



FUNDAÇÃO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE OSASCO
ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

014. PROVA OBJETIVA

ANALISTA DE GESTÃO: SERVIÇOS DE APOIO

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 60 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato

RG

Inscrição

Prédio

Sala

Carteira

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **08**.

Pai do vício nas telas agora quer oferecer a cura

Quase 80% dos usuários de smartphones checam seus celulares nos primeiros 15 minutos depois de acordar. E a tendência é só piorar, diz Nir Eyal, professor de Stanford e consultor especializado em ajudar empresas de tecnologia a tornar seus produtos mais viciantes. Nesse mercado, ele afirma que “as empresas que vencem são aquelas que conseguem inventar os produtos mais grudentos”.

Eyal esclarece que as empresas criaram o processo de **figurar** pessoas, de **jogar o anzol**, acionando quatro passos básicos. Começa com um **gatilho**, algo que diz ao usuário o que fazer, podendo ser externo ou interno. No Facebook, por exemplo, seria uma notificação que chama atenção para o que está acontecendo na rede. Isso leva ao segundo passo, a ação, algo que o usuário faz em busca de uma recompensa. Ele vai abrir o aplicativo, checar a notificação e começar a ler seu “feed” de notícias. O terceiro passo é a recompensa variável. O psicólogo americano B.F. Skinner mostrou que, quando uma recompensa é dada sem que possa ser prevista, a ação se torna mais frequente. E, então, chega-se à fase do investimento: quando o consumidor usa o produto de forma a aumentar a probabilidade de voltar a usá-lo.

Eyal admite que depois de um tempo, as empresas nem precisam mais de gatilhos externos. Em vez disso, eles começam a acontecer por causa dos gatilhos internos, associações na mente do usuário. Quando você está entediado, entra no YouTube, se se sente sozinho, abre o Facebook, se tem uma dúvida, checa o Google. Geralmente, são os sentimentos negativos que fazem as pessoas voltarem.

Agora, Eyal começa a pensar em um método para reverter o vício e ele não está sozinho. Antigos executivos do Facebook e WhatsApp tornaram-se críticos da tecnologia. Eles criaram o vício e agora querem oferecer a cura. Mas para isso acontecer é preciso que os consumidores entendam como sentimentos ruins, como tédio ou solidão, são manipulados para mantê-los fiéis a essas empresas. “Quero que as pessoas pensem em formas de ganhar mais controle de suas vidas, em vez de serem controladas pela tecnologia”, arremata Eyal.

(www1.folha.uol.com.br. Adaptado, acessado em 13.10.2019)

01. Segundo o texto, o processo de **figurar** pessoas (2º parágrafo)

- (A) descreve o modo como elas se tornam hábeis em se desvencilhar do poder e da influência que as redes exercem sobre elas.
- (B) configura uma situação que sugere ao usuário de tecnologia a possibilidade de controlá-la, desde que ele conheça algumas regras.
- (C) inicia-se com um procedimento despretensioso que vai adquirindo consistência, a ponto de submeter o usuário a um pacto unilateral com as redes.
- (D) parte do princípio de que qualquer pessoa que estabelecer uma relação de confiança com as empresas de tecnologia poderá se beneficiar com isso.
- (E) oferece um guia de como o usuário pode criar táticas e tirar proveito das redes para ampliar o manejo com a tecnologia.

02. Assinale a alternativa que, introduzida por uma conjunção de causa, completa, de acordo com o sentido do texto, a frase - As empresas nem precisam mais de gatilhos externos,...

- (A) inclusive desistiram de inventar tecnologias que produzem mecanismos viciantes.
- (B) uma vez que os usuários já tinham sido sutilmente motivados para usar as redes.
- (C) depois que suas ações alcançaram as posições mais altas no mercado de bens tecnológicos.
- (D) com que operavam para oferecer aos usuários condições de uso moderado das redes.
- (E) para garantir que o usuário passe a ter mais controle do uso exagerado da tecnologia.

03. Segundo Eyal, para que o usuário passe a ter controle sobre suas vidas, deve

- (A) entender previamente o funcionamento de suas emoções.
- (B) minimizar as más intenções das empresas de tecnologia.
- (C) praticar exercícios e atividades que o distanciem das redes.
- (D) criar e seguir um guia de aplicação de bons sentimentos.
- (E) procurar manter-se alheio às atrações das redes.

04. Na frase – Antigos executivos do Facebook e WhatsApp tornaram-se críticos da tecnologia. Eles criaram o vício e agora querem oferecer a cura. –, a atitude dos executivos pode ser entendida, no contexto, como

- (A) uma apologia para validar a importância da tecnologia.
- (B) uma desistência, porque o avanço tecnológico não compensou.
- (C) uma obstinação, pois, deve-se insistir em algo que deu certo.
- (D) um antídoto, visando à reversão de um processo.
- (E) uma autocrítica com o objetivo de reforçar o alcance da tecnologia.

05. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas da frase, de acordo com a conjugação verbal.

Se o usuário se _____ fiel às empresas, é improvável que se _____ contra o vício e _____ controle sobre sua vida.

- (A) mantiver... previna... exerça
- (B) mantém... previne... exerce
- (C) mantiver... previna... exerce
- (D) mantém... previne... exerça
- (E) mantenha... previne... exerça

06. Assinale a alternativa que completa, corretamente, de acordo com o padrão da concordância, a frase.

Se anzol, gatilhos, recompensas, tudo _____?

- (A) colaboram para viciar o usuário, poderão haver soluções para livrá-lo do vício
- (B) colabora para viciar o usuário, haverá soluções para livrá-lo do vício
- (C) colabora para viciar o usuário, poderá haver soluções para livrá-lo do vício
- (D) colaboram para viciar o usuário, poderá haver soluções para livrá-lo do vício
- (E) colabora para viciar o usuário, poderão haver soluções para livrá-lo do vício

07. Assinale a alternativa correta quanto ao emprego do acento indicativo da crase nas duas primeiras lacunas e do pronome pessoal na última, de acordo com a norma-padrão.

As empresas jogam o anzol, físgam as pessoas, que se entregam docilmente _____ redes e, passo _____ passo, vão oferecendo _____ recompensas.

- (A) as... a... a elas
- (B) as... a... -nas
- (C) as... à... -lhes
- (D) às... a... -lhes
- (E) as... à... nas

08. Examinando-se as expressões em destaque no segundo parágrafo, conclui-se que

- (A) **físgar** e **anzol** estão empregadas em sentido próprio.
- (B) as três estão empregadas em sentido figurado.
- (C) **físgar** e **jogar o anzol** estão em sentido figurado, mas **gatilho**, em sentido próprio.
- (D) **jogar o anzol** está em sentido figurado, mas **gatilho**, em sentido próprio.
- (E) todas estão empregadas em sentido próprio.

09. Leia o poema de Eduardo Alves da Costa, para responder à questão.

Na primeira noite eles se aproximam
e roubam uma flor
do nosso jardim.
E não dizemos nada.
Na segunda noite, já não se escondem:
pisam as flores,
matam nosso cão,
e não dizemos nada.
Até que um dia,
o mais frágil deles
entra sozinho em nossa casa,
rouba-nos a luz e,
conhecendo nosso medo,
arranca-nos a voz da garganta.
E já não podemos dizer nada.

É correto afirmar que o poema descreve

- (A) uma situação de reciprocidade entre classes diferentes de pessoas.
- (B) um processo crescente de violência e de submissão.
- (C) um acontecimento auspicioso na vida de uma família comum.
- (D) uma previsão surpreendente de que algo de novo possa acontecer.
- (E) um conjunto dissimulado de regras de dominação de subalterno.

10. Leia a charge para responder à questão.

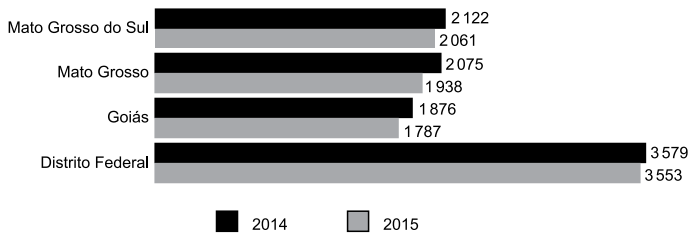


(www.pinterest.com. Acessado em 17.10.2019)

O segmento em destaque em – **fazermos de conta que** você me olha enquanto eu falo? – pode ser reescrito, de acordo com o sentido e com a norma da regência, em:

- (A) conjecturarmos de que ...
- (B) atentarmos em que
- (C) confabularmos em que ...
- (D) almejarmos de que ...
- (E) pressupormos que ...

11. O gráfico a seguir apresenta o rendimento médio mensal real de todos os trabalhos das pessoas de 15 anos ou mais de idade em quatro unidades da federação: Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Goiás e Distrito Federal (2014 – 2015).



(IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2014-2015)

Em 2015, no Distrito Federal, o rendimento médio mensal real de todos os trabalhos da referida população é superior ao de Goiás no mesmo período. Assim, o Distrito Federal tem o rendimento superior ao de Goiás em uma porcentagem

- (A) menor que 25%.
- (B) maior que 25% e menor que 50%.
- (C) maior que 50% e menor que 75%.
- (D) maior que 75% e menor que 100%.
- (E) maior que 100%.
12. Elisa fez um exame de sangue para verificar sua glicemia em jejum e o resultado foi de 260 mg/dL. Seu médico prescreveu remédio, dieta e exercícios para que alcançasse a taxa de 110 mg/dL que seria a sua meta. Um mês após iniciado o tratamento, em um segundo exame, verificou-se que sua taxa diminuiu em 40%. Elisa continuou o tratamento e vinte dias depois, em terceiro exame, constatou-se que sua taxa havia diminuído 20% em relação ao segundo exame. Desse modo, é correto afirmar que o resultado do terceiro exame indicou que a taxa de glicose de Elisa estava, em relação a sua meta, um valor igual a
- (A) 14,8 mg/dL inferior.
- (B) 12,0 mg/dL inferior.
- (C) 6,0 mg/dL inferior.
- (D) 14,8 mg/dL superior.
- (E) 6,0 mg/dL superior.

13. Um galpão tem a superfície em formato quadrado com perímetro igual a 96 m. Esse galpão será dividido em três salas de modo que suas áreas sejam diretamente proporcionais aos números: 2, 4 e 9. A diferença entre as áreas das duas maiores salas será igual a
- (A) 32,0 m².
(B) 68,4 m².
(C) 153,6 m².
(D) 180,8 m².
(E) 192,0 m².

14. A tabela a seguir apresenta os salários mensais de todos os 16 funcionários de um departamento.

Número de funcionários	Salário (R\$)
6	2.500,00
5	4.000,00
4	5.000,00
1	8.000,00

Serão contratados para esse departamento quatro novos funcionários com salários iguais, pois irão executar a mesma função. Para que a média salarial dos 20 funcionários não ultrapasse o valor de R\$ 4.500,00, o maior salário possível para cada um desses quatro novos contratados não poderá ultrapassar o valor de

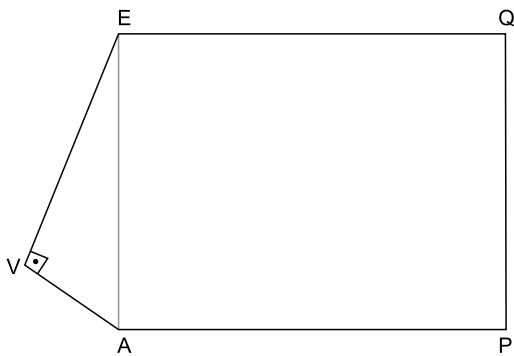
- (A) R\$ 6.250,00.
(B) R\$ 6.750,00.
(C) R\$ 7.000,00.
(D) R\$ 7.250,00.
(E) R\$ 7.500,00.
15. Uma livraria colocou à venda 240 livros de um determinado título, todos com o mesmo preço. Foram vendidos apenas $\frac{3}{8}$ desse estoque de livros. Para vender mais rapidamente o restante, a livraria ofereceu um desconto de R\$ 15,00 no preço de cada livro e todos foram vendidos. Se o total arrecadado com a venda do estoque inteiro foi de R\$ 12.150,00, conclui-se que o preço sem desconto, cobrado inicialmente por cada livro, era de
- (A) R\$ 45,00.
(B) R\$ 55,00.
(C) R\$ 60,00.
(D) R\$ 70,00.
(E) R\$ 75,00.

16. Uma grande empresa ofereceu aos funcionários de seus três setores um programa de reeducação alimentar e exercícios físicos. A tabela a seguir apresenta o número de funcionários de cada um dos setores que aderiu a esse programa.

Setor	Nº de funcionários
I	84
II	168
III	140

Deseja-se formar equipes com o maior número possível de funcionários, de tal maneira que todos os componentes de cada equipe sejam do mesmo setor. Para facilitar a organização, todas as equipes de todos os setores devem ter a mesma quantidade de funcionários. Desse modo, o número total de equipes será

- (A) menor que 12.
 (B) maior que 12 e menor que 15.
 (C) maior que 15 e menor que 21.
 (D) maior que 21 e menor que 24.
 (E) maior que 24.
17. O polígono AVEQP da figura representa um terreno e não está desenhado em escala. O triângulo EVA é retângulo em V e o quadrilátero EAPQ é um retângulo. As medidas de EV e VA são, respectivamente, iguais a 48 m e 20 m.



Se a medida do lado AP é igual a 75 m, então a área do terreno em m^2 é igual a

- (A) 4380.
 (B) 4575.
 (C) 5050.
 (D) 5275.
 (E) 6125.

18. Uma sequência é formada pela seguinte expressão $2n^2 - 3n + 5$.

Para se determinar o 1º elemento dessa sequência, basta substituir o n por 1, para se determinar o 2º elemento, substitui-se o n por 2, e assim por diante. Os cálculos a seguir mostram a obtenção desses dois elementos:

$$1^\circ \text{ elemento: } 2 \cdot 1^2 - 3 \cdot 1 + 5 = 4$$

$$2^\circ \text{ elemento: } 2 \cdot 2^2 - 3 \cdot 2 + 5 = 7$$

Sabe-se que o número 410 pertence a essa sequência. Assim, a soma de 410 e o número que o antecede na sequência é igual a

- (A) 420.
(B) 527.
(C) 570.
(D) 635.
(E) 765.
19. Analise as afirmações que apresentam transformações entre unidades de medida das grandezas tempo, comprimento, área e capacidade.

I. $4,45 \text{ h} = 4 \text{ h } 27 \text{ min}$

II. $0,05 \text{ km} = 5000 \text{ mm}$

III. $48,5 \text{ cm}^2 = 48 \text{ cm}^2 \text{ e } 5 \text{ mm}^2$.

IV. $7,8 \text{ m}^3 = 7800 \text{ litros}$.

As duas únicas afirmações corretas são

- (A) I e II.
(B) I e III.
(C) I e IV.
(D) II e III.
(E) III e IV.
20. Em uma fábrica, 6 máquinas, operando 8 horas por dia, demoraram 3 dias para fazer 60% do trabalho. Se depois disso, duas máquinas ficarem fora da operação, o trabalho será concluído em 2 dias, se as máquinas restantes nas mesmas condições trabalharem, por dia,
- (A) 12 horas.
(B) 11,5 horas.
(C) 11 horas.
(D) 10,5 horas.
(E) 9 horas.

ATUALIDADES

21. O governo pretende retomar a mineração de um importante elemento químico em território nacional, que teve a exploração paralisada nos últimos cinco anos. O ministro de Minas e Energia, Bento Albuquerque, disse ao jornal *O Estado de S. Paulo* (07.10.2019) que esse não é apenas um desejo do governo, mas uma decisão política que será adotada. A expectativa é iniciar os trabalhos na mina do Engenho, em Caetité, na Bahia, até o fim deste ano (2019).

(Exame. Disponível em: <https://bit.ly/2PjYHx3>. Acesso em 22.10.2019. Adaptado)

A mineração será retomada para explorar reservas de

- (A) nióbio.
 - (B) actínio.
 - (C) céσιο.
 - (D) plutônio.
 - (E) urânio.
22. O risco Brasil, medido pelo Credit Default Swap (CDS), atingiu na quinta-feira (19.09.2019), o menor nível em seis anos, aos 116 pontos, mas os investidores estrangeiros continuam cautelosos. Embora antecipem um cenário doméstico melhor, eles tendem a não colocar recursos no País sem maior crescimento econômico e avanço de outras reformas.

(Band. Disponível em <https://bit.ly/2WePwQ6>. Acesso em 27.10.2019. Adaptado)

CDS deve ser entendido como

- (A) a diferença do retorno entre papéis brasileiros e americanos.
- (B) uma avaliação que trata da confiabilidade de investimentos nos países.
- (C) um título que protege contra calotes da dívida soberana.
- (D) um indicador que avalia o retorno financeiro de investimentos estrangeiros.
- (E) um índice que acompanha a estabilidade de conversão das moedas em relação ao dólar.

23. O vice-presidente Hamilton Mourão, no exercício da Presidência da República, informou nesta segunda-feira (21.10.2019) que tem previsão de viajar na quarta-feira (23) para Lima, no Peru. Com isso, segundo ele, o presidente do Senado, Davi Alcolumbre (DEM-AP) assumirá a Presidência da República. Mourão está no exercício da Presidência em razão da viagem de Jair Bolsonaro à Ásia e ao Oriente Médio. O retorno de Bolsonaro a Brasília está previsto para o dia 31.

(G1. Disponível em <https://glo.bo/34cknQf>. Acesso em 23.10.2019. Adaptado)

Davi Alcolumbre assumirá a Presidência durante a ausência do vice-presidente porque

- (A) o presidente da Câmara, Rodrigo Maia, assumiria a Presidência por ser o segundo na linha sucessória, mas ele também tinha uma viagem internacional agendada no período de ausência do vice-presidente.
- (B) de acordo com a legislação vigente, ele é o segundo na linha sucessória por ser o Presidente do Congresso Nacional.
- (C) o Presidente do Supremo Tribunal Federal, Dias Toffoli, o sucessor imediato do vice-presidente, também estava ausente do país, acompanhando o presidente em sua viagem ao Oriente.
- (D) nesses casos, segundo a legislação, cabe ao vice-presidente escolher o seu substituto entre o presidente da Câmara, o presidente do Senado e o presidente do Supremo Tribunal Federal.
- (E) a legislação determina que na impossibilidade de o vice-presidente substituir o presidente, assume o cargo o presidente da casa legislativa com mais idade.

24. O Prêmio Nobel de Química 2019 foi concedido hoje (09.10.2019) a três cientistas – John B. Goodenough (americano), M. Stanley Whittingham (britânico) e Akira Yoshino (japonês). Eles dividirão um prêmio de R\$ 3,7 milhões.

(Agência Brasil. Disponível em <https://bit.ly/32NAe7s>. Acesso em 27.10.2019. Adaptado)

Eles são responsáveis pela descoberta da bateria de

- (A) hidreto metálico de níquel.
 - (B) íon de lítio.
 - (C) zinco carbono.
 - (D) lítio polímero.
 - (E) níquel cádmio.
25. Em sua recente viagem à Ásia e ao Oriente Médio (de 19 a 30 de outubro de 2019), o Presidente Jair Bolsonaro firmou acordos com Japão, China, Catar, Emirados Árabes e Arábia Saudita.

(Gazeta do Povo. Disponível em <https://bit.ly/2oHWYHe>. Acesso em 30.10.2019. Adaptado)

Entre esses acordos, destaca-se a isenção de visto para

- (A) chineses e japoneses.
- (B) sauditas e cataris.
- (C) japoneses e sauditas.
- (D) cataris e chineses.
- (E) japoneses e cataris.

26. Tem-se o seguinte conteúdo de uma pasta sendo exibido por meio do Windows Explorer, no Microsoft Windows 7, em sua configuração original.

Nome	Data de modific...	Tipo	Tamanho
Pasta 1	10/11/2019 13:49	Pasta de arquivos	
Pasta 2	10/11/2019 13:49	Pasta de arquivos	
Arquivo A.txt	10/11/2019 13:50	Documento de Texto	4 KB
Arquivo B.txt	10/11/2019 13:50	Documento de Texto	532 KB
Arquivo C.bmp	10/11/2019 13:51	Arquivo BMP	55 KB

Considerando que os itens Pasta 1, Arquivo A.txt e Arquivo C.bmp estão selecionados, assinale a alternativa que indica a tecla que foi mantida pressionada enquanto o usuário clicou com o botão principal do mouse sobre os itens, para selecioná-los.

- (A) SHIFT
 (B) ALT
 (C) TAB
 (D) CTRL
 (E) BACKSPACE
27. Um usuário digitou o texto Fundação Instituto Tecnológico de Osasco em um documento em branco no Microsoft Word 2010, em sua configuração padrão, em português. Em seguida pressionou as teclas CTRL+T para selecionar todo o conteúdo e executou os seguintes passos, na sequência:

- I. Clicou com o botão principal do mouse sobre o ícone Negrito.
- II. Clicou com o botão principal do mouse sobre o ícone Itálico.
- III. Clicou com o botão principal do mouse sobre o ícone Sublinhado.
- IV. Clicou com o botão principal do mouse sobre o ícone Marcadores.

Depois pressionou a tecla seta para a esquerda para desmarcar a seleção do texto.

Assinale a alternativa que contém o resultado correto no texto.

- (A) • Fundação Instituto Tecnológico de Osasco
 (B) ***Fundação Instituto Tecnológico de Osasco***
 (C) • Fundação Instituto Tecnológico de Osasco
 (D) Fundação Instituto Tecnológico de Osasco
 (E) • ***Fundação Instituto Tecnológico de Osasco***

28. Tem-se a seguinte planilha, criada no Microsoft Excel 2010, em sua configuração padrão.

	A	B	C
1	Apuração	Resultado	
2	8	APROVADO	
3	3	NÃO APROVADO	
4	6	NÃO APROVADO	
5	7	APROVADO	
6	8	APROVADO	
7			
8			
9	Meta		
10	7		

A célula B2 contém a fórmula:

=SE(A2>=A\$10;"APROVADO";"NÃO APROVADO")

que depois foi copiada até a célula B6 com o usuário clicando sobre a alça de preenchimento e arrastando até a célula B6.

Assinale a alternativa com a aparência da planilha, se o usuário apagar o conteúdo da célula A10, selecionando-a e pressionando a tecla Delete.

(A)

	A	B	C
1	Apuração	Resultado	
2	8	APROVADO	
3	3	APROVADO	
4	6	APROVADO	
5	7	APROVADO	
6	8	APROVADO	
7			
8			
9	Meta		
10			

(B)

	A	B	C
1	Apuração	Resultado	
2	8	NÃO APROVADO	
3	3	NÃO APROVADO	
4	6	NÃO APROVADO	
5	7	NÃO APROVADO	
6	8	NÃO APROVADO	
7			
8			
9	Meta		
10			

(C)

	A	B	C
1	Apuração	Resultado	
2	8		
3	3		
4	6		
5	7		
6	8		
7			
8			
9	Meta		
10			

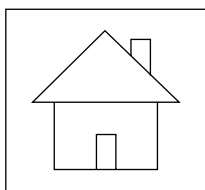
(D)

	A	B	C
1	Apuração	Resultado	
2	8	#ERRO	
3	3	#ERRO	
4	6	#ERRO	
5	7	#ERRO	
6	8	#ERRO	
7			
8			
9	Meta		
10			

(E)

	A	B	C
1	Apuração	Resultado	
2	8	NÃO APROVADO	
3	3	APROVADO	
4	6	APROVADO	
5	7	NÃO APROVADO	
6	8	NÃO APROVADO	
7			
8			
9	Meta		
10			

29. Em uma apresentação com 5 slides, criada no Microsoft PowerPoint 2010, em sua configuração padrão, sem nenhuma animação ou transição, apenas o slide 1 está oculto. No slide 4, o usuário adicionou o seguinte botão de ação, mantendo a ação padrão dele:



Considere que o usuário pressionou a tecla F5 para iniciar o modo de apresentação. Ao pressionar ENTER para navegar pelos slides, é apresentado finalmente o slide 4.

Assinale a alternativa que indica qual slide será exibido quando o usuário clicar com o botão principal do mouse sobre o botão de ação.

- (A) 1
 - (B) 2
 - (C) 3
 - (D) 4
 - (E) 5
30. Têm-se os seguintes parâmetros de uma mensagem de correio eletrônico a ser enviada no Microsoft Outlook 2010, em sua configuração original.

De:	Paulo
Para:	Nilton
Cc:	Antonio
Cco:	Gabriela
Anexo:	Arquivo1.pdf
Assunto:	Ata de reunião

Assinale a alternativa que indica qual(is) usuário(s) receberá(ão) o anexo Arquivo1.pdf, considerando que não haverá falhas no envio e no recebimento.

- (A) Nilton e Antonio, apenas.
- (B) Gabriela, apenas.
- (C) Nilton, Antonio e Gabriela, apenas.
- (D) Paulo, Nilton e Antonio, apenas.
- (E) Paulo, Nilton, Antonio e Gabriela.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ADMINISTRAÇÃO GERAL

31. A função Administrativa que possibilita a definição prévia dos planos-fins e dos planos-meio é
- (A) o controle.
 - (B) a direção.
 - (C) a organização.
 - (D) o planejamento.
 - (E) o *bottom-line*.
32. A estrutura organizacional que combina as estruturas funcional e por produtos e que tem por vocação satisfazer as necessidades organizacionais de especialização e de coordenação é denominada
- (A) divisional.
 - (B) colegiado.
 - (C) matricial.
 - (D) linear.
 - (E) linha-staff.
33. A função controle tem por finalidade assegurar que os resultados daquilo que foi planejado, organizado e dirigido estejam em conformidade com os objetivos propostos, e é estabelecida por quatro fases. As suas duas primeiras fases são:
- (A) ação coecitiva e ação corretiva.
 - (B) ação coercitiva e comparação do desempenho com o padrão estabelecido.
 - (C) comparação do desempenho com o padrão estabelecido e observação do desempenho.
 - (D) observação do desempenho e ação coercitiva.
 - (E) estabelecimento de padrões e observação do desempenho.
34. Na função controle, os balizamentos que proporcionam meios para se determinar o que se deverá fazer e qual o desempenho a ser aceito como normal ou desejável se dá por meio
- (A) do estabelecimento de critérios.
 - (B) da ação coercitiva.
 - (C) da ação corretiva.
 - (D) da abrangência do controle.
 - (E) do monitoramento dos indicadores de precisão.

35. O controle do tipo operacional apresenta amplitude
- (A) macro-orientada – aborda a empresa como uma totalidade.
 - (B) macro-orientada – aborda a cada unidade da empresa separadamente.
 - (C) micro-orientada – aborda cada tarefa ou operação apenas.
 - (D) com conteúdo genérico, sintético e abrangente.
 - (E) com conteúdo menos genérico e mais sintético.

36. As informações que os indicadores de desempenho fornecem são fundamentais para o processo de tomada de decisão. Os indicadores estratégicos

- (A) focam as medidas de satisfação dos clientes e as características dos produtos ou serviços e são considerados também os indicadores de eficácia.
- (B) refletem o desempenho em relação aos fatores críticos para o êxito e permitem desdobrar as metas de uma ação e repensar as formas de melhoria contínua dos processos organizacionais.
- (C) medem como o produto ou o serviço são percebidos pelos seus usuários e qual a capacidade do processo em atender aos requisitos desses usuários.
- (D) mensuram a capacidade de resposta de um processo por meio da relação entre saídas produzidas por unidades de tempo, além de medir a excelência de um produto ou serviço.
- (E) focam a proporção de recursos consumidos com relação às saídas dos processos e também são reconhecidos como indicadores de eficiência na medida em que são capazes de medir os esforços para gerar um produto ou serviço.

37. Em gestão de projetos, o processo de revisão de todas as solicitações, aprovação e gerenciamento de mudanças em entregas, ativos de processos organizacionais, documentos de projeto e plano de gerenciamento do projeto se dá por meio da realização

- (A) do relatório de desempenho.
- (B) da identificação da configuração.
- (C) do registro da situação da configuração.
- (D) da verificação e auditoria da configuração.
- (E) do controle integrado de mudanças.

38. A etapa, no processo de gestão de risco, em que se calcula a probabilidade de ocorrência de um determinado risco e o seu possível impacto na organização por meio de análises qualitativas e quantitativas é

- (A) a organização do ambiente.
- (B) a identificação.
- (C) a resposta.
- (D) a mensuração.
- (E) o monitoramento.

GESTÃO DE PESSOAS

39. Treinamento e desenvolvimento constituem processos de mudança no comportamento de pessoas por meio da incorporação de novos hábitos, atitudes, conhecimentos, destrezas e competências. O treinamento diferencia-se do desenvolvimento, pois

- (A) a sua perspectiva de tempo é diferente, o treinamento focaliza os cargos a serem ocupados futuramente na empresa.
- (B) a sua perspectiva de tempo é diferente, o treinamento trata as novas habilidades e competências que serão requeridas.
- (C) representa um processo sistemático de alterar o comportamento dos empregados na direção do alcance dos objetivos econômicos da organização.
- (D) a sua perspectiva de tempo é diferente, o treinamento é orientado para o presente.
- (E) produz uma mudança relativamente efêmera em um indivíduo e que melhora sua capacidade por um breve período de tempo.

40. O treinamento da equipe, que busca desenvolver conceitos, produz mudanças de comportamentos do colaborador que envolve

- (A) a criação e o desenvolvimento de competências individuais alinhadas com os objetivos da organização.
- (B) a mudança de atitudes negativas para atitudes favoráveis, conscientização e sensibilidade com as pessoas, com os clientes internos e externos.
- (C) o desenvolvimento de ideias e conceitos para ajudar a pensar em termos, globais e amplos, visando elevar o nível de abstração.
- (D) o desenvolvimento de habilidades para a execução e a operação de tarefas, manejar equipamentos, máquinas e ferramentas, focando portanto em melhorar as habilidades e as destrezas individuais.
- (E) o aumento do conhecimento das pessoas sobre informações da organização, seus produtos/serviços, políticas e diretrizes, regras e regulamentos e seus clientes.

41. Nas relações entre líderes e liderado a gestão de conflitos se faz presente, pois é inerente à vida de cada indivíduo e faz parte inevitável da natureza humana, constituindo o lado oposto da cooperação e da colaboração no trabalho. O conflito manifestado é
- (A) reconhecido por provocar sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito entre uma parte e outra de forma velada.
 - (B) também chamado de conflito aberto, que se manifesta sem qualquer dissimulação.
 - (C) dissimulado, oculto e não manifestado externamente com clareza.
 - (D) reconhecido quando as partes percebem e compreendem de forma latente e velada que o conflito existe porque sentem que seus objetivos são os mesmos dos objetivos dos outros e que existem oportunidades para interferência ou bloqueio.
 - (E) o conflito latente que as partes percebem que é potencial.
42. O planejamento estratégico de gestão de pessoas alinha talentos e competências com as necessidades da organização e se subordina à estratégia organizacional, seja ela conservadora/defensiva ou prospectiva/ofensiva. Um exemplo de estratégia prospectiva e ofensiva para a área estratégica de Treinamento é representado por
- (A) realizar o treinamento individual.
 - (B) promover o treinamento no cargo.
 - (C) disponibilizar treinamento específico.
 - (D) comprar habilidades.
 - (E) investir em treinamento genérico para flexibilidade.
43. Entre os indicadores de necessidade de treinamento, a alternativa que denota um tipo de indicador *a priori* é a seguinte:
- (A) produção e comercialização de novos produtos ou serviços.
 - (B) pouca versatilidade dos funcionários.
 - (C) avarias frequentes em equipamentos e instalações.
 - (D) comunicação deficiente.
 - (E) elevado número de acidentes no trabalho.
44. O líder que valoriza a experimentação, a busca por novas ideias, e que gera e implementa mudanças, é aquele
- (A) denominado transacional.
 - (B) denominado transformacional.
 - (C) orientado para a produção.
 - (D) orientado para o desenvolvimento.
 - (E) orientado para o funcionário.
45. Entre as teorias sobre liderança, aquela que enfatiza o simbolismo, o apelo emocional e o extraordinário compromisso por parte dos liderados é conhecida como
- (A) neocarismática.
 - (B) modelo de participação e liderança.
 - (C) teoria da meta e do caminho.
 - (D) teoria da troca entre líder e liderados.
 - (E) teoria situacional de Hersey e Blanchard.
46. Para avaliação do trabalho em equipe, uma técnica que apresenta grande valia é a Sociometria. Essa técnica busca descobrir de quem as pessoas gostam ou não gostam e como quem elas gostariam ou não de trabalhar. Nessa técnica, as estrelas representam
- (A) grupos informais relativamente permanentes, que envolvem amizades.
 - (B) indivíduos com o maior número de ligações dentro da rede.
 - (C) indivíduos que fazem a conexão entre dois ou mais conglomerados, sem serem membros de qualquer um deles.
 - (D) indivíduos que servem de elemento de ligação ao pertencer a dois ou mais conglomerados.
 - (E) indivíduos que não estão conectados a uma rede social.

ADMINISTRAÇÃO DE DOCUMENTOS

47. O arquivo corrente representa o conjunto de documentos estreitamente vinculado aos objetivos imediatos para os quais foram produzidos ou recebidos, de uso frequente, normalmente mantidos com seus produtores, com valor administrativo, fiscal e legal. O valor legal representa
- (A) o que o documento significa para a atividade administrativa do órgão ou entidade, na medida em que informa, fundamenta ou prova seus atos.
 - (B) o valor que o documento possui perante a lei para comprovar um fato ou constituir um direito.
 - (C) o próprio valor atribuído a documentos ou arquivos para comprovação de operações financeiras ou fiscais.
 - (D) a importância de documentos registrados no passado que ajudam a formalizar e a identificar a história de uma pessoa, de uma cidade, de um país.
 - (E) tudo o que ser humano produziu desde os seus primórdios.

48. Documentos produzidos no Estado de São Paulo após 1940, relacionados à função Recursos Humanos e guardados de forma definitiva, especificamente aqueles de processos administrativos disciplinares e de processos de sindicância, são classificados como

- (A) históricos patrimoniais.
- (B) intermediários.
- (C) permanentes.
- (D) correntes.
- (E) recorrentes.

49. De acordo com a teoria dos estágios de evolução dos arquivos, os documentos de segunda idade são

- (A) compostos por aqueles em tramitação.
- (B) aqueles frequentemente consultados devido ao seu uso administrativo.
- (C) formados por aqueles de valor secundário e que não podem ser eliminados.
- (D) aqueles que não podem ser descartados, pois têm valor informativo para a sociedade e para o estado.
- (E) consultados ocasionalmente e originários dos arquivos correntes.

ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

50. Materiais que, em razão de seu uso corrente, não perdem a sua identidade física, e/ou tem sua durabilidade superior a dois anos, são controlados e são denominados, respectivamente:

- (A) controlados de acordo com o princípio da racionalização do processo administrativo para a instituição pública; bens de uso comum do povo.
- (B) controlados por simples relação-carga, com verificação periódica das quantidades de itens requisitados; bens de uso especial.
- (C) controlados por simples relação-carga, com verificação periódica das quantidades de itens requisitados; patrimônio administrativo indisponível.
- (D) controlados de acordo com o princípio da racionalização do processo administrativo para a instituição pública; bens dominicais.
- (E) controlados fisicamente e incorporados ao patrimônio do órgão; permanentes.

51. É considerado material de consumo, pelo critério da perecibilidade, aquele que

- (A) em uso normal perde ou têm reduzidas as suas condições de funcionamento, no prazo máximo de 1 ano.
- (B) foi adquirido para consumo imediato ou para distribuição gratuita.
- (C) tenha estrutura quebradiça, deformável ou danificável, caracterizando sua irrecuperabilidade e perda de sua identidade ou funcionalidade.
- (D) está sujeito a modificações (químicas ou físicas) ou se deteriore ou perca sua característica pelo uso normal.
- (E) está destinado à incorporação a outro bem, e não pode ser retirado sem prejuízo das características do principal.

52. O inventário que tem por vocação comprovar a exatidão dos registros de controle patrimonial, desta forma, evidenciar a quantidade e o valor de bens patrimoniais do acervo de cada setor usuário, na data de 31 de dezembro de cada exercício, formado pelo saldo anterior e pelas variações patrimoniais de cada exercício, corresponde ao tipo

- (A) inicial.
- (B) anual.
- (C) de transferência de responsabilidade.
- (D) de extinção.
- (E) de transformação.

53. A empresa de instalação de aquecedores de passagem ABC vem registrando aumento, nos últimos três meses, no volume de reclamações de clientes insatisfeitos e cancelamento das cotações de preços para serviços de instalações, pois tem apresentado uma demora cada vez maior nas respostas das cotações. Ao analisar com os responsáveis o que estava gerando o atraso para responder aos clientes, a empresa evidenciou que as demoras eram decorrentes da incapacidade de assegurar que o material necessário para as instalações das chaminés estivesse na quantidade devida, no estoque determinado, quando se fazia necessário. Essa condição decorre da

- (A) aplicação incorreta da ferramenta de análise 360º de oportunidades de negócio.
- (B) análise conceitual incorreta dos pontos fortes (*strengths*) e fracos (*weaknesses*) obtidos por meio da análise SWOT.
- (C) falha na execução de funções básicas do almoxarifado.
- (D) análise conceitual incorreta das oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*) obtidas por meio da análise SWOT.
- (E) realização equivocada da avaliação das 5 Forças de Porter quando deveria ter implementado a Matriz BTG.

CONTROLE DE FROTAS

54. A primeira etapa para realizar uma gestão eficiente de frotas é caracterizada por
- (A) controlar as rotas dos veículos e identificar (ou prever) os problemas que poderão ocorrer e pensar em soluções prévias.
 - (B) criar planilhas com os relatórios de gastos de combustíveis para cada veículo e os custos de manutenção.
 - (C) organizar a manutenção dos carros da frota de maneira que sempre haja opções disponíveis para o transporte.
 - (D) promover treinamentos constantes com os motoristas para que aprendam a dirigir de maneira segura e econômica.
 - (E) realizar um diagnóstico da frota, identificando a estrutura que existe no momento inicial.
55. A realização de treinamentos com os motoristas para mitigar riscos envolvendo a sua segurança e a de outros motoristas, bem como para promover economias sensíveis de custo, pode ser prevista se a gestão de frotas estiver acompanhando o indicador de
- (A) tempo parado em decorrência de avarias e valor de pagamento de pedágios, por veículo.
 - (B) tempo parado em decorrência de avarias e taxa de indisponibilidade de cada veículo.
 - (C) tempo parado em decorrência de avarias e ranking das peças substituídas com mais frequência, por veículo.
 - (D) quantidade de multas e quebra de veículo (práticas inadequadas), por motorista.
 - (E) idade média da frota e desgaste de pneus de chuva.

NOÇÕES DE MANUTENÇÃO PREDIAL

56. A manutenção que tem por características ser a forma mais óbvia e mais primária de manutenção, caracterizada pelo ciclo “quebra-repara”, representar a forma mais cara de manutenção, diminuir a vida útil dos equipamentos, máquinas e instalações, incorrer em paradas em momentos aleatórios e muitas vezes, inoportunos, é denominada
- (A) preditiva.
 - (B) preventiva.
 - (C) corretiva.
 - (D) detectiva.
 - (E) engenharia de manutenção.

57. No monitoramento dos resultados da manutenção prestada por terceiros, não existe uma fórmula padrão para determinar quais métricas deveriam ser usadas, pois existem segmentos, peculiaridades da rotina de trabalho e prazos para execução das tarefas diferentes a depender do negócio em questão. De qualquer forma, para que os indicadores possam trazer valor agregado, é preciso que no processo de gestão do monitoramento
- (A) gestores internos e equipes terceirizadas estejam alinhados quanto aos objetivos e às estratégias organizacionais.
 - (B) a equipe terceirizada, de forma independente dos gestores internos, atenda aos SLAs e as suas matrizes de riscos estejam adequadas para mitigar os riscos existentes.
 - (C) a equipe terceirizada, de forma complementar aos gestores internos, produza matrizes de riscos que contemplem os principais riscos existentes.
 - (D) a equipe terceirizada, de forma independente dos gestores internos, teste os principais riscos das matrizes de riscos e que sejam guardadas as documentações comprobatórias.
 - (E) a equipe terceirizada, de forma complementar aos gestores internos, defina planos de ações para resultados de testes de riscos que não tragam o padrão de conformidade exigido pela metodologia de riscos.

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

58. Em Direito Administrativo, quando se fala que nem tudo que é legal é honesto, estamos nos referindo ao princípio constitucional
- (A) implícito da finalidade administrativa.
 - (B) implícito da motivação administrativa.
 - (C) explícito da moralidade administrativa.
 - (D) explícito do poder-dever do administrador público.
 - (E) explícito da publicidade.
59. O dever de fiscalizar os atos de seus subordinados, anulando-os se ilegais, ou revogando-os se forem inconvenientes ou inoportunos, bem como de delegar e avocar funções, derivam do poder
- (A) normativo.
 - (B) hierárquico.
 - (C) disciplinar.
 - (D) regulamentar.
 - (E) autoexecutório.

60. Em relação aos contratos administrativos, assinale a alternativa correta.

- (A) O instrumento de contrato é obrigatório nos casos de concorrência e de tomada de preços, bem como nos casos de compra imediata e assistência técnica.
- (B) Em todos os contratos administrativos é exigida uma garantia que, entre outras, poderá ser a fiança bancária ou qualquer outra espécie de fiador.
- (C) Em caso de cumprimento do contrato e adimplemento de todos os seus termos, se a garantia foi prestada em dinheiro, deverá ser devolvida ao contratado, que não terá direito à correção do valor.
- (D) As cláusulas exorbitantes são implícitas em todos os contratos administrativos, e ensejam, à Administração Pública, a alteração unilateral do acordo ou rescisão unilateral, bem como a possibilidade de fiscalização e controle da relação contratual.
- (E) Os contratos poderão ser alterados unilateralmente pela Administração quando a ela for conveniente a substituição da garantia de execução.

