigatoriamente na rede regular de ensino.
(B) preferencialmente na rede regular de ensino.
(C) obrigatoriamente em classes, escolas ou serviços especializados.
(D) preferencialmente em classes, escolas ou serviços especializados.

2 Um grupo de professores do IFSP está elaborando o plano de ensino do ano letivo. No que se diz respeito a conteúdos referentes à história e cultura afro-brasileira e dos povos indígenas brasileiros, considerando o disposto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394/1996 (LDB), artigo 26-A, § 2º, estes serão ministrados no âmbito de todo o currículo escolar, em especial, nas áreas de:

(A) Literatura, história e sociologia.
(B) Arte, história e língua portuguesa.
(C) Educação artística, história e geografia.
(D) Educação artística, literatura e história brasileira.

3 De acordo com o disposto nos artigos 7º e 8º da Lei nº 11.892 de 29 de dezembro de 2008 - *Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências*, o Instituto Federal, em cada exercício, deverá garantir o mínimo de:

I. 30% (trinta por cento) de suas vagas para atender à educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos.
II. 50% (cinquenta por cento) de suas vagas para atender à educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos.
III. 20% (vinte por cento) de suas vagas para atender aos cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas na formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional.
IV. 20% (vinte por cento) de suas vagas para atender aos cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia.

Das afirmativas propostas:

(A) Estão corretas I e III.
(B) Estão corretas I e IV.
(C) Estão corretas II e III.
(D) Estão corretas II e IV.

4 Joaquim ingressou na Carreira do Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico. Conforme estabelecido no artigo 14 da Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012, sua progressão ocorrerá desde que atenda aos critérios gerais estabelecidos nesta lei, bem como seja observado, cumulativamente:

(A) I - o cumprimento do interstício de 12 (doze) meses de efetivo exercício em cada nível; e II - aprovação em avaliação de desempenho individual.
(B) I - o cumprimento do interstício de 18 (dezoito) meses de efetivo exercício em cada nível; e II - aprovação no estágio probatório.
(C) I - o cumprimento do interstício de 24 (vinte e quatro) meses de efetivo exercício em cada nível; e II - aprovação em avaliação de desempenho individual.
(D) I - o cumprimento do interstício de 36 (trinta e seis) meses de efetivo exercício em cada nível; e II - aprovação no estágio probatório.

5 A Lei nº 8.112/1990 dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Considerando o Art. 116. da referida Lei, assinale a afirmativa que apresenta três dos deveres do servidor:

(A) exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo; cumprir as ordens superiores irrestritamente; promover manifestação de apreço no recinto da repartição.
(B) observar as normas legais e regulamentares; atender com presteza ao público em geral; manter conduta compatível com a moralidade administrativa.

(C) ser assíduo e pontual ao serviço; atender às requisições da Receita; cometer a outro servidor atribuições estranhas ao cargo que ocupa, em situações de emergência.
(D) ser leal à administração pública federal; promover a urbanidade; investigar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo.

6 A Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, apresenta em seu Capítulo V as penalidades disciplinares aplicáveis ao servidor público federal. Considerando o que dispõe os artigos do referido capítulo, faça a correspondência adequada das penalidades disciplinares abaixo relacionadas com suas respectivas infrações:

1- advertência
2- suspensão
3- demissão

( ) ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato;
( ) ofensa física, em serviço, a servidor ou a particular, salvo em legítima defesa própria ou de outrem;
( ) recusar-se a atualizar seus dados cadastrais quando solicitado;
( ) insubordinação grave em serviço;
( ) reincidência em cometer a pessoa estranha à repartição, fora dos casos previstos em lei, o desempenho de atribuição que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:
(A) 1, 3, 1, 3, 2.
(B) 1, 3, 2, 1, 2.
(C) 2, 3, 1, 1, 2.
(D) 2, 3, 1, 3, 2.

7 Considerando a Lei nº 8.112/1990, assinale a afirmativa que apresenta, RESPECTIVAMENTE, um dever e uma proibição para os servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais:
(A) atuar, como procurador ou intermediário, junto a repartições públicas; guardar sigilo sobre assunto da repartição.
(B) recusar fé a documentos públicos; retirar, sem prévia anuência da autoridade competente, qualquer documento ou objeto da repartição.
(C) representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder; valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública.
(D) levar as irregularidades de que tiver ciência ao conhecimento da autoridade superior; participar nos conselhos de administração e fiscal de empresas ou entidades em que a União detenha, direta ou indiretamente, participação no capital social ou em sociedade cooperativa constituída para prestar serviços a seus membros.

8 Considerando o Regime de trabalho do Plano de Carreiras e Cargos de Magistério Federal, instituído pela Lei nº 12.772/2012, assinale a afirmativa CORRETA:
(A) O Professor das IFE será submetido prioritariamente ao regime de trabalho de 40 (quarenta) horas semanais de trabalho, em tempo integral, observando 2 (dois) turnos diários completos, sem dedicação exclusiva.
(B) O Professor das IFE será submetido prioritariamente ao regime de trabalho de tempo parcial de 20 (vinte) horas semanais de trabalho.
(C) O Professor das IFE será submetido excepcionalmente ao regime de trabalho de tempo parcial de 20 (vinte) horas semanais de trabalho.
(D) O Professor das IFE será submetido ao regime de trabalho de tempo parcial de 20 (vinte) horas semanais de trabalho ou de 40 (quarenta) horas semanais de trabalho, em tempo integral, com dedicação exclusiva às atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional.

9 A República Federativa do Brasil tem como fundamentos:
(A) A soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, o pluralismo político.
(B) Construir uma sociedade livre, justa e solidária por meio da não-intervenção.
(C) Em casos excepcionais de estado de guerra a soberania do Estado pode suspender os direitos e garantias fundamentais.
(D) Em defesa da paz e da prevalência dos direitos humanos, como forma de combate e repúdio ao terrorismo as relações internacionais podem sobrepujar a igualdade entre os Estados e a solução pacífica dos conflitos.

10 Analise o seguinte relato:

Um discente do ensino médio integrado ao curso de informática frequenta de forma irregular o primeiro semestre, apresentando mais de 25% de faltas e baixo rendimento escolar. No segundo semestre os docentes percebem que após três semanas letivas o adolescente ainda não compareceu às aulas.

De acordo com a Lei 8069/90, art. 4º e art. 5º:

(A) A educação profissional e tecnológica dos institutos federais está voltada para as dimensões do mundo do trabalho e o aluno será desligado do curso após a notificação aos pais.

(B) A educação profissional e tecnológica oferecida de forma articulada ao ensino médio deve oferecer uma forma de recuperação paralela antes do aluno ser reprovado.

(C) Os institutos federais e os seus servidores devem zelar e assegurar a efetivação dos direitos fundamentais do adolescente por meio de ações sociopedagógicas, podendo inclusive ser punidos na forma da lei por ação ou omissão.

(D) Os institutos federais devem notificar os pais sobre as ausências do adolescente, cabe a família resolver a situação.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11 Lidar com concorrentes é sempre algo complicado e que exige muito das organizações, pois demanda, primeiramente, conhecimento. A elaboração de estratégias de vendas, de enfrentamento e outra qualquer deve sempre ser pensada com muito cuidado, levando-se sempre em conta os fatores intrínsecos e extrínsecos à organização. Pensando nesta necessidade, Porter identificou cinco forças que determinam a atratividade intrínseca, a longo prazo, de um mercado ou segmento de mercado. Estas forças identificadas como possíveis ameaças a serem enfrentadas, estão descritas em qual dos itens abaixo?

(A) Capacidade financeira do concorrente; estratégias de marketing; alinhamento organizacional; tecnologia da informação; poder de tomada de decisão.

(B) Gestão organizacional; poder de barganha cada vez menor das organizações frente aos grandes distribuidores; poder de compra do mercado em geral; falta de disciplina financeira dos gestores; concorrência de produtos substitutos.

(C) Enfrentamento de produtos similares; concorrência desleal; governo e impostos; capacidade financeira para novas aquisições; poder de barganha do consumidor cada vez maior.

(D) Rivalidade intensa no segmento; novos concorrentes; produtos substitutos; poder de barganha cada vez maior dos compradores; poder de barganha cada vez maior dos fornecedores.

12 A matéria recentemente publicada no jornal *online* Estadão, intitulada *Empresas ainda usam pouco sistemas de venda e marketing no celular,* evidencia como o uso de novas tecnologias móveis torna-se cada vez mais fundamental para estabelecer um relacionamento com o cliente, assim como, a produtividade também é afetada pela aplicação destas tecnologias no dia a dia organizacional.

O mundo resolve todo tipo de problema por meio de um aplicativo de celular, enquanto apenas 30% das empresas têm sistemas de gestão adaptados para dispositivos móveis, segundo estudo do IDC e *Salesforce*. Pesquisa com executivos e funcionários de 100 empresas demonstra haver espaço para melhorias nos sistemas de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM). Apesar da carência, as empresas reconhecem que a mobilidade traz ganhos de produtividade e 88% das companhias disseram custear um plano de dados para celular dos funcionários.

(Dayanne Sousa)
Fonte: Adaptado de Coluna do Broadcast de 31 de janeiro 2018 | 05h00
http://economia.estadao.com.br/blogs/coluna-do-broad/empresas-ainda-usam-pouco-sistemas-de-venda-e-marketing-no-celular/

Com base nas informações descritas acima e o que é apontado por Kotler (2006) na abordagem sobre análise do macroambiente que pressupõe um monitoramento constante pelas empresas, de modo a antecipar mudanças culturais, passíveis de criar novas oportunidades ou novas ameaças, podemos afirmar que a mudança indicada pode ser vista como sendo:

(A) Tendência.

(B) Modismo.

(C) Megatendência.

(D) Efeito Cascata.

13 O comportamento do consumidor pode ser definido como o estudo da maneira como os indivíduos, grupos e organizações selecionam, usam e descartam bens, serviços, ideias ou experiências para satisfazer necessidades e desejos (KOTLER; KELLER, 2012). O comportamento do consumidor é influenciado por alguns fatores. Sobre estes fatores, analise as afirmativas abaixo:

I. Os fatores culturais são aqueles que exercem a maior e mais profunda influência sobre o comportamento do consumidor.
II. Os grupos de referência compõem os fatores pessoais e podem ser definidos como aqueles que exercem alguma influência direta ou indireta sobre as atitudes ou o comportamento de uma pessoa.
III. O líder de opinião é uma pessoa que oferece conselhos ou informações de modo informal sobre um produto ou categoria de produtos específicos, dizendo quais marcas são as melhores e como determinado produto deve ser usado. Os líderes de opinião compõem os fatores sociais.
IV. Características como idade, estágio no ciclo de vida, ocupação, circunstâncias econômicas, personalidade, estilo de vida, subculturas e classes sociais são componentes dos fatores pessoais que influenciam o comportamento do consumidor.
V. Os profissionais de *marketing* devem considerar como parte dos fatores sociais os episódios ou transições cruciais da vida de um indivíduo, tais como: casamento, nascimento de filhos, doenças, transferências, divórcio, mudança de carreira, aposentadoria, viuvez.
VI. Sobre a influência da família e outras importantes instituições, uma criança cresce exposta a valores como realização e sucesso, disposição, eficiência e praticidade, progresso, conforto material, individualismo, liberdade e bem-estar. Estes valores compõem a cultura de um indivíduo e, desse modo, fazem parte dos fatores culturais que influenciam o comportamento do consumidor.
Estão CORRETAS as afirmativas:
(A) I, III e VI
(B) I, II e V
(C) II, III e VI
(D) II, IV e V

---

14 A composição do Mercado Financeiro Brasileiro segue um sistema hierarquizado e com responsabilidades estabelecidas, tendo o Conselho Monetário Nacional (CMN) como o maior e mais importante órgão deste sistema, sendo ele normativo, sem funções executivas e responsável pela fixação de diretrizes das políticas monetárias, creditícias e cambial.
O Bacen é o órgão executivo central, responsável pela fiscalização e cumprimento das disposições que regulam o funcionamento do Sistema Nacional Financeiro (SFN) de acordo com as normas expedidas pela CMN.

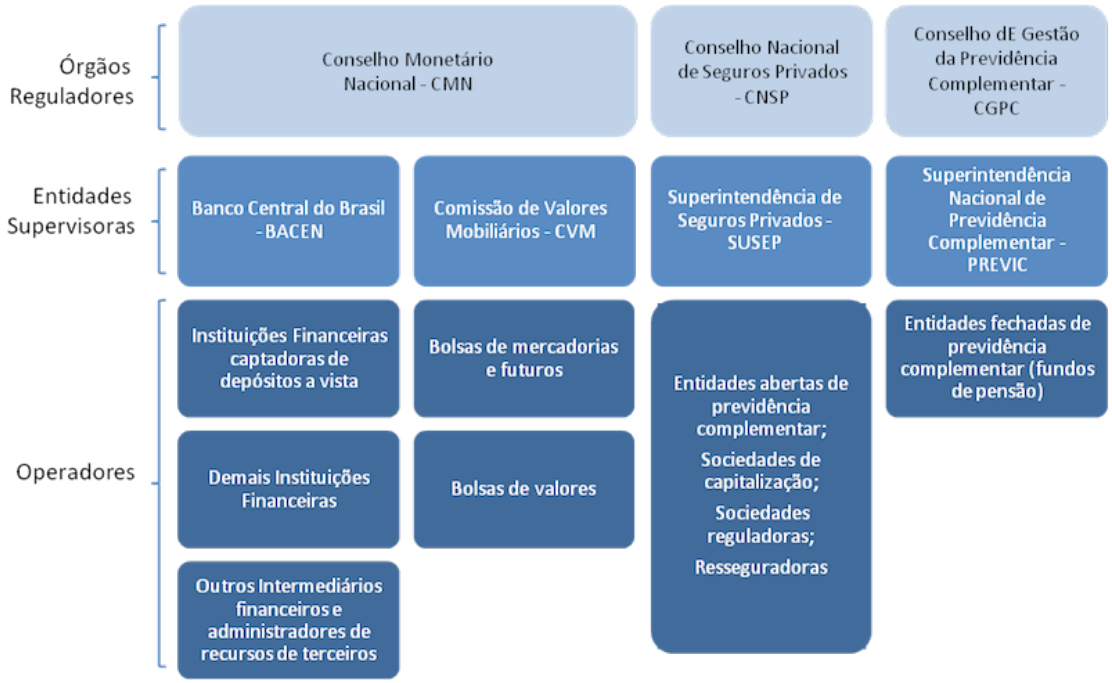


Figura: Sistema Financeiro Brasileiro
Fonte: http://arquiteturabancaria.com.br/br/sistemafinanceironacional.php

As instituições financeiras, compostas pelos bancos comerciais, Caixas Econômicas, entre outros, são a base do sistema e com finalidades comerciais e sociais, além de fomentar o desenvolvimento por meio de investimentos e financiamentos.
Sendo assim, nos é possível corroborar com Hoji (2012), dizendo que o SFN é:

(A) Formado por instituições que têm como finalidade intermediar o fluxo de recursos entre os poupadores e investidores e os tomadores de recursos, em condições satisfatórias para o mercado.
(B) Definido por uma convenção internacional que estabelece regras claras e que devem ser seguidas mundialmente por todos os países no estabelecimento de seus sistemas financeiros.
(C) Um sistema não contemplado por operações de seguros e previdências privadas, pois tal incumbência regulatória cabe a estrutura de governo legislativa e não a estrutura do sistema financeiro.
(D) Estabelecido por instituições públicas e privadas que têm a incumbência de criar mecanismos e condições sociais de acesso ao crédito e a investimentos por parte do mercado em relativa condição.

15 "Para o modelo da racionalidade limitada, o processo decisório é feito de acordo com critérios específicos que limitam o processo de escolha e o número de alternativas possíveis. Entre as diversas alternativas propostas, uma delas é selecionada de acordo com o critério escolhido. Esta alternativa é considerada satisfatória e aceitável, mas não se trata da melhor escolha possível uma vez que esta é uma ficção" (MOTTA, 2010).
Sobre este modelo de decisão, analise as afirmativas seguintes:
I. A racionalidade é considerada limitada, pois considera-se a impossibilidade material de obter todas as informações possíveis, dados os problemas de tempo e custo.
II. A racionalidade é considerada limitada, pois considera-se a impossibilidade do ser humano em ter acesso e processar cognitivamente todas as opções.
III. O fenômeno do *big data* tornou obsoleta a teoria da racionalidade limitada.
IV. As decisões com base em coalizões e alianças políticas também foram consideradas pela teoria da racionalidade limitada.
V. Milton Friedman, autor da teoria da racionalidade limitada, aponta que um mesmo indivíduo, em um momento diferente, pode vir a saber de um novo fator que o faria decidir de outra maneira, assim, afirma que a ação humana é indeterminada, variada e dependente das circunstâncias.

Estão CORRETAS as afirmativas:
(A) I, II e V
(B) I, II e IV
(C) II, III e IV
(D) II, IV e V

16 Sobre os tipos de demanda, analise as assertivas seguintes:
I. Demanda Inexistente: Os consumidores não gostam do produto e até mesmo pagariam para evitá-lo.
II. Demanda Negativa: Os consumidores não conhecem o produto ou não estão interessados nele.
III. Demanda Latente: Os consumidores compartilham uma forte necessidade que não pode ser satisfeita por nenhum produto existente no mercado.
IV. Demanda em Declínio: Os consumidores deixam de comprar o produto com mais frequência ou começam a comprá-lo.
V. Demanda Irregular: As compras dos consumidores podem ser sazonais ou cair de acordo com o mês, a semana, o dia ou o horário.
VI. Demanda Plena: Os consumidores não compram adequadamente todos os produtos colocados no mercado.

Estão CORRETAS as afirmativas:
(A) I e II
(B) III e V
(C) II e IV
(D) I, II, III, IV e V

17 Talcott Parsons afirma, segundo Motta (2010), que o sistema social e os sistemas organizacionais possuem quatro funções que garantem a sua sobrevivência. Dessa definição de funções vem o nome "funcionalismo" de sua teoria. Tais funções são:

(A) Latência – Integração – Gerar e atingir objetivos – Adaptação
(B) Sustentação – Coerência – Integração – Revisão
(C) Planejamento – Estabelecimento de metas e objetivos – Implementação - Adaptação
(D) Reprodução – Integração – Implementação - Revisão

18 Baseando-se nos conceitos da administração e da organização do trabalho apresentados por Slack, Chambers e Johnston (2009), relacione a primeira coluna (nomenclatura) com a segunda (definição):

Coluna A

A. Divisão do trabalho.
B. Revezamento do trabalho.
C. Alargamento do trabalho.
D. Enriquecimento do trabalho.
E. Empowerment.

Coluna B

1. Dar ao pessoal a autoridade para fazer mudanças no trabalho em si, assim como na forma como ele é desempenhado.
2. Alocação de tarefas extras que dão maior autonomia, responsabilidade e controle sobre o trabalho.
3. Mover os indivíduos periodicamente entre diferentes conjuntos de tarefas para proporcionar alguma variedade em suas atividades.
4. Alocação de um número maior de tarefas do mesmo tipo das tarefas do trabalho original do indivíduo.
5. Dividir o total de tarefas em pequenas partes, cada uma das quais desempenhadas por uma só pessoa ou equipe.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de associação entre a coluna A e a coluna B:
(A) A5 – B3 – C4 – D1 – E2
(B) A4 – B5 – C3 – D1 – E2
(C) A5 – B3 – C2 – D4 – E1
(D) A5 – B3 – C4 – D2 – E1

19 Segundo Hoji (2012) os índices de liquidez mostram a situação financeira da empresa, evidenciando a capacidade de pagamento de suas obrigações. Tais índices dividem-se em: liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), liquidez seca (LS) e liquidez imediata (LI).
Analise as afirmações abaixo indicando se são verdadeiras (V) ou falsas (F):
( ) O índice de liquidez geral é calculado a partir da seguinte fórmula:
LG = (ativo circulante + ativo realizável a longo prazo) / (passivo circulante + passivo não circulante).
( ) Um índice de liquidez corrente de 1,12 indica que a empresa tem R$ 1,12 de ativos conversíveis em dinheiro no curto prazo para liquidar cada R$ 1,00 de dívida de curto prazo.
( ) A empresa Alpha apresenta, no ano 20X7, índice de liquidez geral de 1,26. Já a empresa Beta apresenta, no mesmo ano, um índice de liquidez seca de 1,19. Isso indica que a empresa Alpha não consegue liquidar seus compromissos financeiros a longo prazo, mas a empresa Beta consegue liquidar suas obrigações de curto prazo.
( ) No cálculo do índice de liquidez seca deve-se subtrair do ativo circulante o valor dos estoques.
( ) Uma empresa que apresente índice de liquidez imediata de 0,38 em 20X6 e 0,14 em 20X7 sofreu uma redução em sua capacidade imediata de liquidar compromissos de curto prazo.

A alternativa que indica, de cima para baixo, a sequência CORRETA é:
(A) V – F – V – F – F
(B) V – V – V – F – V
(C) F – V – F – V – V
(D) V – V – F – V – V

20 Baseando-se nos conceitos sobre os diferentes tipos de juros apresentados por Hoji (2011), relacione a primeira coluna (nomenclatura) com a segunda (definição):

Coluna A

(I) Juro comercial.
(II) Juro exato.
(III) Juro real.
(IV) Juros simples.
(V) Juros compostos.

Coluna B

(1) Também são conhecidos como juros lineares.
(2) Calculado com base em ano civil de 365 dias (ou 366 dias em anos bissextos).
(3) Calculado com base em ano de 360 dias.
(4) Calculado sobre a soma do capital original e os juros.
(5) Corresponde a taxa bruta de juro (ou taxa nominal) deduzido da taxa de inflação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de associação entre a coluna A e a coluna B:

(A) I 3 – II 5 – III 2 – IV 1 – V 4.
(B) I 3 – II 2 – III 5 – IV 1 – V 4.
(C) I 2 – II 5 – III 4 – IV 3 – V 1.
(D) I 5 – II 2 – III 4 – IV 3 – V 1.

21 Segundo Slack, Chambers e Johnston (2009, p. 181) "o arranjo físico de uma operação produtiva diz respeito ao posicionamento físico dos seus recursos transformadores. Isso significa decidir onde colocar todas as instalações, máquinas, equipamentos e pessoal da operação". Ainda segundo os autores, a maioria dos arranjos físicos, na prática, deriva de apenas quatro tipos básicos: posicional, funcional (ou por processo), celular e por produto.

Considerando o texto acima, assinale a alternativa CORRETA:

(A) No arranjo físico posicional, os recursos em transformação seguem um "fluxo" ao longo da "linha" de processos, motivo pelo qual esse tipo de arranjo físico é chamado de arranjo físico em linha.
(B) No arranjo físico funcional, recursos ou processos similares são localizados juntos um do outro, por conveniência ou para melhor utilização dos recursos transformadores.
(C) O arranjo físico celular é recomendado para operações produtivas de baixo volume e alta variedade.
(D) O arranjo físico por produto é indicado para situações em que o produto é muito grande para ser movido como a construção de uma rodovia ou navio.

22 A Teoria de Sistemas apresenta uma forma de enxergar as organizações, por isso o gestor busca utilizá-la para melhor compreensão da dinâmica organizacional. Sendo assim, é imprescindível saber os conceitos da Teoria para poder interpretar e decidir a partir dela. A seguir estão apresentados alguns conceitos desta Teoria (Motta, 2010). Pede-se que faça a correlação correta entre a COLUNA A (definição) e a COLUNA B (como essa é alcunhada).

Coluna A

a. Os *inputs* recebidos pela organização também podem ser informativos, possibilitando a esta o conhecimento do ambiente e do seu próprio funcionamento em relação a ele.
b. Não existe uma única maneira certa da organização atingir uma situação estável. Critica-se aqui o pressuposto de racionalidade única ou superior da economia clássica, bem como a *one best way* de Taylor.
c. É um processo pelo qual todas as formas organizadas tendem a homogeneização e, finalmente, a morte. A organização, porém, por meio da reposição qualitativa de energia pode resistir a esse processo.
d. Para impedir o processo entrópico, a organização procura manter a relação constante entre exportação e importação de energia, mantendo dessa forma o seu caráter organizacional. Na tentativa de se adaptar a organização procura absorver novas funções ou até mesmo subsistemas.

Coluna B

i. Entropia negativa.
ii. Estado estável e homeostase dinâmica.
iii. Equifinalidade.
iv. Informação como insumo, controle por retroalimentação e processo de codificação.

Marque a alternativa CORRETA (conforme a correlação realizada).

(A) i – c; ii – d; iii – b; iv – a.
(B) i – a; ii – b; iii – d; iv – c.
(C) i – c; ii – d; iii – a; iv – b.
(D) i – b; ii – d; iii – c; iv – a.

23 O prof. David Garvin categorizou cinco abordagens de qualidade que podem trazer muitos benefícios às organizações como maiores receitas e preços mais altos no mercado (Slack, Chambers e Johnston, 2009). A seguir estão os nomes de quatro dessas abordagens e a descrição de cada uma delas. Faça a correlação entre a Coluna A e a Coluna B.

Coluna A

i. Abordagem baseada no valor.
ii. Abordagem baseada no usuário.
iii. Abordagem baseada no produto.
iv. Abordagem transcendental.

Coluna B

a. Entende a qualidade como um sinônimo de excelência inata. A qualidade é definida como absoluta, sendo o melhor possível, em termos de especificação do produto ou serviço.
b. Leva a definição de manufatura um estágio além e define qualidade em termos de custos e preço. Essa abordagem defende que qualidade seja percebida em relação a preço.

c. Assegura que o produto/serviço esteja adequado ao seu propósito. Essa definição demonstra preocupação não só com a conformidade às suas especificações, mas também com a adequação das particularizações ao consumidor.
d. Compreende qualidade como um conjunto mensurável e preciso de características que são requeridas para satisfazer o consumidor. Um produto pode ser projetado para funcionar sem assistência técnica por pelo menos cinco anos, por exemplo.

Marque a alternativa CORRETA (conforme a correlação realizada).

(A) i – b; ii – c; iii - d; iv – a.
(B) i – b; ii – d; iii - c; iv – a.
(C) i – a; ii – d; iii - c; iv – b.
(D) i – c; ii – a; iii - b; iv – d.

24 Thompson denota que a tecnologia é uma variável importante para as ações e estratégias das organizações. Baseando-se em dois tipos de tecnologia e de produto existe uma combinação que contribui para a formulação da estratégia global das organizações. A seguir apresenta-se na Coluna A as combinações e na Coluna B os respectivos conceitos (Chiavenatto, 2011).

Coluna A

i. Tecnologia fixa e produto abstrato.
ii. Tecnologia flexível e produto abstrato.
iii. Tecnologia fixa e produto concreto.
iv. Tecnologia flexível e produto concreto.

Coluna B

a. Encontrada em organizações com grande adaptabilidade ao meio ambiente. A estratégia global enfatiza a obtenção de consenso externo sobre o produto/serviço oferecido e aos processos de produção já que as mudanças tecnológicas são muitas.
b. A organização pode fazer, com relativa facilidade, mudanças para um produto novo ou diferente por meio da adaptação dos equipamentos, técnicas, conhecimentos, dentre outros. A estratégia global enfatiza a inovação pela pesquisa e desenvolvimento, ou seja, a criação constante de produtos diferentes ou de características novas para antigos produtos.
c. Típica de organizações em que as possibilidades de mudança tecnológica são pequenas ou difíceis. A preocupação reside na possibilidade de que o mercado venha a rejeitar ou dispensar o produto oferecido pela organização. A formulação da estratégia global enfatiza a colocação do produto com especial reforço na área mercadológica.
d. A organização pode mudar a tecnologia fixa ou inflexível dentro de certos limites. A formulação da estratégia global busca obter suporte ambiental para a mudança.

Marque a alternativa que apresenta a CORRETA correlação entre as Colunas A e B.

(A) i – d; ii – a; iii – c; iv – b.
(B) i – c; ii – a; iii – d; iv – b.
(C) i – d; ii – b; iii – c; iv – a.
(D) i – d; ii – a; iii – b; iv – c.

25 O operador de Linhas de alta tensão Alex foi contratado para trabalhar no dia 3 de março de 2017 e teve o contrato rescindido pela empresa em 12 de setembro de 2017. Informe alguns dos benefícios que ele irá receber em sua rescisão:

(A) Proporcional de férias, Periculosidade e Bônus por trabalho de risco.
(B) Aviso prévio proporcional, Bônus por trabalho de risco e Periculosidade.
(C) Aviso prévio proporcional, Férias proporcionais e Periculosidade.
(D) Proporcional de férias, Periculosidade e Reembolso devido a gastos pessoais.

26 A remuneração é constituída de três componentes básicos: Remuneração Direta, Remuneração Indireta e Recompensas não financeiras (Bohlander e Snell, 2015). É importante que o gestor entenda esses elementos e faça o alinhamento da remuneração de acordo com as políticas organizacionais, os fatores internos e externos, dentre outros, recomendados pelas boas práticas. É sabido que existe diferença entre salário e remuneração. Indique a alternativa a seguir que apresenta um item relacionado a cada um dos componentes da remuneração dos empregados.

(A) Flexibilidade; Bônus; Ambiente de trabalho.
(B) Salário; Benefícios; Suporte organizacional.
(C) Benefícios; Suporte organizacional; Diárias.
(D) Comissões; Salário; Programa de reconhecimento.

27 Em Corrêa (2017, p.22 e 23), a Gestão de Operações é definida como a atividade de gerenciamento estratégico dos recursos (humanos, tecnológicos, informacionais e outros), da interação e dos processos que produzem e entregam produtos e serviços visando atender à necessidade e/ou aos desejos de qualidade, tempo e custo dos clientes.

Dando suporte a essa definição, há cinco principais critérios competitivos cujo desempenho operacional estratégico só pode ser alterado substancialmente por intermédio da gestão de operações. Quais são esses critérios?

(A) Qualidade, Custo, Flexibilidade, Velocidade e Confiabilidade.
(B) Visão de negócio, Ambiente, Aprendizado, Flexibilidade e Mercado.
(C) Rede de operações, Pacote de valor, Ética, Sustentabilidade e Instalações.
(D) Negócio, Ambiente, Mercados, Operações e Custos.

28 Considerando os conceitos relativos ao Planejamento e Controle da Produção abordados por Slack, Chambers e Johnston (2009), leia e analise as seguintes afirmações:

I. O planejamento e controle ocupa-se de gerenciar as atividades da operação produtiva de modo a satisfazer continuamente a demanda dos consumidores.

PORQUE

II. Qualquer operação produtiva requer planos e controle, embora o grau de formalidade e os detalhes possam variar.

É correto afirmar que:

(A) As duas afirmações são verdadeiras e a segunda é uma justificativa da primeira.
(B) As duas afirmações são verdadeiras, mas não estabelecem qualquer relação entre si.
(C) A primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
(D) A primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.

29 O profissional de *Marketing,* segundo Kotler (2006), quando planeja a oferta de mercado, pensa em cinco níveis de produto.

Assinale abaixo a alternativa que indica os cinco níveis de um produto.

(A) Benefício central, Produto básico, Produto esperado, Produto ampliado, Produto potencial.
(B) Benefício básico, Produto esperado, Produto ampliado, Produto potencial, Produto futuro.
(C) Produto central, Benefício básico, Produto esperado, Produto potencial, Produto futuro.
(D) Produto central, Benefício esperado, Produto básico, Produto ampliado, Produto potencial.

30 Em 2017 a JBS, maior processadora de proteína bovina do mundo, ganhou o foco da mídia nacional e internacional. Primeiro, pela operação "Carne Fraca" deflagrada a partir da constatação de uma rede de suborno a fiscais federais, objetivando acobertar produtos de qualidade duvidosa. Segundo, pelas delações premiadas ofertadas pelos sócios majoritários da empresa, Wesley e Joesley Batista, que resolveram autodenunciar o envolvimento com a maior e mais complexa rede de corrupção verificada no Brasil.

A empresa vende produtos para 150 países e possui marcas como Friboi, Seara, Vigor, Swift e até mesmo Alpargatas e tem um faturamento anual de R$ 150 bilhões de reais.

Com a revelação de que, ao longo das últimas duas décadas, a organização gastou R$ 500 milhões de reais com a corrupção, há uma mobilização social em curso voltada ao boicote das marcas do conglomerado.

Partindo dos conceitos da Abordagem Contingencial (CHIAVENATTO, 2011), qual a característica do ambiente de negócios em que opera a JBS?

(A) Instável e homogêneo.
(B) Estável e heterogêneo.
(C) Estável e homogêneo.
(D) Instável e heterogêneo.

31 A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg tem como objetivo entender os fatores que causam a insatisfação e a satisfação no ambiente de trabalho. Os estudos de Herzberg chegaram à conclusão de que os fatores que influenciam a satisfação profissional são desligados e distintos dos fatores que levam a insatisfação profissional.

Baseado na Teoria dos Dois fatores, podemos afirmar que os fatores causadores de insatisfação são:

(A) Realização, reconhecimento, exercício de responsabilidade, possibilidade de crescimento, possibilidade de aprendizagem.
(B) Supervisão, realização, salários, exercícios de responsabilidade, condições físicas de trabalho, possibilidade de aprendizagem.
(C) Reconhecimento, políticas da empresa, possibilidade de crescimento, relacionamentos interpessoais, segurança.
(D) Supervisão, políticas da empresa, salários, relacionamentos interpessoais, condições físicas de trabalho, segurança.

32 O termo *geek*, uma gíria inglesa, que historicamente apresenta um caráter pejorativo, com conotação de "bobo", a partir do advento da *Internet,* passou a adquirir novas conotações, vinculando o público *geek* ao consumo de tecnologia, produtos ligados à ficção científica ou extraordinária como livros, filmes e jogos, além de toda sorte de objetos relacionados. Na edição de 07/02/2018 da revista Exame, o artigo *Aficionados e dispostos a gastar* aborda a febre consumista daqueles que são denominados pelo termo *geek e* que têm impulsionado a indústria cinematográfica americana, levando-a a bater recordes sobre recordes com séries como *Star Wars, Harry Potter e Guardiões da Galaxia* e a injetar grandes quantias de dinheiro nos subprodutos destas séries: jogos, brinquedos, camisetas e acessórios.

Sob o ponto de vista dos fatores ambientais externos que afetam as demandas da população, qual fator é responsável por esse fenômeno de consumo verificado no público *geek*?

(A) Fator Econômico.
(B) Fator Demográfico.
(C) Fator Sociocultural.
(D) Fator Tecnológico.

33 Em 1999 a Mercedes Benz lançou no Brasil, o modelo Classe A, produzido na fábrica de Juiz de Fora – MG, a primeira da Mercedes fora da Alemanha. O lançamento do carro foi cercado de uma ampla campanha publicitária baseada nas principais mídias de comunicação do país. Peças publicitárias foram veiculadas nos mais caros programas e horários do rádio e da televisão.

O slogan da propaganda era: "Você de Mercedes!", procurando posicionar o carro compacto, entre o segmento de carros populares e os modelos médios. Todavia, o preço do modelo era 40% superior ao preço dos carros populares e menos da metade de um Mercedes Benz de ponta. Ao longo de 5 anos de mercado, o carro revelou-se um fracasso de vendas, fazendo com que a Cia alemã descontinuasse sua produção em 2005 após prejuízo de US$ 500 milhões.

Sob o ponto de vista do *Mix de Marketing* (KOTLER & KELLER, 2006), qual fator contribuiu diretamente para o fracasso de mercado do Classe A?

(A) Produto.
(B) Preço.
(C) Promoção.
(D) Praça.

34 A empresa Alpatellcom definiu para um investimento com capital inicial de R$ 10.000 a taxa de juros de 4,5% ao mês, a ser resgatado em 8 meses. Após passar esta informação ao departamento de investimentos foi verificada a necessidade de ajustar a taxa inicial para chegar a um valor superior capaz de cobrir ampliações que não haviam sido consideradas.
A partir do exposto, assinale a alternativa que apresenta o montante do capital inicial e a taxa de juros para obter o valor superior futuro de no mínimo R$ 16.400.

(A) R$ 14.221,00 e 6,4%.
(B) R$ 10.450,00 e 6,4%.
(C) R$ 10.450,00 e 65%.
(D) R$ 13.685,69 e 6%.

35 Numa dada economia, a taxa média de retorno do mercado (Rm) dos últimos 10 anos foi de 20% ao ano e a taxa básica (Rf) foi de 10% ao ano no mesmo período. Sabe-se que o Coeficiente Beta da empresa XPTO é de 0,87 e que o retorno médio da XPTO nos últimos 10 anos foi de 16,7% ao ano. Considerando o retorno exigido à luz do modelo *Capital Asset Pricing Model (*CAPM) (Hoji, 2012) , podemos afirmar quanto à rentabilidade da empresa XPTO que:

(A) a taxa de retorno sobre o investimento propiciada pela empresa XPTO é satisfatória, pois supera a taxa básica da economia.
(B) a taxa de retorno da empresa XPTO deveria superar 20% ao ano na medida em que o coeficiente beta da empresa é inferior a 1.
(C) a taxa de retorno da empresa XPTO compensa o risco a que expôs o investidor, pois remunera adequadamente o capital investido.
(D) a empresa XPTO deveria ter remunerado o capital investido a uma taxa de retorno mínima de 18,7% ao ano, pois oferece um risco mensurado pelo coeficiente beta de 0,87.

36 A manutenção é um mecanismo utilizado pelas organizações para tentar evitar as falhas em equipamentos e instalações físicas. É uma parte importante da maioria das atividades de produção. Os benefícios são significativos e incluem segurança melhorada, confiabilidade aumentada e qualidade maior (Slack, Chambers e Johnston, 2009). Existem algumas abordagens e estratégias de manutenção que podem ser adotadas. A seguir está descrita uma experiência de manutenção usada em uma organização estudada.

As peças são substituídas normalmente quando apresentam falhas, por exemplo, as lâmpadas e fusíveis das máquinas, escritórios e equipamentos. Algumas partes das máquinas e equipamentos são substituídas de acordo com o plano de manutenção previsto pelo fabricante e supervisionado pela equipe responsável. Se existe necessidade de troca de lubrificantes isto é feito de acordo com as recomendações que constam no manual. Uma equipe de especialistas monitora constantemente de forma a identificar possíveis indícios de falhas nas máquinas e equipamentos. A equipe agenda o diagnóstico e as prováveis substituições de peças que estejam apresentando indícios de falha.

Assinale a alternativa que representa a abordagem/estratégia de manutenção adotada pela organização descrita no enunciado acima:
(A) Estratégia mista de manutenção.
(B) Manutenção preditiva.
(C) Manutenção preventiva.
(D) Manutenção corretiva.

37 A Administração da Produção é a atividade de gerenciar recursos destinados à produção e à disponibilização de bens e serviços, segundo Slack et. al. (2009). De acordo com os autores, a função produção é a parte da organização responsável por esta atividade, sendo assim, ela é central para a organização, pois produz os bens e serviços que são a razão de sua existência, mas não necessariamente a única ou a mais importante, porque ela deve atuar em conjunto com outras duas funções centrais, independentemente, da organização. Quais são estas outras funções?
(A) Função contábil financeira e de recursos humanos.
(B) Função de *marketing* e de desenvolvimento de produtos/serviços.
(C) Função de produção e de tecnologia.
(D) Função estratégica e de criação e desenvolvimento.

38 Burns e Stalker, a partir de pesquisas realizadas em indústrias inglesas, classificaram estas organizações em dois tipos: mecanicistas e orgânicas (CHIAVENATO, 2011). Assinale a alternativa que contém apenas características de organizações orgânicas:
(A) Estruturas organizacionais flexíveis e pouca divisão do trabalho / Cargos ocupados por especialistas com atribuições claramente definidas / Maior confiabilidade nas comunicações informais.
(B) Decisões centralizadas e concentradas na cúpula da empresa / Amplitude de controle administrativo mais ampla / Cargos continuamente modificados e redefinidos.
(C) Hierarquia flexível com predomínio da interação lateral sobre a vertical / Decisões descentralizadas e delegadas aos níveis inferiores / Tarefas executadas por meio do conhecimento que as pessoas têm da empresa como um todo.
(D) Hierarquia rígida de autoridade baseada no comando único / Predomínio da interação vertical entre superior e subordinado / Amplitude de controle administrativo mais estreita.

39 A clareza de que grupos informais são uma realidade dentro das organizações e que estes precisam ser considerados pelas lideranças formais, a fim de extrair deles melhores resultados e máxima eficiência, acabou por ser uma das conclusões obtidas por meio dos estudos de Follett, Mayo e outros, que consideraram a importância do incentivo psicossocial da busca pelo atendimento de necessidades afetivas individuais num contexto de grupo. Isto deu início a novas teorias sobre motivação e liderança, confrontando-se com os modelos clássicos de administração propostos por Taylor e Fayol, que caracterizavam o homem como "*homo economicus*".

Baseando-se no exposto, podemos afirmar que, a escola da Administração que melhor reflete tais abordagens é:

(A) das Relações Comportamentais.
(B) das Contingências.
(C) das Relações Humanas.
(D) do Estruturalismo.

40 Em termos conceituais, indicadores são índices para medir uma certa grandeza de um processo fabril ou administrativo, a fim de determinar se o processo está dentro dos parâmetros aceitáveis. Caso contrário, determinam as ações gerenciais e operacionais que levarão o processo para o desempenho desejado. À luz desse conceito e, considerando a gestão de estoque, resolva a equação a seguir:

Uma empresa coleta mensalmente dados relativos aos materiais e elabora análises mensais e anuais. Os dados coletados no ano passado foram:

Valor dos materiais consumidos no ano	=	$ 5.345.287,35
Valor do estoque médio no ano	=	$ 386.435,00
Índice médio de falta de material	=	$ 13 %

Determine, respectivamente, o nível de serviço, o giro dos estoques e a cobertura (dias de estoque).

(A) Nível de Serviço = 78%; Giro de estoque = 15 vezes; Cobertura = 25,3 dias.
(B) Nível de Serviço = 87%; Giro de estoque = 13,83 vezes; Cobertura = 29,39 dias.
(C) Nível de Serviço = 92%; Giro de estoque = 14,42 vezes; Cobertura = 27,46 dias.
(D) Nível de Serviço = 74%; Giro de estoque = 12,42 vezes; Cobertura = 22,36 dias.