

**SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC/PE
PROCESSO SELETIVO EXTERNO**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir:

<i>Prédio</i>		<i>Sala</i>
<i>Nome</i>		
<i>Nº de Identidade</i>	<i>Órgão Expedidor</i>	<i>UF</i>
		<i>Nº de Inscrição</i>

ANALISTA III – ORÇAMENTO E CUSTOS

ATENÇÃO

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 50 (cinquenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Língua Portuguesa e 40 (quarenta) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.*
- *As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.*

Texto 01 para as questões de 01 a 05.

HISTÓRIA DO COMÉRCIO

Precisar o período em que as atividades comerciais foram inventadas é um tipo de tarefa praticamente impossível de ser cumprida. Contudo, podemos realizar uma breve projeção sobre como as primeiras trocas comerciais apareceram no cotidiano de certas civilizações. Inicialmente, devemos imaginar que nas primeiras comunidades cada indivíduo ou chefe familiar detinha um tipo específico de habilidade de trabalho.

Para que a produtividade desse trabalhador se ampliasse, era necessário que ele gastasse um número maior de tempo na realização de suas atividades. Desse modo, garantiria o sustento de sua família com a coleta ou produção necessária para certo intervalo de tempo. Apesar de ser uma solução eficiente, esses trabalhadores não teriam condições suficientes para dedicar seu tempo à realização de outras atividades que também integravam seu universo de necessidades essenciais.

Dessa forma, um trabalhador poderia recorrer aos produtos de um outro para que então pudesse satisfazer as suas necessidades. Por exemplo, um pescador poderia trocar parte de sua mercadoria com um agricultor que tivesse batatas disponíveis para a troca. Assim, as primeiras atividades comerciais se baseavam em trocas naturais em que as partes estipulavam livremente a quantidade e os produtos que poderiam envolver as suas negociações.

Foi daí então que as primeiras moedas apareceram como um meio de dinamizar as atividades comerciais entre os povos.

Desde os primórdios das atividades comerciais, a quantidade de trabalho empregada para a fabricação de uma riqueza ou mercadoria era um pressuposto fundamental para que o preço dela fosse determinado. Assim sendo, a dificuldade de produção de uma riqueza ou a raridade da mesma seriam fatores essenciais que indicariam o seu preço elevado. Em contrapartida, outra mercadoria de fácil obtenção ou de fabricação simples teria uma valoração bem menor.

Progressivamente, vemos que o desenvolvimento do comércio estipulou uma valoração não limitada ao custo natural da mercadoria. Transporte, impostos, salários e outros gastos foram incorporados paulatinamente ao processo de fabricação de tais riquezas. Foi dessa forma que a atividade comercial passou a ganhar ainda mais complexidade entre seus envolvidos. No mundo atual, vemos que a compreensão das atividades comerciais abarca um universo cada vez maior de fatores e variantes.

Disponível em : www.brasilecola.com. (Adaptado)

01. Observe o trecho abaixo:

“Precisar o período em que as atividades comerciais foram inventadas é um tipo de tarefa praticamente impossível de ser cumprida.”

Sobre ele, assinale a alternativa CORRETA.

- A) O autor declara ser fácil se determinar a fase inicial das atividades comerciais.
- B) As atividades comerciais inventadas se tornam tarefas de difícil execução.
- C) As tarefas a serem realizadas na esfera comercial demandam mentes dotadas de espírito inovador.
- D) O autor declara a quase impossibilidade de se definir a fase inicial do comércio.
- E) Cumprir tarefas inventadas no comércio é algo quase improvável de ocorrer.

02. Observe os conectores sublinhados nos itens abaixo:

- I. Contudo, podemos realizar uma breve projeção sobre como as primeiras trocas.”
- II. Para que a produtividade desse trabalhador se ampliasse...”
- III. Apesar de ser uma solução eficiente, esses trabalhadores não teriam condições...”

Sobre eles, está CORRETO o que se declara na alternativa

- A) No item I, exprime relação de comparação.
- B) No item II, poderia ser substituído por “à medida que”, sem alterar o sentido da oração.
- C) No item III, exprime relação de concessão, podendo ser substituído pelo conector “já que”.
- D) Tanto o conector do item I como o do II exprimem relação de concessão.
- E) Permutando-se o conector do item III por “embora”, a construção “Embora seja uma solução eficiente” preservaria o sentido original do texto.

03. Segundo o texto,

- A) nas primeiras comunidades, todos dividiam entre si as tarefas e as realizavam em prazo curto de tempo.
- B) na fase inicial, poucas eram as atribuições pertinentes a cada membro da comunidade.
- C) as primeiras moedas surgiram com o propósito de tornarem dinâmicas as atividades comerciais entre os povos.
- D) o século XX foi o marco para determinar com fidelidade o valor de cada mercadoria.
- E) peças escassas no mercado estão sujeitas a preços módicos, de fácil venda.

04. Sobre COESÃO TEXTUAL, assinale a alternativa que contém uma declaração CORRETA.

- A) “Inicialmente, devemos imaginar que nas primeiras comunidades...” – o primeiro termo deste trecho sugere uma conclusão de algo anteriormente declarado.
- B) “Em contrapartida, outra mercadoria de fácil obtenção ou de fabricação simples...” – os termos sublinhados sugerem uma oposição ao que foi anteriormente declarado.
- C) “Progressivamente, vemos que o desenvolvimento do comércio estipulou uma valoração não limitada...” – percebe-se com o primeiro termo deste trecho que o autor realizou um comparativo entre dois tipos de comércio.
- D) “Foi dessa forma que a atividade comercial passou a ganhar ainda mais...” – os termos sublinhados sugerem que não se declarara ainda o modo como a atividade comercial passara a perceber ainda mais.
- E) “Foi daí então que as primeiras moedas apareceram como um meio de dinamizar...” – o termo sublinhado evidencia a existência de um local onde surgiram as primeiras moedas.

05. Analisando-se o terceiro parágrafo, conclui-se que

- A) ao trabalhador era exigido processar troca de produtos entre os colegas.
- B) as primeiras trocas demandavam que os produtos fossem naturais.
- C) o trabalhador poderia satisfazer suas necessidades mediante troca de produtos com os outros trabalhadores.
- D) na fase inicial, as trocas seguiam padrões rígidos e burocráticos.
- E) para satisfazer suas necessidades, o trabalhador se limitava a trocar produtos naturais.

Atente para os textos abaixo:

Vou-me Embora pra Pasárgada
Manuel Bandeira

*Vou-me embora pra Pasárgada
Lá sou amigo do rei
Lá tenho a mulher que eu quero
Na cama que escolherei
Vou-me embora pra Pasárgada*

*Vou-me embora pra Pasárgada
Aqui eu não sou feliz
Lá a existência é uma aventura
De tal modo inconsequente
Que Joana a Louca de Espanha
Rainha e falsa demente
Vem a ser contraparente
Da nora que nunca tive*

Paródia por Millôr Fernandes

*Que Manoel Bandeira me perdoe, mas
Vou-me embora de Pasárgada*

*Vou-me embora de Pasárgada
Sou inimigo do Rei
Não tenho nada que eu quero
Não tenho e nunca terei
Aqui eu não sou feliz
A existência é tão dura
As elites tão senis
Que Joana, a louca de Espanha,
Ainda é mais coerente
Do que os donos do país.*

06. Conclui-se que

- A) em ambos, a coesão quase inexistente.
- B) se trata de textos narrativos.
- C) há passagens em ambos que apresentam incoerência textual.
- D) na paródia, é evidente a presença de intertextualidade.
- E) ambos se desvinculam das temáticas sociais.

07. Sobre gêneros textuais,

- A) tem-se o cartaz como um dos exemplos desse gênero.
- B) os textos são rigorosamente de natureza literária.
- C) para eles, as práticas sociais são de pouca importância.
- D) emails, blogs, chats não são considerados nessa categoria.
- E) relegam o cotidiano humano.

08. Sobre COERÊNCIA e COESÃO TEXTUAIS, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Em um texto que apresenta coesão, os seus elementos desobedecem a uma sequência lógica.
- B) Um texto com coerência é aquele no qual inexistente qualquer contradição.
- C) Quando, em um texto, os termos estão logicamente organizados, diz-se que nele existe incoerência textual.
- D) Para haver coesão textual, é preciso elencar elementos diversos sem necessariamente se preocupar em interligá-los para produzir uma logicidade nas ideias.
- E) Um texto que apresenta coerência se caracteriza por conter ideias desvinculadas umas das outras.

09. Atente para os conectores sublinhados nos itens abaixo:

- I.** O comércio é o grande civilizador. Trocamos ideias quando trocamos tecidos." (Robert Ingersoll)
II. "Em um sistema de livre comércio e de livre mercado, os países pobres – e as pessoas pobres - não são pobres porque outros são ricos. Se os outros fossem menos ricos, os pobres seriam, com toda probabilidade, ainda mais pobres." (Margaret Thatcher).
III. As pessoas não gostam que você venda para elas. Mas lembre-se de que elas adoram comprar." (Jeffrey Gitomer)
IV. "Sim, eu vendo coisas às pessoas que elas não precisam. Não posso, no entanto, vender a elas algo que elas não queiram. Mesmo com propaganda. Mesmo se eu estivesse decidido a fazê-lo." (John O'Toole)

Sobre eles, assinale a alternativa que contém uma declaração CORRETA.

- A) No item I, exprime relação de concessão.
B) No item II, poderia ser permutado por “embora”, sem causar prejuízo de sentido à oração.
C) No item III, exprime relação de oposição.
D) No item IV, poderia ser permutado, sem causar prejuízo de sentido à oração, por “pois”.
E) No item III, se fosse substituído por “porque”, isso não implicaria prejuízo de sentido à oração.

10. Percebe-se neste trecho

Que Joana, a louca da Espanha, Ainda é mais coerente Do que os donos do país.

que Millôr

- A) realizou uma comparação ao se utilizar dos termos sublinhados.
B) contradisse algo anteriormente declarado.
C) acrescentou uma ideia a algo já declarado.
D) empregou os termos sublinhados para exprimir relação de causa.
E) induz o leitor a ter dúvidas sobre a ocorrência de um determinado fato.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. Uma urna possui 10 bolas iguais do mesmo tamanho que são numeradas de 10 a 20. Caso seja retirada uma bola da urna, a probabilidade de não obtermos a bola de número 17 será igual a

- A) $\frac{1}{9}$
B) $\frac{1}{10}$
C) $\frac{9}{10}$
D) $\frac{4}{5}$
E) $\frac{1}{7}$

12. Num jogo de baralho de 8 cartas, existem 4 ases. Resolveu-se retirar duas cartas ao acaso. Qual a probabilidade de haver, pelo menos, um ás?

- A) $\frac{559}{560}$
B) $\frac{3}{14}$
C) $\frac{1}{4}$
D) $\frac{3357}{3360}$
E) $\frac{11}{14}$

13. Sobre o Decreto-lei n° 9.853, é INCORRETO afirmar que

- A) o Serviço Social do Comércio, com personalidade jurídica de direito privado, nos termos da lei civil, terá sua sede e foro na Capital da República e será organizado e dirigido nos termos do regulamento elaborado pela Confederação Nacional do Comércio, devidamente aprovado pelo Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio.
- B) os Conselhos Regionais do Serviço Social do Comércio deverão considerar a conveniência de instituir condições especiais para coordenação e amparo dos empreendimentos encetados espontaneamente pelos empregadores no campo de assistência social, exceto pela concessão de subvenções aos serviços assim organizados.
- C) o produto da arrecadação feita em cada região do país será na nesta aplicado, em proporção não inferior a 75% (setenta e cinco por cento).
- D) o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, quando julgar necessário, poderá realizar estudos sobre as atividades e condições dos serviços do Serviço Social do Comércio, de modo a observar o fiel cumprimento de suas atribuições.
- E) a dívida ativa do Serviço Social do Comércio, proveniente de contribuições, multas ou obrigações contratuais, será cobrada judicialmente, segundo o rito processual dos executivos fiscais.

14. Sobre o Decreto-lei n° 61.836, é CORRETO afirmar que

- A) os dirigentes e prepostos do SESC, embora responsáveis, administrativa, civil e criminalmente, pelas malversações que cometerem, não respondem subsidiariamente pelas obrigações da entidade.
- B) o SESC, sob regime de unidade positiva e de centralização executiva, atuará em íntima colaboração e articulação com os empregadores contribuintes, por meio dos respectivos órgãos de classe, visando à propositura de um sistema nacional de serviço social com não uniformidade de objetivos e de planos gerais, adaptável aos meios peculiares às várias regiões do país.
- C) o SESC funcionará como órgão consultivo do Poder Público e Privado nos assuntos relacionados com o serviço social.
- D) ao SESC é assegurado o dever de promover, com o Instituto Nacional de Previdência Social, a verificação das cobranças das contribuições que lhes são devidas, devendo, para esse fim, não credenciar prepostos ou mandatários.
- E) Nenhuma das afirmativas anteriores está correta.

15. Certo dia, depois de corrigir as provas de matemática de uma certa classe, o professor verificou que 20% dos meninos e 10% das meninas tiraram uma nota acima de 9. Por outro lado, 70% dos estudantes são do sexo masculino. Dito isso, qual a probabilidade de um estudante selecionado ao acaso da lista de chamada ter tirado uma nota acima de 9?

- A) 0,17 B) 0,25 C) 0,50 D) 0,13 E) 0,45

16. Analise as afirmativas abaixo:

- I.** Procede-se a uma amostragem aleatória simples, sem reposição, se cada uma das possíveis amostras têm a mesma probabilidade de seleção.
- II.** A amostragem sistemática é realizada quando os elementos da população estão ordenados, e a retirada dos elementos da amostra é feita periodicamente.
- III.** A estratificação de uma população correspondente a uma subdivisão dela mesma, em subpopulações, de tal forma que haja a maior homogeneidade possível dentro de tais subpopulações e a maior heterogeneidade possível entre tais subpopulações. Cada uma dessas subpopulações constitui um estrato.
- IV.** Uma amostragem por conglomerado é uma amostra aleatória simples na qual cada unidade amostral é um grupo de elementos. Esse esquema amostral é utilizado quando há uma subdivisão da população em grupos que sejam bastante distintos entre si, mas com fortes semelhanças dentro dos grupos.

Estão CORRETAS

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

17. Uma fábrica produz baterias de carro. Considerando-se que as baterias têm uma vida média de 600 horas e que o desvio-padrão populacional é de 200 horas, calcule o tamanho da amostra com um intervalo de confiança de 95%, com distribuição normal sobre a estimativa $600 \pm 7,84$.

- A) 25 B) 1200 C) 50 D) 2500 E) 625

18. A estrutura de pagamento de uma loja de roupas é composta por cartão de crédito, dinheiro e cheque. 30% dos consumidores dessa loja usam cartão de crédito, 50% dos clientes, dinheiro, e o restante, cheque. Dos próximos 5 clientes, qual a probabilidade de 3 usarem cartão de crédito?

- A) 0,7225 B) 0,3614 C) 0,1323 D) 0,7656 E) 0,4234

19. Dentre os recursos que podem ser usados para a abertura de crédito orçamentário adicional, a legislação enumera o superávit financeiro. Sobre essa fonte para abertura de créditos adicionais, é CORRETO afirmar que

- A) é apurado no Balanço Financeiro, pela diferença entre a Disponibilidade do Período e a Disponibilidade para o Período Seguinte.
B) é apurado, no Balanço Patrimonial, pela diferença positiva entre o Ativo Financeiro e o Passivo Financeiro.
C) é apurado pela diferença entre o Disponível e o Passivo de Curto Prazo.
D) é apurado entre o Ativo Real e o Passivo Real.
E) é apurado no Balanço Financeiro.

20. A Constituição Federal, relativamente à execução do orçamento, veda a(o)

- A) Anulação de dotações para pessoal e seus encargos.
B) A anulação de dotações da dívida.
C) O início de programas ou projetos não incluídos na lei orçamentária anual
D) O início de despesas correntes ou de capital, não incluídas no plano plurianual.
E) O início de despesas correntes ou de capital não incluídas na lei de diretrizes orçamentárias.

21. Relacione a 2ª coluna de acordo com a primeira e em seguida.

- | | | |
|----------------------|-----|---|
| 1. Custo Fixo | () | É o custo que não se pode apropriar, diretamente a cada tipo de produto. |
| 2. Custo Variável | () | Um custo que pode ser diretamente controlado em determinado nível de autoridade administrativa, seja em curto, seja em longo prazo. |
| 3. Custo Direto | () | É o custo, que não sofre alteração de valor em caso de aumento ou diminuição da produção. Independe, portanto, do nível de atividade. |
| 4. Custo Indireto | () | É custo incorrido em determinado produto, identificando-se como parte do respectivo custo. |
| 5. Custo Controlável | () | Um custo uniforme por unidade, mas que varia no total, na proporção direta das variações da atividade total ou do volume de produção relacionado. |

Assinale a alternativa que contém sequência CORRETA.

- A) 4, 2, 1, 3, 5 B) 1, 5, 4, 3, 2. C) 1, 3, 4, 5, 2. D) 4, 3, 1, 5, 2 E) 4, 5, 1, 3, 2.

22. Analise as afirmativas abaixo:

- I.** O processo de industrialização consiste na transformação de matérias-primas em produtos acabados com a utilização de outros fatores de produção, tais como mão-de-obra, máquinas, equipamentos..
- II.** Nas empresas industriais, os estoques constituem-se, geralmente, de matérias-primas, materiais de embalagens, materiais auxiliares, produtos em processo e produtos acabados.
- III.** Entende-se por custo de produção a soma dos fatores produtivos utilizados, como matérias-primas, mão-de-obra e outros custos, tais como depreciação, aluguel do prédio da fábrica;
- IV.** Produtos em processo ou produção em andamento são os produtos terminados no mês e que estão totalmente prontos para vendas aos diversos clientes.

Está CORRETO o que se afirma em

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

23. Assinale a alternativa que apresenta CORRETAMENTE o método de custeio que procura reduzir, sensivelmente, as distorções provocadas pelo rateio arbitrário dos custos indiretos.

- A) Absorção. B) Custeio ABC. C) Direto. D) Indireto. E) Variável.

24. Um a empresa fabrica 3 produtos X,Y e Z. com custos de produção, conforme quadro a seguir:

Produtos	X, Y, Z
Custo a ratear	R\$ 18.000,00
Produção (100 unidades p/cada produto)	300 unidades
Horas máquina Produto X	60 horas
Horas máquina Produto Y	120 horas
Horas máquina Produto Z	180 horas
Custo direto para cada Produto	R\$ 125,00

Com base nas informações, é CORRETO afirmar que

- A) custo unitário do produto Y foi de R\$ 155,00
- B) custo unitário do produto X foi de R\$ 125,00
- C) custo unitário para cada um dos produtos foi de R\$ 185,00
- D) custo unitário do produto Y foi de R\$ 215,00
- E) custo total do período foi de R\$ 18.000,00

25. Assinale a alternativa V nas afirmativas Verdadeiras e F as Falsas.

- I. Departamentalização é o processo de dividir a empresa em departamentos e de debitar todos os gastos neles incorridos; .
- II. Departamentos de Produção: são os departamentos que promovem qualquer tipo de serviço diretamente sobre o produto. .
- III. Departamento: é a unidade mínima administrativa para a Contabilidade de Custos, representada por homens e máquinas, desenvolvendo atividades homogêneas, e na qual existe um responsável pelo seu resultado.
- IV. Departamento de Serviços: são os departamentos cujo trabalho realizado tem como objetivo a produção de um bem para outros departamentos.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

26. Assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Os custos gerados nos departamentos de serviços serão diretos ou indiretos em relação aos produtos, e, nos departamentos produtivos, serão diretos.
 - B) Os produtos não passam pelo departamento de serviços.
 - C) Os produtos passam somente pelo departamento produtivo.
- Os departamentos na empresa industrial são de duas categorias: produtivos e de serviços.
 No que concerne aos produtos, os custos gerados nos departamentos produtivos poderão ser: diretos e indiretos, enquanto que nos departamentos de serviços, serão somente indiretos.

27. Determinada empresa adquiriu matérias-primas para serem utilizadas na produção. A nota fiscal de compra continha as seguintes informações:

Valor das matérias-primas	3.000,00
ICM destacado na nota fiscal	510,00
IPI	600,00
Valor total da nota fiscal	3.600,00

Assinale a alternativa que contém o valor que será computado no custo das matérias primas:

- A) R\$ 1.890,00
- B) R\$ 2.490,00
- C) R\$ 3.090,00
- D) R\$ 3.510,00
- E) R\$ 3.600,00

28. A atribuição dos custos indiretos de fabricação aos produtos é feita por meio de

- A) rateio por critérios estimados ou arbitrados.
- B) rateio por critérios fixos.
- C) rateios por critérios fixados na Lei 6.404/76.
- D) rateio por critérios variáveis.
- E) rateio por critérios fixos e variáveis.

29. A depreciação das máquinas de produção, O gasto do departamento de vendas, a compra de matéria-prima e o obsolescimento de estoque são, respectivamente:

- A) despesa, ativo, perda, custo.
- B) custo, despesa, ativo, perda.
- C) despesa, custo, perda, ativo.
- D) despesa, perda, ativo, custo
- E) despesa, ativo, custo, perda

30. Assinale a alternativa INCORRETA.

- A) A contabilidade de custos coleta dados e os registra de forma organizada para que posteriormente tais dados possam ser analisados, gerando informações importantes para a tomada de decisão dentro das empresas.
- B) Os dados coletados pela contabilidade de custos podem ser monetários ou físicos, reais ou estimados. Esses indicadores, quando combinados, geram diversos tipos de relatórios, e esta é uma das grandes vantagens da contabilidade de custos: fornecer informações para atender necessidades gerenciais.
- C) A contabilidade de Custos deriva da contabilidade Geral e surge no momento em que há necessidade de controlar de maneira mais eficiente, tudo que se relaciona à produção da empresa.
- D) A contabilidade de custos é um conjunto de registros específicos, baseados em escriturações regulares, utilizados para identificar, medir e informar todo e qualquer custo envolvido na venda de produtos, mercadorias ou serviços.
- E) A contabilidade de custos é um conjunto de registros específicos, baseados em escriturações regulares, utilizados para identificar, medir e informar todo qualquer custo envolvido apenas na venda de mercadoria com exceto o de serviço.

31. Assinale a alternativa que contém o significado de ciclo do planejamento do PDCA.

- A) Planejamento, Execução, Formatação, Correção.
- B) Correção, Formatação, Continuação, Planejamento.
- C) Planejamento, Execução, Verificação, Correção.
- D) Estruturação, Formatação, Correção, Verificação.
- E) Investigação, Análise, Continuação, Execução.

32. O Balanced Scorecard (BSC) é uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida em 1992. Os métodos usados na gestão do negócio, dos serviços e da infraestrutura baseiam-se normalmente em metodologias consagradas que podem utilizar a Tecnologia da Informação e os softwares ERP como soluções de apoio, relacionando-a à gerência de serviços e garantia de resultados do negócio. O BSC atua de forma estratégica, em quatro perspectivas nas organizações. São elas:

- A) planejamento, fornecedores, processos internos, crescimento.
- B) financeira, clientes, processos internos, aprendizado, crescimento.
- C) Clientes, Planejamento, estrutura, crescimento.
- D) Crescimento, estrutura, fornecedores, aprendizado.
- E) Estrutura, Aprendizado, Financeira, Fornecedores.

33. Sobre BSC, podemos afirmar que

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">I. é direcionado e focado nas ações;II. considera diferentes grupos de interesse na análise e execução da estratégia;III. promove a sinergia organizacional; |
|--|

Está CORRETO o que se afirma em

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

34. Os indicadores de desempenho são instrumentos importantes no processo de gestão de toda organização. Sobre os indicadores de desempenho, analise os itens abaixo:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">I. Facilitam as diretrizes estratégicas.II. Servem para desenvolver um modelo de gestão por objetivos.III. São voltados exclusivamente para o ambiente financeiro. |
|--|

Está CORRETO o que se afirma em

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

35. A análise da qualidade total nas organizações se utiliza de um gráfico para avaliar as relações de causa e efeito. Assinale abaixo o gráfico que corresponde a esta relação.

- A) Diagrama diferencial.
- B) Quadro analítico diferencial.
- C) Diagrama de Ishikawa.
- D) Quadro estrutural.
- E) Diagrama de refração.

36 As metas podem ser definidas como as etapas necessárias para alcançar o objetivo. São os “passos” para sair da situação atual e alcançar uma situação desejada. Sobre o conceito de metas, analise as afirmativas abaixo:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">I. São mensuráveis. |
|---|

- II. São específicas.
- III. São temporais.
- IV. São alcançáveis.
- V. São significativas.

Está CORRETO o que se afirma em

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

37. O gerenciamento pelas diretrizes é uma ferramenta para implementar a Gestão pela Qualidade Total, disseminando, estrategicamente, as metas da organização por todos os setores e níveis do sistema organizacional. Por meio dele são definidas as

- I. metas.
- II. ações para atingi-lo.
- III. formas de estabelecimento de ações corretivas.

Está CORRETO o que se afirma em

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

38. Em relação ao gerenciamento pelas diretrizes, assinale “V” nas afirmativas Verdadeiras e “F” nas Falsas.

- () Incentivar a geração de ideias;
- () Intensificar os contatos;
- () Estabelecer o consenso da organização em relação aos objetivos de melhoria;
- () Desenvolver iniciativas de melhorias que apresentem resultados significativos, mesmo que a curto prazo.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

39. Na análise do ambiente externo das organizações, é CORRETO afirmar que a variável

- A) funcionário atua diretamente nesta análise. D) layout atua diretamente nesta análise.
B) tecnologia atua diretamente nesta análise. E) investimento interno atua diretamente nesta análise.
C) diretoria atua diretamente nesta análise.

40. A matriz GUT consiste em uma técnica de priorização de problemas, considerando três critérios: Gravidade, Urgência e Tendência. Em relação aos critérios, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

1. Gravidade () É relacionada ao tempo que esse problema deverá levar para acontecer
2. Urgência () É o potencial do problema
3. Tendência () É o tamanho do impacto daquele problema

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

41. Projeto é um empreendimento temporário com o objetivo de criar um produto ou serviço único (Heldman - 2006). Podemos identificar que, na ação do projeto, existe a fase inicial de elaboração, na qual são idealizadas as mais diversas possibilidades de solução ou de respostas, incluindo os recursos a serem utilizados. A ela dá-se o nome de:

- A) Fase de planejamento. D) Fase institucional.
B) Fase conceitual. E) Fase inovadora.
C) Fase interdisciplinar.

42. Os projetos nos possibilitam analisar profundamente todos os fatores e as variáveis inerentes a estudos exploratórios específicos visando apoiar a tomada de decisão. Nesse sentido, é CORRETO afirmar que o projeto é

- I. um plano para a realização de um ato.
- II. uma ideia, um desejo, uma intenção de fazer ou realizar (algo) no futuro.
- III. uma descrição escrita e detalhada de um empreendimento a ser realizado.

Está CORRETO o que se afirma em

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

43. O conceito acerca dos projetos sociais está associado ao esforço gerencial temporário, desenvolvido especificamente com o intuito de analisar e de subsidiar a decisão sobre se uma ideia inovadora ou sugestão comunitária ou proposta de governo beneficia ou não a sociedade. Sobre a elaboração de projetos sociais, é importante

- I.** conciliar a questão financeira cujo orçamento de receita é limitado.
- II.** conciliar as diferentes visões de mundo das pessoas envolvidas dentro da própria comunidade beneficiada.
- III.** conciliar o interesse dos políticos: prefeito, deputados, vereadores que se julgam fundamentais na solução.
- IV.** conciliar a questão ideológica entre servidores públicos ao escolher uma alternativa de solução em detrimento de outra.

Está CORRETO o que se afirma em

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

44. Uma das características de qualquer projeto diz respeito à sua duração finita. Essa duração sinaliza em quanto tempo a ideia que foi projetada será desenvolvida até existirem condições de realizar suas operações de forma rotineira. Os estágios intermediários de um projeto estão descritos na coluna 1 (um) abaixo. Sobre isso, relacione a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

COLUNA 1	COLUNA 2
1. Início	() são utilizados os diversos planos elaborados no segundo estágio do ciclo de vida do projeto.
2. Planejamento	() O projeto apresenta os relatórios circunstanciados das diferentes ações.
3. Execução ou produção	() São realizadas, de forma superficial, as buscas de respostas para as dúvidas básicas.
4. Monitoramento	() A ideia começa a tomar forma por meio da elaboração do estudo multifuncional de viabilidade e do plano do projeto.
5. Conclusão	() Exige profissionais e/ou equipes com alto nível de capacidade gerencial para coordenar a realização das múltiplas atividades previstas nos cronogramas

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

- A) 3,5,2,1,4. B) 5,2,1,4,3. C) 4,5,1,2,3. D) 1,2,3,4,5. E) 2,5,4,3,1.

45. O Plano de Projeto (PP) é o documento, que apresenta, de forma completa e organizada, toda a concepção, fundamentação, planejamento e meios de acompanhamento e avaliação do projeto, sendo a referência básica para sua execução. Segundo Moura e Barbosa (2008, p.42), ele deve ser estruturado a partir de três componentes básicos: Escopo, Plano de Ação e Plano de Monitoramento. Acerca do escopo, assinale “V” para as sentenças Verdadeiras e “F” para as Falsas.

- () Definição do problema ou situação geradora.
- () Justificativa.
- () Visão institucional.
- () Abrangência.

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

46. Ainda sobre Plano de Projeto, podemos afirmar que o Plano de Monitoramento consiste

- I.** na existência da Matriz de Resultados e Serviços/Produtos.
- II.** em planilha de procedimentos de monitoramento.
- III.** em análise de risco.

Está CORRETO o que se afirma em

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

47 O cronograma é o recurso gráfico de gerenciamento de atividades e de etapas a serem cumpridas na execução de projetos em um prazo previamente planejado. Assinale “V” para as sentenças Verdadeiras e “F” para as Falsas.

- | |
|--|
| <p><input type="checkbox"/> A duração estimada para a realização de cada etapa.</p> <p><input type="checkbox"/> A responsabilidade pela administração e execução de cada uma dessas etapas.</p> <p><input type="checkbox"/> A identificação de unidades de tempo para marcação das datas de início e de término da cada etapa.</p> |
|--|

Assinale a alternativa que contém a sequência CORRETA.

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

48. Conflito é o processo, que começa quando uma parte percebe que a outra parte frustrou ou vai frustrar seus interesses. Sobre essa afirmação, analise os itens abaixo:

- | |
|---|
| <p>I. Os conflitos são promovidos pelas diferenças de personalidade.</p> <p>II. Os conflitos são promovidos pela existência de atividades interdependentes no trabalho.</p> <p>III. Os conflitos são promovidos pelos recursos compartilhados.</p> <p>IV. Os conflitos são promovidos pelas metas diferentes.</p> |
|---|

Está CORRETO o que se afirma em

- A) Apenas I e III estão corretas. D) Apenas I e IV estão corretas.
B) Apenas IV está correta. E) I, II, III e IV estão corretas.
C) Apenas II, III e IV estão corretas.

49. Segundo Cohen (1980:13), “Negociação é o uso da informação e do poder, com o fim de influenciar o comportamento dentro de uma “rede de tensão”. Tomando como base a conceituação do autor, sobre passos da negociação, é CORRETO afirmar que

- A) buscam associar as pessoas ao problema. D) se concentram nos detalhes.
B) buscam alternativas de ganhos mútuos. E) desafiam o problema sozinho.
C) encontram critérios subjetivos.

50. O perfil do administrador/gerente de projetos sociais, considerando a posição que ocupará, deverá tratar de vários aspectos pertinentes à alta gerência de processos, necessitando de uma visão holística do projeto. Para isso, ele deve ter uma boa visão para os seguintes aspectos:

- | |
|---|
| <p>I. Orçamento público.</p> <p>II. Os segmentos sociais e beneficiários.</p> <p>III. O planejamento estratégico, tático e operacional.</p> <p>IV. A gestão de pessoas.</p> |
|---|

Está CORRETO o que se afirma em

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