



INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul

DOMINGO DE MANHÃ

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO RIO GRANDE DO SUL – IFRS
CONCURSO PÚBLICO Nº 36/2022**

TECNÓLOGO EM PROCESSOS GERENCIAIS

INSTRUÇÕES

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem esse certame.

1. Atente-se aos avisos contidos no quadro da sala.
2. Seus pertences deverão estar armazenados dentro de embalagem específica fornecida pelo fiscal, permanecendo em sua posse somente caneta esferográfica de ponta grossa, de material transparente, com tinta preta, documento de identificação, lanche e água, se houver. A utilização de qualquer material não permitido em edital é expressamente proibida, acarretando a sua imediata eliminação do certame.
3. Certifique-se de que este caderno:
 - contém 40 (quarenta) questões;
 - refere-se ao cargo para o qual realizou a inscrição.
4. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras A, B, C, D e E, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
5. Será respeitado o tempo para realização da prova conforme previsto em edital, incluindo o preenchimento da grade de respostas.
6. Os três últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
7. A responsabilidade referente à interpretação dos conteúdos das questões é exclusiva do candidato.
8. No caderno de prova, você poderá rabiscar, riscar e calcular.
9. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados na data descrita no Cronograma de Execução desse certame.



V1_23/05/2022 08:28:03



Instrução: As questões de números 01 a 10 referem-se ao texto abaixo. Os destaques ao longo do texto estão citados nas questões.

Em caso de felicidade

Por Jeferson Tenório

01 Em caso de felicidade eu prefiro a vida.
02 Tenho essa frase anotada em algum bloco desses no qual costume registrar meus
03 pensamentos, passei anos sem entender ao certo o que ela de fato significava para mim,
04 entretanto, os anos foram passando e um dia eu conheci a palavra lucidez.
05 Desde então, comecei a entender o que essa frase me sinalizava. Quando conhecemos a
06 palavra lucidez há algo de grave nisso. Dizemos adeus _____ ilusões e como num lampejo
07 começamos a suspeitar de que existe algo mais importante **que** a ideia de felicidade, algo mais
08 poderoso e simples, algo menos fugaz e menos ilusório.
09 Quando abandonamos a ideia de felicidade, deixamos para trás aquilo **que** nos torna
10 incapazes para _____ vida. Aos poucos, me dei conta de que tornar minha vida interessante era a
11 única coisa importante a se fazer. Mas isso dá trabalho. E para começar, tive de aceitar a tristeza
12 que é o que se faz quando achamos **que** a vida não tem razão.
13 Ao longo de minhas tentativas com a escrita, construí alguns personagens tristes, mas a
14 tristeza desses homens e mulheres **que** inventei e que estão a caminhar pelas ruas todos os
15 dias, não é um recurso de autopiedade, nem tampouco são personagens deprimidos. A tristeza
16 deles foi o modo que eles encontraram para viver.
17 Se algum dia eu cedi _____ ideia de felicidade, foi quando descobri que vivo num tempo fora
18 do tempo. Que corremos o tempo todo atrás de um presente **que** não existe, e que lutamos
19 cotidianamente com a passagem das horas. E agora entendo o nosso corpo como uma ampulheta
20 orgânica a nos dizer que temos de caminhar sempre e não há o que fazer quanto a isso.
21 Pois, se não há o que fazer, que façamos que a peregrinação seja interessante. Talvez
22 seja isto: precisamos deslocar nossa ideia de uma felicidade plena e sem sobressaltos para uma
23 vida mais interessante e imprevisível. Uma vida capaz de nos cativar e que nos fizesse olhar
24 para as coisas com mais honestidade.
25 A grande ilusão de apostarmos tudo em um momento único, como se todas as alegrias
26 estivessem reservadas num futuro longínquo é o que parece ser mais pernicioso. Tolstói talvez
27 seja mais duro ao dizer que nem sempre as pessoas se casam para serem felizes. Simplesmente
28 porque o cotidiano nos impõe uma série de obrigações burocráticas e que constantemente nos
29 afastam daquele ideal de felicidade no qual tudo é eterno, um lugar onde não há fracasso, nem
30 tédio, nem dor.
31 Talvez seja melhor pensarmos que as pessoas se unem não para serem felizes, mas para
32 tornar suas vidas interessantes. O que me parece menos ambicioso e arrogante de nossa parte.
33 Assistindo a uma entrevista do psicanalista Contardo Calligaris, entendi melhor sobre essa ilusão
34 de procurarmos a felicidade no futuro. E dessa supervalorização da política da felicidade. Dizia
35 ele que o mais importante não são os momentos felizes, mas os de trabalharmos arduamente
36 para nos apaixonarmos por aquilo que fazemos de nossas vidas. E tornar nossa vida apaixonante
37 não depende apenas de nós mesmos, mas também depende daquilo que nós fazemos com as
38 pessoas.

(Disponível em: <https://palavrraria.wordpress.com/tag/a-cronica-de-jeferson-tenorio/> – texto adaptado especialmente para esta prova).

QUESTÃO 01 – Considerando o exposto pelo texto, analise as assertivas a seguir:

- I. O autor, a partir da frase anotada num pedaço de papel, compreendeu imediatamente o significado da felicidade.
- II. Parte da obra escrita do autor apresenta a criação de personagens deprimidos.
- III. O emprego da metáfora da ampulheta orgânica representa um alerta que nos indica a continuidade da vida e que temos que seguir adiante.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 02 – Assinale a alternativa que NÃO completa corretamente, de acordo com o texto, a frase a seguir: Para pararmos de buscar a felicidade, precisamos...

- A) Não buscar ilusões.
- B) Aceitar a tristeza.
- C) Lutar com a passagem das horas.
- D) Entender que as alegrias não estão num futuro longínquo.
- E) Não apostarmos tudo num único momento.

QUESTÃO 03 – Considerando o emprego do acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das linhas 06, 10 e 17.

- A) às – à – à
- B) às – a – à
- C) às – a – a
- D) as – a – à
- E) as – à – à

QUESTÃO 04 – Assinale a alternativa que poderia substituir corretamente a palavra “fugaz” (l. 08) sem causar significativas alterações ao sentido original do texto.

- A) Breve.
- B) Longo.
- C) Contínuo.
- D) Duradouro.
- E) Prologado.

QUESTÃO 05 – Considerando o emprego correto da vírgula, analise as assertivas a seguir e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () Na linha 04, a vírgula hachurada separa a ocorrência de um adjunto adverbial.
- () Na linha 13, a primeira ocorrência da vírgula separa duas orações.
- () Na linha 17, a vírgula marca a separação de uma oração subordinada adverbial condicional.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – V – F.
- B) V – F – F.
- C) V – V – V.
- D) F – F – V.
- E) F – V – V.

QUESTÃO 06 – Assinale a alternativa que apresenta a correta reescrita do trecho “Tolstói talvez seja mais duro ao dizer que nem sempre as pessoas se casam para serem felizes” sem causar alterações ao sentido original do texto.

- A) Tolstói talvez seja mais duro embora diga que nem sempre as pessoas se casam para serem felizes.
- B) Tolstói talvez seja mais duro a não ser que diga que nem sempre as pessoas se casam para serem felizes.
- C) Tolstói talvez seja mais duro para que diga que nem sempre as pessoas se casam para serem felizes.
- D) Tolstói talvez seja mais duro mesmo que diga que nem sempre as pessoas se casam para serem felizes.
- E) Tolstói talvez seja mais duro quando diz que nem sempre as pessoas se casam para serem felizes.

QUESTÃO 07 – Assinale a alternativa que apresenta a correta função sintática da oração sublinhada no trecho a seguir: “começamos a suspeitar de que existe algo mais importante” (l. 07).

- A) Complemento Nominal.
- B) Objeto Indireto.
- C) Objeto Direto.
- D) Aposto.
- E) Predicativo do Sujeito.

QUESTÃO 08 – Assinale a alternativa que apresenta o sentido correto expresso pela conjunção “pois” (l. 21).

- A) Conclusão.
- B) Condição.
- C) Concessão.
- D) Explicação.
- E) Oposição.

QUESTÃO 09 – Assinale a alternativa na qual a palavra “que” (em destaque) NÃO tenha sido empregada como pronome relativo.

- A) Linha 07.
- B) Linha 09.
- C) Linha 12.
- D) Linha 14.
- E) Linha 18.

QUESTÃO 10 – Analise as assertivas a seguir a respeito da palavra “sobressalto”:

- I. A palavra foi formada por derivação parassintética.
- II. Identifica-se na palavra um dígrafo.
- III. Trata-se de um substantivo comum de dois gêneros.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 11 – Relativamente ao previsto na Constituição Federal, a União não intervirá nos Estados nem no Distrito Federal para:

- A) Garantir o livre exercício de qualquer dos Poderes nas unidades da Federação.
- B) Prover a execução de lei federal, ordem ou decisão judicial.
- C) Reorganizar as finanças da unidade da Federação que, por motivo de força maior, suspender o pagamento da dívida fundada por mais de dois anos consecutivos.
- D) Pôr termo a grave comprometimento da ordem pública.
- E) Repelir invasão estrangeira ou de uma unidade da Federação em outra.

QUESTÃO 12 – Segundo os exatos termos do Decreto nº 1.171/1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, a(o) _____ da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem comum.

Assinale a única alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) finalidade
- B) honestidade
- C) empatia
- D) bom senso
- E) moralidade

QUESTÃO 13 – Com referência na Lei nº 11.892/2008, que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, e cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, em sua Seção I, que trata da criação dos Institutos Federais, analise as assertivas abaixo:

- I. Os Institutos Federais poderão conceder bolsas de pesquisa, desenvolvimento, inovação e intercâmbio a alunos, docentes e pesquisadores externos ou de empresas, a serem regulamentadas por órgão técnico competente do Ministério da Educação.
- II. A unidade de ensino que compõe a estrutura organizacional de instituição transformada ou integrada em Instituto Federal passa de forma automática, independentemente de qualquer formalidade, à condição de campus da nova instituição.
- III. A relação dos campi que integrarão cada um dos Institutos Federais criados nos termos da Lei nº 11.892/2008 será estabelecida em ato do Ministro de Estado da Educação.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 14 – Com fundamento no Estatuto Nacional da Igualdade Racial, Lei Federal nº 12.288/2010, analise as assertivas abaixo e assinale V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () O direito à saúde da população negra será garantido pelo poder público mediante políticas universais, sociais e econômicas destinadas à redução do risco de doenças e de outros agravos.
- () Na produção de filmes e programas destinados à veiculação pelas emissoras de televisão e em salas cinematográficas, deverá ser adotada a prática de conferir oportunidades de emprego para atores, figurantes e técnicos negros, sendo vedada toda e qualquer discriminação de natureza política, ideológica, étnica ou artística.
- () O poder público federal instituirá, na forma da lei e no âmbito dos Poderes Legislativo e Executivo, Ouvidorias Permanentes em Defesa da Igualdade Racial, para receber e encaminhar denúncias de preconceito e discriminação com base em etnia ou cor e acompanhar a implementação de medidas para a promoção da igualdade.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – F – F.
- B) V – V – V.
- C) V – F – V.
- D) F – V – V.
- E) F – F – F.

QUESTÃO 15 – De acordo com os exatos termos da Lei nº 11.091/2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, a(o) _____ é a posição do servidor na Matriz Hierárquica dos Padrões de Vencimento em decorrência da capacitação profissional para o exercício das atividades do cargo ocupado, realizada após o ingresso.

Assinale alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) nível de capacitação
- B) plano de carreira
- C) nível de classificação
- D) ambiente organizacional
- E) usuário

QUESTÃO 16 – Com base nos termos da Lei nº 8.112/1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa INCORRETA.

- A) A posse ocorrerá no prazo de trinta dias contados da publicação do ato de provimento.
- B) Exercício é o efetivo desempenho das atribuições do cargo público ou da função de confiança.
- C) A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.
- D) O início, a suspensão, a interrupção e o reinício do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.
- E) A posse poderá dar-se mediante procuração genérica.

QUESTÃO 17 – Em relação à Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, analise as assertivas abaixo, assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas.

- () São capazes, para fins de processo administrativo, os maiores de vinte e um anos, ressalvada previsão especial em ato normativo próprio.
- () Um órgão administrativo e seu titular poderão, se não houver impedimento legal, delegar parte da sua competência a outros órgãos ou titulares, ainda que estes não lhe sejam hierarquicamente subordinados, quando for conveniente, em razão de circunstâncias de índole técnica, social, econômica, jurídica ou territorial.
- () O ato de delegação é revogável a qualquer tempo pela autoridade delegante.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – F – F.
- B) V – V – V.
- C) V – F – V.
- D) F – V – V.
- E) F – F – F.

QUESTÃO 18 – Tendo como parâmetro o Regimento Geral do IFRS, analise as assertivas abaixo:

- I. A Defensoria Pública da União tem por finalidade a execução dos encargos de consultoria e assessoramento jurídicos, a defesa judicial e extrajudicial do IFRS, bem como zelar pelo cumprimento das normas legais emanadas do poder público.
- II. Os membros do Conselho Superior (titulares e suplentes) serão designados por ato do Reitor.
- III. As diretorias sistêmicas e outros órgãos da Reitoria, que possam vir a ser criados, são órgãos responsáveis por planejar, coordenar, executar e avaliar os projetos e atividades na sua área de atuação, de acordo com o Regimento da Reitoria ou das Pró-reitorias às quais estejam vinculados.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 19 – Analise as assertivas abaixo assinalando V, se verdadeiras, ou F, se falsas, referenciando-se nos termos do Estatuto do IFRS.

- () Estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento humano e socioeconômico local e regional, é um objetivo do Instituto Federal.
- () Ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional, é uma finalidade e característica do IFRS.
- () A inclusão social de pessoas afrodescendentes, indígenas e em situação de vulnerabilidade social, é um princípio norteador do IFRS.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – F – V.
- B) V – V – F.
- C) V – V – V.
- D) F – V – F.
- E) F – F – V.

QUESTÃO 20 – Segundo os termos da Lei nº 8.112/1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, a(o) _____ destina-se a compensar as despesas de instalação do servidor que, no interesse do serviço, passar a ter exercício em nova sede, com mudança de domicílio em caráter permanente, vedado o duplo pagamento de indenização, a qualquer tempo, no caso de o cônjuge ou companheiro que detenha também a condição de servidor, vier a ter exercício na mesma sede.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) ajuda de custo
- B) indenização
- C) subsídio
- D) vencimento
- E) gratificação

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21 – Pode se dizer que, quando ocorre o excesso de burocratização, a organização passa a demonstrar carência de eficiência e de eficácia, podendo comprometer os seus resultados de forma significativa. Além disso, seu mau dimensionamento pode se desdobrar em todos os níveis de gestão, uma vez que o grupo acaba por supervalorizar mais as regras, os rituais, os horários, podendo levar a organização à paralisia em termos de mudanças e adaptações frente ao seu do mercado de atuação. Dentre os sintomas mais visíveis dessa “patologia burocrática”, é possível destacar:

- I. Alta concentração de autoridade na gestão superior.
- II. Existência de controles excessivos, com custo superior ao risco envolvido.
- III. Grande valorização dos controles prévios.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 22 – As empresas, hoje, são muito mais complexas do que costumavam ser, operando em ambientes de rápida mudança, competitivos e em escala global, a ponto de transformarem rapidamente vantagens em desvantagens competitivas. Uma forma de lidar com a complexidade organizacional e ambiental é ter uma visão sistêmica das organizações. Em vez de uma visão fracionada dos processos, uma abordagem de sistemas encoraja os gestores a explorar as conexões entre as diferentes partes da empresa. A abordagem sistêmica da organização torna-se relevante em termos de resultados, pois permite aos gestores criar *sinergia*, que pode ser definida, segundo Williams (2017), como:

- A) Conjunto de elementos inter-relacionados que funciona como um todo.
- B) Sistemas menores que operam dentro do contexto de um sistema maior.
- C) Quando dois ou mais subsistemas que trabalham juntos podem produzir mais do que poderiam fazer separadamente.
- D) Sistemas que podem se sustentar sem interagir com seus ambientes.
- E) Sistemas que só podem se sustentar interagindo com seus ambientes, dos quais dependem para sobreviver.

QUESTÃO 23 – Embora se saiba que os gestores se envolvem em planejamento, organização, liderança e controle, se você os acompanhar durante um dia típico de trabalho, provavelmente não usará esses termos para descrever o que eles realmente fazem. Em vez disso, será possível visualizar seus papéis organizacionais relativos: interpessoais, informacionais e de tomadores de decisões. Em relação ao papel interpessoal dos gestores, é possível evidenciar:

- I. Desempenho do papel de representação em atividades cerimoniais e institucionais.
- II. Desempenho do papel de líder para motivar e incentivar os colaboradores a cumprir os objetivos organizacionais.
- III. Desempenho do papel de elemento de ligação quando lidam com pessoas fora de suas unidades.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 24 – Cada organização tem a responsabilidade de definir os atributos através dos quais escolherá seus futuros líderes e gestores. A ausência de parâmetros para essa escolha poderá criar uma competição degenerativa pelos espaços de poder. Na medida em que há critérios formais para a seleção das lideranças, a organização garante que a pessoa indicada tem as condições técnicas e comportamentais adequadas para exercer seu papel, podendo serem destacados os seguintes parâmetros:

- I. Legitimidade técnica: reconhecimento por seus pares e chefias como referência em seu trabalho, resultantes das suas qualidades técnicas ou funcionais.
- II. Aspectos comportamentais: aspectos ligados ao relacionamento interpessoal, às atitudes diante do trabalho e à adesão aos valores organizacionais.
- III. Alcance de resultados: atender às expectativas definidas pela organização e pelas chefias em relação aos objetivos e metas estabelecidos.

Quais estão corretos?

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

QUESTÃO 25 – Em relação às políticas de gestão de pessoas, ao aplicar recursos em _____, a organização procura relacionar as respectivas necessidades identificadas aos objetivos corporativos, buscando aprimorar as competências das pessoas, reconhecer e valorizar os talentos humanos, identificar pessoas em condições a ocuparem os seus postos-chave, bem como avaliar a relação custo-benefício no que diz respeito aos resultados.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) remuneração
- B) avaliação de desempenho
- C) recrutamento e seleção
- D) capacitação e desenvolvimento
- E) comunicação interna

QUESTÃO 26 – Segundo Ferreira (2017), pode-se dizer que “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é o conjunto de ações que a empresa realiza para implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho”. A aplicação dos modelos de QVT ocorre quando se observa a empresa e os trabalhadores como um todo, num enfoque biopsicossocial, propondo uma visão integrada do ser humano, segundo a qual cada pessoa pode ser compreendida em três níveis: biológico, psicológico e social. Os modelos de QVT, a fim de melhorar a satisfação das pessoas nas organizações, apresentam características comuns, como:

- I. Variedade e desafios das atividades.
- II. Aprendizagem contínua.
- III. Salários acima da média do mercado.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 27 – Na gestão de pessoas, as políticas de _____ visam estabelecer objetivos ambiciosos, realistas e alcançáveis a todos os colaboradores, bem como dar feedback às pessoas periodicamente, agir preventivamente, indicando pontos a corrigir ou melhorar, reforçando o compromisso com a organização de forma isenta e imparcial.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Avaliação de desempenho
- B) Recrutamento e Seleção
- C) Remuneração
- D) Capacitação e Desenvolvimento
- E) Qualidade de Vida no Trabalho

QUESTÃO 28 – Para Oliveira (2018), geralmente as organizações têm dificuldade de ver os reais benefícios de um sistema de informações gerenciais. Entretanto, pode-se trabalhar com base em hipóteses, o que propicia ao executivo um entendimento, ainda que genérico, de sua importância. Nesse sentido, pode-se afirmar que o sistema de informações gerenciais pode proporcionar os seguintes benefícios para as empresas:

- I. Melhoria no acesso às informações, apresentando relatórios mais precisos e rápidos.
- II. Melhoria nos serviços, sejam eles internos ou externos à empresa.
- III. Melhoria na tomada de decisões, por intermédio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 29 – Ao abordarmos o tema comunicação organizacional, é possível verificar a necessidade de melhorar a qualidade das mensagens corporativas em detrimento da diversidade dos canais hoje disponíveis. No processo de comunicação, uma das etapas a ser otimizada é a *decodificação*, caracterizada por:

- A) Apresentar uma mensagem no formato escrito, verbal ou simbólico que seja passível de ser reconhecida e compreendida pelo receptor.
- B) Apresentar uma mensagem de retorno ao remetente, indicando a compreensão da mensagem pelo receptor.
- C) Apresentar interferência na transmissão da mensagem pretendida.
- D) Traduzir a forma escrita, verbal ou simbólica de uma mensagem em uma mensagem entendida.
- E) Representar o vocabulário particular de uma profissão ou grupo.

QUESTÃO 30 – Sabe-se que, em momentos de crise, uma tendência apresentada pelas organizações é reduzir investimentos, inovações, dentre outros objetivos. Contudo, há organizações que aproveitam essa situação para rever os seus projetos atuais e futuros. Assim, pode-se dizer que é fundamental revisar e detalhar o escopo dos projetos a fim de obter estimativas mais precisas. A decomposição hierárquica do projeto orientada às entregas, que subdivide o trabalho em partes menores e mais facilmente gerenciáveis, corresponde:

- A) Ao termo de abertura de projeto.
- B) Ao planejamento do escopo.
- C) À gestão do tempo.
- D) À estrutura analítica de projeto.
- E) À gestão de riscos.

QUESTÃO 31 – No processo de diagnóstico para gestão estratégica, os representantes organizacionais buscam compreender a real situação quanto ao impacto dos elementos externos sobre a competitividade do seu negócio. A partir de um levantamento sobre as variáveis tecnológicas, políticas econômicas e socioculturais, esta análise pode evidenciar oportunidades e ameaças. Tais elementos compreendem a análise de:

- A) Ambiente externo.
- B) Ambiente interno.
- C) Macroambiente.
- D) Microambiente.
- E) Setor.

QUESTÃO 32 – Ao elaborar o *Balanced Scorecard* – BSC, a organização utiliza-se também da elaboração de um mapa estratégico. Esse mapa exhibe, de forma resumida, a distribuição dos objetivos estratégicos pelas quatro perspectivas. Dessa forma, são características relevantes em um mapa estratégico:

- I. A exibição do desdobramento dos objetivos, elencando, inclusive, quem serão os departamentos da empresa e os profissionais responsáveis pelas ações.
- II. A listagem das metas distribuídas por perspectiva, as quais usualmente são dadas na forma numérica ou percentual.
- III. A proposição de relações de causa e efeito entre diversos objetivos estratégicos do BSC.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 33 – Na Matriz BCG (*Boston Consulting Group*), a qual analisa o crescimento do mercado e a participação de mercado de determinados produtos, o quadrante “vacas leiteiras” corresponde a qual situação?

- A) O mercado não cresce e o produto fica estagnado. Produto tem baixa participação e não tem crescimento. São produtos estagnados que podem começar a dar prejuízo caso a empresa decida mantê-los em seu portfólio.
- B) O mercado cresce, mas o produto não desempenha boas vendas nem aumenta sua participação. O desafio é saber a hora de parar de investir em tal produto ou descartá-lo.
- C) O mercado não cresce, mas o produto tem uma boa participação, embora esta mesma participação não aumente. Os produtos conferem bons lucros com pouco gasto em sua manutenção e, por isso, devem ser mantidos no portfólio.
- D) Para as empresas, é o melhor desempenho possível. Mercado em crescimento e produto também aumentando sua participação em seu segmento.
- E) Devem ser analisados os principais concorrentes, o poder de barganha destes, os produtos e as estratégias, além de criar planos de contingência.

QUESTÃO 34 – Uma organização tem recebido muitas reclamações dos clientes sobre os serviços prestados e o gestor da qualidade quer analisar as informações e os registros de reclamações para identificar as causas dos problemas mais frequentes, de forma a priorizar as ações para melhoria. A ferramenta mais adequada para a análise do processo por parte do gerente é:

- A) Diagrama de Ishikawa.
- B) Folha de Verificação.
- C) Diagrama de Pareto.
- D) *Brainstorm*.
- E) Gráfico de Barras.

QUESTÃO 35 – As estruturas formais são estruturas criadas pela organização mediante a utilização de organogramas e documentos internos, visando estabelecer a maneira como as interações devem ocorrer nos processos. Assim, a estrutura formal se configura em um fator regulador das relações entre as diversas atividades. A rigidez das estruturas formais propicia o aparecimento de uma série de distorções, como a redução da capacidade de reação da organização em face de imprevistos e adversidades. Um exemplo de desenhos organizacionais mais rígido é a _____ em função da desvantagem da falta de especialização dos supervisores, o que os impede de operar em todas as esferas da organização com máxima eficiência.

Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Linear
- B) Funcional
- C) Matricial
- D) Linha-assessoria
- E) Radial

QUESTÃO 36 – Na gestão por processos, a estrutura organizacional é alterada para que sejam priorizados os processos como um eixo gerencial de maior importância que o eixo funcional. Há mudanças substanciais que significam mais do que somente uma oposição à hierarquia, enfatizando resultados e clientes. Assim, pode-se dizer que, nesse modelo, as seguintes características devem estar presentes:

- I. As pessoas trabalham no processo e não em áreas funcionais da empresa.
- II. As pessoas e as equipes que promovem melhorias para clientes são reconhecidas.
- III. Os objetivos são definidos com foco no cliente.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 37 – Considerando-se operações que podem resultar em otimização de processos e proporcionar melhorias nos ganhos por redução dos estoques, podemos citar:

- I. Previsão de demanda.
- II. Redução dos tempos de reposição (lead-time).
- III. Entregas just-in-time (JIT).

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 38 – O conceito de mercado varia dependendo da natureza da decisão e do prazo em que seus efeitos serão sentidos, o que ocorre também na definição dos concorrentes no mercado de diferentes formas. Uma delas é constituída por toda a categoria de produtos, ainda que apresentem posicionamentos diversos ou atendam a segmentos distintos de consumidores. Esse tipo de concorrência é chamado de:

- A) Concorrência Direta.
- B) Concorrência Indireta.
- C) Concorrência Genérica.
- D) Efeito Genérico.
- E) Nicho de Mercado.

QUESTÃO 39 – A intangibilidade é uma das principais barreiras que o fornecedor enfrenta ao buscar transmitir a seus clientes em potencial as vantagens e os benefícios a serem obtidos com o serviço. Em função dessa característica, as empresas devem buscar adicionar elementos tangíveis aos serviços, para aumentar a percepção de valor pelo cliente. Além disso, faz-se necessária a preocupação em criar uma boa imagem junto à clientela dadas as características dos serviços:

- I. Percibilidade.
- II. Heterogeneidade.
- III. Inseparabilidade.

Quais estão corretas?

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

QUESTÃO 40 – Segundo Cobra (2021), “nenhum ser humano é capaz de prever todas as consequências de seu trabalho, seja com um serviço de linha ou com uma inovação”. Assim, pode-se dizer que as competências se apresentam das seguintes formas:

- I. Competência humana.
- II. Competências individuais e gerenciais.
- III. Competência organizacional.

Quais estão corretas?

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