

Nível Superior

Técnico de Nível Superior I - Suporte Administrativo Operacional

Tipo 3 – AMARELA



SUA PROVA

Além deste caderno de prova, contendo setenta questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:

- uma folha destinada às respostas das questões objetivas.



TEMPO

- **4 horas** é o tempo disponível para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva;
- **1 hora** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de provas;
- **1 hora** antes do término do período de prova é possível retirar-se da sala levando o caderno de provas.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas;
- Use somente caneta esferográfica, em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas nos espaços reservados;
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de provas. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo DIFERENTE do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser OBRIGATORIAMENTE informado para o devido registro na ata da sala;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de folha de respostas em caso de erro;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de provas;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na folha de respostas;
- Durante a realização das provas, os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários.

Língua Portuguesa

Observe a charge abaixo, alusiva à atual guerra de palavras entre EUA e Coreia do Norte:



1

Assinale a afirmativa que está em **desacordo** com a imagem da charge.

- (A) A charge mostra o perigo que corre o planeta, mostrado como vítima e bode expiatório.
- (B) A brincadeira infantil mostrada na charge alude à atitude inconsequente dos presidentes representados.
- (C) O fato de representar-se uma brincadeira infantil também inclui severa crítica do chargista.
- (D) A presença de mísseis indica a gravidade de um possível conflito.
- (E) A terra como um balão de encher sugestiona a vulnerabilidade do planeta.

Texto 1

“Enquanto Kim Jong-un e Donald Trump travarem suas desavenças por Twitter, nada há a temer. A terceira rodada em 140 toques, na qual @realDonaldTrump proclamou na manhã de sexta-feira que ‘soluções militares estão totalmente posicionadas, travadas e carregadas caso a Coreia do Norte aja imprudentemente...’, foi rebatida pela DPRK, a agência noticiosa do regime de Pyongyang, com um florido ‘as últimas idiotices vomitadas da mente de Donald Trump são descartadas como delírios de um bufão impotente’”.

O GLOBO, julho de 2017.

2

O início do Texto 1 critica, basicamente,

- (A) a inutilidade da tecnologia em momentos de crise aguda.
- (B) a falta de real comunicação entre os presidentes, limitada pela breve extensão do Twitter.
- (C) a tentativa de ambos os presidentes de mascararem problemas internos bastante graves.
- (D) a verbosidade de estilo falsamente literário dos presidentes.
- (E) a irresponsabilidade dos autores dos textos veiculados no artigo.

3

O Texto 1 faz críticas implícitas por meio do vocabulário que emprega.

Assinale o exemplo a seguir que **não** foi corretamente analisado.

- (A) *Terceira rodada* – desprezo no tratamento de um tema sério por emprego de vocabulário de outro espaço.
- (B) *Proclamou* – crítica ao tom autoritário ou pomposo do presidente norte-americano.
- (C) *Noticiosa* – desmerecimento de notícias por serem de pouca credibilidade.
- (D) *Florido* – comentário desfavorável a um estilo inadequado à situação.
- (E) *Desavenças* – referência desmerecedora de conflitos muito sérios.

4

A primeira frase do Texto 1 – “Enquanto Kim Jong-un e Donald Trump travarem suas desavenças por Twitter, nada há a temer” – pode ser reescrita de vários modos.

Assinale a opção em que o sentido original da frase acima está **modificado**.

- (A) Enquanto travarem suas desavenças por Twitter, nada há a temer de Donald Trump e Kim Jong-un.
- (B) Nada há a temer enquanto Donald Trump e Kim Jong-un travarem suas desavenças por Twitter.
- (C) Enquanto as desavenças de Donald Trump e Kim Jong-un forem travadas por Twitter, nada há a temer.
- (D) Nada há a temer enquanto as desavenças de Donald Trump e Kim Jong-un forem travadas por Twitter.
- (E) Enquanto as desavenças de Donald Trump e Kim Jong-un estiverem sendo travadas por Twitter, nada há a temer.

5

No texto do Twitter de Trump (Texto 1), há um provável problema de tradução, que acarreta uma incoerência vocabular. Essa incoerência aparece no seguinte par de palavras/termos:

- (A) últimas notícias / vomitadas.
- (B) soluções militares / posicionadas.
- (C) soluções militares / travadas.
- (D) soluções militares / carregadas.
- (E) últimas notícias / descartadas.

6

Já no Twitter da Coreia do Norte (Texto 1), há uma série de ofensas ao presidente americano. Assinale a opção que apresenta a ofensa que foi corretamente interpretada.

- (A) *Idiotices* – referência a um possível desequilíbrio mental.
- (B) *Vomitadas* – referência a um conteúdo indigno.
- (C) *Descartadas* – referência à má qualidade dos textos produzidos.
- (D) *Delírios* – referência a temas fora da realidade político-social.
- (E) *Bufão impotente* – referência a uma demonstração de força exagerada.

7

Sobre o conteúdo do Twitter de Donald Trump (Texto 1), assinale a afirmativa correta.

- (A) Produzido para agradar os leitores americanos, mostrando a potência de seus arsenais.
- (B) Reflexo do exibicionismo que possui a imagem do presidente Trump.
- (C) Demonstração de uma ameaça implícita por meio de preparação bélica antecipada.
- (D) Discurso vazio, com referências a fatos inexistentes.
- (E) Oferecimento de outros canais, além do bélico, para a solução do conflito.

Analisar a charge a seguir, sobre o mesmo tema.



8

Sobre a charge, assinale a afirmativa correta.

- (A) Transmite uma visão negativa para a Coreia, que está divulgando sandices.
- (B) Mostra uma visão positiva para a Coreia, que é apresentada como vítima dos EUA.
- (C) Sugere uma visão negativa para os EUA, que são vistos como militarmente superiores.
- (D) Indica uma visão negativa para a Coreia do Norte, que se mostra agressiva.
- (E) Apresenta uma visão positiva para os EUA, que estão tomando as atitudes corretas.

9

O humor da charge se apoia

- (A) na diferença de representação das nações: corpo físico X tecnologia.
- (B) na identificação desnecessária das nações nas imagens representadas.
- (C) na indicação de origem americana de todos os ataques proferidos.
- (D) na intertextualidade com um ditado popular.
- (E) na ambiguidade da imagem da charge.

Texto 2

“Mais importante, esta semana, foi conhecer o aviso da China aos Estados Unidos da América do Norte, desencorajando ambos de qualquer ação militar. Caso Pyongyang opte por atacar primeiro, alertou o jornal do Partido Comunista Chinês, Pequim se manterá neutra. O recado para Washington também foi claro: se Trump contemplar a derrubada do regime de Kim, a China se moverá para impedir que isso ocorra. No fundo já está entendido que seria insensatez histórica cogitar em opção militar para desencruar um confronto no qual todos os países envolvidos estão fornidos de mísseis e ogivas nucleares”.

O GLOBO, julho de 2017.

10

Na frase “Pequim se manterá neutra”, há a presença de linguagem figurada denominada

- (A) pleonismo.
- (B) personificação.
- (C) metáfora.
- (D) anacoluto.
- (E) metonímia.

11

“Mais importante, esta semana, foi conhecer o aviso da China aos Estados Unidos da América do Norte, desencorajando ambos de qualquer ação militar. Caso Pyongyang opte por atacar primeiro, alertou o jornal do Partido Comunista Chinês, Pequim se manterá neutra. O recado para Washington também foi claro: se Trump contemplar a derrubada do regime de Kim, a China se moverá para impedir que isso ocorra. No fundo já está entendido que seria insensatez histórica cogitar em opção militar para desencruar um confronto no qual todos os países envolvidos estão fornidos de mísseis e ogivas nucleares”.

O valor semântico do conectivo destacado que está corretamente indicado é

- (A) por / causa
- (B) para / direção
- (C) se / oposição
- (D) de / origem
- (E) de / instrumento

12

Mais importante, esta semana, foi conhecer o aviso da China aos Estados Unidos da América do Norte, desencorajando ambos de qualquer ação militar. Caso Pyongyang opte por atacar primeiro, alertou o jornal do Partido Comunista Chinês, Pequim se manterá neutra. O recado para Washington também foi claro: se Trump contemplar a derrubada do regime de Kim, a China se moverá para impedir que isso ocorra. No fundo já está entendido que seria insensatez histórica cogitar em opção militar para desencruar um confronto no qual todos os países envolvidos estão fornidos de mísseis e ogivas nucleares”.

Assinale a opção que indica o termo que não se refere a nenhum termo anterior do texto.

- (A) “esta semana”
- (B) “ambos”
- (C) “Washington”
- (D) “isso”
- (E) “no qual”

13

O Texto 2 realiza a tarefa de

- (A) informar o leitor de algo desconhecido.
- (B) convencer o leitor a tomar determinado partido.
- (C) acrescentar dados novos a uma discussão atual.
- (D) dar uma visão pessoal sobre o tema tratado.
- (E) descrever o cenário mundial da atualidade.

14

“Mais importante, esta semana, foi conhecer o aviso da China aos Estados Unidos da América do Norte, desencorajando ambos de qualquer ação militar. Caso Pyongyang opte por atacar primeiro, alertou o jornal do Partido Comunista Chinês, Pequim se manterá neutra. O recado para Washington também foi claro: se Trump contemplar a derrubada do regime de Kim, a China se moverá para impedir que isso ocorra. No fundo já está entendido que seria insensatez histórica cogitar em opção militar para desencruar um confronto no qual todos os países envolvidos estão fornidos de mísseis e ogivas nucleares”.

Assinale a opção em que o emprego da preposição de é fruto da regência de um termo anterior.

- (A) “aviso **da** China”
- (B) “América **do** Norte”
- (C) “desencorajando **ambos de** qualquer ação militar”
- (D) “o jornal **do** Partido Comunista chinês”
- (E) “a derrubada **do** regime de Kim”

15

O Texto 2, em relação ao Texto 1, mostra uma

- (A) consequência.
- (B) oposição.
- (C) causa.
- (D) adição.
- (E) explicação.

Raciocínio Lógico

16

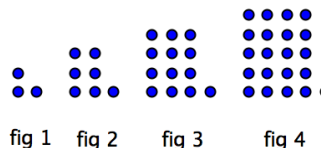
Jair fez aniversário no dia 1º de março e ganhou dos amigos um barril contendo 48 litros de vinho. Nesse dia, ele tomou um copo de 300 cm³ e prometeu que, a partir desse dia, tomaria um copo igual, todos os dias, até o vinho acabar.

O vinho acabou no dia

- (A) 1º de agosto.
- (B) 3 de agosto.
- (C) 5 de agosto.
- (D) 7 de agosto.
- (E) 9 de agosto.

17

A figura a seguir mostra grupos de bolinhas cujos números crescem mantendo determinado padrão.



Assinale a opção que indica o número de bolinhas da figura 16.

- (A) 241.
- (B) 255.
- (C) 273.
- (D) 289.
- (E) 297.

18

A sequência a seguir foi formada pela justaposição de duas palavras repetidas continuamente.

SALVADORBAHIASALVADORBAHIASALVADORBA...

A 500ª letra dessa sequência é

- (A) D.
- (B) S.
- (C) R.
- (D) O.
- (E) A.

19

Três casais vão ocupar seis cadeiras consecutivas de uma fila do cinema, e os casais não querem sentar separados.

Assinale a opção que indica o número de maneiras diferentes em que esses três casais podem ocupar as seis cadeiras.

- (A) 6.
- (B) 12.
- (C) 24.
- (D) 36.
- (E) 48.

20

Para evitar demissões, uma empresa em dificuldades resolveu diminuir o salário de alguns empregados, de acordo com as seguintes regras:

- Salários até R\$ 1200,00 serão mantidos;
- Para os salários maiores, a parte do salário que exceder R\$ 1200,00 será reduzida em 20%.

Após a redução, Moacir passou a receber um salário de R\$ 2360,00.

Assinale a opção que indica o salário que Moacir recebia antes da redução.

- (A) R\$ 2540,00
- (B) R\$ 2590,00
- (C) R\$ 2650,00
- (D) R\$ 2680,00
- (E) R\$ 2720,00

21

Um grupo de 100 pessoas foi a um evento usando automóveis, alguns com 3 pessoas, outros com 4 pessoas.

Para transportar essas pessoas, o menor número possível de automóveis e o maior número possível de automóveis são, respectivamente,

- (A) 26 e 33.
- (B) 25 e 34.
- (C) 25 e 32.
- (D) 26 e 32.
- (E) 26 e 34.

22

O cartão de crédito usado por Alberto cobra 10% de juros ao mês, e a fatura vence no dia 5 de cada mês.

A fatura do mês de junho apresentava uma dívida de 1200 reais, mas Alberto nada pagou. Daí por diante, também não fez novas despesas no cartão.

No dia do vencimento da fatura de julho, Alberto pagou 600 reais; no dia do vencimento da fatura de agosto, pagou também 600 reais; e, no dia do vencimento da fatura de setembro, liquidou sua dívida.

O valor pago por Alberto em setembro, em reais e desprezando os centavos, foi de

- (A) 120.
- (B) 132.
- (C) 158.
- (D) 192.
- (E) 211.

23

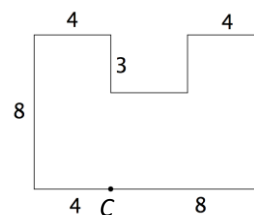
Considere a afirmação: “Nenhum deputado é sensato”.

A sua negação é:

- (A) “Há, pelo menos, um deputado sensato”.
- (B) “Alguns sensatos são deputados”.
- (C) “Todos os deputados são sensatos”.
- (D) “Todos os sensatos são deputados”.
- (E) “Todos os deputados são insensatos”.

24

No polígono representado na figura a seguir, dois lados consecutivos são sempre perpendiculares.



Esse polígono representa uma sala vista de cima, e os números que aparecem na figura são as medidas, em metros, dos respectivos segmentos.

Uma câmera foi colocada no ponto C da figura, conseguindo, dessa posição, registrar imagens de quase toda a sala. Entretanto, há uma região da sala que a câmera não consegue ver.

A área, em m², da região que não pode ser alcançada pela câmera é de

- (A) 3,6.
- (B) 4,0.
- (C) 4,5.
- (D) 6,4.
- (E) 7,2.

25

Três salas estão preparadas para a prova de um concurso. Na sala A há 30 pessoas; na sala B, 25 pessoas; e, na sala C, 13 pessoas.

O coordenador determina um remanejamento, dando as seguintes instruções aos seus auxiliares:

- as salas A e B devem ter o mesmo número de pessoas;
- a sala C deve ter o mesmo número de pessoas que as outras duas salas ou deve ter apenas uma pessoa a mais ou a menos do que as outras duas salas.

Com base nas instruções acima, é correto concluir que

- (A) a sala A perdeu 8 pessoas.
- (B) a sala B perdeu apenas 1 pessoa.
- (C) a sala C ganhou 10 pessoas.
- (D) a sala A perdeu 7 pessoas
- (E) as salas B e C ficaram com o mesmo número de pessoas.

26

Para conferir todos os documentos protocolados na prefeitura na última semana, o funcionário Serafim levou 10 horas e 45 minutos.

Se, para esse trabalho, tivessem sido designados mais dois funcionários com a mesma capacidade de trabalho de Serafim, essa conferência de documentos teria levado

- (A) 2h 40min.
- (B) 3h 15min.
- (C) 3h 35min.
- (D) 3h 50min.
- (E) 4h 10min.

27

Considere a sentença:

“Se Juvenal foi trabalhar, então Rosalva não saiu de casa”.

É correto concluir que

- (A) “Juvenal foi trabalhar ou Rosalva não saiu de casa”.
- (B) “Juvenal foi trabalhar e Rosalva não saiu de casa”.
- (C) “se Juvenal não foi trabalhar, então Rosalva saiu de casa”.
- (D) “se Rosalva não saiu de casa, então Juvenal foi trabalhar”.
- (E) “se Rosalva saiu de casa, então Juvenal não foi trabalhar”.

28

Júlio vai lançar uma moeda honesta 4 vezes seguidas. A probabilidade de que o número de caras seja igual ao número de coroas é de

- (A) 1/2.
- (B) 1/3.
- (C) 3/4.
- (D) 3/8
- (E) 5/8.

29

Carlos fez quatro afirmações verdadeiras sobre algumas de suas atividades diárias:

- De manhã, ou visto calça, ou visto bermuda.
- Almoço, ou vou à academia.
- Vou ao restaurante, ou não almoço.
- Visto bermuda, ou não vou à academia.

Certo dia, Carlos vestiu uma calça pela manhã.

É correto concluir que Carlos

- (A) almoçou e foi à academia.
- (B) foi ao restaurante e não foi à academia.
- (C) não foi à academia e não almoçou.
- (D) almoçou e não foi ao restaurante.
- (E) não foi à academia e não almoçou.

30

Em certo concurso, inscreveram-se 80 candidatos. Sabe-se que, desses candidatos, 50 são baianos, 22 possuem curso superior e 26 são de outros estados e não possuem curso superior.

O número de candidatos baianos com curso superior é

- (A) 16.
- (B) 18.
- (C) 20.
- (D) 22.
- (E) 24.

Noções de Informática

31

Na sua configuração padrão, uma das formas de se obter ajuda do Microsoft Windows 10 é pressionando

- (A) a tecla com o símbolo do Windows.
- (B) as teclas Ctrl da direita e da esquerda, simultaneamente.
- (C) Ctrl+Alt+Delete.
- (D) F1.
- (E) F12.

32

Os usuários que navegam na Internet devem ter cuidados com os *cookies* porque

- (A) algum *site* mal-intencionado pode enviar muitos *cookies*, até ocupar totalmente o disco do usuário.
- (B) arquivos pessoais podem ser requisitados como *cookies* pelos *sites*.
- (C) um código executável malicioso pode ser armazenado em *cookies*.
- (D) os *cookies* podem ser utilizados para apagar arquivos pessoais do usuário.
- (E) os *cookies* podem ser utilizados para rastrear algumas atividades do usuário na Internet.






33

No MS Office Word, para mudar a orientação de apenas uma das páginas de um texto, é preciso

- (A) configurar as margens.
- (B) criar um novo documento.
- (C) usar quebras de páginas.
- (D) usar quebras de seção(ões).
- (E) utilizar ClipArt.

34

Assinale a opção que indica o botão do MS Office Excel que pode ser utilizado para copiar o formato de uma célula para outra.

- (A)  (um triângulo com uma exclamação no meio).
- (B)  (a letra A sublinhada de vermelho).
- (C)  (as letras ab e uma seta inclinada para cima).
- (D)  (um balde sublinhado de amarelo).
- (E)  (um pincel).

35

A capacidade máxima de armazenamento de dados de um DVD de 12 cm (tamanho mais comum) está entre

Obs.: 1 KByte = 1024 Bytes; 1 MByte = 1024 KBytes; 1 GByte = 1024 MByte; 1TByte = 1024 GByte).

- (A) 3 GBytes e 20 GBytes.
- (B) 3 MBytes e 20 MBytes.
- (C) 3 TBytes e 20 TBytes.
- (D) 30 GBytes e 300 GBytes.
- (E) 30 MBytes e 200 MBytes.

36

Observe o texto a seguir:

$$\frac{1}{2} \times \frac{1}{5} = \frac{1}{10}$$

Esse tipo de formatação de texto pode ser obtida no MS Office Word usando-se

- (A) a função Inserir Símbolo.
- (B) a função Inserir Equação.
- (C) o diálogo “Bordas e Sombreamento”.
- (D) subscrito e sobrescrito.
- (E) o mapa de caracteres.

37

Para aumentar o espaço entre parágrafos no MS Office Word, sem usar caracteres de parágrafo adicionais (¶), deve-se usar

- (A) os espaçamentos antes e depois na formatação dos parágrafos.
- (B) o espaçamento múltiplo entre linhas na formatação dos parágrafos.
- (C) o espaçamento expandido na formatação da fonte.
- (D) a posição elevada na formatação da fonte.
- (E) o controle de linhas órfãs/viúvas na paginação dos parágrafos.

38

Na sua configuração padrão, a pequena roda localizada entre os botões esquerdo e direito de um *mouse* padrão é usada no Windows para

- (A) clicar em *links* em páginas Web.
- (B) desligar o computador.
- (C) clicar e selecionar itens.
- (D) rolagem.
- (E) selecionar texto sem usar os botões do *mouse*.

39

No Windows 10, usando-se as configurações padrão, quando o cursor do *mouse* aparece como um círculo azul giratório, como

mostrado a seguir,  significa que

- (A) o limite de tempo para completar seu projeto está terminando.
- (B) você precisa acertar a hora do computador.
- (C) o Windows está esperando que você pressione uma tecla para continuar.
- (D) você tem um limite de tempo no seu computador.
- (E) o Windows está ocupado terminando um processamento.

40

Observe a figura a seguir, extraída do MS Office Excel 2016, versão em Português.

	A	B	C	D	E	F	G
1	10	7	5	6	1	=MAIOR(A1:E1;1)	

Se o usuário apertar a tecla Enter logo após digitar a fórmula mostrada na figura, o conteúdo da célula F1 será

- (A) 1
- (B) 5
- (C) 6
- (D) 7
- (E) 10

Conhecimentos Específicos

41

Com relação à gestão do desempenho, analise as afirmativas a seguir.

- I. O estabelecimento de muitos indicadores não determina a mensuração e o gerenciamento apropriado dos recursos.
- II. A adoção de um conjunto de indicadores que componha um sistema de medição global da organização, deve ser considerada.
- III. Os critérios passíveis de mensuração para análise de competitividade são qualidade, velocidade, confiabilidade e flexibilidade.

Está correto o que se afirma em:

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

42

Com relação à gestão de estoques e ao lote econômico de compras (LEC), analise as afirmativas a seguir.

- I. O *trade-off* entre o custo do excesso e o custo da falta é a chave para parametrização da política de gestão de estoques.
- II. Quanto maior o custo de excesso de um produto em relação ao custo da sua falta, menor deve ser o estoque de segurança.
- III. A metodologia LEC permite gerenciar, de maneira adequada e segura, uma demanda variada de insumos.

Está correto o que se afirma em:

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

43

Com relação ao ciclo de vida de projetos e de produtos, analise as afirmativas a seguir.

- I. Os ciclos de vida do projeto e do produto se superpõem, mas o do produto perdura enquanto este estiver sendo oferecido.
- II. O ciclo de vida do projeto e o ciclo de vida do seu produto são iguais, terminando quando o produto é entregue acabado.
- III. O ciclo de vida do produto e o ciclo de vida do projeto não mantém relação de causalidade e dependem dos *stakeholders*.

Está correto o que se afirma em:

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

44

Avaliação é o processo realizado para determinar o valor de algum produto ou serviço. Nesse sentido, analise as afirmativas a seguir.

- I. O conceito de valor a ser avaliado deve estar previamente definido e acordado.
- II. A avaliação pode ser realizada de maneira somativa ou formativa, ou ambas.
- III. A avaliação somativa ocorre de forma continuada, ao longo do tempo.

Está correto o que se afirma em:

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

45

As organizações prestadoras de serviços apresentam algumas características peculiares que as diferem das organizações fabricantes de bens.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. A escolha do serviço a adquirir não permite avaliação prévia, gerando uma escolha às cegas.
- II. A participação do consumidor no processo de produção é uma característica da aquisição de serviços.
- III. Bens e serviços são igualmente passíveis de padronização, seguindo protocolos que os homogeneízam.

Está correto o que se afirma em:

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

46

A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que devem abranger os aspectos listados a seguir, à exceção de um. Assinale-o.

- (A) Os resultados alcançados em relação ao contratado.
- (B) A qualidade e o preço dos recursos materiais utilizados.
- (C) A satisfação do público usuário.
- (D) A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida.
- (E) O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.

47

Custo-benefício, custo-efetividade e o tempo decorrido entre o início e o fim de determinado projeto são subdimensões que qualificam a seguinte dimensão do desempenho:

- (A) execução.
- (B) eficiência.
- (C) efetividade.
- (D) economicidade.
- (E) excelência.

48

Em um plano de projeto orientado pelo escopo, relacione os elementos a suas etapas.

1. Elemento do Escopo
2. Elemento do Plano de Ação
3. Elemento do Plano de Monitoramento e Avaliação

- () Objetivos específicos
() Estimativa de custos
() Análise de riscos

Assinale a opção que mostra a relação correta, de cima para baixo.

- (A) 1, 3 e 2
(B) 2, 3 e 1
(C) 2, 1 e 3
(D) 1, 2 e 3.
(E) 3, 1 e 2

49

Em igualdade de condições licitatórias, como critério de desempate, será assegurada a preferência, sucessivamente,

- 1 - aos bens e serviços produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento tecnológico do país.
- 2 - aos bens e serviços produzidos ou prestados por empresas brasileiras.
- 3 - aos bens e serviços produzidos no país.

- () Primeiro critério.
() Segundo critério.
() Terceiro critério.

Assinale a opção que indica a ordem de preferência de aquisição.

- (A) 3, 1 e 2.
(B) 3, 2 e 1.
(C) 1, 2 e 3.
(D) 2, 1 e 3.
(E) 2, 3 e 1.

50

Leia o fragmento a seguir.

“Na gestão de processos, segundo a _____ e nômima adotadas, o processo de ‘avaliação do desempenho’ compõe o macroprocesso ‘gestão de pessoas’, sendo que a atividade de _____ propriamente dita se encerra com a (o) _____ ‘envio do formulário preenchido’”.

Assinale a opção cujos itens completam corretamente as lacunas do fragmento acima.

- (A) escala – coordenação – subprocesso
(B) hierarquia – avaliação – tarefa
(C) escala – gerenciamento – tarefa
(D) hierarquia – coordenação - processo
(E) atividade – avaliação – subprocesso

51

A Análise SWOT combina elementos internos e externos à organização, permitindo à mesma realizar seu processo de planejamento estratégico.

Nesse sentido, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Os elementos da ambiência interna, mesmo que comparativamente à concorrência, se traduzem em pontos fracos e fortes.
() As oportunidades provêm do ambiente externo, garantindo o melhor funcionamento da organização frente aos concorrentes.
() O planejamento deve minimizar as ameaças, pois elas incidem negativamente tanto na sua organização quanto na sua aplicação.

As afirmativas são, respectivamente,

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

52

As expectativas do prestador de serviços e do seu tomador podem apresentar discrepâncias capazes de gerar conflito. Por isso demandam esforços institucionais para que seja gerada uma relação satisfatória entre eles.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. Momentos da verdade são descritos como todos aqueles em que o prestador e o tomador interagem.
- II. As expectativas são elaboradas no nível cognitivo e geram uma frustração quando não atendidas.
- III. A satisfação é gerada no nível afetivo, sendo capaz de superar e minimizar expectativas frustradas.

Está correto o que se afirma em:

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

53

Um processo comporta muitas definições que, de um modo geral, podem ser sintetizadas como um conjunto de atividades que geram um resultado, ou um conjunto de causas que geram um efeito.

Nesse sentido, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Os processos geram produtos ou serviços para os clientes da organização, se forem finalísticos.
- () Os processos promovem o funcionamento da organização, se forem gerenciais.
- () Os processos prestam apoio aos processos gerenciais da organização, se forem de suporte.

As afirmativas são, respectivamente,

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

54

Com relação à proporcionalidade da função administrativa, analise as afirmativas a seguir.

- I. A capacidade técnica é a principal capacidade de um operário.
- II. A capacidade administrativa é a principal capacidade de um diretor.
- III. A capacidade organizacional é a geradora do equilíbrio entre as capacidades.

Está correto o que se afirma em:

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

55

No que se refere à contratação ou à aquisição de bens e serviços por entidades ou órgãos do serviço público, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Os casos de dispensa de licitação abrangem hipóteses em que, embora exista viabilidade jurídica de competição, a lei autoriza a contratação direta.
- () É dispensável a licitação para aquisição de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integre a Administração Pública.
- () É inexigível a licitação para serviço de publicidade de natureza singular prestado por agência de notória especialização e premiações nacionais e internacionais.

As afirmativas são, respectivamente,

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

56

Com relação à possibilidade de estabelecimento, em processo licitatório, de margem de preferência para aquisição de bens ou serviços, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- () A legislação permite estender a margem de preferência a Estados-Partes do Mercosul.
- () A margem será estabelecida com base em estudos revistos periodicamente, em prazo não superior a 3 (três) anos.
- () O limite para a margem de preferência não poderá ser superior a 12,5%, já considerados os subsídios existentes.

As afirmativas são, respectivamente,

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

57

Sobre a fiscalização dos contratos administrativos, analise as afirmativas a seguir.

- I. Constitui motivo para avaliação acerca de rescisão do contrato administrativo, a fusão, cisão ou incorporação da empresa contratada, mesmo que admitidas no edital e no contrato.
- II. É permitida a participação do autor do projeto (ou do termo de referência para licitação de obra ou serviço) como consultor ou técnico nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.
- III. A pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do projeto básico ou do executivo poderá participar indiretamente da execução da obra contratada, exclusivamente no interesse da Administração Pública.

Está correto o que se afirma em:

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

58

As opções a seguir indicam as funções básicas de uma empresa, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Funções técnicas.
- (B) Funções de segurança.
- (C) Funções determinísticas.
- (D) Funções contábeis.
- (E) Funções financeiras.

59

A legislação brasileira prevê dispositivos que garantem ao cidadão o acesso às contas públicas e aos processos licitatórios. Nesse sentido, analise as afirmativas a seguir.

- I. O cidadão tem direito a acessar informações públicas e a Prefeitura deve incentivar a participação popular na discussão de planos e orçamentos.
- II. Órgãos e entidades da administração federal direta notificarão a respectiva Câmara Municipal da liberação de recursos financeiros que tenham efetuado para o Município, no prazo de dois dias úteis, contado da data da liberação.
- III. A Prefeitura beneficiária da liberação de recursos notificará os partidos políticos, os sindicatos de trabalhadores e as entidades empresariais com sede no Município, da respectiva liberação, no prazo de dois dias úteis.

Está correto o que se afirma em:

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

60

O uso da cadeia de valor se justifica para analisar a vantagem competitiva de uma organização ou sua falta por meio do detalhamento de suas atividades.

Nesse sentido, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () A cadeia de valor de Porter está detalhada em atividades primárias e secundárias.
- () Os serviços (ou pós venda) foram propostos como uma atividade primária da organização.
- () A logística externa está classificada como uma atividade secundária da organização.

As afirmativas são, respectivamente,

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

61

O Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP está apoiado em oito dimensões integradas e interativas distribuídas em quatro blocos.

Relacione cada dimensão apresentada no conceito, à prática ou ao requisito de interesse que lhe seja inerente.

1. Estratégia e Planos
 2. Interesse Público e Cidadania
 3. Governança
 4. Público-Alvo
- () Reconhecimento das oportunidades de melhoria com vinculação à programação orçamentária e ao plano plurianual.
 - () Estruturação do processo decisório voltada para a geração de valor social, liderança e transparência.
 - () Análise da imagem e conhecimento mútuo entre entidade e o público. Pesquisa, ausculta e concertação.
 - () Auditoria interna e externa para identificação e análise de riscos institucionais. Responsabilidade social.

Assinale a opção que mostra a relação correta, de cima para baixo.

- (A) 2, 1, 4 e 3.
- (B) 1, 3, 4 e 2.
- (C) 3, 1, 4, e 2.
- (D) 3, 2, 1 e 4.
- (E) 1, 2, 4 e 3.

62

A respeito da transparência nos processos licitatórios, analise as afirmativas a seguir.

- I. Qualquer cidadão pode acompanhar o desenvolvimento de licitação em curso na prefeitura do seu município.
- II. Qualquer cidadão poderá requerer à administração pública os quantitativos das obras e preços unitários de determinada obra executada.
- III. Qualquer cidadão pode obter cópia do processo da licitação e do conteúdo dos contratos celebrados pela Administração Pública.

Está correto o que se afirma em:

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

63

O uso de um adequado Procedimento Operacional Padrão (POP) pode ser a diferença entre resultados excelentes ou medíocres. Nesse sentido, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Um POP descreve o processo de forma minuciosa, detalhando a sequência de procedimentos.
- () Um POP bem elaborado, como as responsabilidades são compartilhadas, não designa seus operadores.
- () Os materiais envolvidos devem estar descritos de modo a acompanhar a sequência dos procedimentos.

As afirmativas são, respectivamente,

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

64

Com relação aos resultados obtidos e a utilização dos recursos em uma organização, analise as afirmativas a seguir.

- I. Eficácia é o resultado obtido pelo uso eficiente dos recursos de produção.
- II. Eficiência e eficácia demandam integração para a atingir os resultados previstos.
- III. Eficiência é obter o mesmo resultado utilizando menos recursos.

Está correto o que se afirma em:

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

65

O Ciclo PDCA foi descrito para obter uma forma sistematizada e dinâmica de promover a gestão da qualidade e a obtenção de resultados sempre melhores.

Assinale a opção que nomina as etapas do ciclo PDCA.

- (A) Planejar, realizar, verificar e atuar corretivamente.
- (B) Promover, desenvolver, configurar e avaliar.
- (C) Planejar, desenvolver, controlar e avaliar.
- (D) Prever, descrever, controlar e avaliar.
- (E) Promover, realizar, controlar e atuar corretivamente.

66

Considerando o Modelo de Excelência em Gestão Pública – MEGP, a metodologia para gestão e mensuração do desempenho estabelece a cadeia de valor e seis dimensões do desempenho que permitem orientar a modelagem de indicadores para o acompanhamento da gestão.

Sobre essas dimensões, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Eficiência, eficácia e execução são dimensões referentes a esforço.
- () Economicidade, excelência e execução são dimensões referentes a esforço.
- () Efetividade, economicidade e excelência são dimensões referentes a esforço.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F, V e F.
- (B) F, V e V.
- (C) V, F e F.
- (D) V, V e F.
- (E) F, F e V.

67

As opções a seguir indicam as funções universais da administração, à exceção de uma. Assinale-a.

- (A) Previsão.
- (B) Organização.
- (C) Comando.
- (D) Coordenação.
- (E) Contratualização.

68

Os fluxogramas são representações gráficas para análise administrativa de processos de trabalho, de produção ou de documentação.

Com relação às suas características e ao seu uso, assinale (V) para a afirmativa verdadeira e (F) para a falsa.

- () Um fluxograma permite verificar como realmente funcionam todos os componentes de um sistema.
- () Um fluxograma tem como desvantagem a complexidade de entendimento em relação a outros métodos descritivos.
- () Um fluxograma pode ser aplicado a qualquer sistema por maior que seja a sua complexidade, assim como aos mais simples.

As afirmativas são, respectivamente,

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

69

Com relação ao Nível de Maturidade dos Processos, ou seja, a capacidade que estes apresentam para atingir os objetivos a eles atribuídos na organização, analise as afirmativas a seguir.

- I. O nível 5 é chamado de *Otimizado* - as ações de melhoria e inovação buscam superar a capacidade atual da organização em busca da capacidade requerida para alcançar seus objetivos.
- II. O Nível 3 é chamado de *Padronizado* - os processos-padrão são consolidados com base nas melhores práticas identificadas pelos grupos de trabalho, propiciando economia de escala.
- III. O Nível I é chamado de *Maturidade* - o nível de Excelência *ad hoc*, no qual a organização se torna a base para processos de *benchmarking* e suporte para as redes de cogestão e cocriação de soluções.

Está correto o que se afirma em:

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

70

Dentre as ferramentas de qualidade listadas a seguir, assinale a que se apoia no conceito de “poucos, mas vitais”.

- (A) Ciclo PDCA.
- (B) Diagrama de Ishikawa.
- (C) *Brainstorming*.
- (D) Folha de verificação.
- (E) Gráfico de Pareto.

Realização

