



GOVERNO DO ESTADO DE ALAGOAS

ADEAL - Agência de Defesa e Inspeção Agropecuária de Alagoas

CONCURSO PÚBLICO

TÉCNICO ADMINISTRATIVO AGROPECUÁRIO - ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

TIPO DE PROVA

01

ADEAL - Agência de Defesa e Inspeção Agropecuária de Alagoas

Provas de Português, Matemática, Informática e Conhecimentos Específicos.

INSTRUÇÕES GERAIS

01. Leia com atenção todas as instruções deste **Caderno de Questões**.
02. Este Caderno de Questões só deverá ser aberto quando for autorizado pelo Fiscal de Sala.
03. **Assine** neste Caderno de Questões e coloque o número do seu documento de identificação.
04. Verifique se este Caderno de Questões contém 60 (sessenta) questões com 05 (cinco) alternativas cada, caso contrário comunique imediatamente ao Fiscal.
05. A prova terá a duração de 04 (quatro) horas. Você só poderá sair do Local de Prova 02 (duas) horas após o seu início. Os 03 (três) últimos candidatos só poderão ausentar-se do recinto juntos, após a assinatura da ata.
06. Ao receber a **Folha de Respostas**, confira seu **nome, tipo de prova** e o **número do seu documento de identificação**.
07. Em hipótese alguma lhe será concedida outra Folha de Respostas.
08. Marque suas respostas na Folha de Respostas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta, preenchendo completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme modelo: ● .
09. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na Folha de Respostas de Questões Objetivas: dupla marcação, marcação rasurada ou emendada, não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita do Caderno de Questões para a Folha de Respostas.
10. A correção das provas será efetuada considerando-se apenas o conteúdo da Folha de Respostas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, seus pontos serão atribuídos à todos os candidatos.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. Ao terminar a prova, devolva ao Fiscal este Caderno de Questões, juntamente com a Folha de Respostas e assine a **Lista de Presença**.

Boa Prova!

Nº do documento de identificação:

Assinatura do candidato:



Maceió/AL, 02 de dezembro de 2007



PORTUGUÊS

As questões 01 e 02 referem-se ao texto seguinte.

1 “Na rua, Rubião encontrou Sofia com uma senhora
 idosa e outra moça. Não teve olhos para ver bem as
 3 feições destas; todo ele foi pouco para Sofia. Falaram-se
 acanhadamente, dois minutos apenas e seguiram o seu
 5 caminho. Rubião parou adiante, e olhou para trás; mas as
 três senhoras iam andando sem voltar a cabeça. Depois do
 7 jantar, falou consigo:
 – “Irei lá hoje?”
 9 Reflexionou muito sem adiantar nada. Ora que sim, ora
 que não. Achara-lhe um modo esquisito; mas lembrava-se
 11 de que sorriu, – pouco, mas sorriu. Pôs o caso à sorte: se o
 primeiro carro que passasse viesse da direita, iria; se
 13 viesse da esquerda, não. E deixou-se estar na sala no
 “pouf” central, olhando. Veio logo um tílburri da esquerda.
 15 Estava dito; não ia a Santa Teresa. Mas aqui a consciência
 reagiu; queria os próprios termos da proposta: um carro.
 17 Tílburri não era carro. Devia ser o que vulgarmente se
 chama carro, uma caleça inteira ou meia, ou ainda uma
 19 vitória. Daí a pouco vieram chegando da direita muitas
 caleças, que voltavam de um enterro. Foi.”
 (Machado de Assis)

Vocabulário auxiliar

caleça: carruagem de quatro rodas e dois assentos, puxada por uma parrelha de cavalos.

tílburri: carro de duas rodas e dois assentos, sem boléia, com capota, e tirado por um só animal.

01. Dadas as proposições,

- I. A personagem *Rubião* apresenta um sentimento de perseverança.
- II. De acordo com o contexto, a expressão “deixou-se estar” (linha 13) denota expectativa.
- III. O tema do fragmento pode ser mais bem expressado em “Pôs o caso à sorte” (linha 11).
- IV. O último período do texto apresenta uma característica própria da linguagem científica: a concisão

pode-se dizer que

- A) apenas duas estão incorretas.
- B) três estão incorretas.
- C) apenas duas estão corretas.
- D) três estão corretas.
- E) todas estão corretas.

02. Entre as orações que formam o período “se o primeiro [...] da esquerda, não” (linhas 11-13), encontram-se

- A) três orações subordinadas, sendo uma delas principal em relação às outras duas.
- B) três orações subordinadas, sendo uma delas subordinada à outra.
- C) apenas duas orações subordinadas, sendo uma delas principal em relação à outra.
- D) três orações subordinadas coordenadas entre si.
- E) apenas duas orações subordinadas coordenadas entre si.

03. Assinale a opção bem redigida, considerando a norma-padrão da língua portuguesa.

- A) Os argumentos, dos mais tradicionais, ou conservadores, não se justificam. Primeiro, porque o acordo ortográfico é extremamente flexível com as questões etmológicas e culturais e, segundo, porque admite-se a dupla grafia em muitos casos.
- B) Os argumentos, dos mais tradicionais ou conservadores, não se justifica, primeiro, porque o acordo ortográfico é extremamente flexível, com as questões etimológicas e culturais, e, segundo, porque se admite a dupla grafia em muitos casos.
- C) Os argumentos, dos mais tradicionais, ou conservadores, não se justificam. Primeiro, porque o acordo ortográfico é extremamente flexível com as questões etimológicas e culturais e, segundo, porque se admite a dupla grafia em muitos casos.
- D) Os argumentos dos mais tradicionais ou conservadores não se justificam; primeiro, porque o acordo ortográfico é extremamente flexível com as questões etimológicas e culturais e, segundo, porque admite-se a dupla grafia em muitos casos.
- E) Os argumentos, dos mais tradicionais ou conservadores, não se justifica. Primeiro, porque, o acordo ortográfico é extremamente flexível, com as questões etmológicas e culturais; e, segundo, porque se admite a dupla grafia em muitos casos.

04. Dadas as assertivas quanto ao acento indicativo da crase,

- I. Em “E reconciliado com o Brito, confessei **a** mim mesmo que ele tinha bom coração e provavelmente não reincidiria”, o **a** não deve receber o acento indicador de crase, por estar antes de pronome pessoal.
- II. Em “Ao passar pelo colégio, ela lembrou **as** suas terças-feiras, com a delicada simplicidade dum dever”, é facultativo o uso do acento grave, por estar o **a** antes de pronome demonstrativo.
- III. Em “Guilhermina preferia o dinheiro **aquele** jogo sem criatividade”, o **a** não deve receber o acento grave, por ser um pronome demonstrativo masculino.
- IV. Em “Mas a fama, a glória, **a** qual sacrificaste a juventude, não a alcançarás nunca!”, o **a** deve receber o acento indicativo da crase, porque o pronome relativo **a qual** refere-se a substantivo feminino.

verifica-se que

- A) há duas corretas.
- B) há três corretas.
- C) todas são corretas.
- D) há apenas uma errada.
- E) há três erradas.

05. Assinale a opção incorreta quanto ao emprego de **onde** e **aonde**.

- A) "Em Israel, onde a praga atacou pela primeira vez, as abelhas-operárias tombavam à beira da colméia."
- B) "Tenho uma estante repleta de livros sobre lugares aonde nunca fui."
- C) "O Brasil é o único lugar onde os passageiros batem palmas quando os aviões aterrissam."
- D) "Artistas colam ilustrações de personalidades nas ruas para levar a arte a onde o povo está."
- E) "A radiação vinda do sol atravessa a atmosfera terrestre chegando à superfície aonde parte é absorvida e parte se reflete."

06. "Tropa de Elite não rompe só com a tradição nacional de narrar uma história do ponto de vista do bandido: rompe com a visão pia e romantizada do criminoso."
(Veja, 17 out. 2007)

Considerando as proposições seguintes sobre o fragmento acima,

- I. O fragmento apresenta um tom dramático e metafórico.
- II. Há utilização da linguagem conotativa.
- III. Predomina no texto a função referencial.
- IV. Por meio da função conativa, o autor busca persuadir o leitor.

observamos que

- A) todas as proposições são verdadeiras.
- B) as proposições I, II e III são verdadeiras.
- C) as proposições II e III são verdadeiras.
- D) apenas a proposição I é verdadeira.
- E) apenas a proposição III é verdadeira.

07. Indique a alínea que apresenta corretamente a transformação da voz ativa em passiva.

- A) "A comissão de formatura estava fixando a data da colação de grau".
A data da colação de grau estava sendo fixada pela comissão de formatura.
- B) "[...] conforme a imaginei nos meus sonhos de criança [...]"
"[...] conforme ela foi imaginada por mim nos meus sonhos de criança [...]"
- C) "Os investigadores teriam questionado os depoimentos das testemunhas".
Os depoimentos das testemunhas estavam sendo questionados pelos investigadores.
- D) "Realizarão neste final de semestre a exposição dos achados arqueológicos".
Realizar-se-á a exposição dos achados arqueológicos neste final de semestre.
- E) "Teriam localizado tropas inimigas, sitiando a cidade."
Ter-se-iam localizado tropas inimigas, sitiando a cidade.

08. Quanto a aspectos gramaticais, observados nas alíneas abaixo, marque a afirmativa correta.

- A) O verbo **aspirar** em "[...] ele não pode aspirar à legítima obediência civil ou armada", apresenta a mesma regência empregada em "Os operários da fábrica aspiram um ar de péssima qualidade".
- B) Em "**Acreditemos** ou não nos dogmas [...]", se substituirmos a palavra em negrito pelo verbo *crer*, na terceira pessoa do plural do presente do indicativo, teremos: *Creiam*.
- C) Em [...] os poderosos precisam apresentar-se ao povo [...], empregou-se a ênclise de infinitivo, por ser a única opção admissível.
- D) Nos períodos "**Como** não restassem trabalhadores a recrutar, na região, exigia-se de todos um esforço maior" e "Meu amor me ensinou a ser simples **como** um largo de igreja", a conjunção em negrito possui o mesmo valor semântico.
- E) Em "os poderosos precisam apresentar-se ao povo como pessoas confiáveis e sérias. No Executivo, no Parlamento e, sobretudo, no Judiciário, esta é a raiz do poder legítimo", o pronome demonstrativo foi empregado para retomar a um termo imediatamente anterior.

09. Assinale a opção que preenche corretamente as lacunas do período, na seqüência.

O administrador da empresa estava _____ hesitante quanto _____ enviar _____ faturas _____ _____ notas fiscais e se meia folha seria suficiente para enumerar os dados.

- A) meia; à; as; anexo; às
- B) meia; à; as; anexas; as
- C) meio; a; às; anexo; às
- D) meia; a; às; anexo; as
- E) meio; a; as; anexas; às

10. Assinale a opção que preenche corretamente as lacunas do período abaixo.

_____ dentre vós podeis sinceramente _____ os desatinos que pratica _____ circunstância, em que perde a razão de viver.

- A) Quais / censurar-lhe / nesta
- B) Qual / censurá-lo / naquela
- C) Quais / censurar-lhe / naquela
- D) Qual / censurá-lo / nessa
- E) Qual / censurar-lhe / naquela

MATEMÁTICA

Nas questões que envolvem cálculo, considere até a segunda casa decimal, sem arredondamentos.

11. Considere que nos meses de janeiro, fevereiro, março e abril ao ano X, as taxas de inflação de um país foram: janeiro, 5,06%; fevereiro, 3,92%; março, 4,21% e abril, 4,43%. A taxa de inflação acumulada no primeiro quadrimestre foi

- A) 18,06%.
- B) 17,62%.
- C) 17,00%.
- D) 18,81%.
- E) 19,32%.

12. Uma dívida de R\$ 1.000,00 foi paga 60 dias antes do vencimento. Qual foi o desconto comercial, se a taxa de juros acordada foi de 36% ao ano?

- A) R\$ 60,00
- B) R\$ 50,00
- C) R\$ 56,60
- D) R\$ 65,00
- E) R\$ 55,00

Leia com atenção o seguinte enunciado e, a partir dele, responda as questões 13 e 14.

Suponha que nos quatro primeiros meses de aplicação, um título, com capitalização mensal, acumulou 39,7088% de reajuste.

13. Sabendo que nos dois últimos meses as taxas de capitalização foram 8% e 12%, respectivamente, a capitalização acumulada dos dois primeiros meses foi

- A) 15,50%.
- B) 15,00%.
- C) 16,00%.
- D) 17,00%.
- E) 14,50%.

14. A capitalização acumulada dos dois últimos meses foi

- A) 20,00%.
- B) 23,00%.
- C) 19,00%.
- D) 22,00%.
- E) 20,96%.

15. Suponha que você trabalhe em um grupo nacional formado por 5 empresas (firmas). A tabela a seguir mostra o peso das 5 empresas componentes desse grupo empresarial nacional, no faturamento deste:

Firmas	Firma 1	Firma 2	Firma 3	Firma 4	Firma 5
Peso no faturamento (em %)	20	10	30	15	25

Em um determinado mês a diretoria do grupo pede para você calcular de quanto foi a variação do faturamento daquele mês, sabendo-se que naquele período o faturamento da firma 1 aumentou 20,00%, o da firma 2 diminuiu em 12,00%, o da firma 3 aumentou em 15,00%, o da firma 4 aumentou em 10,00% e o da firma 5 caiu em 4,00%. A que valor você chegaria?

- A) aumentou em 10,00%.
- B) aumentou em 8,50%.
- C) diminuiu em 2,00%.
- D) aumentou em 7,80%.
- E) diminuiu em 7,00%.

16. Uma rede de supermercado está vendendo um televisor LCD por R\$ 2.500,00 à vista. O supermercado também oferece a opção de o televisor ser pago em 12 prestações mensais iguais, porém, neste caso, seria cobrada uma taxa de juros de 2,00% ao mês. Nessas condições, qual seria o valor de cada prestação?

- A) R\$ 236,39.
- B) R\$ 230,98.
- C) R\$ 240,35.
- D) R\$ 239,82.
- E) R\$ 242,22.

17. Uma instituição financeira cobra de seus clientes uma taxa mensal de 7,50% pela utilização de cheque especial. Se a inflação anual da economia onde essa instituição está instalada for de 10% ao ano, qual é a taxa real anual de juros praticada pela instituição?

- A) 216,52%.
- B) 138,17%.
- C) 116,52%.
- D) 115,10%.
- E) 122,53%.

18. Um credor propôs ao seu devedor que ele amortizasse sua dívida em 36 prestações trimestrais iguais de R\$ 320,00. Qual é o valor da dívida, se a taxa de juros foi negociada em 6,00% ao trimestre?

- A) R\$ 4.678,71.
- B) R\$ 4.800,00.
- C) R\$ 5.102,50.
- D) R\$ 4.520,00.
- E) R\$ 5.203,00.

19. Uma empresa, estudando seus custos, resolveu aumentar o preço do seu principal produto em 10,00%. Passadas algumas semanas, a empresa viu que a estratégia tinha sido errada, pois as vendas caíram em um percentual maior do que 10,00%, significando perda de receita, então, a empresa resolveu aplicar um desconto ao preço de mercado do produto para que este fosse vendido pelo preço anterior. De quanto foi o percentual aproximado desse desconto?

- A) 10,00%
- B) 9,09%
- C) 11,00%
- D) 10,50%
- E) 8,50%

20. Uma máquina de uma empresa vai ser depreciada em 5 anos. Qual é a taxa de depreciação anual, se o método utilizado para a depreciação é o linear?

- A) 10,00%
- B) 25,00%
- C) 20,00%
- D) 15,00%
- E) 18,00%

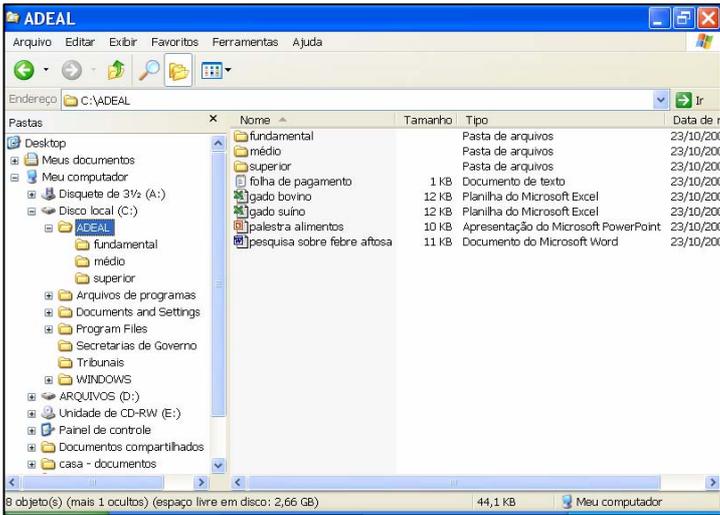
INFORMÁTICA

Nas questões abaixo, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como *clicar*, *clique simples* e *clique duplo* referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

21. Assinale a afirmativa correta.

- A) A placa-mãe é um dos dispositivos de *hardware* responsáveis pelo armazenamento de dados no computador, ou seja, é um tipo de memória secundária.
- B) O *mouse* e o teclado são dispositivos de *hardware* de entrada de dados.
- C) O HD (*Hard Disk*), ou disco rígido, é um tipo de memória secundária do computador, pois seus dados são voláteis, ou seja, são perdidos sem a presença de energia elétrica.
- D) A CPU (*Central Processing Unit*), além de ser responsável pelo processamento, também possui a capacidade de armazenar informações permanentes em seus circuitos, mesmo com o computador desligado.
- E) Com uma Unidade de CD-RW (*Compact Disc - ReWritable*) instalada no computador, é possível também gravar mídias de DVD (*Digital Video Disks*).

Baseando-se na figura abaixo, responda a questão 22.



22. Assinale a afirmativa correta

- A) A configuração atual do **Windows Explorer** permite a visualização de arquivos ocultos na pasta "ADEAL".
- B) O arquivo "folha de pagamento" é um documento do tipo texto e que pode ser aberto pelo aplicativo **Bloco de Notas**.
- C) O arquivo "palestra alimentos" é um arquivo de sistema que possui configurações necessárias para instalação de diversos tipos de *hardware*.
- D) "Gado bovino" é um arquivo do tipo **Planilha Excel** e que, provavelmente, possui extensão **.doc**, apesar de não ser possível visualizá-la a partir do **Windows Explorer**.
- E) As pastas "médio" e "superior" estão contidas na pasta "fundamental".

Baseando-se na figura abaixo, responda a questão 23.



23. Dadas as afirmativas abaixo,

- I. Para acessar o menu "Exibir" da **Barra de Ferramentas** é suficiente pressionar as teclas **ALT+X**.
- II. Em páginas *web*, geralmente, um texto sublinhado é um link.
- III. É possível acessar uma página *web* a partir do **Internet Explorer** digitando seu endereço na **Barra de Endereços** e pressionando a tecla **ENTER**.

está correto o que se afirma em

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

24. Assinale a afirmativa correta.

- A) No **Windows XP**, a **Lixeira** é acessível a partir da **Área de Trabalho**, dentro da opção **Meu Computador**.
- B) A **Área de Trabalho**, ou *Desktop*, é considerada uma pasta de sistema, pois nela estão instalados todos os aplicativos contidos no computador.
- C) O botão  **Iniciar** pertence a **Barra de Tarefas** da **Área de Trabalho** e contém atalhos para inúmeros programas instalados no computador.
- D) Ao pressionar as teclas **CTRL+ I** na **Área de Trabalho** o menu **Iniciar** é automaticamente expandido.
- E) Ao dar um clique duplo com o botão esquerdo do *mouse* sobre qualquer parte da **Área de Trabalho** é aberta uma janela de configuração de vídeo do computador.

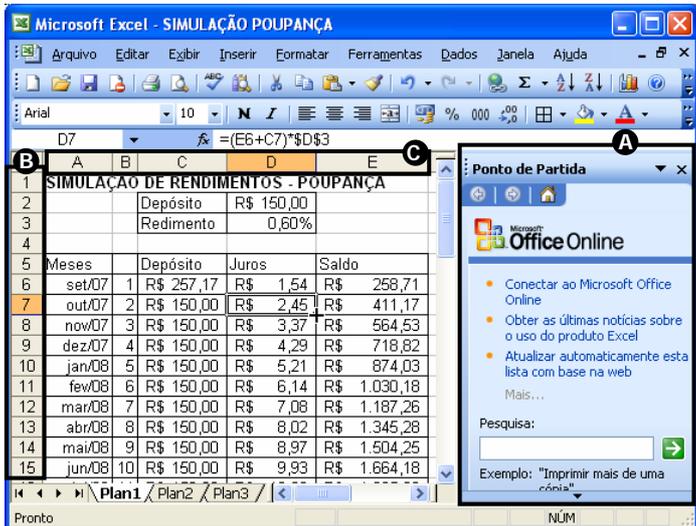
25. Dadas as afirmativas abaixo, com base no endereço web www.adeal.al.gov.br,

- I. **GOV.BR** indica que o endereço pertence a um *site* de uma organização não-governamental brasileira.
- II. **WWW** (*World Wide Web*) no início do endereço representa uma padronização de endereços *web* para acesso à maioria dos sites na *Internet*.
- III. **ADEAL** identifica um subdomínio pertencente ao domínio **AL.GOV.BR**.

está correto o que se afirma em

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

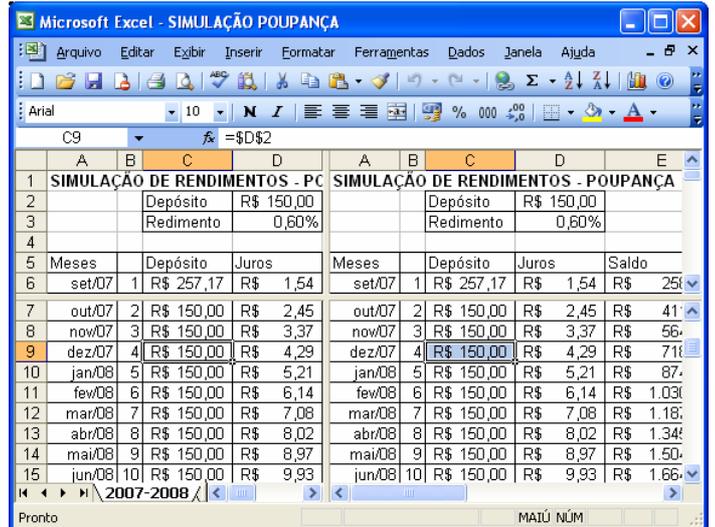
A figura abaixo serve como base para responder a questão 26.



26. A célula D7 está selecionada e o cursor do mouse está posicionado na extremidade inferior direita. O seu formato é de um sinal de mais +, logo se segurar o botão esquerdo do mouse e arrastá-lo até a célula D8, esta célula será preenchida por

- A) $= (E6+C7)*D\$3$.
- B) $= (E7+C7)*D\$4$.
- C) $= (E6+C8)*D\$5$.
- D) $= (E7+C8)*D\$3$.
- E) $= (E7+C8)*D\$4$.

A figura abaixo serve como base para responder as questões 27 e 28.



27. Dados os itens a seguir,

- I. O nome da planilha é SIMULAÇÃO POUPANÇA.
- II. Para editar o conteúdo da célula C2 basta dar um clique sobre a célula com o botão esquerdo do mouse.
- III. As teclas CAPS LOCK e NUM LOCK estão ativas.
- IV. O botão  é usado para inserir uma nova planilha.

verifica-se que apenas

- A) o I está correto.
- B) o III está correto.
- C) I e III estão corretos.
- D) I, II e III estão incorretos.
- E) III e IV estão incorretos.

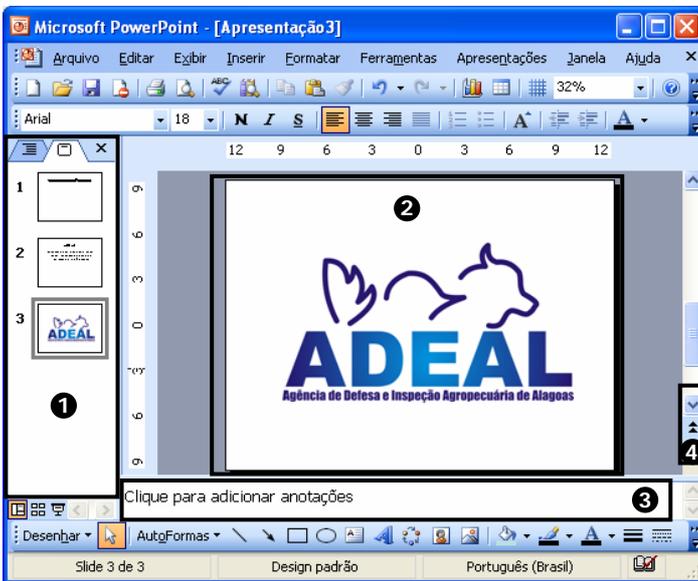
28. Na planilha, está ativo o recurso de

- A) Dividir, encontrado no menu Formatar.
- B) Congelar painéis, encontrado no menu Janela.
- C) Dividir, encontrado no menu Janela.
- D) Dividir, encontrado no menu Dados.
- E) Congelar painéis, encontrado no menu Dados.

29. Sobre a Mala direta é correto afirmar que, quando se executa uma mesclagem,

- A) um novo documento é criado para cada conjunto de informações exclusivas e essas informações substituem os espaços reservados adicionados ao documento secundário.
- B) dois novos documentos são criados para cada conjunto de informações exclusivas e essas informações substituem os espaços reservados adicionados ao documento secundário.
- C) será salvo automaticamente um arquivo que contém uma cópia de cada documento mesclado exclusivo.
- D) dois novos documentos são criados para cada conjunto de informações exclusivas e essas informações não substituem os espaços reservados adicionados ao documento principal.
- E) um novo documento é criado para cada conjunto de informações exclusivas e essas informações substituem os espaços reservados adicionados ao documento principal.

A figura abaixo serve como base para responder a questão 30.



30. Dadas as afirmativas a seguir,

- I. A movimentação pelos slides apenas poderá ser feita através dos quadros 1 e 4.
- II. Pressionando a tecla F5 será exibida a apresentação.
- III. Para inserir um Design de slide, basta seguir o caminho: menu Inserir > Design de slide.
- IV. A combinação de teclas **Ctrl + F1** exhibe ou oculta o Painel de Tarefas.

verifica-se que estão incorretas apenas

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Dadas as afirmações em relação ao processo de recrutamento,

- I. Recrutamento é apenas o processo de equiparar candidatos e depois treiná-los.
- II. Recrutamento é o conjunto de procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.
- III. É um sistema de informação por meio do qual a organização divulga e oferece ao mercado de recursos humanos, oportunidades de emprego que pretende preencher.
- IV. O recrutamento consiste em fornecer à organização um número m pessoas, aquelas necessárias ao mercado para a consecução de seus objetivos, a partir de dados de segmentação de clientes.
- V. É a busca de canais competentes e efetivos, sendo estes os mais diversos, de fontes de captação de indivíduos necessários e adequados às vagas em aberto.

verifica-se que

- A) II, IV e V estão corretas.
- B) I, II e III estão corretas.
- C) apenas a II está correta.
- D) II, III e V estão corretas.
- E) I e II estão corretas.

32. Considerando os tipos mais comuns de divulgação de recrutamento interno descritos abaixo,

- I. *Headhunters*.
- II. Notícias de vagas através de cartazes.
- III. Mensagens na intranet.
- IV. Indicação feita pelos empregados na empresa.
- V. Agências de emprego.

verifica-se que os itens

- A) II, IV e V estão corretos.
- B) II, III e IV estão corretos.
- C) apenas o II está correto.
- D) II, III e V estão corretos.
- E) I e II estão corretos.

33. Com o advento da era da globalização, o processo de recrutamento e seleção deixa de ser somente baseado na experiência e na capacidade técnica dos candidatos. As organizações estão cada vez valorizando o ser humano, ou seja, estão avaliando também seu potencial emocional e intelectual. Nessa perspectiva, é correto afirmar que

- A)** o recrutamento externo é a busca pelo profissional que se concentra na própria empresa, por meio de remanejamento de colaboradores que podem ser transferidos, promovidos ou ainda transferidos com promoção.
- B)** o recrutamento interno já trata da busca do profissional fora da empresa, no mercado de trabalho.
- C)** o recrutamento externo traz as seguintes vantagens para a empresa: traz novas idéias para a organização, renova e enriquece os recursos humanos da organização.
- D)** o recrutamento interno apresenta as seguintes desvantagens: as competências e características de personalidade dos candidatos são desconhecidas, o processo é mais longo e caro e requer maior investimento no processo de adaptação do novo colaborador.
- E)** o recrutamento externo é uma excelente opção para a empresa, pois, em geral, demanda menor custo e menor tempo na escolha do candidato; isso, dentre outras vantagens como: valorização de colaboradores, desempenho e potencial já conhecidos, aproveitamento de investimentos feitos em treinamento de pessoal.

34. Dadas as seguintes etapas da seleção,

- I. Contato telefônico breve, oferecendo a vaga e fornecendo as informações básicas, já verificando o interesse e a disponibilidade do candidato, convidando-o a participar do processo seletivo.
- II. Dinâmicas de grupo nas quais inicialmente procura-se promover um clima de integração e harmonia entre os candidatos, estimulando-os a uma participação ativa, propondo a vivência de situações semelhantes às atividades que exercerão em suas funções, objetivando observar atitudes, postura, linguajar, relacionamento interpessoal, traços de personalidade, interesses e comprometimento com a tarefa.
- III. Testes sobre o mercado de trabalho, quando necessário.
- IV. Redação de próprio punho, com tema livre ou a ser definido pelo selecionador.
- V. Entrevista individual para aprofundamento do conhecimento sobre o candidato e avaliação de sua firmeza frente a aceitação da proposta que lhe será apresentada.

verifica-se que

- A)** II, IV e V estão corretas.
- B)** I, II, IV e V estão corretas.
- C)** apenas a III está correta.
- D)** I e II estão corretas.
- E)** II, III e V estão corretas.

35. Em relação aos processos organizacionais, abaixo descritos,

- I. O máximo valor agregado ao produto/serviço para o cliente é diretamente relacionado à focalização dos processos que impulsionam a empresa e a criação de uma mentalidade inovadora.
- II. A maximização do valor do cliente repousa sobre a focalização dos processos de negócios; nunca começam e/ou terminam no cliente.
- III. Os processos secundários das empresas são: processo de confecção do produto, processo de geração de pedidos, processo de execução de pedidos e processo de atendimento ao cliente.
- IV. A empresa como um todo pode ser considerada como um processo; alternativamente podem ser identificados os principais processos de uma empresa, ou, ainda, pode ser estudado um processo finito manejável.
- V. Todos os processos, tais como o financeiro, o de recursos humanos ou o jurídico, existem para servir de apoio e medir o sucesso dos quatro processos centrais: processo de confecção do produto, processo de geração de pedidos, processo de execução de pedidos e processo de atendimento ao cliente.

verifica-se que

- A)** II, IV e V estão corretas.
- B)** I, II e III estão corretas.
- C)** apenas a II está correta.
- D)** II, III e V estão corretas.
- E)** I, IV e V estão corretas.

36. As estruturas organizacionais convencionais têm diversas características operacionais indesejáveis. Considerando o período acima, é falso afirmar:

- A)** A organização de uma empresa por processos pode ter a aparência de uma estrutura funcional, com áreas funcionais bem definidas, mas com processos operando efetivamente de forma ortogonal (na horizontal).
- B)** Na prática, as áreas funcionais e suas chefias não desaparecem quando a organização se estrutura por processos. À medida que os *process owners* (donos do processo) vão assumindo responsabilidade cada vez maior pelo projeto, pela estruturação e pelo funcionamento dos processos essenciais das empresas, os chefes das áreas funcionais se focam cada vez mais no treinamento e na capacitação do seu pessoal.
- C)** As estruturas organizacionais convencionais não priorizam as funções (áreas verticais) em detrimento dos processos essenciais e exageram na divisão de tarefas, pois não adotam o critério da otimização do funcionamento das áreas funcionais, o que leva à generalização.
- D)** Essas empresas têm muitos níveis hierárquicos, o que introduz impedâncias e perdas de carga e usam mais recursos que o indispensável.
- E)** A organização orientada por processos pressupõe que as pessoas trabalhem de forma diferente. Em lugar do trabalho individual e voltado a tarefas, a organização por processos valoriza o trabalho em equipe, a cooperação, a responsabilidade individual e a vontade de fazer um trabalho melhor.

37. Em relação às categorias de processos organizacionais,

- I. Processo-micro: o processo-micro é aquele que integra todos os processos de trabalho (finalísticos, de apoio e subprocessos) que estejam intrinsecamente ligados com a necessidade e a satisfação do cliente.
- II. Processos finalísticos: são aqueles que caracterizam a atuação da organização e que são apoiados por outros processos internos, resultando no produto ou serviço que é recebido ou notado por um cliente externo.
- III. Processos de apoio: geralmente produzem resultados imperceptíveis para os clientes externos, mas são essenciais para a execução dos processos finalísticos e/ou para a gestão efetiva da organização.
- IV. Subprocessos: são todas as tarefas e trabalhos desenvolvidos para a construção, viabilização e execução dos processos de apoio.
- V. Processo-macro: o processo-macro é aquele que integra todos os processos de trabalho (finalísticos, de apoio e subprocessos) que estejam intrinsecamente ligados com a necessidade e a satisfação do cliente.

verifica-se que

- A) I, II, III e V estão corretas.
- B) I, II e III estão corretas.
- C) apenas a II está correta.
- D) II, III e V estão corretas.
- E) II, III, IV e V estão corretas.

38. É importante que a organização conheça a si mesma, o que pretende divulgar de si, bem como a sua imagem organizacional perante os seus públicos. Considerando o período acima, é falso afirmar:

- A) Conhecendo as características de cada processo da comunicação organizacional, o gestor da comunicação poderá melhormente definir as estratégias de comunicação, bem como avaliar a efetividade destas.
- B) Sendo os públicos heterogêneos, faz-se necessário que a comunicação organizacional possa estabelecer uma compreensão de interesses entre a organização e apenas o governo.
- C) A comunicação organizacional ganha cada vez maior importância, pois não basta ter uma marca de tradição, um bom produto e serviço, estar certificada em qualidade, se ao mesmo tempo o público tem uma imagem negativa da organização, em função de crises não administradas, como por exemplo: questão ecologia, exploração de mão-de-obra infantil, falta de ética nas negociações, envolvimento de diretores em escândalos etc.
- D) O processo de comunicação organizacional será possível quando a organização e o gestor da comunicação organizacional entenderem que a imagem organizacional nunca pertence à organização e que todas as atitudes, valores, idéias, produtos e serviços, impressos em geral, comunicados, formarão nos públicos uma percepção da organização, que será traduzida pela imagem que fazem da organização, sendo ela positiva ou negativa.
- E) A organização possui uma missão, que é estabelecer com seus públicos uma ação de troca de interesses. Agindo de forma ética, poderá estabelecer, então, com os seus públicos, uma comunicação organizacional, em que os públicos tenham, dela, uma imagem sempre positiva.

39. Em relação às categorias de processos de comunicação organizacional,

- I. Comportamento Institucional: é a base da organização, este processo é representado pelos negócios (produtos e serviços), matérias-primas, dinheiro, ações, investimentos, doações, instalações, máquinas e equipamentos, recursos humanos e tecnologias.
- II. Realidade Institucional: o conjunto de condições objetivas da razão social da organização. Trata-se de um conjunto de condições empíricas que permeiam a existência real da organização como agente social.
- III. Imagem Institucional: neste processo, o público é o agente ativo e a organização o agente passivo, pois não pertence à organização a imagem; desse modo, é o público que teme, detém a imagem da organização.
- IV. Comunicação Institucional: é todo o processo de produção e envio de mensagens da organização aos seus públicos. É um conjunto de mensagens emitidas, consciente ou inconsciente, voluntário ou involuntariamente pela organização. Nesse sentido, a comunicação e a informação divulgadas da organização, fala de si mesma, como sujeito social e comunicador.
- V. Identidade Institucional: é um conjunto de caracteres próprios e exclusivos da organização: razão social, nome fantasia, logotipo, data de fundação, ramo de atuação, CGC etc.

verifica-se que

- A) II, III, IV e V estão corretas.
- B) I, II e III estão corretas.
- C) apenas a II está correta.
- D) II, III e V estão corretas.
- E) I, II, III, IV e V estão corretas.

40. Considerando as seguintes razões para a excelência no atendimento ao cliente,

- I. O cliente bem tratado volta sempre.
- II. O profissional de atendimento tem apenas 20% da responsabilidade sobre a satisfação do cliente.
- III. Sempre se tem uma segunda chance de causar boa impressão.
- IV. Relações eficazes com os clientes, aliadas à qualidade técnica e preço justo fortalecem a opinião pública favorável à Empresa.
- V. Opinião pública favorável suscita lucros, e boas relações profissionais geram produtividade.

verifica-se que

- A) I, II, III, IV e V estão corretas.
- B) I, II, IV e V estão corretas.
- C) apenas a III está correta.
- D) III, IV e V estão corretas.
- E) I, IV e V estão corretas.

41. A liderança é um tema importante para os gestores devido ao papel fundamental que os líderes representam na eficácia do grupo e da organização. Os líderes são responsáveis pelo sucesso ou fracasso da organização. Considerando o enunciado acima, é correto afirmar:

- A) Liderar é uma tarefa simples. Liderança não exige paciência, disciplina, humildade, respeito e compromisso, pois a organização é um ser vivo, dotado de colaboradores dos mais diferentes tipos.
- B) Pode-se definir liderança como o processo de responsabilizar as atividades relacionadas às tarefas dos membros de um grupo.
- C) Os líderes nunca influenciam seguidores. Por esse motivo, muitos acreditam que os líderes têm por obrigação considerar a ética de suas decisões. Apesar de a liderança ser importante para a gerência e estreitamente relacionada a ela, liderança e gerência não são os mesmos conceitos.
- D) Uma pessoa pode ser um gerente eficaz, um bom planejador e um gestor justo e organizado e, mesmo assim, não ter as capacidades motivacionais de um líder. Ou simplesmente pode ocorrer o contrário. Uma pessoa pode ser um gerente ineficaz, porém, em contrapartida, ter as habilidades necessárias para um bom líder.
- E) Entre os desafios apresentados pelo ambiente mutável, as organizações estão valorizando cada vez menos os gerentes que possuem habilidades de liderança. Qualquer pessoa que aspire a ser um gerente eficaz deve também se conscientizar de praticar e desenvolver suas habilidades de liderança.

42. Com relação aos tipos de liderança,

- I. Liderança Autocrática: na Liderança Autocrática o líder é focado apenas nas tarefas. Esse tipo de liderança também é chamado de liderança autoritária ou diretiva. O líder toma decisões individuais, desconsiderando a opinião dos liderados.
- II. Liderança Ditatorial: o líder assume e toma decisão com um colegiado.
- III. Liderança Liberal ou *Laissez faire*: *laissez-faire* é a contração da expressão em língua francesa *laissez faire, laissez aller, laissez passer*, que significa literalmente "deixai fazer, deixai ir, deixai passar".
- IV. Liderança Situacional: o líder é focado na situação que o leva a liderar.
- V. Liderança Democrática: chamada ainda de liderança participativa ou consultiva. Esse tipo de liderança é voltado para as pessoas e há participação dos liderados no processo decisório.

verifica-se que

- A) II, III, IV e V estão corretas.
- B) I, II e V estão corretas.
- C) apenas a II está correta.
- D) I, III e IV estão corretas.
- E) I, II, III, IV e V estão corretas.

43. Desde os tempos mais remotos, a liderança estratégica é considerada elemento fundamental ao sucesso de qualquer organização. Pessoas vêm sendo administradas em grupo há muito tempo, desde a pré-história. Considerando o enunciado acima, é falso afirmar:

- A) Os líderes estratégicos não diferem dos gerenciais e dos visionários. Os estratégicos sonham e tentam concretizar seus sonhos, sendo uma combinação do líder gerencial, que nunca pára para sonhar, e do visionário, que apenas sonha.
- B) Um líder estratégico provavelmente criará mais valor que a combinação de um líder visionário e de um gerencial. Os gerenciais buscam a estabilidade financeira da organização em curto prazo.
- C) Um líder estratégico cria a desordem, comete erros e, às vezes, é repreendido por seus chefes e subordinados, precisando até desculpar-se com os funcionários por ter criado muita desordem sem que eles estivessem preparados para isso. Entretanto, as recompensas valem a pena, visto que as pessoas que trabalham com esse líder apresentam um aumento em termos de energia e produtividade, realizando mais tarefas em um tempo menor.
- D) Os líderes visionários procuram a viabilidade em longo prazo da organização, querem mudar e inovar, a fim de criar valor em longo prazo. A integração desses dois tipos de liderança pode criar uma equipe de dois ou mais indivíduos que possa exercer liderança estratégica e criar valor para a organização.
- E) Um só indivíduo que combine, em sinergia, as qualidades de um visionário e de um gerencial realizará o máximo de criação de valor para a sua organização.

44. Dados os itens sobre as dimensões da satisfação do serviço no atendimento ao cliente,

- I. Aspectos tangíveis – Instalações e materiais usados durante a interação no processo de provisão do serviço: aparência física das instalações, limpeza, conservação.
- II. Cortesia e gentileza – Informação sobre o serviço em linguagem compreensível pelo usuário.
- III. Segurança – Possessão das habilidades e conhecimentos requeridos para a prestação do serviço.
- IV. Confiabilidade – Prestação do serviço sem erros.
- V. Segurança – Ausência de risco ou perigo durante a prestação do serviço.

verifica-se que

- A) I e V estão corretos.
- B) I, IV e V estão corretos.
- C) apenas o II está correto.
- D) III, IV e V estão corretos.
- E) I, II, III e V estão corretos.

45. No Brasil, poucas empresas atinaram para os benefícios que decorrem do uso de sistemas inteligentes de atendimento ao cliente. Algumas chegam até mesmo a medir periodicamente o nível de satisfação de seu cliente, mas nada fazem com esta informação, além de considerá-la custo. Considerando o enunciado acima, é falso afirmar:

- A) Atender o cliente com qualidade ou satisfazê-lo é uma filosofia empresarial baseada na parceria. É fundamental compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, com cortesia.
- B) É necessário se estabelecer um canal de comunicação direto entre cliente e empresa, por meio do qual o primeiro é regularmente ouvido, com muita atenção, e suas críticas e sugestões transformadas em especificações de melhores produtos e serviços.
- C) É apenas uma orientação o estímulo ao treinamento de todos aqueles que têm um contato com os clientes para que seja entregue aos mesmos o produto/serviço que lhe foi prometido. Em outras palavras, tem que se estabelecer uma parceria não somente com o cliente, mas também com seu funcionário.
- D) Estudos demonstram que, para a maioria das pessoas, a qualidade do serviço é mais importante do que seu preço, concluindo-se que os consumidores estão dispostos a pagar mais por serviços de qualidade.
- E) A implantação de um serviço orientado ao cliente necessita de um absoluto comprometimento da empresa inteira, a começar por aqueles que determinam os rumos e as estratégias maiores, ou seja, seus diretores e proprietários.

46. Ao ser contratado para trabalhar numa conhecida multinacional do setor de alimentação, João Paulo ficou entusiasmado com a possibilidade de poder observar a dinâmica de uma empresa competitiva da atualidade. Considerando seu posicionamento como uma das líderes de mercado, sabia que a organização praticava modelos de administração inovadores. Após duas semanas ocupando função operacional, estava desalentado por comprovar que sua atividade diária restringia-se a repetir movimentos pré-estabelecidos alhures.

Tendo como base a experiência de João Paulo, é possível afirmar:

- A) O modelo taylorista de trabalho está totalmente superado nos dias atuais devido às críticas recebidas no passado.
- B) Após o surgimento da Escola das Relações Humanas, o estudo de tempos e movimentos deixou de ser utilizado.
- C) Para ser bem sucedida na atualidade a empresa precisa abandonar por completo os pressupostos da administração científica.
- D) As teorias administrativas somente podem ser utilizadas em sua forma pura.
- E) Apesar das críticas recebidas, o sistema de trabalho preconizado por Taylor ainda é utilizado nos dias atuais, mesmo em organizações bem sucedidas por cultivar uma imagem arrojada delas próprias.

47. “Isso não vai lhe servir para nada aqui, os seus estudos, meu rapaz! Você não veio aqui para pensar, mas para fazer os gestos que vão mandá-lo fazer [...] Não precisamos de imaginativos na nossa fábrica. É de chipanzés que a gente precisa [...] Mais um conselho. Não nos fale nunca mais de sua inteligência! Pense por você, meu amigo! E estamos conversados”.

O trecho acima foi reproduzido de um romance da literatura francesa, *Viagem ao fim da noite*, no qual o protagonista tenta exibir seus conhecimentos durante um processo de seleção para trabalhar numa fábrica. Ao descrever tal situação, o autor, Louis Ferdinand Céline, está fazendo uma clara alusão

- A) à perspectiva contingencial.
- B) à visão integrada e sistêmica.
- C) à administração científica.
- D) à teoria das relações humanas.
- E) ao sistema flexível de produção.

48. Uma das preocupações da administração científica foi a de criar condições de trabalho que, ao garantir o bem-estar físico do trabalhador e a diminuição da fadiga, estaria proporcionando a correta execução das atividades propostas. Pode-se afirmar com isso que os engenheiros estavam buscando atingir

- A) eficiência.
- B) efetividade.
- C) eficácia.
- D) estruturação.
- E) estática.

49. A Teoria Clássica da Administração trabalhou em uma perspectiva diferenciada da Administração Científica. A ênfase atribuída por Fayol e seus seguidores foi centrada em:

- A) tarefas.
- B) estrutura.
- C) tecnologia.
- D) ambiente.
- E) pessoas.

50. Ao se preocupar com o controle dentro da organização, os gerentes atuais buscam desmistificar o pressuposto autoritário vinculado ao termo. Das opções abaixo relacionadas, qual é a única que não explica o porquê da existência da função controle?

- A) Diminuir o risco de desperdício de recursos produtivos.
- B) Alinhar o planejamento organizacional com as mudanças em curso no ambiente.
- C) Acompanhar o desenvolvimento de todo o processo produtivo.
- D) Estabelecer domínio sobre os colaboradores da organização.
- E) Monitorar as ações estratégicas e operacionais da organização.

51. Ao apresentar as funções administrativas como *planejamento, organização, direção e controle*, significa dizer que estas são

- A) independentes e precisam ser tratadas de forma autônoma para cumprir seus objetivos precípuos.
- B) indissociáveis e complementares no sentido de estabelecerem insumos umas às outras.
- C) necessárias e articuladas para implantar mecanismos de avaliação com base em indicadores não estabelecidos no planejamento.
- D) relevantes e consistentes com a disciplina de trabalho definida em manuais gerais para o exercício do processo administrativo.
- E) impessoais e preocupadas exclusivamente com o uso do equipamento durante a execução das diversas etapas do processo produtivo.

52. A Teoria das Relações Humanas estabelece uma diferenciação da perspectiva clássica ao deslocar a ênfase na estrutura e nas tarefas para a ênfase nas pessoas. Seu surgimento está vinculado aos estudos efetuados por Elton Mayo. A pesquisa por ele conduzida ficou conhecida como

- A) teoria dos jogos.
- B) modelo Skinneriano de estímulo-resposta.
- C) experiência de Hawthorne.
- D) abordagem de Tavistock.
- E) sistema behaviorista.

53. Ao levantar como hipótese uma tese da administração científica, paradoxalmente, uma das conclusões dos estudos de Elton Mayo foi a de que “o nível de produção é resultante da integração social”. Tal conclusão significa:

- A) A produtividade tem relação direta com a capacidade física e fisiológica do empregado.
- B) As normas sociais e expectativas dos trabalhadores não afetam a dinâmica produtiva.
- C) Quanto mais integrado socialmente no grupo, tanto menor será a disposição do operário em produzir.
- D) O desajuste social garante o cumprimento dos padrões de trabalho estabelecidos.
- E) É a capacidade social do trabalhador que estabelece o seu nível de competência e de eficiência.

54. A Teoria de Campo de Kurt Lewin discute o papel importante que a motivação exerce sobre o comportamento humano. De acordo com seus estudos,

- A) o comportamento humano é derivado da totalidade de fatos coexistentes.
- B) a dinâmica do campo depende da parte considerada principal pelo gerente.
- C) o comportamento humano depende apenas do seu passado.
- D) o comportamento é função ou resultante da interação entre tecnologia e controle organizacional.
- E) campo dinâmico se constitui nas projeções de futuro dos indivíduos.

55. Abraham Maslow estabeleceu uma hierarquia das necessidades humanas, segundo a qual as pessoas satisfazem a suas necessidades em uma ordem específica, de cima para baixo. A seguir, são apresentadas essas necessidades e seu significado. A relação correta entre necessidade e seu significado é:

- A) Fisiológicas – amizade, afeição, aconchego e amor.
- B) Segurança – proteção contra ameaças e privação.
- C) Sociais – comida, água, sexo e abrigo.
- D) Do Ego – conscientização do próprio potencial total e tornar-se tudo de que se é capaz.
- E) Auto-realização – independência, realização, liberdade, *status* e reconhecimento.

56. O conceito de Burocracia, segundo Max Weber, constitui-se na organização eficiente por excelência. Para alcançar essa eficiência, o aparato burocrático possui uma série de características que são listadas abaixo, exceto:

- A) caráter formal das comunicações.
- B) impessoalidade nas relações.
- C) hierarquia de autoridade.
- D) rotinas e procedimentos flexíveis.
- E) profissionalização dos participantes.

57. Selznick, ao estudar organizações sob a óptica da burocracia, incorporou a possibilidade de sua flexibilização como forma de se adaptar às exigências tanto externas dos clientes quanto internas dos participantes. A seguir, são apresentados alguns princípios, baseados nas pesquisas de Selznick, que auxiliam o estudo da burocracia, exceto:

- A) A organização burocrática é uma estrutura social que não permite desenvolver capacidade adaptativa.
- B) Dentro da organização formal desenvolve-se uma estrutura informal.
- C) A burocracia deve ser compreendida sob o ponto de vista estrutural e funcional.
- D) Todas as organizações formais estão sujeitas às pressões do ambiente.
- E) A estrutura informal gera atitudes espontâneas dos indivíduos e a formação de subgrupos.

58. Para sobreviver nos mercados altamente competitivos da atualidade, as organizações buscam fidelizar seus clientes com base no atendimento de suas necessidades ao oferecer produtos e serviços de qualidade. Quanto à gestão da qualidade total, pode-se afirmar:

- A) Foi um modismo da década de 80 que já deixou de ser preocupação das gerências atuais.
- B) Tem sua aplicação restrita à produção de bens de consumo.
- C) Quando aplicada em organizações de serviços, não apresenta resultados mensuráveis.
- D) Somente tem apresentado resultados eficientes em empresas japonesas.
- E) Busca a integração da qualidade a todos os níveis da organização.

59. O conceito de melhoria contínua reconhece que a melhoria da qualidade é uma jornada sem fim e que há necessidade de se buscar continuamente novas abordagens para a melhoria da qualidade. Esse conceito é conhecido como

- A) Kanban.
- B) Benchmarking.
- C) Poka-yoke.
- D) Kaizen.
- E) Outsourcing.

60. Para garantir a qualidade total, as organizações utilizam uma série de ferramentas para auxiliar na coleta, no agrupamento, na apresentação e na análise dos dados gerados por um processo. A apresentação dos passos requeridos para produzir um produto ou serviço, com o uso de digramas que estabelecem seu mapeamento, é conhecido como

- A) fluxograma de processos.
- B) listas de verificação.
- C) diagrama de causa-e-efeito.
- D) cartas de controle.
- E) histograma.

ATENÇÃO!

É proibido o destaque desta folha com o GABARITO da sua prova, sob pena de eliminação do processo.

Gabarito do Candidato

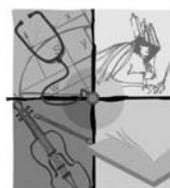
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

Este GABARITO apenas poderá ser devolvido ao candidato pelo Fiscal de Sala.

Realização:



um **novo** estado de **espírito**
45 anos



viva
UFAL
Universidade Federal de Alagoas

www.ufal.br