



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO CEARÁ
COMISSÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE ESTÁGIO
SELEÇÃO PARA ESTAGIÁRIOS EM
ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS, COMUNICAÇÃO SOCIAL, BIBLIOTECONOMIA E
ENGENHARIA CIVIL
EDITAL MPF/PR/CE/CRSE nº 31, DE 20 DE MARÇO DE 2017**

Anexo I – Prova de Administração

Nome do Candidato

Inscrição

Prova

Língua Portuguesa
Conhecimento Específico – Administração

Instruções

01. Escreva seu nome de inscrição, de forma legível, nos locais indicados.
02. A prova terá duração de 3(três) horas, incluído o tempo para o preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS.
03. Ao receber a autorização do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com atenção, pois nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita após iniciada a prova.
04. Verifique se este caderno de provas contém 30 questões, numeradas de 1 a 30.
05. Para cada questão há cinco opções: A, B, C, D e E. Apenas uma delas está correta.
06. Leia cuidadosamente cada uma das questões e marque a opção de sua escolha. Esta resposta deve ser assinalada na FOLHA DE RESPOSTAS que será entregue decorrida 1(uma) hora do início da prova.
07. No CARTÃO DE RESPOSTAS, as questões são representadas pelos seus respectivos números. preencha, completamente, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas, conforme o exemplo:



08. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda, rasura, uso de corretivo ou para qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
09. Não esqueça de assinar o CARTÃO DE RESPOSTAS.
10. Durante a prova, não será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, tablet, celular, page, etc.)
11. Ao final da prova há um Gabarito Rascunho, no qual o candidato poderá, se assim o desejar, anotar suas respostas para comparação com o Gabarito Oficial, quando de sua divulgação.
12. Ao terminar a prova, entregue este CADERNO DE PROVAS e o CARTÃO DE RESPOSTAS ao Fiscal de Sala

LÍNGUA PORTUGUESA

Opinião

Ideias: João e a Justiça

17.02.2017

Antes de mostrarmos o envolvimento de João, o "pseudossabido", com a Justiça, apresentamos ao leitor a fábula de Esopo, "O corvo e a cobra". "Ao avistar uma cobra dormindo num lugar ensolarado, um corvo faminto desceu voando e arrebatou-a, mas ela se voltou e lhe deu uma picada".

Então ele disse, prestes a morrer: Pobre de mim! Encontrei esse achado e por causa dele, estou perdendo a vida". A fábula mostra que, para achar um tesouro, uma pessoa pode pôr em perigo a própria vida. Pois bem, o "esperto" João, desde criança gostava de enganar os professores e amiguinhos nos estudos e nas brincadeiras.

Em casa, não respeitava os pais, enfim era um menino problemático. Sua mentalidade, bem como a forma de agir não mudou com o tempo. Já homem, com profissão definida, gostava de tirar proveito em tudo e levar vantagens não éticas nos negócios empresariais e, posteriormente, na política.

João era considerado muito inteligente e vocacionado para o sucesso. Todavia, em seu vocabulário esdrúxulo não existiam as palavras dignidade e honestidade. Vários puxa-sacos, nas duas atividades, consideravam João um homem de largo conhecimento. Era um vencedor contumaz nas disputas nas áreas empresarial e política. Ficou muito rico e detinha grande poder. Mas, não se pode enganar sempre. As autoridades perceberam que havia algo estranho e descobriram as infrações e crimes cometidos por João. Foi denunciado, investigado, julgado e preso. A história mostra que a ambição pelo poder e pelo dinheiro, pode levar uma pessoa a perder a liberdade, princípio básico da cidadania.

Gonzaga Mota - Professor aposentado da UFC

<http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/opiniao/ideias-joao-e-a-justica-1.1706510>

1. De acordo com o texto:

- a) João sempre foi muito inteligente, problemático e tinha fama de puxa-saco.
- b) João gostava de enganar os colegas da escola e sua forma de agir mudou com o tempo.
- c) João, depois de ser denunciado, investigado, julgado e preso, tornou-se uma pessoa honesta.
- d) João manteve a mesma mentalidade desde criança, quando adulto fez sucesso na área empresarial e política.
- e) João quando criança sempre foi muito inteligente e quando adulto tornou-se um homem de largo conhecimento.

2. Afirma-se corretamente que o autor do texto:

- a) Considera João o homem de largo conhecimento.
- b) Faz uma crítica a falta de honestidade das pessoas.
- c) Analisa de forma detalhada a infância de João.
- d) Faz uma oposição entre a fábula de Esopo e a história de João.
- e) Defende que João venceu na vida de forma honesta.

3. No seguinte trecho do texto "Ao avistar uma cobra dormindo num lugar ensolarado, um corvo faminto desceu voando e arrebatou-a, mas ela se voltou e lhe deu uma picada". Os termos destacados referem-se, respectivamente, a:

- a) Picada e ensolarado.
- b) Avistar e dormindo.
- c) Cobra e corvo.
- d) Faminto e ela.
- e) Picada e corvo.

4. De acordo com o texto na linha 10, a palavra “esdrúxulo” faz sinonímia com a palavra:

- a) Excêntrico.
- b) Extraordinário.
- c) Excepcional.
- d) Excessivo.
- e) Exclamativo.

5. Na linha 2 do texto, adjetiva-se João sob o termo “pseudossabido”. Embora inexistente, o termo faz uso de uma regra da nova ortografia da língua portuguesa. Assinale a alternativa que apresenta a regra em questão.

- a) Se o prefixo terminar em vogal e a palavra iniciar com a consoante R ou S esta deverá ser dobrada.
- b) Se a palavra iniciar com a consoante R ou S esta deverá ser dobrada.
- c) Ao utilizar o prefixo pseudo com a palavra seguinte iniciada por R ou S esta consoante será dobrada.
- d) Quando dois R ou S se encontrarem, permanece a regra geral: letras iguais, separa.
- e) Quando dois R ou S se encontrarem, permanece a regra geral: letras iguais, não separa.

Editorial. "O inaceitável tráfico de pessoas"

"Relatório da ONU mostra que mulheres e meninas representam 70% das vítimas do tráfico em todo o mundo"

17:00 | 18/02/2017

A Polícia Federal, em parceria com congêneres da Itália e da Eslovênia, desmontou uma quadrilha especializada no tráfico de pessoas, um crime hediondo que atenta contra a dignidade humana. Foram presos 15 criminosos, entre brasileiros (dez cearenses) e estrangeiros, de dois países da Europa. Ainda não foi divulgado o número de pessoas resgatadas – todas mulheres –, mas a Polícia Federal informa que, por ano, cerca de 25 pessoas são vítimas de tráfico, levadas para a Europa a partir de Fortaleza.

O superintendente da Polícia Federal no Ceará, delegado Delano Cerqueira Bunn, afirmou que “o crime de tráfico envolve engano, coação, fraude, e endividamento compulsório”. Nesse caso - e em outros parecidos -, as mulheres eram impedidas de deixar o local de trabalho, sob ameaça dos aliciadores, inclusive de denunciá-las às autoridades migratórias.

O tráfico de pessoas não é um problema apenas brasileiro, porém mundial - e também não está somente vinculado à exploração sexual. Segundo o Relatório Global sobre Tráfico de Pessoas do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), de 2014, em cada três vítimas conhecidas de tráfico de pessoas, uma é criança. Em cada três crianças vítimas desse crime, duas são meninas; em conjunto com as mulheres, representam 70% das vítimas do tráfico em todo o mundo. Além da exploração sexual, o tráfico se destina à imposição do trabalho forçado

(escravidão), principalmente nos setores industrial, da construção civil, trabalho doméstico e produção têxtil.

Os traficantes encontram mais facilidades para o tráfico quando pessoas vivem em situações de vulnerabilidade, como pobreza extrema ou são migrantes ou refugiados. O relatório das Nações Unidas destaca que a impunidade é um dos problemas a ser superado para reduzir essa prática desumana. Segundo o documento, poucos países apenam os criminosos com o devido rigor. Por isso, tem de ser valorizado esse trabalho da Polícia Federal brasileira, que deve persistir nessas investigações. Ao mesmo tempo, a Justiça deveria agir de forma célere e rigorosa, apenando com dureza aqueles que praticam esse crime de lesa humanidade.

<http://www.opovo.com.br/jornal/dom/2017/02/editorial-o-inaceitavel-trafico-de-pessoas.html>

6. De acordo com o texto:

- a) A Polícia Federal desmontou sozinha uma quadrilha especializada no tráfico de pessoas.
- b) O crime de tráfico de pessoas não é um crime hediondo que atenta contra a dignidade humana.
- c) O documento das Nações Unidas destaca que a impunidade é um dos problemas a ser superado para reduzir a prática desumana do tráfico de pessoas.
- d) O tráfico de pessoas só se destina à imposição do trabalho forçado (escravidão), principalmente nos setores industrial, da construção civil, trabalho doméstico e produção têxtil.
- e) O crime de tráfico de pessoas é um problema apenas dos países: Brasil, Itália e Eslovênia.

7. De acordo com o texto:

- a) Segundo o Relatório Global sobre Tráfico de Pessoas do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), de 2014, em cada cinco vítimas conhecidas de tráfico de pessoas, uma é criança. Em cada três crianças vítimas desse crime, duas são meninas; em conjunto com as mulheres, representam 70% das vítimas do tráfico em todo o mundo.
- b) Segundo o Relatório Global sobre Tráfico de Pessoas do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), de 2016, em cada três vítimas conhecidas de tráfico de pessoas, uma é criança. Em cada três crianças vítimas desse crime, dois são meninos; em conjunto com as mulheres, representam 70% das vítimas do tráfico em todo o mundo.
- c) Segundo o Relatório Global sobre Tráfico de Pessoas do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), de 2014, em cada três vítimas conhecidas de tráfico de pessoas, uma é criança. Em cada três crianças vítimas desse crime, duas são meninas; em conjunto com as mulheres, representam 70% das vítimas do tráfico em todo o mundo.
- d) Segundo o Relatório Global sobre Tráfico de Pessoas do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), de 2014, em cada seis vítimas conhecidas de tráfico de pessoas, uma é criança. Em cada seis crianças vítimas desse crime, duas são meninas; em conjunto com as mulheres, representam 70% das vítimas do tráfico em todo o mundo.
- e) Segundo o Relatório Global sobre Tráfico de Pessoas do Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC), de 2014, em cada três vítimas conhecidas de tráfico de pessoas, uma é criança. Em cada três crianças vítimas desse crime, duas são meninas; em conjunto com as mulheres, representam 60% das vítimas do tráfico em todo o mundo.

8. Assinale a alternativa em que todas as palavras apresentam plurais com deslocamento de acento tônico:

- a) Caráter, sênior e júnior.

- b) Bem, fêria e Lúçifer.
- c) Bolso, cachorro e sopro.
- d) Porto, caráter e acordo.
- e) Ovo, olho e esforço.

9. Assinale a alternativa em que todas as palavras estão corretamente grafadas.

- a) Excessão, sintaxe, nasça.
- b) Mortandela, lexicografia, calçada.
- c) Reivindicar, privilegio, bandeja.
- d) Subzistência, tábua, cabeçalho.
- e) Empecilho, caranguejo, camundongo.

10. Qual o item que preenche corretamente as lacunas nas seguintes orações: Presenteamos ___ mães. Pedi informações ___ secretária. Iremos ___ Bahia.

- a) As, a, à.
- b) As, à, à.
- c) Às, à, à.
- d) As, a, a.
- e) Às, à, a.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - ADMINISTRAÇÃO

11. Henri Fayol, idealizador da Teoria Clássica da Administração, desenvolveu 14 (quatorze) “princípios gerais” de Administração, aplicáveis a qualquer tipo de organização. Dentre estes, o princípio da unidade de direção está relacionado a que conceito abaixo?

- a) Depende de obediência, aplicação, energia, comportamento e respeito aos acordos estabelecidos.
- b) Uma cabeça e um plano para cada conjunto de atividades que tenham o mesmo objetivo.
- c) Cada empregado deve receber ordens de apenas um superior.
- d) Um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar.
- e) A capacidade de visualizar um plano e assegurar pessoalmente o seu sucesso.

12. Os princípios orçamentários constituem linhas norteadoras de ação a serem observadas na elaboração da proposta orçamentária. O princípio relacionado ao conceito de que “o montante da despesa autorizada em cada exercício financeiro não pode ser superior ao total das receitas estimadas para o mesmo período” é o:

- a) da exclusividade.
- b) da anualidade.
- c) da discriminação.
- d) da unidade.
- e) do equilíbrio.

13. A Lei n.º 13.249/2016 estabelece que o _____ é instrumento de planejamento governamental que define diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração

continuada, com o propósito de viabilizar a implementação e a gestão das políticas públicas. O termo retirado do texto foi:

- a) Orçamento-programa.
- b) Orçamento público.
- c) Planejamento estratégico governamental.
- d) Programa de Aceleração do Crescimento - PAC.
- e) Plano Plurianual da União - PPA.

14. O orçamento público é uno, de acordo com o princípio orçamentário da unidade. Porém, a Constituição, em seu art. 165, § 5º, incisos I a III, dividiu o orçamento em partes ou documentos diferentes, que devem estar integrados para consecução dos objetivos estabelecidos. Assinale a única alternativa **correta** acerca dessas divisões.

- a) O orçamento da Seguridade Social abrange todas as entidades e órgãos a ela vinculados, da administração pública direta ou indireta, bem como os fundos e fundações instituídos e mantidos pelo poder público.
- b) As despesas realizadas pelas empresas estatais com os recursos do orçamento de Investimento são registradas no SIAFI ou em sistema de acesso público.
- c) O orçamento Fiscal compreende todas as receitas originárias e derivadas, e todas as despesas fixadas na programação, referentes aos Poderes da União, seus fundos, e órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, com exceção das fundações instituídas e mantidas pelo poder público.
- d) O orçamento de investimento engloba as empresas em que a União, direta ou indiretamente, detenha a maioria do capital social sem direito a voto.
- e) O orçamento da Seguridade Social é composto, no âmbito federal, somente pelas receitas da União e pelas receitas das contribuições sociais.

15. Em uma sessão tumultuada, o Senado aprovou, em segundo turno, a Proposta de Emenda à Constituição que estabelece um teto para os gastos públicos pelos próximos 20 anos. Promulgada, a Emenda Constitucional n.º 95/2016, instituiu o Novo Regime Fiscal no âmbito dos orçamentos fiscal e da seguridade social da União. Não faz parte das novas regras trazidas para controle do teto de gastos:

- a) As despesas da União (Executivo, Legislativo e Judiciário e seus órgãos) só poderão crescer conforme a inflação do ano anterior.
- b) Se um poder desrespeitar o limite sofrerá sanções no ano seguinte, como a proibição de realizar concursos ou conceder reajustes de remuneração.
- c) Os gastos com saúde e educação só serão enquadrados no teto de gastos a partir do décimo ano de vigência do Novo Regime Fiscal.
- d) A inflação que servirá de base para os gastos de 2017 será de 7,2%.
- e) A partir de 2018 o teto corresponderá ao limite do ano anterior corrigido pela inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

16. Considere as seguintes informações:

Estoque de segurança = 120 unidades; Consumo = 400 unidades por mês; Tempo de atendimento do fornecedor = 6 dias; Mês = 20 dias úteis.

O ponto de pedido ou reposição é de:

- a) 240 unidades.
- b) 280 unidades.
- c) 120 unidades.
- d) 520 unidades.
- e) 200 unidades.

17. De uma forma geral podemos dizer que a Curva ABC ou Princípio de Pareto é uma forma de “peneirar” o orçamento: em cima sobram os itens mais caros e pesados da tabela, que merecem maior atenção do gestor; embaixo ficam os materiais e serviços mais baratos e mais leves. Com base na tabela a seguir, com itens hipotéticos de uma obra de construção civil, identifique a alternativa **correta**.

Item	Qtde	Vr. Unit	Vr. Total	Participação %	Participação acumulada %	Faixa
1	52	22,00	1.144,00	49,82	49,82	A
2	60	10,00	600,00	26,13	75,95	A
3	12	23,00	276,00	12,02	87,97	B
4	15	10,00	150,00	6,53	94,50	B
5	132	0,50	66,00	2,88	97,38	C
6	230	0,26	60,00	2,62	100	C
TOTAL			2.296,00	100	100	

- a) O gerente da obra deve dar mais atenção aos itens de maior quantidade localizados na faixa C, pois descontos mínimos podem representar grande economia no orçamento da obra.
- b) Qualquer variação de preços nos itens da faixa C é significativa no orçamento em razão da grande quantidade empregada.
- c) O gestor da obra pode delegar a compra ou contratação dos itens da faixa C a quem lida com o dia a dia da obra, pois a variação de preços desses itens é menos relevante no orçamento.
- d) Quanto mais para baixo o item estiver na tabela maior será o impacto de variações de preços (positivas ou negativas) no orçamento.
- e) A Curva ABC pode ser útil quando o gerente da obra quer demonstrar ao cliente que a obra encareceu devido à grande quantidade de itens empregados no orçamento.

18. O processo de planejamento estratégico tem variado bastante ao longo dos anos. Dentre as escolas de planejamento estratégico abaixo, qual se insere entre as escolas de caráter prescritivo e normativo?

- a) Escola do empreendedorismo.
- b) Escola do poder.
- c) Escola do aprendizado.
- d) Escola do *design*.
- e) Escola da configuração.

19. O Balance Score Card (BSC) é um instrumento do planejamento estratégico que enfoca quatro dimensões: a financeira, a de clientes, a de processos internos e de aprendizado e crescimento. Dado alguns objetivos retirados do mapa estratégico do Ministério Público Federal, relacione-os corretamente com as dimensões do BSC.

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1 – Combate à criminalidade e à corrupção. | () Financeira |
| 2 – Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos membros e servidores. | () Clientes |
| 3 – Assegurar a transparência e a qualidade do gasto e da gestão orçamentária. | () Processos Internos |
| 4 – Proporcionar uma atuação institucional estratégica, efetiva, célere, transparente e sustentável. | () Aprendizado e Crescimento |

- a) 3-1-4-2.
- b) 3-4-1-2.
- c) 3-2-4-1.
- d) 4-3-2-1.
- e) 3-1-2-4.

20. Considerando a Teoria Comportamental da Administração, qual característica abaixo está relacionada ao estilo de administração denominado Teoria Y?

- a) Bitolamento da iniciativa individual.
- b) Estreitamento da atividade profissional por meio do método e da rotina de trabalho.
- c) Processo de criação de oportunidades e de liberação de potenciais.
- d) Pessoas vistas como meros recursos ou meios de produção.
- e) Trabalho dentro de esquemas e padrões planejados e organizados, tendo em vista o alcance dos objetivos da organização.

21. Dentre as teorias de processo de motivação, a teoria do reforço se constitui como uma teoria comportamental que salienta que o reforço condiciona o comportamento. Segundo os teóricos do reforço, o comportamento é determinado pelo ambiente. Qual das alternativas abaixo **não** constitui uma estratégia de reforço?

- a) Punição.
- b) Reforço Negativo.
- c) Reforço Positivo.
- d) Formulação.
- e) Extinção.

22. Um processo é:

- a) Uma unidade de trabalho na organização responsável pela execução de atividades prioritárias segundo prazos determinados.
- b) Um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou serviço que tem valor para um grupo específico de clientes.
- c) Conjunto estruturado de atividades, de caráter finalístico, ordenadas logicamente, com o objetivo de atender e suplantando as necessidades e as expectativas dos clientes externos.

- d) Gerenciamento centralizado e coordenado de um programa de trabalho para atingir os objetivos e benefícios estratégicos do mesmo.
- e) Um conjunto de documentos que registram as decisões e os passos da burocracia para a consecução de ações organizacionais.

23. Avalie esse relato hipotético para responder o que se pede.

— *Conheci um professor que sabia cada passagem do livro que utilizava na sala de aula. Era só um aluno citar o trecho do livro e ele logo emendava: está na página 254, capítulo 5. Apesar desse domínio da teoria, as aulas desse professor eram chatas e desinteressantes. Ele não sabia mostrar a aplicação prática da teoria, adotava o mesmo tom de voz, não utilizava exemplos e nem criava dinâmicas entre os alunos. O resultado é que os alunos não aprendiam o desejado.*

De acordo com a teoria administrativa, a **competência** se faz presente quando juntamos os **conhecimentos, as habilidades e as atitudes**. Sendo assim, quais desses elementos da competência não foram aplicados pelo citado professor no contexto do seu trabalho em sala de aula?

- a) Conhecimento e habilidade.
- b) Habilidade e atitude.
- c) Conhecimento e atitude.
- d) Apenas atitude.
- e) Todos estavam ausentes.

24. A cultura organizacional está relacionada ao conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, que são aceitos e compartilhados por todos os membros da organização, e que, de certa forma, tornam-na única. As organizações podem ser baseadas em uma cultura de obediência ou em uma cultura de comprometimento, a qual é voltada para uma liderança renovadora, democrática e participativa. Dentre os fatores abaixo, qual **não** contribui para uma cultura de comprometimento?

- a) A cúpula e as pessoas analisam o negócio e produzem mudanças para melhorá-lo.
- b) Os sistemas de recompensas encorajam as pessoas a assumirem riscos e responsabilidades.
- c) A organização investe em treinamento e supervisão de pessoas com pouca instrução para executarem tarefas rotineiras e definidas.
- d) Reconhecimento de que o fator humano produz resultados para o negócio da empresa.
- e) O *feedback* do desempenho é dado circularmente (360°) por todos os parceiros envolvidos e em todos os momentos.

25. O mercado de trabalho é condicionado por vários fatores, dentre os quais, a produtividade, o crescimento econômico, e a natureza e qualidade dos postos de trabalho. Dentre as situações abaixo, qual reflete um impacto do mercado de trabalho em procura sobre as práticas de Gestão de Pessoas?

- a) Ênfase no recrutamento externo como meio de melhorar o potencial humano, substituindo funcionários por candidatos de melhor qualificação.
- b) Investimentos em treinamento para compensar a inadequação dos candidatos.
- c) Investimentos em recrutamento para atrair candidatos.
- d) Critérios de seleção mais flexíveis e menos rigorosos.
- e) Ofertas salariais estimulantes para atrair candidatos.

26. A Gestão de Pessoas é um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos. Dentre os itens abaixo, **não** constitui um processo básico de Gestão de Pessoas, o Processo de:

- a) Agregar Pessoas.
- b) Manter Pessoas.
- c) Recompensar Pessoas.
- d) Aplicar Pessoas.
- e) Remunerar Pessoas.

27. A avaliação de desempenho é uma poderosa ferramenta para resolução de problemas de desempenho e de melhoria da qualidade do trabalho e da qualidade de vida dentro das organizações. Constitui um método moderno de avaliação de desempenho, o método:

- a) da Escolha Forçada.
- b) da Avaliação Participativa por Objetivos.
- c) das Escalas Gráficas.
- d) da Pesquisa de Campo.
- e) das Listas de Verificação.

28. A avaliação de desempenho também pode causar problemas na organização. Nem sempre gera vantagens para a produtividade ou o aprendizado dos indivíduos. São consideradas desvantagens do processo de avaliação, EXCETO?

- a) A burocracia excessiva do processo de avaliação. Muitas vezes o avaliador deve cumprir tantas etapas e preencher tantos formulários que o foco deixa de ser a avaliação e passa a ser o “papelório”.
- b) O foco demasiado na punição pelos resultados alcançados. Quando a avaliação passa a ser utilizada como determinante para a demissão ou promoção de cargos.
- c) A injustiça nos critérios de avaliação. Quando as pessoas percebem que o processo de avaliação é utilizado para prejudicar ou favorecer um colega.
- d) A utilização da avaliação para suprir o processo de treinamento e desenvolvimento e subsidiar as decisões sobre aumento de salários.
- e) A inclusão de critérios ou aspectos que não agregam nenhum valor à avaliação.

29. O crescimento acelerado das Tecnologias e Informação e Comunicação (TIC), adicionado às novas demandas sociais exigidas na formação e capacitação das pessoas, têm levado educadores e estudiosos da área a repensarem as concepções e práticas pedagógicas adotadas no nosso sistema educacional. No universo da Educação a Distância (EaD) *on line*, é **incorreto** afirmar:

- a) Um dos princípios do ensino *on line* é o respeito à disponibilidade e ao ritmo de cada aluno.
- b) São exemplos de ferramentas colaborativas utilizadas na EaD: fórum de discussão, wiki e chat.
- c) A interseção da educação com as TICs tem despertado crescente demanda pela educação a distância.
- d) Uma das desvantagens da educação a distância é a ocorrência da comunicação unidirecional, processo que dificulta a troca de experiências entre aluno e professor.
- e) Um dos maiores desafios do tutor de EaD é estabelecer uma relação de proximidade com o aluno, a fim de conquistar sua confiança.

30. A Qualidade Total surgiu como uma nova forma de solução dos problemas organizacionais. Antes voltada para o chão de fábrica passou a envolver todos os processos institucionais. Sobre o gerenciamento da qualidade total identifique a sequência correta quanto aos itens verdadeiros (V) ou falso (F).

() A qualidade total se baseia no empoderamento (*empowerment*) das pessoas, que consiste na criação de condições para que os funcionários sejam promovidos a gerentes em seus locais de trabalho.

() A qualidade total é adotada em todos os níveis da organização e para sua implantação com sucesso é necessária a mobilização da alta administração devido à profunda mudança na cultura organizacional.

() O *downsizing* (enxugamento) ocorre quando uma operação interna da organização é transferida para outra organização que consiga fazê-la melhor e mais barato.

() As empresas têm investido em certificação ISO (*International Organization for Standardization*) como forma de melhorar seu desempenho perante os clientes internos e a transparência dos processos em relação ao governo.

() Deming propôs a observação de diversos princípios para que ocorra a melhoria contínua da produtividade gerencial, entre os quais, aquele que visa eliminar o medo de errar, criando a confiança e um clima para a inovação.

a) F, V, F, F, V.

b) V, V, V, V, F.

c) F, V, V, V, V.

d) V, F, F, V, V.

e) F, V, F, V, F.