

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 10.

1 A previsão de disrupções e de tecnologias disruptivas é uma indústria de muitos bilhões de dólares. *Think tanks*, consultorias de tendências, agências, empresas de pesquisa, cientistas de dados e, evidentemente, consultores estão sempre lutando pela atenção e pelo dinheiro de grandes empresas e pelas contribuições de cérebros brilhantes.

4 Prognósticos e previsões são importantes; podem contribuir decisivamente para os resultados das empresas, melhorando-os ou piorando-os em bilhões de dólares. O problema do aparato de organizações e indivíduos envolvidos na disputa pelo mercado é a multiplicidade e a diversidade de abordagens disponíveis — nem todas são iguais e poucas são bastante flexíveis para se ajustarem aos contextos e às situações desafiadoras das economias de hoje.

7 Em geral, essa falta de flexibilidade significa que os resultados podem ser distorcidos, irrealistas ou, pior ainda, totalmente equivocados. Embora essas características sejam parte do jogo, acertar as predições também pode salvar vidas e resolver problemas complexos. Portanto, melhorar os prognósticos e as previsões deve ser prioridade de todos. Além disso, esse trabalho contínuo de atualização e adaptação proporciona às organizações e aos indivíduos a capacidade de tomar melhores decisões e talvez de rechaçar competidores, o que torna ainda mais importante a atenção constante e a revisão contínua das prospecções.

13 Prever é difícil, leva tempo e é oneroso. Tudo isso tem um denominador comum — mudança. Entretanto, mesmo alguns líderes empresariais de sucesso têm dificuldade de enxergar a necessidade de mudança e insistem em usar a mesma estratégia que “funcionou antes”, acenando com o porrete ameaçador e o bordão insidioso “sempre foi assim”. Esse tipo de desculpa não inspira nem instiga a empresa; pensar dessa maneira faz com que as rodas girem em falso e acabem atolando na estagnação.

16 Às vezes, as razões para resistir à mudança são evidentes e notórias — teme-se a mudança de poder, o estresse que envolve o processo, o desenvolvimento de novas competências. Às vezes, porém, as pessoas simplesmente não conseguem mudar, a despeito de serem plenamente competentes, dedicadas e defensoras das mudanças em curso.

22 Muitas são as pesquisas psicológicas referentes a gestão da mudança, produtividade e tomada de decisões, e as conclusões de muitos estudos mostram que, sobretudo no inconsciente, as pessoas não conseguem mudar por força da contraposição de sentimentos antagônicos latentes (como o medo de que trabalhos complementares à mudança imponham desafios ainda mais árduos). Essa reação é, então, mal interpretada como resistência ou oposição.

25 O esforço de mudança deve ser mais forte do que a propensão à inércia, a costumeira tendência de “deixar tudo como está para ver como fica” ou, pior ainda, de permitir que, por omissão, as coisas degenerem.

Paul Armstrong. **Dominando as tecnologias disruptivas**. Internet: <exame.abril.com.br> (com adaptações).

Quanto ao texto e a seus aspectos linguísticos, julgue os itens de 1 a 6.

- 1 O texto, estruturado em forma dissertativa, consiste em uma crítica à indústria de previsão de disrupções e de tecnologias disruptivas, pela exploração financeira das grandes empresas mediante promessas de resultados que não se cumprem.
- 2 De acordo com o texto, a resistência à mudança nas organizações pode acarretar sua estagnação e degeneração.
- 3 Os vocábulos “indústria”, “disponíveis” e “indivíduo” são acentuados graficamente de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 4 Em “melhorando-os ou piorando-os” (linha 5), o pronome “os”, nas duas ocorrências, retoma, por coesão, “Prognósticos e previsões” (linha 4).
- 5 O termo “predições” (linha 9) está associado semanticamente aos termos “prognósticos” e “previsões” (linha 10).
- 6 O emprego de vírgula após o termo “inércia” (linha 25) justifica-se por separar elementos coordenados em uma enumeração.

Com relação à correção gramatical e à coerência das substituições propostas para vocábulos e trechos destacados do texto, julgue os itens de 7 a 10.


- 7 “melhores” (linha 12) por **mais boas**
- 8 “têm dificuldade de enxergar” (linha 15) por **tem dificuldade de enxergarem**
- 9 “a despeito de serem” (linha 20) por **embora sejam**
- 10 “referentes a gestão da mudança, produtividade e tomada de decisões” (linha 21) por **referentes à gestão da mudança, à produtividade e à tomada de decisões**

Julgue os itens **11** e **12**, considerando a correção gramatical dos trechos apresentados e a adequação da linguagem à correspondência oficial.

- 11** Solicito que seja encaminhado a esta Comissão de Fiscalização e Controle, com a máxima urgência, o documento original de denúncia que deu origem à abertura do Processo n.º XXXX/2019, relativo ao registro irregular da Empresa ZXY, para que se proceda ao devido apensamento conforme os procedimentos legais previstos.
- 12** Venho respeitosamente à presença de Vossa Senhoria solicitar providências no sentido de que sejam regularizados o serviço de coleta de lixo do bloco B deste Edifício, tendo em vista que a mais de um mês a mesma passou a ser realizada apenas uma vez por semana, trazendo transtornos a todos os funcionários e usuários deste Conselho Regional.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Acerca do Microsoft Excel 2013, do sistema operacional Windows 8 e do programa de correio eletrônico Microsoft Outlook 2016, julgue os itens de **13** a **17**.

- 13** No Excel 2013, ao selecionar uma célula contendo o número 30, clicar o botão direito do *mouse* e escolher a opção %, o conteúdo da célula será alterado para 30%.
- 14** O Windows 8 permite ao usuário fixar uma pasta na tela inicial.
- 15** Por meio do botão  do Windows 8, o usuário poderá enviar *links* e fotos para outras pessoas sem sair do aplicativo em que está.
- 16** Pelo fato de o Outlook 2016 pertencer à empresa Microsoft, ele permite apenas que contas de *e-mail* do hotmail sejam adicionadas.
- 17** Por razões de privacidade, o Outlook 2016 não permite ao usuário realizar *backup* de seus *e-mails*. Contudo, outras informações, como o catálogo de endereços e as configurações do painel de navegação, podem ser armazenadas.

No que diz respeito aos sítios de busca e pesquisa na Internet, aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas e às noções de vírus, *worms* e pragas virtuais, julgue os itens de **18** a **22**.

- 18** O caractere @ é destinado exclusivamente aos endereços de *e-mail*, motivo pelo qual não pode ser usado pelo *síte* de busca Google.
- 19** O *síte* de pesquisa Bing permite ao usuário realizar buscas na Internet, utilizando imagens armazenadas no computador.
- 20** Com o Explorador de Arquivos do Windows 8, o usuário pode organizar os arquivos de diversas formas, como, por exemplo, ícones grandes, ícones pequenos e listas, entre outras.
- 21** No sistema operacional Windows, um arquivo oculto é aquele que não é exibido para o usuário, pois se trata de um arquivo de sistema. Logo, ele não ocupa espaço em disco.
- 22** O *war dialing* é um ataque que utiliza o *modem* como porta de entrada para a rede corporativa.

Para fazer 30 m<sup>2</sup> de asfalto, 2 máquinas, que têm o mesmo rendimento, levam 5 dias, trabalhando 6 h por dia.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **23** a **25**.

- 23** 30 m<sup>2</sup> equivalem a 3.000 cm<sup>2</sup>.
- 24** Cada máquina faz 0,5 m<sup>2</sup> de asfalto em 1 h.
- 25** 3 máquinas, trabalhando 4 h por dia, levam mais de 7 dias para fazer 45 m<sup>2</sup> de asfalto.

## RASCUNHO

- A: Gilberto namora Ana ou Daniel não compra um celular.  
 B: Se Gilberto não namora Ana, então Cássio está feliz.  
 C: Se Daniel não compra um celular, então Cássio não está feliz.

Sabendo que as sentenças acima são verdadeiras, julgue os itens de **26 a 29**.

- 26** Se Daniel não compra um celular, então Gilberto não namora Ana.  
**27** Se Cássio está feliz, então Daniel compra um celular.  
**28** Daniel compra um celular se, e somente se, Cássio está feliz.  
**29** Se Daniel compra um celular, então Gilberto namora Ana.

Um baralho possui 52 cartas distintas, sendo 13 cartas de cada naipe.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **30 a 32**.

- 30** Escolhendo-se 2 cartas do baralho, aleatoriamente, a chance de saírem 2 ases é menor que  $\frac{1}{13^2}$ .  
**31** Escolhendo-se 2 cartas aleatoriamente, a chance de serem do mesmo naipe é maior que 33%.  
**32** Escolhendo-se 4 cartas aleatoriamente, a chance de serem todas de naipes diferentes é maior que  $\left(\frac{13}{50}\right)^3$ .

## RASCUNHO

Popular entre militares, discurso de que ONGs e ambientalistas estariam a serviço de potências estrangeiras evoca disputas comerciais e conflitos históricos, mas não leva em conta o papel que brasileiros – entre os quais indígenas e geólogos – tiveram na criação de grandes reservas na floresta amazônica.

Internet: <www.bol.uol.com.br> (com adaptações).

Tendo o texto acima apenas como referência inicial e refletindo sobre temas correlacionados, julgue os itens de **33 a 36**.

- 33** Segundo o governo brasileiro, o discurso de proteção ao meio ambiente encobre outros interesses, como o enfraquecimento do agronegócio nacional.  
**34** É recente a percepção, por órgãos do governo e por autoridades, de que a soberania nacional sobre a região amazônica está ameaçada.  
**35** País amazônico, já que tem soberania sobre a Guiana Francesa, a França tem apoiado as políticas ambientais brasileiras para a Amazônia.  
**36** Os municípios do noroeste do Pará, a exemplo de Óbidos e Santarém, e a capital Belém são os que mais vêm apresentando ocorrências de queimadas neste semestre.

Crise na Venezuela: qual é o papel da China na economia da Venezuela? Pequim é parceiro preferencial de Caracas há anos; sanções dos Estados Unidos podem colocar em risco investimentos importantes para governo de Nicolás Maduro.

Internet: <www.terra.com.br> (com adaptações).

A partir das ideias do texto acima e refletindo sobre temas correlatos, julgue os itens de **37 a 40**.

- 37** As relações estratégicas entre Pequim e Caracas têm no petróleo o principal estímulo, desde o governo de Hugo Chávez.  
**38** O apoio dos Estados Unidos ao governo alternativo de Juan Guaidó estremeceu as relações com a China, mas não com a Rússia, que também reconhece aquele político como presidente oficial do país.  
**39** Sob o impacto de sanções econômicas implementadas pelos Estados Unidos, a produção de petróleo da Venezuela caiu, nos últimos meses, para seus menores níveis.  
**40** Funcionários de empresas estatais chinesas têm trabalhado na produção de petróleo da Venezuela, o que tem colaborado para a sustentação do governo de Maduro.

**CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES**

Com relação à ética na função pública, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** A ética está contida na reflexão e a moral está contida na ação.
- 42** A moral sofre a influência de fatores sociais e históricos, oscilando, portanto, no tempo e no espaço.
- 43** A virtude é o potencial moral do indivíduo e deve ser praticada até se tornar um hábito.
- 44** Os valores orientam as escolhas dos indivíduos, sejam elas quais forem.
- 45** Os princípios são a origem das ações.

Conforme a Lei n.º 8.429/1992, julgue os itens de **46 a 50**.

- 46** A declaração de bens deve incluir não apenas valores e bens imóveis, mas também veículos, valores patrimoniais de cônjuge ou companheiro e, até, objetos e utensílios de uso doméstico.
- 47** A declaração de bens e de valores que compõem o patrimônio do agente público é condição para sua nomeação no cargo público.
- 48** A recusa na prestação de declaração de bens importa em advertência ao servidor público.
- 49** A declaração de bens pode ser substituída por declaração anual apresentada à Receita Federal para ajuste anual do imposto de renda.
- 50** A declaração de bens não se exaure com a entrada em exercício do agente, devendo continuar a ser feita e atualizada com periodicidade trienal.

Com base na regência da comunicação dos atos praticados em processo administrativo federal, na forma da Lei n.º 9.784/1999, julgue os itens de **51 a 55**.

- 51** A intimação para prática de atos pelo interessado deverá se dar sempre com antecedência mínima de um mês em relação à data do ato a ser praticado.
- 52** A intimação do interessado é ato formalíssimo e pode se dar mediante comunicação pessoal escrita, feita por agente público e certificada nos autos.
- 53** Está dispensada a comunicação, por qualquer via, do interessado cujo domicílio seja indefinido ou desconhecido.
- 54** O não atendimento à intimação não enseja a admissão, por parte do interessado, dos fatos contrários a ele.
- 55** O interessado deve ser intimado por todos os atos que possam resultar na imposição de deveres, ônus, sanções ou restrição de seus direitos.

Acerca do direito administrativo, julgue os itens de **56 a 60**.

- 56** No Brasil, o direito administrativo se caracteriza por ser um ramo jurídico recente, não estar codificado, embora seja normatizado, adotar o sistema uno de jurisdição e sofrer influência da jurisprudência, que, em muitos aspectos, ajuda a moldar o regime jurídico administrativo.

- 57** Segundo a corrente legalista, a definição do objeto do direito administrativo passa pelas leis que regulam o regime jurídico administrativo.
- 58** Segundo a corrente das relações jurídicas, a definição do objeto do direito administrativo diz respeito às interações entre órgãos e entidades integrantes da Administração.
- 59** Segundo a corrente dos serviços públicos, a definição do objeto do direito administrativo diz respeito às atividades que permitem ao Estado atingir seus fins.
- 60** Segundo a corrente negativista, a definição do objeto do direito administrativo é mais bem realizada por exclusão, isto é, tudo aquilo que não disser respeito a outros ramos jurídicos.

No que concerne aos conceitos de Estado, governo e Administração Pública, julgue os itens de **61 a 65**.

- 61** O surgimento do direito administrativo conta com pressupostos fundamentais, como a submissão do Estado à ordem jurídica e a divisão de tarefas entre os órgãos do Estado.
- 62** O conceito de Estado é composto por povo, território e governo, dizendo respeito o primeiro à população, isto é, ao conjunto de pessoas, em um determinado momento, em um mesmo espaço físico.
- 63** Governo é a atividade diretiva do Estado, a cúpula de que emanam as diretrizes de organização e consecução de atividades orientadas pelo interesse público.
- 64** A Administração Pública, na medida em que orienta o conjunto de órgãos e entes exercentes da função administrativa, não se limita ao (ainda que nele se concentre) Poder Executivo.
- 65** A Administração Pública, em seu sentido funcional, revela o conjunto de agentes que exerce função administrativa.

A respeito da perspectiva atual acerca do direito administrativo, julgue os itens de **66 a 70**.

- 66** Os debates acerca do direito administrativo têm frequentemente repercutido sobre o direito constitucional (e vice-versa), haja vista um fenômeno, não propriamente recente, de “constitucionalização” de vários de seus temas.
- 67** Parcela considerável do direito administrativo, na medida em que dialoga proximamente com direitos fundamentais, está, de certo modo, “petrificada”, no sentido de estar protegida por limitações materiais de reforma da Constituição.
- 68** A regulação em sede de direito administrativo tem, cada vez mais, migrado para a jurisprudência, o que a tem afastado das normatizações ou da codificação.
- 69** Princípios como supremacia e indisponibilidade do interesse público têm ganhado cada vez mais força, prevalecendo mais e mais e estando imunes a flexibilizações.
- 70** O colaborativismo põe-se como tendência importante, revelando estímulo a mecanismos de participação dos usuários na Administração Pública.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Com relação à reforma do Estado, julgue os itens de **71 a 74**.

- 71** A reforma e a modernização do Estado são entendidas como um complexo processo de transição das estruturas políticas, econômicas e administrativas.
- 72** O modelo neoliberal-conservador objetivava reestabelecer o equilíbrio fiscal do Estado e equilibrar o balanço de pagamento dos países em crise.
- 73** A proposta neoliberal-conservadora mostrou-se a mais eficaz no sentido econômico e político, evidenciando que a solução estaria no dismantelamento do aparelho estatal.
- 74** Na década de 1980, as reformas da segunda geração foram orientadas para o mercado, em especial a abertura comercial e o ajustamento fiscal.

No que se refere ao Estado gerencial, julgue os itens de **75 a 77**.

- 75** A partir da redefinição do seu papel, o Estado deixa de ser o responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social e pela via de produção de bens e serviços para se adequar a uma nova função: a de “Estado gerencial”.
- 76** O papel do Estado gerencial é criar agências reguladoras, pois é também o Estado democrático e eficiente que financia, a fundo perdido, os serviços sociais e a pesquisa científica.
- 77** A questão da transparência é irrelevante no Estado gerencial, pois os fenômenos que enfraquecem a democracia foram solucionados e a confiança no Estado, a legitimidade dos governos e a moral pública reestabelecidas.

Quanto ao empreendedorismo governamental, julgue os itens de **78 a 80**.

- 78** O governo empreendedor caracteriza-se como um governo que pertence à comunidade. Aproximando-se do modelo tradicional burocrático, o governo empreendedor pretende controlar a economia, possuir empresas ou concentrar-se no “fazer” em ampla escala, estimulando a ação e a parceria da sociedade.
- 79** O governo empreendedor volta-se, prioritariamente, para o controle do cumprimento dos custos orçados, e não para a consecução de metas otimizadas, perdendo tanto a capacidade de decidir como a visão de eficácia das políticas governamentais.
- 80** Ao visar a resultados que respondam às demandas dos cidadãos como clientes, a gestão pública empreendedora é baseada em avaliações contínuas dos políticos para ajustar suas estratégias, seus planos e suas metas, bem como sua ação implementadora.

Acerca das diferenças entre a gestão pública e a gestão privada, julgue os itens de **81 a 83**.

- 81** Espera-se que os gestores públicos lidem com metas ambíguas e contraditórias, expectativas irreais por parte da população e controle inadequado sobre seus próprios recursos administrativos.
- 82** Impõe-se aos gestores da empresa pública e privada a obrigação de cumprir fielmente os preceitos do direito e da moral administrativa que regem sua atuação.
- 83** No aspecto político, a gestão privada tem autonomia decisória, já na Administração Pública o funcionamento e os resultados, bons ou maus, têm impacto político.

A respeito da gestão de pessoas no Setor Público, julgue os itens de **84 a 89**.

- 84** No Brasil, a administração de pessoal passou a ser organizada com a lei do reajustamento, que criou o Conselho Federal do Serviço Público Civil, subordinado ao presidente da República, e instituiu, em cada ministério, uma comissão de eficiência.
- 85** O Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP) foi criado com a intenção de organizar as atividades de pessoal. O Decreto-Lei n.º 200/1967 revitalizou o DASP, sob a influência dos princípios norte-americanos de administração pública.
- 86** A Lei n.º 8.002 reformulou os regimes jurídicos dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais e transformou-os em um só. Assim, a noção de administração de pessoal começou a ser substituída pela de administração de recursos humanos.
- 87** Na Administração Pública, a relação de emprego costuma ser marcada pela estabilidade e, consequentemente, pela rigidez na demissão, as ações e os projetos sofrem grande impacto das normas, qualquer forma de atuação está restrita ao determinado por elas, e prevalece uma rigidez nos procedimentos, além da grande dificuldade em se mensurar o desempenho, devido à influência política.
- 88** As dificuldades inerentes à gestão de pessoas no serviço público seriam: ambiguidade das prioridades; caráter mutável; brevidade dos ciclos políticos; reticência para medir e avaliar; o peso imenso da inércia; as numerosas limitações legais; e, principalmente, as restrições intangíveis de natureza cultural.
- 89** Os termos gestão horizontal e gestão vertical se referem ao tipo de estrutura organizacional que a empresa adota. A integração horizontal pressupõe uma atuação coordenada de um subsistema importante para a gestão de pessoas, que consiste, exclusivamente, no recrutamento e na seleção.

A educação corporativa está sendo estimulada por um ambiente inquieto, curioso e revolucionário, provocado por fatores externos (globalização, desenvolvimento tecnológico, competitividade, mudanças rápidas e descontínuas etc.), que causam impacto na administração das organizações.

Chiavenato, 2014, p. 331 (com adaptações).

Tendo como base o texto acima, julgue os itens de **90 a 93** quanto à educação corporativa.

- 90** A educação corporativa trata de incentivar a aprendizagem contínua para desenvolver atitudes, formas de pensamento, hábitos, competências e uma visão do negócio que possa dotar as pessoas de ferramentas mentais que aperfeiçoem seu trabalho.
- 91** A gestão do conhecimento procura alinhar a educação das pessoas com os objetivos estratégicos do negócio. As empresas que estão privilegiando a educação corporativa criam escolas e universidades próprias: as escolas corporativas e as universidades corporativas.
- 92** Essas empresas lucram com “escola em casa”. Em vez de contar somente com cursos oferecidos pelo mercado, as empresas partiram para suas próprias “universidades” para incrementar o aperfeiçoamento constante dos funcionários. A educação corporativa representa algo muito além do treinamento.
- 93** As universidades corporativas estão ganhando força como instrumento para preparar profissionais de forma contínua e ultrapassar a deficiência na formação prática e específica dos profissionais. Para isso, é importante ter uma sala de aula equipada, conforme as exigências.

Julgue os itens de **94 a 96**, relativos a *coaching* individual, de grupo e de equipe das organizações.

- 94** A liderança está valorizando o estilo *coaching*, em que a transição dos estilos técnicos e fechados para uma atuação mais humana e participativa exige dos gerentes forte investimento em autoconhecimento, disponibilização de liderança e *coaching* para suas equipes.
- 95** Aspectos como o diálogo face a face, a convergência, o exercício de dar e receber retroação, a discussão de fatores que prejudicam a carreira das pessoas, o relacionamento interpessoal e a melhora do desempenho estão em alta.
- 96** O papel do especialista em T&D não mudou, pois ele foca as atividades e oferece cursos e *workshops*, estando no centro do processo de aprendizagem e inovação da empresa para ajudar a organização e as pessoas a crescer e alcançar o sucesso, em alinhamento com a estratégia organizacional.

Acerca do desenvolvimento no Setor Público, julgue os itens **97 e 98**.

- 97** A noção de desenvolvimento está associada à questão da formação e do treinamento do servidor. A formação refere-se ao desenvolvimento de aptidões múltiplas, incluindo as competências técnicas e administrativas.
- 98** O treinamento refere-se ao desenvolvimento de capacidades em equipes, basicamente relacionadas às funções próprias. O programa de treinamento compreende três etapas principais: levantamento de necessidades; desenvolvimento e controle; e avaliação.

No que se refere à gestão do conhecimento (GC), julgue os itens de **99 a 101**.

- 99** Na GC, o conhecimento não é formado ao acaso. Ele precisa ser administrado, isto é, planejado, organizado, dirigido e monitorado. A GC é o processo por meio do qual as organizações geram valor a partir do capital intelectual e de ativos intelectuais.
- 100** O capital intelectual da organização é expresso nos seguintes aspectos: tecnologia; informação; habilidades e competências; inovação; e *stakeholders*. A GC está vinculada à decisão acerca do conhecimento crítico que realmente importa para a organização, proporcionando resultados concretos.
- 101** A GC procura orientar a empresa inteira a produzir o conhecimento, aproveitá-lo, disseminá-lo, aplicá-lo e lucrar com ele. Os valores são agregados pelas equipes aos processos e produtos da empresa e esse valor é alcançado mediante o compartilhamento do conhecimento, representando a essência da inovação.

A respeito da gestão por competências, julgue os itens **102 e 103**.

- 102** A gestão por competências envolve os seguintes passos: definir os objetivos estratégicos da organização; identificar as competências necessárias ao alcance desses objetivos; mapear as competências internas, isto é, aquelas que a organização já possui; e comparar as competências necessárias com as atuais a fim de identificar as lacunas a serem preenchidas.
- 103** Os processos para desenvolver pessoas envolvem treinamento e desenvolvimento de pessoas, gestão do conhecimento, gestão de competências, aprendizagem corporativa, programas de mudanças e desenvolvimento de carreiras e programas de comunicação e consonância.

Quanto à rotatividade de pessoal e ao absenteísmo nas organizações, julgue os itens de **104 a 106**.

- 104** A rotatividade de pessoal (*turnover*) é o resultado da saída de alguns colaboradores e da entrada de outros para substituí-los no trabalho. Cada desligamento sempre corresponde à admissão de um substituto como reposição.
- 105** O fluxo de saídas corresponde aos desligamentos, às demissões e às aposentadorias. O desligamento ocorre quando uma pessoa deixa de ser membro de uma organização. Existe um tipo de desligamento: o desligamento por iniciativa da organização.
- 106** O índice de desligamentos mede a proporção dos desligamentos em relação ao tamanho da força de trabalho. A fórmula mais utilizada é o número de pessoas que se desligaram durante determinado período em relação ao número médio de colaboradores existente. Ela funciona em relação às saídas e às entradas de pessoal na organização.

No que se refere ao processo decisório, julgue os itens de **107 a 110**.

- 107** O processo de tomada de decisão é constituído por cinco etapas, começando pela identificação e pelo diagnóstico e terminando após o monitoramento e o *feedback* da decisão tomada.
- 108** Na análise e no diagnóstico da situação, após a identificação do problema, o gestor deve estabelecer os objetivos para avaliar possíveis soluções, bem como analisar a causa do problema.
- 109** Durante o desenvolvimento de alternativas, no processo decisório, a “tempestade de ideias”, do inglês *brainstorming*, não se constitui como uma ferramenta viável para estimular a criatividade.
- 110** Dependendo da natureza da situação, o administrador deve usar tipos de decisões gerenciais diferentes. As decisões não programadas correspondem às soluções gerais para resolver situações desestruturadas e muito frequentes.

Com relação à gestão de processos, julgue os itens de **111 a 113**.

- 111** A gestão de processos é uma metodologia para avaliação contínua, análise e melhoria do desempenho dos processos que exercem mais impacto na satisfação dos clientes e dos acionistas.
- 112** A gestão de processos traz benefícios, como a melhoria dos resultados, a satisfação do cliente em função do desempenho em áreas críticas e os menores custos, devido à redução da complexidade e do retrabalho.

- 113** A aplicação da gestão por processos prevê uma única etapa operacional: a identificação, avaliação e seleção dos processos prioritários.

Acerca dos fatores que influenciaram as mudanças na gestão organizacional, julgue os itens de **114 a 116**.

- 114** As organizações passaram a observar competências específicas, concentrando-se em executar as que consideram como excelentes e em delegar a terceiros outras atividades.
- 115** A liderança é vista nas funções de planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar. A figura de um intermediador entre as entidades que estabelecem relações com a organização é dispensável, pois todos da organização têm o papel de perpetuador da cultura e dos valores da organização.
- 116** A inovação é o tema central nas organizações, tanto interna como externamente, devido às constantes mudanças. Assim, a educação e o aprendizado foram inseridos nas organizações, passando a ser um processo temporário no qual as organizações aprendem e ocasionalmente ensinam.

A respeito da estrutura da organização, julgue os itens de **117 a 120**.

- 117** Pode-se definir organização como a função da administração responsável pela distribuição de tarefas e recursos aos membros da empresa e pela determinação de quem tem autoridade sobre quem e quando e onde se devem tomar as decisões.
- 118** As funções básicas da estrutura organizacional, entre outras, devem possibilitar a execução dos critérios de divisão de trabalho que definem especialização, padronização e departamentalização de tarefas, mas nunca definir fronteiras em relação a outras organizações com as quais interaja.
- 119** A estrutura funcional de uma organização é resultado do critério de departamentalização mais lógico e intuitivo, já que se refere à agregação de tarefas de acordo com a função organizacional, como *marketing*, finanças, recursos humanos, entre outros.
- 120** A estrutura divisional surge quando as empresas começam a diversificar os produtos, as tecnologias e os mercados que estão presentes e são organizados de acordo com os recursos necessários para que a organização produza bens ou serviços.

**PROVA DISCURSIVA**

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

Para sobreviver em ambientes cada vez mais dinâmicos, complexos e competitivos, as organizações necessitam de um rumo, de uma direção. É por meio de planejamento que os administradores definem para onde a organização deve caminhar e como chegar lá. O planejamento, seja formal ou informal, é fundamental para que as organizações sejam capazes de responder, com eficácia, aos desafios ambientais e, assim, manter uma trajetória rumo ao sucesso.

Das quatro funções da administração (planejamento, organização, direção e controle), a primeira é, provavelmente, a mais central ao processo de administração. Sem uma definição clara das metas e dos objetivos da organização e sem uma estratégia para alcançá-los, dificilmente os administradores podem organizar os recursos, dirigir as pessoas e controlar os resultados.

F. Sobral e A. Peci. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**.  
2.<sup>a</sup> ed. São Paulo *Education do Brasil*, 2003, p. 192 (com adaptações).

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

**Planejamento e estratégia**

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) a importância do planejamento para a administração;
- b) o processo de administração estratégica; e
- c) a análise SWOT como ferramenta de análise estratégica.