

PREENCHA SEU NOME COMPLETO E O SEU NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO

NOME:

Nº DE IDENTIFICAÇÃO:

0	8	2	1						
---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

CADERNO DE PROVAS**NÃO ABRA ATÉ SER AUTORIZADO PELO FISCAL DE SALA
LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO**

1. Preencha, nos campos apropriados deste Caderno de Provas e do Cartão de Respostas, os seus dados pessoais.

ATENÇÃO! Complete o campo **Número de Identificação** com seu Número de Inscrição, acrescentando zeros à esquerda, como no exemplo abaixo (para o Número de Inscrição 999):

Nº DE IDENTIFICAÇÃO:

0	8	2	1	0	0	0	9	9	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

No Cartão de Respostas, o quadro localizado na parte superior se destina à marcação do Número de Identificação, como na figura ao lado.

É proibida a colocação de qualquer outro tipo de identificação do candidato no Cartão de Respostas.

Parte fixa (pré-determinada) Número de Inscrição (Acréscimo de zeros à esquerda)

0	2	6	1	0	0	0	9	9	9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

2. Não destaque folhas deste Caderno de Provas, sem que seja instruído expressamente para tanto.

3. Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho, nem para texto definitivo de provas discursivas (aplicável às provas da Área de Direito).

4. Quando autorizado pelo fiscal de sala a iniciar o exame, abra este Caderno de Provas, conte suas folhas e verifique se o número apurado corresponde ao total de folhas indicado no rodapé. Caso este caderno esteja incompleto ou tenha qualquer outro defeito, solicite ao fiscal de sala que tome providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.

5. Não se comunique com outros candidatos, nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.

6. No intervalo de duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação e ao preenchimento do Cartão de Respostas.

7. Transcreva as respostas das provas objetivas, utilizando caneta esferográfica azul ou preta, para o Cartão de Respostas, que será o único documento válido para a correção de questões objetivas.

8. O preenchimento do Cartão de Respostas será de inteira responsabilidade do candidato, que deverá preenchê-lo com seu Número de Identificação, observadas as seguintes orientações:

a) Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato, quando houver marcação rasurada, emendada, campo de marcação não preenchido integralmente ou que ultrapasse os limites do campo.

b) O candidato não deverá amassar, molhar, dobrar, rasgar, manchar ou, de qualquer outro modo, danificar o seu Cartão de Respostas, sob pena de arcar com os prejuízos advindos da

impossibilidade de realização da leitura óptica.

9. Os candidatos da Área de Direito também farão Provas Discursivas. Sobre elas atente para as seguintes orientações:

a) Destaque as Folhas de Respostas das Provas Discursivas do Caderno de Provas. Preencha, nessas Folhas de Respostas, SOMENTE seu número de inscrição.

b) Escreva suas respostas à caneta, em cada quadro apropriado, com letra legível, NÃO ULTRAPASSANDO os espaços concedidos.

c) Atente para as normas gramaticais e a ortografia estabelecida no Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990. Na correção, serão observados os seus conhecimentos da Língua Portuguesa.

d) Não haverá substituição de Folhas de Respostas por erro do candidato.

e) O candidato não poderá amassar, molhar, dobrar, rasgar, manchar ou, de qualquer outro modo, danificar as Folhas de Respostas.

10. NÃO É PERMITIDA a colocação de qualquer indicação ou marca, que não o número de identificação do candidato, no Cartão de Respostas das Provas Objetivas e nas Folhas de Respostas das Provas Discursivas.

11. Ao terminar as provas, sinalize para o fiscal de sala e, quando autorizado, desloque-se até a mesa da fiscalização e devolva o Cartão de Respostas e as Folhas de Respostas (para as provas de Direito). Deixe o local de provas em silêncio.

12. A desobediência a qualquer uma das instruções constantes no Edital do Processo Seletivo Público, neste Caderno de Provas, ou no Cartão de Respostas, poderá implicar na anulação das suas provas.

PROVA OBJETIVA (40 QUESTÕES)**GRUPO 1: TEORIAS E FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO, E GESTÃO DE PESSOAS (20 QUESTÕES)**

1) No início do século XX, foi fundada pelo engenheiro americano Frederick W. Taylor a Escola da Administração Científica, que provocou uma grande revolução no pensamento administrativo e no setor industrial da época. Como o próprio nome sugere, a Administração Científica representou uma tentativa de aplicação dos métodos da ciência aos processos de trabalho, com o fim de aumentar a produtividade das fábricas, que cresciam vertiginosamente devido às grandes transformações tecnológicas que ocorriam naquela época. Pode-se afirmar a respeito desse primeiro movimento teórico-prático da Administração, EXCETO:

- a) Procurou aumentar a eficiência da produção por meio da aplicação de princípios e técnicas que visavam à organização racional do trabalho, como o estudo dos tempos e movimentos, a divisão do trabalho e a especialização do operário.
- b) Seu maior representante, Taylor, usava o seguinte método para maximizar a eficiência: identificava o trabalho a ser feito, decompunha-o em suas operações individuais, as analisava e determinava a maneira certa de executar cada operação e, finalmente, reunia as operações na sequência que permitia realizá-lo mais rapidamente e com maior economia de tempo e movimentos.
- c) Desenvolveu-se em uma época de notável expansão da indústria e junto com outra inovação revolucionária do início do século, a linha de montagem de Henry Ford, criada para viabilizar a produção em massa e fornecer, em grandes quantidades, os novos produtos que haviam sido criados e que as pessoas desejavam, como o famoso automóvel Ford Modelo T.
- d) Para seus precursores, a motivação econômica é secundária na determinação do rendimento do trabalhador, pois defendiam que as pessoas são motivadas pela necessidade de reconhecimento, aprovação social e participação nas atividades dos grupos sociais nos quais convivem.
- e) Com o passar do tempo, sofreu duras críticas, como a sua obsessiva busca pelo trabalho superespecializado, que passou a ser considerado humilhante e degradante pelos trabalhadores, seja pela monotonia, pelo automatismo, pela redução da exigência de raciocínio ou pela total negligência da dimensão psicológica do trabalho, como se o homem devesse produzir como uma máquina ou um robô.

2) Paralelamente à Administração Científica nos Estados Unidos, surgiu na França, em 1916, difundindo-se rapidamente pela Europa, a Teoria Clássica da Administração, fundada pelo engenheiro Henri Fayol. Julgue os itens a seguir a respeito dessa teoria da administração:

I. Assim como a Administração Científica, o objetivo da Teoria Clássica era a busca da eficiência das organizações, no entanto, os meios que ambas as teorias defendiam para alcançá-la eram diferentes: enquanto, para a primeira, essa eficiência era alcançada por meio da racionalização do trabalho do operário; para a segunda, a eficiência era obtida a partir da forma e da disposição dos órgãos componentes da organização, ou seja, da sua estrutura.

II. Fayol, seu principal representante, foi o primeiro teórico a sistematizar as funções do administrador ao conceber a administração como um processo que envolve planejamento, organização, liderança, execução e controle.

III. Fayol foi também pioneiro na ideia de que a administração deveria ser vista como uma função separada das demais funções da empresa, responsável por coordená-las e sincronizá-las, identificando, assim, o trabalho dos gerentes como distinto das operações técnicas da produção de bens ou de serviços da empresa.

IV. Embora tenham contribuído para o desenvolvimento do conhecimento administrativo moderno, os princípios e as ideias da Teoria Clássica, assim como aconteceu com os da Administração Científica, tornaram-se obsoletos no mundo de hoje, impossíveis de serem aplicados nas modernas organizações, possuindo apenas valor histórico.

V. Os autores clássicos foram criticados pela visão simplória e reducionista da organização, pois abordaram apenas seus aspectos formais e lógicos, limitando-se a prescrever princípios gerais e normas aplicáveis a todo tipo de organização, sem considerar seu conteúdo psicológico e social com a devida importância.

Estão CORRETOS somente os itens:

- a) I e III.
- b) II, III e IV.
- c) II e IV.
- d) I, III e V.
- e) I, II e V.

3) A Teoria da Burocracia, inspirada nas obras do cientista social alemão Max Weber, desenvolveu-se na administração por volta da década de 1940, no intuito de propor um modelo de organização racional capaz de abranger todas as variáveis envolvidas, e aplicável não somente à fábrica, mas a todas as formas de organização humana e, principalmente, às empresas. Sobre o modelo burocrático de organização, escolha a opção INCORRETA:

- a) Não se aplica mais às organizações de hoje, com exceção dos órgãos públicos, em razão de suas várias disfunções, como excesso de papéis e regulamentos, forte apego dos funcionários às regras formais e dificuldade no atendimento a clientes.
- b) Baseia-se em normas e regulamentos previamente escritos, que definem antecipadamente como a organização deve funcionar e conferem às pessoas investidas de autoridade o direito de exigir obediência de seus subordinados.
- c) Caracteriza-se por uma sistemática divisão de trabalho e por uma racionalidade que se expressa na divisão formal de poder e no estabelecimento da esfera de competência e responsabilidade de cada participante da organização.
- d) É um sistema impessoal, no qual a autoridade é exercida e a obediência é prestada em função do cargo que cada um ocupa e de regras racionais que dependem da lógica e não de interesses pessoais.
- e) Baseia-se no mérito e na competência técnica, e não em preferências pessoais ou critérios arbitrários, para selecionar, promover e avaliar os funcionários, que são submetidos a exames, concursos e testes para serem admitidos ou promovidos pelo órgão ou empresa.

4) A Escola das Relações Humanas surgiu nos Estados Unidos na década de 1930, a partir das conclusões da experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo e colaboradores. Com ela, a teoria administrativa deslocou a ênfase, antes colocada nas tarefas e na estrutura, para a ênfase nas pessoas que trabalham nas organizações ou que participam delas. São conclusões desse famoso experimento, EXCETO:

- a) A produtividade não é determinada pela capacidade física ou fisiológica do empregado, como afirmavam os autores clássicos, mas por sua integração social e sentimento de pertencimento ao grupo de trabalho.
- b) Quando as normas grupais entram em choque com as normas impostas pela organização, os funcionários trabalham estritamente em função dos regulamentos e procedimentos formais, para evitarem punições disciplinares.
- c) Os trabalhadores não agem ou reagem isoladamente como indivíduos, mas como membros de grupos que

procuram ajustar seus comportamentos às normas grupais, visando recompensas sociais e evitando punições morais.

d) O conteúdo e a natureza do trabalho têm influência sobre o ânimo do empregado, pois trabalhos simples e repetitivos tornam-se monótonos e maçantes, afetando negativamente a sua motivação e reduzindo a sua satisfação e eficiência.

e) A organização não é só composta de aspectos formais e técnicos, mas é antes disso composta de grupos sociais informais, cuja estrutura nem sempre coincide e muitas vezes se contrapõe à organização formal estabelecida pela direção.

5) Na década de 1950, após a Segunda Guerra Mundial, o mundo passou a experimentar um surto de desenvolvimento industrial e econômico sem precedentes, e a teoria administrativa, para se adaptar a essas transformações, passou por um período de intensa remodelação. Ao conjunto de teorias e técnicas que surgiram nesse período, costuma-se chamar de Escola Neoclássica, cuja principal contribuição foi a consolidação do conceito de que a administração é um processo composto de quatro funções básicas - planejamento, organização, direção e controle -, aceitas até hoje como as funções do administrador. Identifique a qual função administrativa cada definição a seguir corresponde e, em seguida, assinale a opção que apresenta a sequência CORRETA:

I. Orienta e conduz as ações e os esforços das pessoas que compõem a organização no sentido de um propósito comum, por meio de uma adequada comunicação e habilidade de liderança e motivação.

II. Consiste em dispor todos os recursos organizacionais em uma estrutura lógica, dividindo o trabalho, designando pessoas para a sua execução, estabelecendo mecanismos de comunicação entre elas e coordenando seus esforços, de acordo com os critérios mais apropriados para a realização dos objetivos.

III. Visa assegurar que os resultados alcançados se ajustem tanto quanto possível aos objetivos previamente estabelecidos, definindo padrões para o desempenho, comparando as atividades realizadas com as atividades planejadas, e ajustando-as quando necessário.

IV. Define antecipadamente os objetivos a serem atingidos e toma as decisões e ações necessárias para alcançá-los da melhor maneira possível.

- a) I – Controle; II – Planejamento; III – Direção; IV – Organização
- b) I – Planejamento; II – Organização; III – Direção; IV – Controle
- c) I – Direção; II – Organização; III – Controle; IV –

Planejamento

d) I – Controle; II – Direção; III – Organização; IV – Planejamento

e) I – Organização; II – Controle; III – Planejamento; VI – Direção

6) Outra importante contribuição da Escola Neoclássica foram as novas abordagens sobre a departamentalização, que é um meio pelo qual se agrupam atividades diferentes em unidades organizacionais (órgãos, departamentos, divisões, seções ou setores), com base na homogeneidade de conteúdo dessas atividades ou em certas relações que guardam entre si, com o objetivo de alcançar operações mais eficientes e econômicas. O Ministério Público Federal (MPF), no âmbito do estado do Piauí, está estruturado em seis unidades: a Procuradoria da República no Estado do Piauí, unidade central sediada em Teresina, e as Procuradorias da República nos municípios de Corrente, Floriano, Parnaíba, Picos e São Raimundo Nonato, conforme representado na Figura 1. Por sua vez, a Procuradoria da República no Estado do Piauí possui a estrutura administrativa representada parcialmente na Figura 2.



Figura 1: Estrutura organizacional do MPF no Piauí



Figura 2: Estrutura administrativa da Procuradoria da República no Piauí representada parcialmente

Marque a opção que apresenta, respectivamente, os tipos de departamentalização empregados na estrutura organizacional do MPF no Piauí, representados nas Figuras 1 e 2:

- a) Por clientes e por funções.
- b) Por processos e por serviços.
- c) Geográfica e por funções.
- d) Por clientes e por processos.
- e) Geográfica e por serviços.

7) A partir da década de 1950, desenvolve-se nos Estados Unidos uma nova concepção de Administração, a Teoria Comportamental (ou Teoria Behaviorista), que, fortemente influenciada pelas ciências do comportamento, em especial a psicologia organizacional, buscou novas soluções democráticas, humanas e flexíveis para os problemas organizacionais, mantendo a ênfase nas pessoas, mas dentro de um contexto organizacional mais amplo. Com a Escola Behaviorista, a literatura sobre a liderança iniciada com a Escola das Relações Humanas é ampliada. A respeito da liderança, um dos temas mais estudados e pesquisados pela Administração, assinale a opção que apresenta o tipo ou estilo de liderança que traz a ideia de que, para ser eficaz, o líder deve assumir diferentes padrões de liderança conforme as diversas variáveis organizacionais envolvidas, tais como o subordinado (suas características de personalidade, nível de maturidade, grau de instrução, disposição para assumir responsabilidade), a empresa (seus valores, cultura e clima organizacionais) e a natureza da tarefa a ser executada:

- a) Liderança democrática
- b) Liderança transacional
- c) Liderança autocrática
- d) Liderança carismática
- e) Liderança situacional

8) A partir da década de 1960, o enfoque sistêmico ou holístico foi introduzido no pensamento administrativo com a Teoria dos Sistemas, idealizada pelo biólogo alemão Ludwig von Bertalanffy. A abordagem sistêmica foi integrada à administração, entre outras razões, pela necessidade de uma síntese e integração das teorias que a precederam, pelo rápido desenvolvimento da cibernética e pelos resultados bem-sucedidos da aplicação da Teoria de Sistemas nas demais ciências. A partir de então as organizações passaram a ser vistas como sistemas abertos, tendo as seguintes características, EXCETO:

- a) As organizações são sistemas sociais afetados por mudanças em seus ambientes externos, compostos de muitas variáveis desconhecidas e incontroláveis que fazem com que o comportamento das organizações seja probabilístico e não determinístico, ou seja, não é totalmente previsível.
- b) A organização é um sistema aberto em constante interação com o meio, recebendo matéria-prima, energia e informações e transformando ou convertendo-as em produtos ou serviços que são exportados para seu ambiente externo.
- c) As organizações são partes de uma sociedade maior e são sistemas constituídos de elementos, cuja interação constante produz uma totalidade que não pode ser compreendida pela simples análise das várias partes tomadas isoladamente.

d) A organização, como um sistema aberto que precisa ajustar-se aos padrões requeridos em sua interação com o ambiente externo, não pode alcançar um estado firme – ou seja, um estado de equilíbrio –, razão pela qual seus objetivos e resultados têm de ser constantemente alterados em função das exigências externas.

e) A organização é um sistema social cujas partes são independentes, porém inter-relacionadas, de modo que a mudança em uma das partes provoca efeitos concomitantes sobre as outras, assim como ocorre em um sistema biológico.

9) Também a partir da década de 1960, desenvolve-se a abordagem contingencial, que marca uma nova etapa no pensamento administrativo. Com a Teoria da Contingência, há o deslocamento do interior para fora da organização: a ênfase é colocada no ambiente e nas demandas ambientais sobre a dinâmica organizacional. Essa teoria surgiu a partir de várias pesquisas feitas para verificar os modelos de estruturas organizacionais mais eficazes em determinados tipos de empresas. São conclusões a que chegaram essas pesquisas, EXCETO:

- a) Diferentes tipos de estruturas são necessárias na medida em que as empresas mudam suas estratégias de negócios ao longo de sua existência, portanto a estratégia define a estrutura organizacional.
- b) Segundo essa teoria, como há uma relação de causa-efeito entre as variáveis ambientais, que são independentes, e as técnicas administrativas, que são variáveis dependentes, resta à administração manter um comportamento reativo e aguardar as mudanças ambientais antes de tomar qualquer decisão.
- c) Diferentes tipos de ambientes externos requerem modelos distintos de organização, pois, enquanto as organizações mecanicistas e burocráticas são apropriadas em ambientes estáveis, as organizações orgânicas e flexíveis são adequadas para ambientes de mudança e inovação; logo é o ambiente que determina a estrutura e o funcionamento das empresas.
- d) Para os autores que formularam a Teoria da Contingência, não existe uma única melhor maneira de administrar, ao contrário, as organizações precisam ser sistematicamente ajustadas às condições ambientais, pois não há nada de absoluto nas organizações; tudo é relativo, tudo depende.
- e) Diferentes tipos de tecnologia ou sistemas de produção usados pelas empresas afetam o desenho organizacional, portanto é a tecnologia adotada pela empresa que determina a sua estrutura e o comportamento organizacional.

10) Todas as organizações têm aproximadamente as mesmas funções básicas. Funções organizacionais são atividades

especializadas que pessoas e grupos executam, para que a organização consiga realizar seus objetivos. Aponte, a seguir, a função cujo objetivo é transformar as informações de mercado, as ideias originais e os avanços da ciência em produtos e serviços, além de identificar e introduzir novas tecnologias e melhorias nos processos produtivos, para reduzir custos:

- a) Pesquisa e desenvolvimento (P&D)
- b) Recursos humanos
- c) Finanças
- d) Marketing
- e) Produção (ou operações)

11) Competências são conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para uma pessoa desempenhar atividades, e são desenvolvidas por meio de experiência profissional, educação formal e informal e convivência familiar e social. Segundo Maximiano (2017), as competências importantes para o desempenho de tarefas gerenciais agrupam-se em quatro categorias principais: intelectuais, interpessoais, técnicas e intrapessoais. Identifique a qual competência gerencial cada definição a seguir corresponde e, em seguida, assinale a opção que apresenta a sequência CORRETA:

I. São as competências que o gerente usa para liderar sua equipe, trabalhar com seus colegas, superiores e clientes e relacionar-se com todas as outras pessoas de sua rede de contatos, compreendendo e aceitando a diversidade e singularidade das pessoas.

II. São as competências que abrangem os conhecimentos sobre a atividade específica do gerente, da equipe e de sua organização, e que são adquiridas por meio de aprendizagem formal ou de experiência prática.

III. São as competências relativas à introspecção, que significa todas as formas de reflexão da pessoa a respeito dela própria, como autoanálise, automotivação, autoconhecimento, capacidade de organização pessoal e administração do próprio tempo.

IV. São as competências que se referem a todas as formas de raciocinar, para produzir, processar e utilizar informações e para elaborar conceitos, fazer análises, prospecções, definir estratégias e tomar decisões.

- a) I – Intelectuais; II – Técnicas; III – Intrapessoais; IV – Interpessoais
- b) I – Interpessoais; II – Técnicas; III – Intrapessoais; IV – Intelectuais
- c) I – Intrapessoais; II – Intelectuais; III – Interpessoais; IV – Técnicas
- d) I – Interpessoais; II – Intrapessoais; III – Técnicas; IV – Intelectuais
- e) I – Técnicas; II – Interpessoais; III – Intelectuais; IV – Intrapessoais

12) A responsabilidade social e ambiental das organizações e a ética dos administradores estão entre as tendências mais importantes que influenciam a teoria e a prática da administração. Sobre esses temas, julgue os itens a seguir em “V” (verdadeiro) ou “F” (falso) e marque a opção que contempla a sequência CORRETA:

I. É facultado às empresas privadas ter responsabilidades com a sociedade e com o meio ambiente, e, quando optam por tê-las, só devem cumpri-las dentro dos limites impostos pelos interesses de seus acionistas, já que a responsabilidade legal pelos problemas da sociedade é apenas do governo e dos cidadãos.

II. A ideia de desenvolvimento sustentável pode ser definida como o desenvolvimento econômico e social que atende as necessidades do presente sem se importar com a capacidade de atendimento das necessidades das gerações futuras, uma vez que, em última análise, o futuro é sempre incerto.

III. Os administradores devem respeitar normas sobre segurança do usuário ou consumidor, proteção do ambiente, proteção da mulher e do menor, e direitos iguais no local de trabalho, sem distinções de origem social, raça, gênero ou cor.

IV. É moralmente aceita a atitude de empresários que, para serem competitivos e vencerem a concorrência, justificam seu comportamento e o de suas empresas na teoria do darwinismo social, segundo a qual, assim como acontece na natureza, a sociedade – e, por extensão, o mercado –, são uma arena de luta na qual sobrevivem os indivíduos e as empresas mais fortes e mais aptos.

V. Segundo Viederman (1994), a sustentabilidade vai além da simples preservação dos recursos da natureza, e abrange o respeito e o uso com prudência de todos os recursos – naturais, humanos, tecnológicos, sociais, culturais, científicos, e assim por diante –, procurando garantir que as comunidades tenham segurança econômica, democracia e participação popular nas decisões que as afetam.

- a) V – F – V – F – V
- b) F – F – V – V – F
- c) V – V – F – F – V
- d) F – F – V – F – V
- e) V – F – F – V – F

13) Segundo Chiavenato (2010), “Gestão de Pessoas é a área que constrói talentos por meio de um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano das organizações, o elemento fundamental do seu capital intelectual e a base do seu sucesso”. O tratamento dispensado às pessoas por essa função essencial da administração evoluiu ao longo do século XX até os dias atuais, de acordo com os padrões de cada estágio de desenvolvimento da teoria e da prática

administrativa, com as necessidades das organizações e com a mentalidade predominante em cada período. Para o referido autor, são premissas fundamentais assumidas pela moderna gestão de pessoas, EXCETO:

- a) As pessoas são recursos produtivos das organizações, os chamados recursos humanos, e, como os outros recursos organizacionais, são padronizados, uniformes, inertes e precisam ser constantemente supervisionados para se obter deles o máximo rendimento possível.
- b) As pessoas são seres humanos dotados de personalidade própria e profundamente diferentes entre si, com uma história pessoal particular e diferenciada, possuidores de conhecimentos, habilidades e atitudes indispensáveis à adequada gestão dos demais recursos organizacionais.
- c) As pessoas são ativadoras de recursos organizacionais, impulsionadoras da organização e capazes de dotá-la do talento indispensável à sua constante renovação e competitividade em um mundo cheio de mudanças e desafios.
- d) As pessoas são parceiras da organização capazes de conduzi-la à excelência e ao sucesso e, como tais, fazem investimentos na organização – como esforço, dedicação, responsabilidade, comprometimento etc. - na expectativa de colherem retornos desses investimentos, na forma de salários, crescimento profissional, satisfação pessoal, carreira etc.
- e) As pessoas são talentos fornecedores de competências essenciais ao sucesso organizacional e o principal ativo que agrega inteligência ao negócio da organização.

14) Recrutamento é um conjunto de técnicas e ações que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. Quanto à sua aplicação, o recrutamento pode ser interno, quando atua sobre os candidatos que estão trabalhando dentro da organização, para promovê-los ou transferi-los para outras atividades mais complexas ou motivadoras; ou externo, quando divulga as oportunidades que a organização pretende oferecer aos candidatos que estão no mercado, visando submetê-los ao seu processo de seleção de pessoal. Ambas as formas de recrutamento possuem suas vantagens e desvantagens. Indique a opção que apresenta, nesta sequência, uma vantagem do recrutamento externo e uma desvantagem do recrutamento interno.

- a) Enriquece o patrimônio humano, pelo aporte de novos talentos e habilidades. / Reduz a fidelidade dos funcionários ao oferecer oportunidades a estranhos.
- b) Mantém e conserva a cultura organizacional existente. / Aumenta o capital intelectual ao incluir novos conhecimentos e destrezas.
- c) Motiva e encoraja o desenvolvimento profissional dos atuais funcionários. / Afeta negativamente a motivação

dos atuais funcionários da organização.

- d) Eleva os custos operacionais com programas de socialização organizacional para os novos funcionários / Incentiva a permanência e a fidelidade dos funcionários à organização.
- e) Renova a cultura organizacional e a enriquece com novas ideias e aspirações. / Pode bloquear a entrada de novas ideias, experiências e expectativas.

15) Seleção é o processo pelo qual a organização escolhe de uma lista de candidatos recrutados aqueles que são mais adequados e possuem as competências necessárias para ocupar os cargos existentes. Nesse processo são utilizadas técnicas de seleção para conhecer, comparar e escolher os candidatos adequados. Identifique, a seguir, a técnica mediante a qual o candidato é submetido a uma situação de dramatização de algum evento relacionado ao papel que exercerá na organização, para fornecer uma visão mais realista acerca de seu comportamento no futuro:

- a) Testes psicológicos.
- b) Entrevistas de seleção.
- c) Técnicas de simulação ou dinâmica de grupo.
- d) Provas de conhecimentos ou de capacidades.
- e) Testes de personalidade.

16) Avaliação de desempenho é o processo de apreciação sistemática do desempenho do funcionário, em função das atividades que ele desempenha, das metas e resultados alcançados e, sobretudo, da sua contribuição para o negócio da organização. Há vários métodos e técnicas para avaliar o desempenho humano nas organizações. Identifique, a seguir, uma moderna técnica de avaliação que está mais orientada para o planejamento do desempenho futuro do que para o julgamento do desempenho passado e que se realiza nas seguintes etapas: i) objetivos de desempenho formulados entre o colaborador e seu gerente, de forma consensual; ii) negociação com o gerente sobre a alocação dos recursos necessários para a consecução dos objetivos; iii) constante monitoração dos resultados e comparação com os objetivos formulados; iv) retroação intensiva e contínua avaliação conjunta.

- a) Avaliação 360°.
- b) Método das escalas gráficas.
- c) Listas de verificação.
- d) Avaliação participativa por objetivos.
- e) Método da escolha forçada.

17) Os processos de recompensar as pessoas constituem os fatores fundamentais para incentivar, motivar e obter contribuições dos funcionários da organização, tendo em vista, de um lado, os objetivos organizacionais a serem alcançados e, de outro lado, os objetivos individuais a serem satisfeitos. A respeito dos diversos componentes que formam

os vários sistemas de recompensas utilizados pelas organizações, marque a única opção CORRETA:

- a) A remuneração total compõe-se de recompensas de natureza financeira, como salário, comissões, gratificações, participação nos lucros e resultados, e não inclui as recompensas não-financeiras, como plano de benefícios e serviços sociais oferecidos pela organização.
- b) Salário e remuneração são conceitos tecnicamente semelhantes e consistem na retribuição em dinheiro paga pelo empregador ao empregado em função do cargo que este exerce e dos serviços que presta durante determinado período de tempo.
- c) A principal vantagem da remuneração fixa é que, ao contrário da flexível ou variável, tem o poder de motivar e incentivar as pessoas a adotar um comportamento proativo, empreendedor e eficaz na busca de metas e resultados excelentes.
- d) Plano de benefícios são pacotes de vantagens e serviços sociais que as empresas oferecem a seus empregados como parte da remuneração indireta, incluindo assistência médico-hospitalar, seguro de vida, alimentação subsidiada, transporte, programas de educação, planos de pensão ou aposentadoria etc., com o objetivo de poupar-lhes esforços e preocupações.
- e) As recompensas não-financeiras oferecidas pela organização, como oportunidades de desenvolvimento, liberdade e autonomia no trabalho, reconhecimento e segurança no emprego, apenas evitam a frustração e insatisfação dos funcionários, mas não são capazes de mantê-los motivados a longo prazo.

18) Os processos de desenvolver as pessoas envolvem um conjunto organizado de ações focadas na aprendizagem e proporcionadas pela organização para oferecer a elas a oportunidade de melhoria do desempenho profissional e de crescimento humano. Os programas de desenvolvimento de pessoas podem incluir treinamento, desenvolvimento pessoal e educação corporativa. Identifique a qual iniciativa de aperfeiçoamento cada definição a seguir corresponde e, em seguida, assinale a opção que apresenta a sequência CORRETA:

I. São programas mais orientados para o crescimento pessoal do empregado, visando à sua carreira futura e não apenas ao cargo atual, por isso a intenção de dotá-lo de novas habilidades e competências que serão requeridas pelos cargos que poderá ocupar futuramente na organização.

II. São programas holísticos de aprendizagem a longo prazo que envolvem processos mais profundos de formação da personalidade e da cidadania, visando preparar o funcionário não só para a carreira profissional, mas para enfrentar a vida e se adaptar aos desafios do mundo atual.

III. São programas específicos de aprendizagem a curto prazo, aplicados de maneira sistemática e organizada, por meio dos quais os empregados aprendem ou melhoram habilidades e competências relacionadas com o desempenho dos cargos que ocupam no presente.

- a) I – Desenvolvimento pessoal; II – Educação corporativa; III – Treinamento
- b) I – Educação corporativa; II – Desenvolvimento pessoal; III – Treinamento
- c) I – Educação corporativa; II – Treinamento; III – Desenvolvimento pessoal
- d) I – Treinamento; II – Educação corporativa; III – Desenvolvimento pessoal
- e) I – Treinamento; II – Desenvolvimento pessoal; III – Educação Corporativa

19) A área e a função de Gestão de Pessoas das organizações têm as responsabilidades legais e morais de assegurar um local de trabalho livre de riscos desnecessários e de condições ambientais que possam causar danos à saúde física e mental das pessoas. Sobre higiene, saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho, julgue os itens a seguir em “V” (verdadeiro) ou “F” (falso) e marque a opção que apresenta a sequência CORRETA:

I. Como está relacionada às condições físicas e materiais do ambiente de trabalho, tais como iluminação, ventilação, temperatura, ruídos e conforto, a higiene do trabalho ocupa-se da saúde e do bem-estar dos trabalhadores somente em seus aspectos físicos, deixando os aspectos mentais e psicológicos para os programas de qualidade de vida no trabalho.

II. Programas de saúde ocupacional inadequados geram custos altíssimos para as organizações, pois provocam aumento dos pagamentos por indenizações, dos afastamentos por doença, dos custos de seguros, do absenteísmo, da rotatividade de pessoal, além de baixa produtividade e pressões sindicais.

III. Na tentativa de identificar e reduzir o estresse no trabalho, as organizações devem preocupar-se apenas com a vida profissional dos seus funcionários, concentrando-se nos fatores causadores de estresse relacionados com o trabalho e evitando interferir nas outras dimensões da vida deles, que são pessoais e particulares e não dizem respeito à organização.

IV. Em empresas que lidam com atividades perigosas ou insalubres, o ideal é que os gestores disponibilizem e incentivem o uso de equipamentos de proteção individual (EPIs) como medida de prevenção de acidentes, porém a sua utilização é facultada ao empregado, já que não existe lei que o obrigue a usá-los.

V. Para proporcionar às organizações níveis elevados de qualidade e produtividade, um bom programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), segundo Chiavenato (2010), deve envolver, entre outros fatores: i) a satisfação com o trabalho executado; ii) o reconhecimento pelos resultados alcançados; iii) o salário percebido; iv) o relacionamento humano dentro da equipe e da organização; v) o ambiente físico e psicológico do trabalho; vi) a liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões:

- a) V – V – F – F – V
- b) F – V – F – F – V
- c) V – F – V – V – F
- d) F – V – V – F – V
- e) V – F – F – V – F

20. A Gestão por Competências é um modelo de gestão estratégica de pessoas bastante difundido na atualidade, que tem o objetivo de criar ou desenvolver nos colaboradores as competências necessárias para que a organização realize sua missão e atinja seus objetivos estratégicos. A ideia é que todos os processos ou subsistemas de gestão de pessoas (recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, remuneração, desenvolvimento e retenção de pessoas) sejam alinhados e integrados à estratégia organizacional. Um projeto de implementação de gestão por competência compõe-se de várias fases. Indique a fase na qual são identificadas as competências requeridas das pessoas para o alcance dos objetivos institucionais, a partir da análise de documentos estratégicos da organização, tais como Planejamento ou Mapa Estratégico, Regimento, Código de Ética etc.

- a) Desenvolvimento de competências internas
- b) Reconhecimento e premiação do bom desempenho
- c) Mapeamento de competências
- d) Captação de competências externas
- e) Acompanhamento e avaliação

GRUPO 2: ADMINISTRAÇÃO DO SETOR PÚBLICO, E LOGÍSTICA E ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS (10 QUESTÕES)

21) Ao longo da história, em vários países do mundo ocidental, incluindo o Brasil, é possível distinguir três modelos diferentes de Administração Pública: a administração patrimonialista, a administração burocrática e a administração gerencial. A seguir estão relacionadas cinco características de cada modelo, entre as quais uma é incorreta. Identifique-as.

I. Administração Pública Patrimonialista:

- a. Ausência de distinção entre a propriedade pública e a propriedade privada.
- b. Competência técnica e meritocracia.
- c. Corrupção, nepotismo e clientelismo.
- d. Caráter arbitrário das decisões do soberano.
- e. Descaso pelo cidadão e pelas demandas sociais.

II. Administração Pública Burocrática

- a. Separação entre a coisa pública e a privada.
- b. Caráter legal das normas e procedimentos.
- c. Caráter racional e divisão do trabalho.
- d. Impessoalidade nas relações.
- e. Ênfase no controle dos resultados, dos fins pretendidos.

III. Administração Pública Gerencial

- a. Orientação da ação do Estado para o cidadão-usuário.
- b. Percepção do cidadão como usuário, financiador e titular da coisa pública.
- c. Ênfase no controle dos meios e processos.
- d. Maior autonomia para gestores e servidores públicos.
- e. Separação entre as secretarias formuladoras de políticas públicas, de caráter centralizado, e as unidades descentralizadas, executoras dessas políticas.

Agora, assinale a opção que contempla, na sequência adequada, a característica INCORRETA de cada modelo de Administração Pública:

- a) I – e; II – e; III – b
- b) I – a; II – d; III – b
- c) I – b; II – a; III – c
- d) I – e; II – d; III – d
- e) I – b; II – e; III – c

22) Considerando o modo como surgiram e evoluíram na história do Estado brasileiro os modelos de Administração Pública descritos na questão anterior, pode-se afirmar que:

- a) Na época em que surgiu, a administração burocrática era o que havia de mais moderno em administração, mas nenhuma das características ou princípios da burocracia é

mais útil ou vantajoso para as organizações de hoje.

b) Embora, na atualidade, a administração gerencial seja o modelo em fase de implementação, práticas patrimonialistas ainda são vistas com frequência na Administração Pública federal, estadual e municipal, no âmbito dos três Poderes, hoje sob a roupagem nova do corporativismo, sobretudo quando os setores dominantes atuam para manter ou ampliar seus privilégios.

c) O modelo burocrático, como idealizado por Max Weber, já foi implantado de forma plena, pois é cada vez mais raro presenciarmos práticas de nepotismo ou corrupção no seio das nossas instituições públicas, prevalecendo os princípios da legalidade, da impessoalidade e da separação entre a coisa pública e a privada, tão caros à burocracia funcional.

d) Assim como em vários países, a administração burocrática surgiu no Brasil como forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista, sendo bem-sucedida nesse propósito, desde o período da ditadura militar em que se desenvolveu, até os dias atuais.

e) A administração gerencial incorporou no setor público as técnicas e as práticas de gestão modernas oriundas da iniciativa privada, e, na tentativa de combater a ineficiência e a rigidez excessiva da burocracia, rejeitou todos os seus princípios.

23) Há cinco princípios administrativos explícitos na Constituição Federal vigente, no capítulo que trata da Administração Pública. Qual dos princípios a seguir refere-se à obrigação dos poderes públicos de divulgar oficialmente seus atos, sejam administrativos, normativos ou judiciais, a fim de levá-los ao conhecimento da população em geral, conferir-lhes transparência, e dar início à produção dos seus efeitos?

- a) Legalidade
- b) Impessoalidade
- c) Moralidade
- d) Publicidade
- e) Eficiência

24) A Administração Pública brasileira compreende a Administração direta e a Administração indireta. A Administração direta é composta por órgãos dos três poderes e por órgãos autônomos, que possuem competências específicas e pertencem ao ente público maior (União, Estados, Municípios e Distrito Federal). Por sua vez, a Administração indireta é composta por entidades que exercem de forma descentralizada atividades administrativas ou exploram atividade econômica, e que se encontram vinculadas aos órgãos da Administração direta. Das instituições a seguir, qual não faz parte da Administração direta?

- a) Ministério Público da União

- b) Ministério da Educação
- c) Universidade Federal do Piauí
- d) Câmara dos Deputados
- e) Supremo Tribunal Federal

25) O modelo de planejamento e orçamento para a gestão e aplicação do dinheiro público no Brasil é composto por três instrumentos legais, que compõem, nas três esferas de governo, o ciclo de gestão, constituído de quatro fases: elaboração das leis; discussão, votação e aprovação; execução orçamentária; controle e avaliação dos orçamentos. Marque a opção que contempla esses três instrumentos legais de planejamento, gestão e execução orçamentária:

- a) Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei de Responsabilidade Fiscal.
- b) Lei de Diretrizes Orçamentárias, Lei de Responsabilidade Fiscal e Lei da Transparência.
- c) Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual.
- d) Lei Orçamentária Anual, Lei de Responsabilidade Fiscal e Lei da Transparência.
- e) Lei Orçamentária Anual, Lei da Transparência e Plano Plurianual.

26) Segundo Ballou (2006), “Logística é o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo eficiente e economicamente eficaz de matérias-primas, estoque em processo, produtos acabados e informações relacionadas desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes.” No que se refere às origens e evolução da Logística, marque a assertiva INCORRETA:

- a) Embora os conceitos e as práticas logísticas tenham suas raízes nas civilizações antigas e sempre tenham auxiliado no desenvolvimento da economia mundial, foi somente com a Segunda Guerra Mundial que a logística tornou-se uma ciência, impulsionada pela necessidade de envio de suprimentos às tropas no lugar certo e na quantidade e tempo adequados.
- b) Após a Segunda Guerra Mundial, os conhecimentos e as práticas logísticas foram rapidamente apropriados pelas indústrias manufatureiras para disponibilizar seus produtos aos mercados consumidores, no entanto, nesse período, as principais atividades logísticas ficaram sob responsabilidade de outras áreas da organização, o que resultava no conflito de objetivos e de interesses entre elas.
- c) A partir da década de 1970, o aumento da concorrência mundial, a falta de matérias-primas, a crise do petróleo e o aumento da inflação mundial provocaram a elevação dos custos de transporte e manutenção de estoques e apontaram para a necessidade de uma integração entre os

setores responsáveis pelo gerenciamento dos fluxos de materiais e das informações da organização como solução para reduzir custos operacionais.

d) A partir da década de 1990, a logística é tratada de forma estratégica pela alta administração de diversas organizações, que passam a considerá-la capaz de oferecer diferenciais competitivos em sua busca pela satisfação plena do consumidor final.

e) Até o presente momento, como foram pensadas para agilizar apenas o fluxo de bens físicos e tangíveis, as atividades logísticas não foram incorporadas ao setor de serviços da economia, e sua utilização permanece restrita à indústria, ao agronegócio e ao comércio.

27) Pode-se afirmar que são objetivos da Logística moderna, EXCETO:

- a) Cumprir integralmente os prazos previamente acordados com os diversos integrantes (clientes internos e externos) ao longo de toda a Cadeia de Suprimentos.
- b) Integrar de forma efetiva e sistêmica todos os setores da organização e estabelecer relações estreitas com fornecedores e clientes.
- c) Buscar a otimização global, racionalizando os processos e reduzindo os custos em toda a Cadeia de Suprimentos.
- d) Independentemente dos custos, manter os estoques de materiais e produtos sempre em níveis elevados, para que os consumidores finais tenham seus pedidos prontamente atendidos nos casos de aumentos inesperados de demanda ou de redução abrupta de fornecimentos.
- e) Atender às expectativas dos clientes, ou até superá-las, compatibilizando níveis de serviços adequados com custos aceitáveis e competitivos.

28) Acerca dos diversos aspectos que envolvem a organização e o funcionamento da área de logística, tão essencial à competitividade e ao sucesso das organizações modernas, julgue os itens a seguir em “V” (verdadeiro) ou “F” (falso) e marque a opção que contém a sequência CORRETA:

I. Os autores consagrados na área costumam organizar os processos logísticos em diversas atividades primárias e de suporte, considerando primárias o transporte, o manuseio de materiais e a embalagem protetora, porque elas contribuem com a maior parcela dos custos logísticos totais, ou porque ocorrem no circuito mais crítico da cadeia logística.

II. Apesar de amplamente difundida nas empresas privadas, muitas instituições públicas ainda desconhecem o potencial dessa área para aumentar a eficiência dos investimentos públicos e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, o que pode ser ilustrado no atraso da conclusão de obras e no

trânsito caótico das nossas vias públicas, problemas que, entre outras causas, estão relacionados à negligência dos conceitos logísticos por parte da administração pública.

III. Ao contrário dos Estados Unidos, Canadá e Europa, cujos territórios são atendidos por uma ampla malha viária para os mais diversos modais de transporte, o que torna a movimentação de mercadorias muito mais simples e barata, o Brasil possui uma infraestrutura viária extremamente deficitária, concentrado no modal rodoviário, o que encarece o valor do frete e, conseqüentemente, o preço do produto.

IV. Os termos logística e transporte são semelhantes e podem ser usados um pelo outro de forma inequívoca, porque o transporte é uma atividade primária que consome cerca de 45% a 50% de tudo o que uma empresa gasta em média com logística.

V. No Brasil, o modal de transporte mais utilizado é o rodoviário, que, apesar de ser mais flexível por chegar a vários pontos inacessíveis para outros modais, apresenta a desvantagem de ser um dos mais caros e com menor capacidade de carga.

- a) F – V – V – F – V
- b) V – F – V – F – F
- c) V – F – V – V – F
- d) F – V – F – F – V
- e) V – V – F – V – F

29) De acordo com Martins et al (2009), “a administração de recursos materiais engloba a sequência de operações que tem seu início na identificação do fornecedor, na compra do bem e em seu recebimento, acondicionamento e transporte durante o processo produtivo, passando pela sua armazenagem como produto acabado e, finalizando, com sua distribuição ao consumidor final.” Com base nessa definição, é possível identificar as principais funções da Administração de Materiais, que são as apresentadas a seguir, EXCETO:

- a) Aquisição
- b) Propaganda e publicidade
- c) Almoxarifado
- d) Gestão de estoques
- e) Transporte e distribuição

30) Os itens a seguir abordam alguns aspectos relacionados ao gerenciamento de estoques nas organizações. Julgue-os em “V” (verdadeiro) ou “F” (falso) e indique a opção que apresenta a sequência CORRETA:

I. Uma vez que os estoques não agregam valor aos produtos e sua manutenção consome parcela significativa dos custos operacionais de uma organização, quanto menor o nível de estoques de um sistema produtivo, mais eficiente ele será.

II. Um dos grandes dilemas da gestão de estoques envolve um posicionamento em relação à quantidade de materiais – e consequentemente recursos financeiros – que ficarão parados à espera de consumo, e o impacto que essa quantidade de materiais tem nas políticas de atendimento aos usuários dos materiais.

III. Para atender aos clientes dos seus produtos ou serviços nas condições acordadas, e, assim, evitar o comprometimento de sua imagem perante eles, a empresa deve optar por um grande volume de estoques e menos recursos financeiros disponíveis no caixa que essa opção representa, mesmo que, em casos extremos, ela deixe de cumprir suas obrigações de pagamento de fornecedores, e até mesmo de salários de funcionários.

IV. Grandes estoques podem implicar economias de escala, pois a aquisição de itens de material em maiores quantidades usualmente implica a obtenção de preços mais baixos dos fornecedores, se comparada com compras de menores vultos.

V. A classificação ABC dos materiais é uma proposta de planejamento de estoques baseada em volumes ou valores de vendas, em que a Classe A representa os itens mais numerosos e com menor valor financeiro; a Classe B, os itens de volumes e valores intermediários; e a Classe C é constituída de poucos itens, mas que representam a maior parte do valor monetário dos estoques.

- a) F – V – F – V – F
- b) V – F – F – F – V
- c) V – V – F – V – F
- d) F – F – V – F – V
- e) V – V – F – V – V

GRUPO 3: ADMINISTRAÇÃO DE PRODUÇÃO E OPERAÇÕES, E NOVAS TENDÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO (10 QUESTÕES)

31) A gestão de produção e de operações pode ser definida como a atividade de gerenciamento de recursos escassos diretamente empregados nos processos que são necessários para a obtenção dos produtos e serviços disponibilizados pelas organizações a seus clientes. Corrêa & Corrêa (2009) afirmam que essa área central a todas as organizações sofreu, ao longo de sua evolução histórica, ampliação de seu escopo de atuação em diferentes aspectos. A respeito dessas mudanças é correto afirmar, EXCETO:

- a) De ocupar-se, no início, predominantemente dos processos e recursos que geravam bens físicos, passou a ocupar-se também dos processos e recursos que geram serviços – tanto em relação a operações que geram predominantemente serviços, como em relação a serviços de apoio, ou complementares, cada vez mais prestados por empresas que produzem bens.
- b) Passou a considerar, em todas as suas decisões, os impactos gerados para os vários grupos de interesse, incluindo a própria operação, clientes, fornecedores, acionistas, funcionários, concorrentes, mas excluindo a preocupação com os impactos no ambiente onde se insere a operação, que são de responsabilidade da área de marketing da empresa.
- c) Tornou-se mais estratégica, à medida que fica cada vez mais claro seu potencial de oferecer vantagens competitivas sustentáveis às organizações em que se insere, contribuindo para o desempenho estratégico delas.
- d) Para ser suficientemente melhor do que a concorrência e merecer a preferência dos mercados visados, passou a comparar seu desempenho com aquele dos melhores concorrentes, prática também chamada de benchmarking,

para que possa nortear mais adequadamente sua gestão estratégica.

- e) Estendeu seu horizonte de preocupações, da gestão apenas de unidades operacionais (a fábrica individual ou a unidade prestadora de serviços) para a gestão coordenada e integrada de redes de unidades operacionais, as chamadas redes de suprimentos.

32) Tradicionalmente, a gestão da produção era abordada como operacional, e suas decisões, de natureza reativa e introspectiva, eram tomadas dentro de uma perspectiva de curto prazo. Todavia, a partir da década de 1970, num esforço de investigar os motivos de as empresas americanas estarem perdendo mercado para a concorrência da inovadora indústria japonesa, o professor estadunidense Wickham Skinner, ao enumerar uma série de argumentos para explicá-los, acabou inaugurando a abordagem estratégica da área, que hoje é vista como gestão estratégica de produção e operações. Com base nos argumentos de Skinner, que justificam esse tratamento estratégico, é INCORRETO afirmar que:

- a) As operações, tanto em manufatura como em serviços, envolvem, numa grande quantidade de situações, a maioria do investimento em capital e, em geral, dos recursos humanos da organização; portanto, ações sobre esses recursos volumosos podem repercutir em diferenças substanciais nos seus resultados operacionais e financeiros.
- b) A maioria das decisões em operações inclui, normalmente, recursos físicos que demandam, por natureza, tempo entre a tomada de decisão e o momento

em que esta decisão toma efeito; logo tais decisões devem necessariamente ser apoiadas por uma boa visão de futuro – que é de longo prazo para muitas dessas decisões.

c) As decisões de operações, uma vez tomando efeito, são normalmente difíceis e caras de ser revertidas, permanecendo a exercer influência por um período que pode chegar a décadas, como a decisão de uma empresa de abrir uma nova unidade produtiva e, depois de instalada, chegar à conclusão de que essa decisão foi equivocada.

d) As opções estratégicas adotadas, quando se decide por determinada alternativa, impactam diretamente as formas com que a empresa vai ser capaz de competir no mercado, no futuro; logo a melhor forma de projetar e gerenciar operações dependerá dessas escolhas estratégicas.

e) As operações, se bem gerenciadas, podem ter desempenho excepcional em todos os aspectos ou objetivos de desempenho simultaneamente, sem a necessidade de renunciar a alguns para privilegiar outros; portanto, é possível para uma empresa de serviços, por exemplo, ser a mais veloz e confiável nas entregas, a que presta serviços de maior qualidade, de maior flexibilidade e de custo mais baixo.

33) A localização de uma empresa afeta tanto sua capacidade de competir quanto seus custos de manutenção com pessoal ou matérias-primas, por exemplo. Muitos fatores podem afetar a decisão de localização: a natureza do negócio em que a operação atua definirá quais fatores serão determinantes. Ressalvadas a análise e a ponderação que devem ser feitas entre os diversos fatores envolvidos quando se decide pela localização, pode-se afirmar que a proximidade de fontes de mão de obra qualificada será o fator mais preponderante para qual desses tipos de empresa abaixo?

- a) Construção civil.
- b) Salões de beleza.
- c) Processadoras de sucos de frutas.
- d) Supermercados.
- e) Engenharia genética.

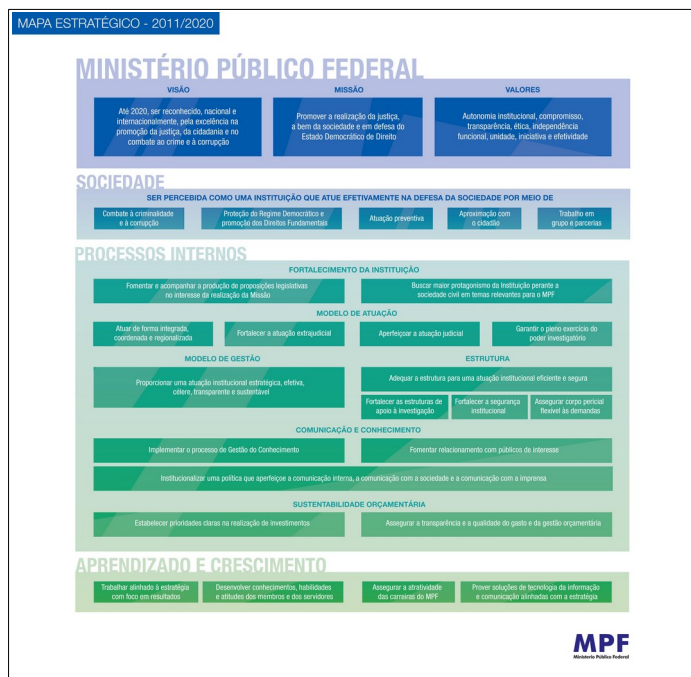
34) Arranjo físico ou layout é a maneira segundo a qual se encontram dispostos fisicamente os recursos (máquinas, mobiliário, estações de trabalho, áreas de atendimento ao cliente, de armazenamento de materiais etc.) que ocupam espaço dentro das instalações de uma operação. Há vários tipos de arranjo físico, cuja escolha dependerá da natureza do negócio da operação e da estratégia competitiva adotada por ela. Identifique aquele em que o produto a ser transformado permanece estacionário em um determinado local e as pessoas e os recursos de transformação se deslocam ao seu redor, executando as operações necessárias, sendo que é um arranjo utilizado quando a natureza do produto (peso, dimensões ou forma) impedem outras formas de trabalho, como na construção civil, estaleiros ou aviões de grande porte; ou quando a movimentação do produto é inviável ou inconveniente, como nos casos de tratamento dentário e de trabalhos artesanais:

- a) Arranjo por produto ou em linha.
- b) Arranjo celular.
- c) Arranjo por posição fixa.
- d) Arranjo por processo ou funcional.
- e) Arranjo misto.

35) A previsão de vendas ou da demanda futura é a base para todas as decisões estratégicas e de planejamento não só da administração da produção, mas de toda a cadeia de suprimentos. São informações que devem ser consideradas pelo sistema de previsão de demanda, EXCETO:

- a) Dados individuais e não agregados, a fim de evitar previsões super ou subdimensionadas.
- b) Dados históricos de vendas efetuadas, período a período.
- c) Dados históricos referentes ao potencial de compra do mercado, ou seja, vendas não realizadas ou perdidas, possivelmente por não-disponibilidade do produto ou serviço.
- d) Informações sobre eventuais planos da concorrência de realizar promoções ou de expandir a oferta de seus produtos.
- e) Conhecimento sobre a conjuntura econômica atual e previsões sobre o comportamento da economia no futuro.

Observe atentamente a imagem a seguir para responder às questões 36 e 37. Ela representa o Mapa Estratégico do Ministério Público Federal (MPF), produto do Planejamento Estratégico da Instituição elaborado para vigorar no período de 2011 a 2021.



36) Para a construção do planejamento estratégico do MPF foi usada uma ferramenta gerencial cuja proposta é alinhar um conjunto de indicadores de desempenho que envolvem todas as áreas da organização à sua missão, visão e estratégias, a fim de que os objetivos globais sejam alcançados de forma equilibrada, contemplando todas as perspectivas que afetam o negócio. Que ferramenta estratégica é esta?

- Ciclo PDCA.
- Análise SWOT.
- Matriz BCG.
- Método SMART.
- Balanced Scorecard (BSC).

37) No mapa estratégico do MPF, podem ser vistos diversos enunciados que são indispensáveis ao desenvolvimento do seu planejamento institucional, funcionando como pilares que o sustentam. Identifique o nome do componente estratégico que traduz a imagem que a organização pretende ter no futuro perante seus colaboradores, clientes, fornecedores, concorrentes e sociedade:

- Valores
- Missão
- Visão
- Objetivos estratégicos

e) Metas de desempenho

38) Na atual era do conhecimento, o uso massivo das tecnologias digitais tem causado profundas mudanças nas organizações públicas e privadas, com a finalidade de aumentar a competitividade, melhorar a qualidade de produtos e serviços, reduzir custos operacionais, agilizar o processo de comunicação e, sobretudo, atender às necessidades dos clientes em geral. Podem ser citadas como mudanças verificadas nas organizações, EXCETO:

- A estrutura hierárquica piramidal, em função da rapidez das informações e da necessidade de integração de todas as áreas, foi substituída pelo modelo horizontal em redes.
- Os novos processos afetaram o conteúdo do trabalho, que passou de manual e burocrático para eletrônico e tecnológico, alterando drasticamente as tarefas realizadas.
- A cultura da inovação, da educação e do aprendizado foi inserida nas organizações, passando a ser um processo permanente mediante o qual elas aprendem e ensinam.
- A figura do líder como motivador da força de trabalho está desaparecendo e em seu lugar permanece somente a do chefe, único capaz de comandar, coordenar e controlar os esforços das pessoas com sua autoridade formal.
- O trabalho presencial cede cada vez mais espaço para o trabalho virtual a distância, realizado através de videoconferências, fóruns, chats, etc. - o que exige mais compromisso e disciplina.

39) A gestão por processos consiste em administrar as funções permanentes de uma organização como elos de uma corrente, permitindo que trabalhem de forma coordenada e integrada, e não como funções pertencentes a departamentos isolados uns dos outros. São objetivos da gestão por processos, EXCETO:

- Identificar e eliminar retrabalho.
- Reduzir custos, esforços e tempo empregado em determinadas tarefas, eliminando etapas desnecessárias.
- Mapear as atividades realizadas na organização e as relações entre elas, visando a identificação de anomalias, desvios e erros nos fluxos de trabalho e de informações e, assim, permitir sua correção e melhoria.
- Reorganizar a empresa de forma radical, substituindo os processos existentes por outros inteiramente novos e reduzindo o número de departamentos e/ou níveis hierárquicos, com a dispensa de funcionários, se necessário.
- Permitir à empresa o conhecimento de todos os seus processos e, dessa forma, torná-la apta a identificar e solucionar os seus problemas mais rapidamente.

40) Indique a denominação da tecnologia gerencial usada para promover a redução dos níveis hierárquicos e o enxugamento organizacional, restringindo as operações ao essencial do negócio (*core business*) e transferindo o acessório ou acidental para terceiros que saibam fazer melhor e mais barato (terceirização), com o objetivo de reduzir burocracia e custos administrativos para tornar a empresa ágil e competitiva:

- a) Downsizing.
- b) Kaizen.
- c) Benchmarking.
- d) Brainstorming.
- e) Total Quality Management.

ESPAÇO EM
BRANCO

ESPAÇO EM
BRANCO