

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto e responda as questões seguintes.

### Aluguel de Temporada

No Carnaval, as pessoas são acometidas pela febre de viajar, pular, namorar e ser feliz a todo custo. Há um ano, seis amigos sem muita grana alugaram, por indicação, uma quitinete em Copacabana. Pagamento adiantado. Quando chegaram, já havia três pessoas instaladas.

— Quem são vocês? - admirou-se Sérgio, o líder da turma.

— Alugamos o apartamento! - respondeu um deles.

Começou a discussão. Surpresa: mais inquilinos chegaram! No fim, somaram catorze. Todos haviam pago antecipadamente. Tentaram encontrar o locador. Impossível. Ninguém aceitou sair.

— Vamos nos ajeitar! - propôs um.

Os outros concordaram. O resto da temporada dá para imaginar: catorze em uma quitinete. Quem chegava primeiro pegava os beliches ou o sofá. Os outros acabavam no chão. Sardinhas na lata iriam se sentir mais folgadas!

E a história do casal que levou os pais da mulher para uma pousada em Paraty?

— Neste ano vamos descansar! Meus sogros já estão velhinhos, precisam de vida calma! - garantiu o marido. Após horas de estrada - quem não conhece o martírio dos feriados? - chegaram.

— Estou louca por um banho! - disse a mulher. Ligou o chuveiro. Nem uma gota. E também não havia água nas torneiras, descarga....

— A água acabou, mas loguinho vai chegar - garantiu a recepcionista. Foram jantar. Na volta, tudo igual. A mocinha da pousada explicou que em dois quartos no subsolo ainda havia água. Mudaram. Eram dois fornos, com janelinhas estreitas no alto. — Mas por que só tem água aqui? - reclamou o marido. A mocinha fez cara de paisagem.

— Meus pais já têm idade, não podem passar o feriado sem água! - rugiu a mulher. Não havia vaga em nenhum outro lugar. O jeito foi pegar a estrada de volta. E a sogra no banco de trás, reclamando:

— Eu disse que não queria vir! Quando eu digo...

Certa vez aluguei um flat em Ipanema, no Rio. Enchi a mala de bermudas e camisetas, pronto para me esbaldar. Quando cheguei, descobri que era um semiflat. Sim, isso existe! É o flat que já não tem todos os serviços. No meu caso, nenhum! No terceiro dia, o apartamento estava um caos! Falei com o porteiro sobre a limpeza.

— Ah, tem uma faxineira, mas ia sair na escola de samba... E não era só isso. Por “refrigeração” eu havia entendido ar-condicionado. Havia dois ventiladores, um no quarto, outro na sala. Se ligados, faziam “nhec, nhec, nhec”. Não dava para pegar no sono com o barulho. Se desligava, não suportava o calor. Na sala, só botando a televisão no máximo para superar o ventilador! Quem aluga também roda! A mãe de uma amiga alugou seu apartamento na praia por uma diária exorbitante. Após o Carnaval, nada de chave! Foi verificar. Os inquilinos continuavam instalados. Nem pretendiam sair. Ela procurou um advogado.

— Tem contrato?

— Não... Foi por temporada...

A inexistência de um contrato atirou a mulher num torvelinho jurídico. Ela entrou com ação de despejo. Os carnavalescos contestaram, não sei com base em quê. Depois de muita briga, os inquilinos “aceitaram” pagar as despesas! Ficaram por lá uns dois anos. A tragédia não foi só com ela: outros proprietários recebem os apartamentos depenados: sem talheres, sem xícaras, com camas quebradas! Não há dúvida: a gente cai em enrascadas quando acha que tem obrigação de se divertir! E corre o risco de passar a noite acordada enquanto as pulgas sambam no colchão da “luxuosa mansão” alugada para os feriados inesquecíveis!

(Fonte: CARRASCO, Walcyr. Vejinha. São Paulo: Abril, 10/02/2010)

### Questão 01

Sobre o texto “Aluguel de Temporada”, é CORRETO afirmar:

- A) Há uso preponderante de linguagem formal.
- B) Os fragmentos narrativos sustentam uma argumentação.
- C) As gírias foram empregadas, como no exemplo, “martírio dos feriados”.
- D) Somente os locatários são desonestos.
- E) O narrador nunca se envolveu em enrascadas ao locar por temporada.

### Questão 02

Dentre as alternativas seguintes, somente uma possui um fragmento que usa a vírgula por razão diferenciada das demais, indique-a:

- A) “No carnaval, as pessoas são acometidas pela febre de viajar...”
- B) “Na sala, só botando a televisão no máximo para superar o ventilador!”
- C) “-Ah, tem uma faxineira, mas ia sair na escola de samba...”
- D) “Após o carnaval, nada de chave!”
- E) “Depois de muita briga, os inquilinos aceitavam pagar as despesas!”

### Questão 03

A relação anafórica de pronome demonstrativo em: “Sim, isso existe!” faz-se com:

- A) “cheguei”.
- B) “descobri”.
- C) “Sim”.
- D) “existe”.
- E) “semiflat”.

### Questão 04

Em “...sambam no colchão da 'luxuosa mansão' alugada para os feriados inesquecíveis!”, houve o emprego de:

- A) Silepse de gênero.
- B) Metonímia.
- C) Ironia.
- D) Prosopopéia.
- E) Metáfora.

### Questão 05

NÃO ocorreu o emprego de verbo impessoal em:

- A) “Há um ano, seis amigos, sem muita grana, alugaram...”
- B) “...já havia três pessoas instaladas...”
- C) “Faz dois anos que os inquilinos estão lá.”
- D) “Todos haviam pago antecipadamente”.
- E) “Havia dois ventiladores, um no quarto, outro na sala”.

### Questão 06

Analisar as afirmações e marque a alternativa CORRETA.

I- “Alugamos o apartamento! – respondeu um deles.”, a pontuação exclamativa mostra o espanto pela pergunta do emissor.

II- “Quem chegava primeiro...” está em relação antitética com “os outros”, no primeiro episódio narrado.

III- “A mocinha fez cara de paisagem.” Mostra a profunda consternação da atendente.

IV- “Meus pais já têm idade”, há falha na concordância verbal.

- A) As afirmações I, II, III e IV são corretas.
- B) Somente a afirmação IV está incorreta.
- C) As afirmações II e IV são corretas e a I incorreta.
- D) As afirmações II e III são incorretas.
- E) Há duas afirmações corretas e duas incorretas.

### Questão 07

O verbo com o pronome “se” apassivado foi empregado corretamente em:

- A) Analisaram-se os contratos de locação.
- B) Alugou-se uns flats em Ipanema.
- C) Contestou-se os carnavalescos.
- D) Precisava-se de pessoas honestas para assinar contratos.
- E) Ferraram-se o locatário com aluguel de temporada.

**Questão 08**

O conectivo “se” em: “Se desligava, não suportava o calor”, denota:

- A) concessão.
- B) tempo.
- C) condição.
- D) conformidade.
- E) proporção.

**Questão 09**

Em: Dois ventiladores faziam “nhec, nhec, nhec”, há um caso de:

- A) prosopopéia.
- B) silepse.
- C) metáfora.
- D) metonímia.
- E) ironia.

**Questão 10**

A estrutura em que a regência NÃO obedece à norma culta é:

- A) Os advogados assistem os clientes.
- B) Pulgas que sambam são preferíveis a ficar em casa.
- C) O anúncio não precisava o tipo de refrigeração.
- D) Há pessoas que só visam o lugar.
- E) No Carnaval, passei três dias assistindo a televisão.

**CONHECIMENTOS GERAIS**

**MATEMÁTICA**

**Questão 11**

Em um determinado setor do DETRAN, trabalham 06 Técnicos e 12 Guardas. Quantas equipes distintas, constituídas por 02 Técnicos e por 06 Guardas, podem ser formadas neste setor?

- A) 939
- B) 12.800
- C) 13.860
- D) 1.248
- E) 6

**Questão 12**

As placas de automóveis são formadas por 3 letras seguidas de 4 algarismos. Quantas placas diferentes podem ser formadas com as letras A, B, C, D, E, F e com os algarismos ímpares, sem repetir nem as letras nem os algarismos?

- A) 3000
- B) 14.400
- C) 24.000
- D) 240
- E) 2.400

**Questão 13**

A partir de uma pesquisa feita entre 50 motoristas, verificou-se que, no ano de 2009, 25 foram multados por estacionamento em local proibido, 30 pelo uso do celular enquanto dirigiam, vários motoristas foram multados pelas duas infrações antes mencionadas e 5 não receberam qualquer multa. Escolhendo-se aleatoriamente um destes 50 motoristas, qual a probabilidade dele ter sido multado só pelo uso do celular enquanto dirigia?

- A) 1/5
- B) 2/5
- C) 3/5
- D) 7/10
- E) 5/10

**Questão 14**

Uma Estrada deve receber 10 sinalizações entre os quilômetros 12 e 232. Qual a localização da 5ª sinalização?

- A) km 52
- B) km 124
- C) km 92
- D) km 60
- E) km 112

**Questão 15**

A Secretaria de Saúde de uma cidade iniciou um projeto que visa aumentar o número de atendimentos nos seus Postos de Saúde. Se o planejamento é de que o número de consultas dobre a cada ano, daqui a quanto tempo este número passará a ser 10 vezes o número de atendimentos realizados atualmente? (Use  $\log_2=0,30$ )

- A) 10 anos
- B) 3 anos e 8 meses
- C) 4 anos e 2 meses
- D) 3 anos e 4 meses
- E) 6 anos

**ATUALIDADES**

**Questão 16**

A Força Sindical e a Central Geral dos Trabalhadores do Brasil pretendem aproveitar a campanha eleitoral para alcançar o pleito pretendido em relação à jornada de trabalho. Sobre este pleito, marque a alternativa CORRETA:

- A) Busca-se a redução da jornada de trabalho de 46 horas para 40 horas semanais.
- B) Busca-se o aumento da jornada de trabalho, acrescentando os sábados.
- C) Busca-se a redução da jornada de trabalho para 04 (quatro) horas diárias.
- D) Busca-se a redução da jornada de trabalho de 44 horas para 40 horas semanais.
- E) Busca-se a redução da jornada de trabalho, aumentando-se o período de férias para 45 dias.

**Questão 17**

Quando termina o prazo para a declaração do Imposto de Renda de Pessoa Física?

- A) Em 30 de março de 2010.
- B) Em 30 de abril de 2010.
- C) Em 30 de maio de 2010.
- D) Em 15 de maio de 2010.
- E) Ainda não tem prazo final estipulado.

**Questão 18**

Marque a alternativa que indique o conceito que segue no trecho seguinte: “É um conceito de “desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações”. Essa definição surgiu em 1970 na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (CMMAD), criada pelas Nações Unidas para discutir e propor meios de harmonizar dois objetivos: o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental, relacionados a dois elementos – necessidades e limitações.” (Fonte: <http://www.agricultura.gov.br/>)

- A) Ordem e Progresso.
- B) Sustentabilidade em Ação.
- C) Desenvolvimento Sustentável.
- D) Subdesenvolvimento dos países pobres.
- E) Progresso em Desenvolvimento.

**Questão 19**

Sobre o programa Vale Solidário que existe no estado de Roraima, pode-se afirmar, EXCETO:

- A) É mantido com recursos próprios do Governo do Estado de Roraima.
- B) Visa atender famílias em situação de vulnerabilidade social na capital e no interior.
- C) O valor do vale é de R\$150,00 (cento e cinquenta reais).
- D) O pagamento do vale, na capital, é realizado mensalmente.
- E) No interior e nas comunidades indígenas, o benefício é pago a cada dois meses.

**Questão 20**

A realização das Olimpíadas no Rio de Janeiro é muito importante para as relações internacionais do Brasil. Sobre o assunto, marque a alternativa CORRETA:

- A) A força durável da economia brasileira - mesmo no contexto internacional atual – não permite que o Governo garanta os investimentos necessários para os Jogos Olímpicos de 2016, incluindo o financiamento direto de U\$ 700 milhões para o COJO
- B) Mais da metade das instalações para os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos Rio 2016 já estão construídas. E elas incluem instalações que são verdadeiras obras-primas construídas para os Jogos Olímpicos de 1970.
- C) As Olimpíadas não ocorrerão no Rio de Janeiro, pois o Brasil perdeu a votação para São Francisco em 2009.
- D) Uma grande preocupação que se deve ter com a realização das Olimpíadas, no Brasil, é com o que será feito com todas as obras realizadas para o evento, devendo-se buscar a utilização de todas elas, sem exceção.
- E) Como as Olimpíadas já irão ocorrer em 2012, não haverá muito tempo para construir espaços físicos, devendo-se aproveitar uma grande quantidade de espaços já existentes.

**INFORMÁTICA**

**Questão 21**

Quais as informações que você deve fornecer como procedimento padrão para autenticar-se no sistema operacional Linux:

- A) Nome de usuário e senha.
- B) Somente o nome de usuário.
- C) Somente a senha.
- D) Certificado digital.
- E) Assinatura digital.

**Questão 22**

No sistema Linux, a opção de reiniciar o sistema operacional é usada para:

- A) Desligar e ligar, nessa ordem, somente os serviços de rede e o monitor.
- B) Desligar e ligar, nessa ordem, o sistema operacional.
- C) Somente desligar o sistema operacional.
- D) Ligar e desligar, nessa ordem, o sistema operacional.
- E) Desligar e ligar, nessa ordem, somente os serviços de rede, o monitor e os periféricos.

**Questão 23**

No processador de textos Microsoft Word você dispõe do recurso “proteger documento”. Sobre o assunto, selecione a alternativa ERRADA:

- A) A proteção pode ser utilizada para limitar a formatação de estilos.
- B) A proteção pode ser utilizada para limitar as alterações no documento.
- C) A proteção pode ser utilizada para encriptar o documento.
- D) A proteção pode ser utilizada para limitar a permissão de edição dos usuários.
- E) A proteção pode ser utilizada para controlar o preenchimento de formulários.

**Questão 24**

Na planilha eletrônica Microsoft Excel, quando a célula mostra #REF! significa que:

- A) A fórmula representa uma divisão por zero.
- B) A fórmula está acessando uma célula que não existe.
- C) A fórmula tem caracteres inválidos.
- D) A fórmula usa “;” para especificar um intervalo.
- E) A fórmula está acessando uma célula com caracteres inválidos.

**Questão 25**

Na terminologia de Internet, um servidor Web é um:

- A) software instalado no computador do cliente que gerencia os vírus do cliente.
- B) computador que imprime arquivos da Web.
- C) software instalado no computador do cliente que faz a conexão à Internet.
- D) computador que hospeda um site na Web.
- E) software instalado no cliente que atualiza os aplicativos do cliente.

**REGIME JURÍDICO**

**Questão 26**

A Lei n.º 696/2008 utiliza algumas simbologias para indicar o nível de escolaridade, isto é, a formação escolar necessária para a posse em cargo de provimento efetivo. Sobre tais simbologias, é INCORRETO afirmar:

- A) CNF - Cargo de Nível Fundamental: para os cargos cuja posse do titular esteja condicionada à formação escolar com nível fundamental (antigo 1º grau) completo.
- B) CNM - Cargo de Nível Médio: para os cargos cuja posse do titular esteja condicionada à formação escolar com nível médio (antigo 2º grau) completo.
- C) CNT - Cargo de Nível Técnico, para os cargos cuja posse do titular esteja condicionada à formação escolar com nível médio (antigo 2º grau) completo e o curso.
- D) CNS - Cargo de Nível Superior, para os cargos cuja posse do titular esteja condicionada à formação escolar de nível universitário completo.
- E) CNFT - Cargo de Nível Fundamental Técnico: para os cargos cuja posse do titular esteja condicionada à formação escolar com nível fundamental (antigo 1º grau) completo.

**Questão 27**

Qual o percentual mínimo do auxílio-alimentação fixado pela Lei n.º 696/2008?

- A) 10%.
- B) 15%
- C) 35%
- D) 40%
- E) 50%

**Questão 28**

Quem fará jus, conforme previsto na Lei n.º 696/2008, à gratificação por risco de vida?

- A) O Técnico em Atividade de Trânsito com área de atuação em Agente de Fiscalização de Trânsito.
- B) O Técnico em Atividade Administrativa com área de atuação em Agente de Fiscalização de Trânsito.
- C) O Técnico em Atividade Financeira com área de atuação em Fiscalização Tributário.
- D) O Analista Técnico I.
- E) O Analista Técnico II.

**Questão 29**

Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de três anos, durante o qual a sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo, observados os seguintes fatores:

- I- O servidor em estágio probatório não poderá exercer quaisquer cargos de provimento em Comissão;
- II- O servidor em estágio probatório poderá exercer quaisquer funções de direção, chefia ou assessoramento no órgão ou entidade de lotação;
- III- O servidor em estágio probatório somente poderá ser cedido a outro órgão ou entidade para ocupar cargos de natureza especial e cargos de provimento em comissão.

Das afirmativas, marque a alternativa CORRETA:

- A) Apenas a afirmativa I está correta.
- B) Apenas a afirmativa II está correta.
- C) Apenas a afirmativa III está correta.
- D) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- E) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.

**Questão 30**

Em atenção às concessões previstas na Lei Complementar n.º 053/2001, marque a alternativa que complete corretamente o trecho seguinte: “Sem qualquer prejuízo, poderá o servidor ausentar-se do serviço por \_\_\_\_\_ para doação de sangue; por \_\_\_\_\_ para se alistar como eleitor e por \_\_\_\_\_ consecutivos em razão de casamento.”

- A) 2 dias; 2 dias; 7 dias.
- B) 1 dia; 2 dias; 8 dias.
- C) 2 dias; 1 dia; 7 dias.
- D) 1 dia; 1 dia; 7 dias.
- E) 1 dia; 2 dias; 7 dias.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**Questão 31**

Um dos processos fundamentais, que constitui a base para quase todas as atividades nas organizações, é a comunicação. Entretanto, considerando-se a forma complexa como utilizamos os meios verbais, simbólicos e não-verbais para transmitir mensagens, nem sempre emissor e receptor chegam ao entendimento. As dificuldades acontecem, principalmente, quando as pessoas:

- I- consideram a comunicação como algo automático, esquecendo-se das diferenças individuais de percepção;
- II- são empáticas e usam paráfrases;
- III- praticam a escuta ativa e fazem revisões em seu modelo mental;
- IV- usam a percepção seletiva e negam informações que entram em conflito com suas crenças e valores;
- V- manipulam as informações para que elas sejam vistas de forma mais favorável pelo receptor.

Após a análise dos itens anteriores, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Os itens I, II e III estão corretos.
- B) Os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Os itens III, IV e V estão corretos.
- D) Os itens I, II e V estão corretos.
- E) Os itens I, IV e V estão corretos.

**Questão 32**

As transformações que acontecem no mundo do trabalho exigem a revisão de conceitos, premissas, técnicas e ferramentas utilizadas na área de gestão de pessoas. Existe uma crescente preocupação dos profissionais da área em buscar:

- I- maior transparência nos critérios que norteiam as relações entre a empresa e as pessoas;
  - II- processos de comunicação efetivos que permitam às pessoas contribuir para o negócio da empresa;
  - III- espaços para que as pessoas possam assumir atribuições e responsabilidades de menor complexidade em função de suas competências;
  - IV- práticas de gestão que privilegiem a conciliação de expectativas das pessoas e da empresa;
  - V- formas de encarreiramento e remuneração centradas essencialmente no cargo que a pessoa ocupa.
- São CORRETAS apenas as afirmativas:

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

**Questão 33**

Um dos desafios do administrador contemporâneo é ter capacidade para gerir organizações em ambientes mutáveis e turbulentos. As pressões do ambiente externo causam impacto no gerenciamento das empresas e as principais mudanças necessárias envolvem:

- I- a criação de estruturas e formas de organização do trabalho inflexíveis e adaptáveis às contingências impostas pelo ambiente;
- II- processos decisórios ágeis e focados nas exigências do mercado;
- III- a melhoria e o aperfeiçoamento contínuo dos processos;
- IV- empregados com posturas autônomas e empreendedoras;
- V- a centralização dos processos e o foco na tarefa.

Assinale a alternativa CORRETA.

- A) Os itens I, II e III estão corretos.
- B) Os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Os itens III, IV e V estão corretos.
- D) Os itens I, II e V estão corretos.
- E) Os itens I, IV e V estão corretos.

**Questão 34**

O Sistema orçamentário faz parte de um conjunto de atividades consideradas inerentes ao processo de gestão, especialmente nos momentos de planejamento e controle. Podemos elencar diversos princípios para a implantação de um sistema orçamentário, EXCETO:

- A) O envolvimento dos gerentes. Sua participação ativa nos processos de planejamento e controle aumentam seu comprometimento.
- B) A orientação para objetivos, o orçamento deve buscar o alcance dos objetivos organizacionais.
- C) A comunicação integral por meio da compatibilização entre o sistema de informações, o processo de tomada de decisões e a estrutura organizacional.
- D) O desenvolvimento de expectativas realistas para que o sistema apresente objetivos desafiadores, mas passíveis de serem cumpridos.
- E) A aplicação inflexível dos planos previamente definidos; não devendo, portanto, acontecer correções, ajustes e revisões de valores.

**Questão 35**

O cliente, hoje, é muito mais exigente em relação à qualidade de produtos e serviços oferecidos e ao atendimento prestado pelas empresas. Sabe-se, ainda, que esse atendimento representa, muitas vezes, fonte de vantagem competitiva para determinadas organizações. São fatores considerados importantes no atendimento ao cliente, portanto:

- I- a expedição correta e o respeito ao prazo de entrega;
- II- o oferecimento de serviços no ato da entrega;
- III- a redução do tempo entre o pedido do cliente e a entrega do produto e/ou serviço;
- IV- a redução da faixa de horário de atendimento;
- V- o aumento de tempo na solução e entrega de respostas às demandas e reivindicações dos clientes.

Assinale a alternativa CORRETA.

- A) Os itens I, II e III estão corretos.
- B) Os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Os itens III, IV e V estão corretos.
- D) Os itens I, II e V estão corretos.
- E) Os itens I, IV e V estão corretos.

**Questão 36**

Os 14 pontos de Deming são utilizados como diretrizes à qualidade em organizações de todo o mundo. Nesses 14 pontos, o autor buscou sintetizar sua experiência na qualidade, como preleção para a mudança organizacional necessária, com ênfase nas lideranças e na participação de todos. Na opinião de Deming, a organização deve:

Os 14 pontos de Deming são utilizados como diretrizes à qualidade em organizações de todo o mundo. Nesses 14 pontos, o autor buscou sintetizar sua experiência na qualidade, como preleção para a mudança organizacional necessária, com ênfase nas lideranças e na participação de todos. Em sua opinião, a organização deve:

- I- reforçar a dependência da inspeção como fonte de obtenção da qualidade;
- II- eliminar o medo, assim todos podem trabalhar efetivamente para a obtenção dos resultados;
- III- instituir um vigoroso programa de educação;
- IV- eliminar a prática de negócio baseado no preço, o foco deve ser reduzir o custo total e não apenas o custo de curto prazo;
- V- estabelecer slogans, exortações e metas para a força de trabalho.

Assinale a alternativa CORRETA.

- A) Os itens I, II e III estão corretos.
- B) Os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Os itens III, IV e V estão corretos.
- D) Os itens I, II e V estão corretos.
- E) Os itens I, IV e V estão corretos.

### Questão 37

Nos últimos anos, observou-se uma evolução do setor de serviços na economia mundial. Tal fator tem levado diversos especialistas da área de gestão pela qualidade a desenvolver conceitos, ferramentas e técnicas específicas para esse setor. Dentre os conceitos discutidos, encontra-se a importância da análise da cadeia de valor de uma organização com ênfase em serviços. Sobre esse tema, NÃO é correto afirmar que:

- A) para obter a satisfação e retenção do cliente, uma empresa de serviços deve assegurar, também, a satisfação e retenção de seus empregados.
- B) é por meio da gestão da cadeia de valor colaborador-cliente que as empresas de serviços obtêm suas vantagens competitivas.
- C) deve-se observar que a cadeia de valor colaborador-cliente tem serviços tangíveis baseados em conhecimento e experiência de compra.
- D) as pessoas e suas competências são mais importantes que o capital quando se analisa a cadeia de valor de empresas com ênfase em serviços.
- E) são importantes o uso do feedback contínuo de informações e o compartilhamento do conhecimento.

### Questão 38

O gerenciamento da rotina é um processo que pode ser aplicado a qualquer departamento ou setor de uma organização que tenha como objetivo a plena satisfação dos clientes. A aplicação da orientação para a melhoria requer:

- I- a verificação dos efeitos indesejados no desenvolvimento dos processos;
- II- a análise das possíveis causas potenciais responsáveis pelos efeitos indesejados;
- III- a proposição de ações de melhoria para eliminação dos efeitos desejados;
- IV- a definição da forma de execução das ações de melhoria e definição dos responsáveis, prazos e recursos necessários;
- V- o gerenciamento da evolução dos resultados sem o uso de controle e indicadores de performance.

São CORRETAS apenas as afirmativas:

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

### Questão 39

A expressão “perspectiva estratégica da qualidade” trata da colocação da qualidade em um contexto amplo, ou seja, a qualidade não é vista de forma isolada, mas inserida em um modelo que considera os aspectos essenciais necessários à sobrevivência da organização. Ela significa, por exemplo:

- I- elevar a qualidade à categoria de diferencial competitivo das organizações;
- II- tomar decisões sobre a qualidade tendo em vista cenários e perspectivas de curto prazo;
- III- adotar uma questão de visão de futuro, considerando-se cenários prováveis para a organização, para o mercado e para a sociedade como um todo;
- IV- reduzir a perspectiva da qualidade à gestão de custos operacionais;
- V- tratar a qualidade como vantagem competitiva seja em termos de produtos, serviços, métodos de trabalho e processo produtivo.

São CORRETAS apenas as afirmativas:

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

### Questão 40

Se a importância da ação do chamado potencial humano das organizações não pode ser mais questionada, deve-se procurar formas de envolver as pessoas nos esforços de melhoria contínua, condição precípua à gestão pela qualidade. Tal processo de envolvimento exige diversas práticas, **EXCETO**:

- A) A fixação de objetivos comuns e o desdobramento dos objetivos organizacionais em planos de ação para as equipes de trabalho.
- B) A interação entre as pessoas, que depende, ainda, da estruturação das atividades dos setores, das áreas e dos grupos de trabalho.
- C) A definição e organização de processos capazes de promover a transmissão das informações, tornando possível a utilização de vários métodos de divulgação, compartilhamento e discussão dessas informações.
- D) A compreensão do conceito da qualidade como valor intrínseco às atividades cotidianas daqueles que compõem a organização, levando-os a internalizar esse conceito.
- E) A determinação de modelos práticos de condutas, sustentados pelo exemplo institucional e o exemplo das pessoas, ou seja, a retórica e os discursos tornam-se mais importantes que a ação prática do nível gerencial.

### Questão 41

O uso de indicadores possibilita uma nova concepção para a avaliação da qualidade, com reflexos notáveis no próprio processo de Gestão da Qualidade. Diversas são as vantagens, portanto, no uso desses indicadores de desempenho. Marque a alternativa que NÃO represente uma vantagem destes indicadores.

- A) Eles permitem a análise e avaliação contínua dos processos, possibilitando, dessa forma, o aprendizado organizacional.
- B) Eles expressam aquilo que se gostaria de ter na organização em termos de desempenho e não aquilo que se tem.
- C) Eles permitem a comparação de situações reais com os padrões de excelência a elas associados.
- D) Eles garantem a avaliação dos processos produtivos e da relação existente entre a organização, o mercado de clientes e a sociedade.
- E) Eles avaliam, de forma quantitativa, o resultado do processo em relação ao seu objetivo.

**Questão 42**

Quando se analisa o setor de serviços, percebe-se que sua qualidade é fortemente influenciada pela experiência dos seus usuários no momento de sua realização. Dentre as características consideradas inerentes aos serviços e que afetam essa experiência, encontram-se:

I- a perecibilidade, uma vez que serviços não podem ser estocados, o gestor necessita estabelecer um equilíbrio entre oferta e demanda;

II- a inseparabilidade, normalmente, o serviço é produzido, entregue e consumido simultaneamente;

III- a heterogeneidade, causa de um dos maiores problemas no gerenciamento dos serviços;

IV- a invariabilidade, uma vez que não dependem de quem os executa e de onde são prestados;

V- a tangibilidade, como os serviços são tangíveis, as empresas buscam evidenciar, de alguma forma, a qualidade do serviço de forma tangível.

São CORRETAS apenas as afirmativas:

A) I, II e III.

B) I, II e IV.

C) I, III e V.

D) II, IV e V.

E) III, IV e V.

**Questão 43**

Henri Fayol contribuiu de forma significativa com a teoria das organizações quando estabeleceu as funções básicas da administração. Em sua concepção, a organização, como função e parte integrante do processo administrativo, consiste em:

I- dividir o trabalho de acordo com as áreas de atuação e designar as pessoas para sua execução;

II- definir a estrutura organizacional;

III- desenvolver a ação corretiva para assegurar o alcance dos objetivos;

IV- estabelecer os níveis de autoridade e responsabilidade;

V- comparar o desempenho com os padrões desejados.

São CORRETAS apenas as afirmativas:

A) I, II e III.

B) I, II e IV.

C) I, III e V.

D) II, IV e V.

E) III, IV e V.

**Questão 44**

O desenho ou configuração de uma organização é de vital importância para o alcance dos seus objetivos. Tal arquitetura organizacional caracteriza-se por um conjunto de elementos-chave que devem ser considerados pelos gestores na configuração de um modelo que garanta maior competitividade à empresa. A idéia central desse modelo baseia-se nos seguintes pressupostos:

I- necessidade de incongruência entre o binômio arquitetura/estratégia e a disponibilidade de infra-estrutura tecnológica adequada;

II- disposição da organização informal e seus impactos na estrutura formal;

III- definição dos procedimentos e regras que regem a organização formal e os sistemas de trabalho;

IV- análise das pessoas e suas principais características, assim como o conjunto de competências necessárias para a realização do trabalho;

V- compreensão das organizações como estruturas estáticas dentro da perspectiva clássica do organograma.

Assinale a alternativa CORRETA.

A) Os itens I, II e III estão corretos.

B) Os itens II, III e IV estão corretos.

C) Os itens III, IV e V estão corretos.

D) Os itens I, II e V estão corretos.

E) Os itens I, IV e V estão corretos.

**Questão 45**

De acordo com o Código de Trânsito Brasileiro e as normas gerais de circulação e conduta que regulamentam o trânsito de veículos nas vias terrestres abertas à circulação, NÃO é correto afirmar que:

A) a circulação far-se-á pelo lado direito da via, admitindo-se as exceções devidamente sinalizadas.

B) o condutor deverá guardar distância de segurança lateral e frontal entre o seu e os demais veículos, bem como em relação ao bordo da pista, considerando-se, no momento, a velocidade e as condições do local, da circulação, do veículo e as condições climáticas.

C) quando uma pista de rolamento comportar várias faixas de circulação no mesmo sentido, são as da esquerda destinadas ao deslocamento dos veículos mais lentos e de maior porte, quando não houver faixa especial a eles destinada, e as da direita, destinadas à ultrapassagem e ao deslocamento dos veículos de maior velocidade.

D) o trânsito de veículos sobre passeios, calçadas e nos acostamentos, só poderá ocorrer para que se adentre ou se saia dos imóveis ou áreas especiais de estacionamento.

E) os veículos prestadores de serviços de utilidade pública, quando em atendimento na via, gozam de livre parada e estacionamento no local da prestação de serviço, desde que devidamente sinalizados, devendo estar identificados na forma estabelecida pelo CONTRAN.

**Questão 46**

Sobre o Código de Trânsito Brasileiro e suas regulamentações, NÃO é correto afirmar que:

A) em qualquer fase da investigação ou da ação penal, havendo necessidade para a garantia da ordem pública, poderá o juiz, como medida cautelar, de ofício, ou a requerimento do Ministério Público ou ainda mediante representação da autoridade policial, decretar, em decisão motivada, a suspensão da permissão ou da habilitação para dirigir veículo automotor, ou a proibição de sua obtenção.

B) ao condutor de veículo, nos casos de acidentes de trânsito de que resulte vítima, não se imporá a prisão em flagrante, nem se exigirá fiança, se prestar pronto e integral socorro àquela.

C) as repartições de trânsito conservarão por dez anos os documentos relativos à habilitação de condutores e ao registro e licenciamento de veículos, podendo ser microfilmados ou armazenados em meio magnético ou óptico para todos os efeitos legais.

D) as montadoras, encarroçadoras, os importadores e fabricantes, ao comerciarem veículos automotores de qualquer categoria e ciclos, são obrigados a fornecer, no ato da comercialização do respectivo veículo, manual contendo normas de circulação, infrações, penalidades, direção defensiva, primeiros socorros e Anexos do Código de Trânsito Brasileiro.

E) os estabelecimentos onde se executem reformas ou recuperação de veículos e os que comprem, vendam ou desmontem veículos, usados ou não, são obrigados a possuir livros de registro de seu movimento de entrada e saída e de uso de placas de experiência, conforme modelos aprovados e rubricados pelos órgãos de trânsito.

**Questão 47**

Sobre o julgamento das autuações e penalidades regulamentadas pelo Código de Trânsito Brasileiro, NÃO é correto afirmar que:

A) aplicada a penalidade, será expedida notificação ao proprietário do veículo ou ao infrator, por remessa postal ou por qualquer outro meio tecnológico hábil, que assegure a ciência da imposição da penalidade.

B) a notificação devolvida por desatualização do endereço do proprietário do veículo não será considerada válida para todos os efeitos.

C) a notificação a pessoal de missões diplomáticas, de repartições consulares de carreira e de representações de organismos internacionais e de seus integrantes será remetida ao Ministério das Relações Exteriores para as providências cabíveis e cobrança dos valores, no caso de multa.  
 D) o pagamento da multa poderá ser efetuado até a data do vencimento expressa na notificação, por oitenta por cento do seu valor.  
 E) o recurso contra a imposição de multa poderá ser interposto no prazo legal, sem o recolhimento do seu valor.

**Questão 48**

Um dos desafios da Administração de materiais está em planejar e controlar adequadamente os estoques para tentar mantê-los em níveis adequados de dimensionamento. Diversas considerações fazem-se necessárias dentro da abordagem sistêmica que envolve tal dimensionamento, EXCETO que:

- A) uma das funções do estoque é garantir o abastecimento de materiais à empresa, neutralizando os efeitos de sazonalidade no suprimento e os riscos de dificuldade no fornecimento.
- B) deve-se fazer uma previsão do consumo de materiais, também chamada de previsão de demanda, uma estimativa *a priori* de quanto determinado material será consumido ou necessário durante um determinado período de tempo.
- C) uma das técnicas quantitativas utilizadas para calcular a previsão de consumo é o método da média móvel ponderada.
- D) não é possível proporcionar economias de escala por meio da compra ou produção em lotes econômicos ou pela flexibilização do processo produtivo.
- E) os estoques não podem ser muito grandes, pois implicam desperdício e capital empatado desnecessariamente, nem podem ser muito pequenos, pois envolvem risco de falta de materiais e, conseqüentemente, paralisação das atividades operacionais.

**Questão 49**

Muito embora o discurso institucional ético e moral seja continuamente apresentado aos membros de uma organização como um dos valores organizacionais, nem sempre tal discurso é praticado por aqueles que compõem seu universo. Diversas situações resultam em práticas que levam à restrição a condições saudáveis de vida no trabalho, como, por exemplo:

- I- o revezamento funcional, com profissionais polivalentes;
  - II- o assédio moral;
  - III- a aplicação de modelos gerenciais participativos;
  - IV- o acesso privilegiado a informações de interesse coletivo;
  - V- a desqualificação para o cargo por antipatia pessoal.
- São CORRETAS apenas as afirmativas:

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

**Questão 50**

O ciclo de serviços corresponde à uma série de contatos pessoais entre um cliente e os representantes de uma organização de serviços. Desenvolver medidas capazes de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos durante esse ciclo torna-se, portanto, um imperativo para essas organizações. Dentre as dimensões que devem ser analisadas na definição de indicadores de qualidade em serviços, encontram-se:

- I- a capacidade de resposta, tendo como medida o tempo de retorno para os contatos telefônicos realizados pelos clientes solicitando ajuda;
- II- a eficácia, tendo como medida o número de retornos dos clientes com reclamações após a realização de um serviço;
- III- a cortesia, tendo como medida o tempo entre o pedido e a entrega do serviço ao cliente;

- IV- a satisfação do cliente, tendo como medida a quantidade de empregados treinados;
  - V- a rapidez, tendo como medida o tempo de espera para o atendimento dos clientes.
- Assinale a alternativa CORRETA.
- A) Os itens I, II e III estão corretos.
  - B) Os itens II, III e IV estão corretos.
  - C) Os itens III, IV e V estão corretos.
  - D) Os itens I, II e V estão corretos.
  - E) Os itens I, IV e V estão corretos.