



**Pontifícia Universidade Católica do Paraná**  
**URBS – Urbanização de Curitiba S.A.**  
**Editais 001/2009**

**26 de abril de 2009**

**CARGO: AGENTE PROFISSIONAL**  
**FUNÇÃO: Administrador**

**N.º DO CARTÃO**

**NOME (LETRA DE FORMA)**

**ASSINATURA**

**INFORMAÇÕES / INSTRUÇÕES:**

1. Verifique se a prova está completa: questões de números 1 a 40.
2. A compreensão e a interpretação das questões constituem partes integrantes da prova, razão pela qual os fiscais não poderão interferir.
3. Preenchimento do **Cartão-Resposta**:
  - Preencher para cada questão apenas uma resposta;
  - Preencher totalmente o espaço  correspondente, conforme o modelo:
  - Usar caneta esferográfica, escrita normal, tinta preta;
  - Para qualquer outra forma de preenchimento, a leitora anulará a questão.

**O CARTÃO-RESPOSTA É PERSONALIZADO,  
NÃO PODE SER SUBSTITUÍDO, NEM CONTER RASURAS.**

**Duração total da prova: 3 horas**



# LÍNGUA PORTUGUESA

Considere o texto abaixo para responder às questões 1 a 4.

## 1 MILHÃO DE CARROS EM CURITIBA

Curitiba chegará no fim deste mês a uma marca histórica: os especialistas no assunto acreditam que ainda em julho a frota da cidade passará a contar com 1 milhão de veículos. Isso levará a cidade à incrível estatística de um carro – ou moto – para cada 1,8 habitantes. Na verdade, em alguns bairros mais ricos, já existem mais veículos do que pessoas. São os casos do Centro, Batel, Alto da XV, Mossunguê, Centro Cívico e Hauer. No bairro campeão de motorização, o Rebouças, há quase três carros para cada pessoa.

(...)

“O fato de Curitiba chegar a ter 1 milhão de carros põe por terra dois símbolos da cidade”, opina Fábio Duarte, professor do mestrado em Gestão Urbana na PUCPR. “O primeiro é o da Capital Ecológica. O segundo é o do transporte coletivo eficiente”, afirma. No que diz respeito ao segundo ponto, a população parece concordar em gênero, número e grau. Quando foram perguntados sobre por que não pegavam mais ônibus, os motoristas citaram que eles são lentos, demoram a chegar e são desconfortáveis. Acima de tudo, são superlotados. Mais de 42% afirmaram que não vale a pena andar espremido na condução curitibana das 6 horas da tarde.

(...)

As soluções para o trânsito lento e para os engarrafamentos usadas no mundo inteiro são várias. E os estudiosos do tema dizem que Curitiba deveria aproveitar algumas das idéias que já estão sendo implantadas no exterior com bons resultados. A primeira, sempre, é apostar cada vez mais no transporte coletivo. O metrô, ou outro tipo de transporte de alta capacidade, se tornará necessário mais cedo ou mais tarde.

(...)

O importante, segundo quem entende do riscado, é que Curitiba acorde para a realidade do mar de carros que está tomando conta do asfalto. E pense o quanto antes em maneiras de impedir que a cidade se transforme em uma nova São Paulo, onde ao invés de andar lentamente os carros ficam várias horas sem nem mesmo andar. “Chicago, que é um símbolo de carros e arranha-céus, já está apostando num novo urbanismo, com menos motores e mais convívio humano”, diz Claudionor Beatrice. Assim como Chicago, várias outras grandes cidades do mundo caminham na mesma direção. E Curitiba, definitivamente, não deveria ficar para trás.

*Gazeta do povo*, publicado em 01/07/2007. Acesso em 28/03/2009:

<http://portal.rpc.com.br/gazetadopovo/vidaecidadania/conteudo.phtml?i=1&id=674344&tit=1-milhao-de-carros-em-Curitiba>

1. Com relação às idéias e características do texto, assinale o item **CORRETO**:

- A) O emprego de dados estatísticos, discursos de autoridade e argumentos têm somente o intuito de despertar a curiosidade do leitor e caracterizam o texto como narrativo.
- B) Infere-se da leitura do texto que apenas a implementação de um meio de transporte de alta capacidade, como o metrô, resolverá a superlotação dos meios de transporte atuais na cidade de Curitiba.
- C) Segundo o texto, 58% dos motoristas de Curitiba afirmam que os transportes coletivos atuais são adequados e eficientes, mas não os utilizam porque todos possuem meio de transporte próprio.
- D) Em alguns bairros de Curitiba, de acordo com o texto, existem mais automóveis que pessoas, único fato para que nessas localizações os transportes coletivos não apresentem superlotação.
- E) Infere-se do texto que, mesmo apresentando 1 milhão de veículos, o trânsito de Curitiba não representa o caos, como o trânsito de São Paulo, onde os carros, por horas, sequer andam.

2. No texto “1 milhão de carros em Curitiba”, informa-se que existe um excesso de automóveis em Curitiba, o que agrava o trânsito. Julgue os itens abaixo, considerando a coerência com as informações expressas no referido texto, e marque a alternativa **CORRETA**:

- A) O segundo parágrafo do texto assinala que um símbolo de Curitiba, o de “capital ecológica”, foi quebrado. Embora não esteja explícito, pode-se inferir que isso se deu pelo demasiado número de carros da cidade, que contribui para o crescimento da poluição – sonora, visual, atmosférica -, em seus mais variados níveis.
- B) A cidade norte-americana de Chicago é a única do mundo que representa o novo tipo de urbanismo, o qual privilegia o convívio humano, a interação entre os cidadãos, ao invés do favorecimento dos automotores.
- C) No trecho “os motoristas citaram que eles são lentos, demoram a chegar e são desconfortáveis”, explica-se a razão pela qual o transporte público é superlotado e ineficiente.
- D) Em “impedir que a cidade se transforme em uma nova São Paulo”, há um juízo de valor positivo sobre a capital paulistana.
- E) No segundo parágrafo do texto, são apresentados dois argumentos sobre o expressivo número de carros em Curitiba. De acordo com o texto, está explícito que a população concorda somente com o segundo argumento apresentado.



3. Selecione a afirmativa **CORRETA** em relação aos aspectos gramaticais.

- A) No trecho “A primeira, sempre, é apostar cada vez mais no transporte coletivo”, verifica-se um período simples, formado por duas orações.
- B) As palavras *Mossunguê*, *metrô* e *desconfortáveis*, utilizadas no texto, recebem acento gráfico pela mesma razão.
- C) O sentido do texto seria mantido se “**assim como**”, no trecho “Assim como Chicago, várias outras grandes cidades do mundo caminham na mesma direção”, fosse substituído por “**a exemplo de**”.
- D) No trecho “E Curitiba, **definitivamente**, não deveria ficar para trás”, o advérbio destacado deve obrigatoriamente estar entre vírgulas.
- E) O trecho “Isso levará a cidade à incrível estatística de um carro – ou moto – para cada 1,8 habitantes” apresenta um caso em que a crase não é obrigatória, isto é, é facultativa.

4. A respeito da sintaxe de regência do português padrão, julgue os itens a seguir e assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Em “O importante (...) é que Curitiba **acorde** para a realidade (...)”, o verbo destacado é transitivo indireto, por isso selecionou a preposição *para*, sendo sinônimo do verbo *despertar*, que também apresenta a mesma natureza transitiva.
- B) O verbo *chegar*, no trecho “Curitiba chegará no fim deste mês a uma marca histórica”, obedece à prescrição gramatical padrão, podendo ser substituído, sem alteração de sentido, pelo verbo *alcançar* sem a preposição *a* (diante de “uma marca histórica”).
- C) No trecho “O metrô (...) se tornará necessário mais cedo ou mais tarde”, a regência do verbo *tornar* corresponde à que é prescrita no português padrão do Brasil, ou seja, é um verbo transitivo direto, que seleciona o pronome *se*, o qual expressa sempre ideia de “reciprocidade”.
- D) Em “Quando foram perguntados sobre por que não pegavam mais ônibus”, a preposição **sobre** pode ser omitida segundo a norma padrão, pois antecede outra preposição, o que caracteriza uma redundância.
- E) A expressão “vale a pena”, em “Mais de 42% afirmaram que não vale a pena”, deveria ter sido grafada com crase por ser uma locução adverbial feminina.

5. Há plena observância das normas de concordância verbal na frase:

- A) Os motoristas dirigem com especial atenção e cuidado, pois há bastantes acidentes envolvendo condutores distraídos.
- B) Deve existir razões para o excessivo número de automóveis nas ruas.

- C) Verifica-se nos motoristas e cobradores diversos receios de trabalhar à noite, em virtude dos muitos assaltos e roubos.
- D) Entre os profissionais de quem mais se exige cuidados e atenção está o motorista profissional.
- E) Existem inúmeras reuniões para discutir o futuro econômico da nação, e poderão haver novos encontros se a crise global perdurar.

O texto a seguir é referência para as questões 6 e 7.

### NUMA CIDADE AVANÇADA, RICOS USAM O TRANSPORTE PÚBLICO

A única forma de reduzir os congestionamentos é restringir o uso do carro. Para Enrique Peñalosa, prefeito de Bogotá de 1998 a 2001 e responsável por iniciar a implantação do Transmilenio, sistema de ônibus rápido, nenhum transporte público resolve o problema do trânsito se os carros não forem retirados das ruas. Em São Paulo para o *Urban Age*, conferência internacional sobre urbanismo que acabou ontem, Peñalosa, que hoje atua como consultor, falou à Folha sobre a importância de uma boa calçada e de um transporte público eficiente e disse que a cadeira de rodas é a melhor máquina de planejamento urbano.

FOLHA - O que faz uma boa cidade?

ENRIQUE PEÑALOSA - Jan Gehl [urbanista dinamarquês que defende que as cidades priorizem ciclistas e pedestres] diz que é aquela em que os moradores têm vontade de sair de casa, estar nas ruas — não no shopping. Uma cidade tem de ser boa para as pessoas mais vulneráveis: crianças, cadeirantes, idosos, pobres, ciclistas. Transporte não faz ninguém feliz, é apenas necessário, como água potável. Mas se há um parque, isso faz as pessoas felizes. O desafio é criar a cidade para as pessoas, e não para os carros.

(...)

FOLHA - O que caracteriza uma cidade avançada?

PEÑALOSA - Temos uma ideia de que progresso é ter mais pessoas usando carros, mas nas cidades mais avançadas do mundo, como Zurique, na Suíça, ou Tóquio, no Japão, as pessoas quase não usam automóvel. Uma cidade verdadeiramente avançada é aquela em que os ricos usam transporte público, caminham e vão a parques. O contrário disso é quando os ricos usam helicópteros, vão a clubes fechados, a shoppings, moram em condomínios.

(...)

FOLHA - Como fazer isso?

PEÑALOSA - Há várias maneiras de se fazer isso. O rodízio é uma delas. Nenhum transporte público do mundo acaba com os congestionamentos. A única maneira é restringir o uso de carros. Tem de haver restrições a estacionamentos, sobretudo nas ruas. Outra forma é criar uma taxa, como em Londres, ou rodízio, como em SP e Bogotá.

(...)

FOLHA – (O carro) É uma questão cultural?



PEÑALOSA - Sim. A classe média, que tem carro, só quer mais espaço para os carros. Vão do estacionamento do prédio ao estacionamento do escritório, ao estacionamento do shopping, ao estacionamento do clube e podem passar meses sem andar em um quarteirão. A única coisa que querem do governo é polícia e rodovias. Querem metrô não para usar, mas porque querem que os ônibus vão para o subsolo. Não querem que o ônibus tire o espaço dos carros.

Folha de S. Paulo, publicado em 06/12/2008. Acesso em 28/03/2009:

<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/cotidian/ff0612200834.htm>

6. Com base nas informações contidas no texto, assinale a opção **CORRETA**.

- A) Para que uma cidade seja considerada avançada e bem planejada urbanisticamente, basta que as classes mais favorecidas utilizem o transporte público.
- B) O transporte público funcionará sem qualquer problema se todos os carros forem retirados das ruas.
- C) Os congestionamentos serão evitados tomando-se, principalmente, duas medidas: novos meios de transporte, como o metrô, e adequação das calçadas às pessoas mais vulneráveis, como idosos e cadeirantes.
- D) A cidade avançada é aquela em que as políticas de trânsito são feitas pensando-se nas pessoas e não nos carros, uma vez que a grande quantidade desses veículos é vista como nociva ao desenvolvimento urbano.
- E) A classe média é a única responsável pelos congestionamentos e pelo agravamento do trânsito nos grandes centros, uma vez que essa classe social utiliza o carro diariamente.

7. Com relação ao título que dá abertura à entrevista, é **INCORRETO**:

- A) O título do texto anuncia a opinião do entrevistado, Enrique Peñalosa.
- B) Não é possível inferir do título do texto que um dos maiores problemas do trânsito nas grandes cidades é a não utilização do transporte público por classes abastadas, que preferem o conforto próprio ao bem-estar social.
- C) A ideia de cidade avançada, exposta no título, não faz referência a cidades brasileiras.
- D) O título indica que o avanço esperado para as cidades, no que se refere ao trânsito, diz respeito à utilização dos transportes públicos por pessoas ricas.
- E) O título permite inferir que os veículos individuais, como os carros, geram congestionamentos.

8. Os fragmentos abaixo, embora se encontrem desordenados, constituem um texto. Ordene-os de forma coesa e coerente, assinalando a alternativa **CORRETA**.

- I. Para a Urbs, o aumento permitirá a manutenção da qualidade do serviço, a renovação e a ampliação da frota de ônibus em Curitiba e na região metropolitana integrada. Ainda de acordo com a empresa, em 2009 a frota ganhará 152 ônibus a mais, para melhorar o atendimento nas linhas mais carregadas e outros 324 veículos que estão no limite da vida útil serão substituídos.
- II. A passagem de ônibus ficará mais cara a partir da zero hora de segunda-feira (12) para usuários do transporte coletivo de Curitiba e de 13 municípios da região metropolitana. A Urbanização de Curitiba (Urbs) autorizou as empresas que fazem o transporte a aumentar a tarifa cobrada para R\$ 2,20. O reajuste é de 15,7%.
- III. O atual valor da tarifa, de R\$ 1,90, é praticado desde abril de 2004. Por um período, que durou até abril de 2007, houve uma redução de R\$0,10 na passagem. De acordo com Urbs, o reajuste ficou abaixo da inflação registrada neste período, que foi de 33,86%, medida pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM). A empresa alega que o óleo diesel, que representa um quarto do valor da tarifa, acumula aumento de 52,2% nestes quase cinco anos.
- IV. "A recomposição da tarifa foi a solução necessária para cobrir o avanço dos custos do transporte coletivo, diante dos diversos reajustes dos insumos mais importantes do serviço, e principalmente pela falta de resposta dos governos estadual e federal, em relação aos pedidos de desoneração de tributos feitos pelo prefeito Beto Richa, com o apoio da Frente Nacional de Prefeitos", disse Fernando Ghignone, diretor de transporte da Urbs, segundo a agência de notícias da prefeitura.
- V. A nova tarifa será cobrada de segunda-feira a sábado. O decreto que aumentou a tarifa entra em vigor no domingo (11), mas maioria dos usuários só sentirá a mudança na segunda-feira, pois a tarifa domingueira continuará custando R\$ 1. Apenas a Linha Turismo já terá o valor reajustado no fim de semana. O valor passa de R\$ 16 para R\$ 20. A linha Circular Centro passará de R\$ 1 para R\$ 1,20.

Gazeta do Povo, 09/01/2009. Acesso 29/03/2009:

<http://portal.rpc.com.br/gazetadopovo/vidaecidadania/conteudo.phtml?tl=1&id=845566&tit=Tarifa-de-onibus-sobe-para-R220-na-segunda-anuncia-URBS>

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



9. O texto abaixo foi enviado a um Juiz de Direito. Leia-o e assinale a alternativa que apresenta o principal problema nele encontrado:

“Seu Juiz,  
Não sei se você sabe, mas eu tô passando por maus bocados. Peço encarecidamente que você se apresse no julgamento do meu processo, porque a coisa já ficou preta. Será que é pedir demais um pouco de atenção?  
Desde já eu agradeço!!!!

Zé”.

- A) Prolixidade e imprecisão, que prejudicam a compreensão do que quer informar a parte interessada à autoridade em questão.
- B) Concisão, que impede a parte interessada de expressar à autoridade jurídica o de que realmente necessita.
- C) Barbarismo, que torna o texto deselegante.
- D) Uso de termos jurídicos equivocados, responsável por um texto extremamente técnico.
- E) Inadequação vocabular, que compromete a adequação à situação interlocutora entre o Juiz de Direito e o requerente.

10. Julgando os gêneros de ordem prática apresentados e seus respectivos conceitos, associe corretamente as colunas subsequentes.

- I. Carta Comercial.
- II. Ordem de Serviço.
- III. Ofício.
- IV. Instruções.
- V. Relatório.
- VI. Memorando.

( ) Comunicação objetiva utilizada geralmente no âmbito empresarial e/ou comercial, caracterizada pela linguagem simples e direta.

( ) Mensagem escrita breve, utilizada como instrumento de comunicação administrativa, geralmente como correspondência interna.

( ) Gênero que apresenta operações que descrevem as etapas de trabalho individuais, atuando como uma documentação de acompanhamento das atividades de serviços.

( ) Descrição pormenorizada de uma experiência de trabalho, seja na apresentação das atividades realizadas num dado processo ou na autoavaliação do desempenho obtido em um determinado contexto.

( ) Comunicação escrita e formal, utilizada entre instituições de mesma categoria, caracterizada pela estrutura epistolar e formato do papel.

( ) Determinação verbal, oral ou escrita, veiculada geralmente no modo imperativo ou infinitivo, que explica a utilização ou a função de dado objeto.

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

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. A organização Beta produziu, em 2008, 490.200 unidades de seu principal produto. Para isso foram utilizados 32.680 homens-hora. Em 2007, a produção chegou a 456120 unidades tendo sido gastos 32.580 homens-hora.

Dado esse contexto, responda:

- I. Qual a produtividade da mão-de-obra em cada ano?
- II. É possível afirmar que em 2008 houve maior lucro do que em 2007?

- A) 2008= 0,067 homem-hora/unidade; 2007= 0,071 homem-hora/unidade. Não é possível afirmar que em 2008 houve maior lucro que em 2007.
- B) 2008= 15 unidades/homem-hora; 2007= 14 unidades/homem-hora. É possível afirmar que em 2008 houve maior lucro que em 2007.
- C) 2008= 0,067 homem-hora/unidade; 2007= 0,071 homem-hora/unidade. É possível afirmar que em 2008 houve maior lucro que em 2007.
- D) 2008= 34080 homem-hora/unidade; 2007= 100 homem-hora/unidade. É possível afirmar que em 2008 houve maior lucro que em 2007.
- E) 2008= 15 unidades/homem-hora; 2007= 14 unidades/homem-hora. Não é possível afirmar que em 2008 houve maior lucro que em 2007.

12. Na virada do milênio muito se discutiu sobre os papéis e ações das organizações. Fazia-se uma clara distinção entre a “velha” e a “nova organização”. Dessas discussões, algumas afirmações definem o que se espera da “nova organização”:

- I. As fronteiras nacionais são quase insignificantes na definição dos limites de operação de uma organização.
- II. As grandes corporações oferecem segurança no emprego.
- III. Os gerentes tomam decisões sozinhos.
- IV. Os critérios de decisão são ampliados para incluir direitos e justiça.

- A) Apenas as assertivas I, III e IV estão corretas.
- B) Apenas a assertiva I está correta.
- C) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
- D) Todas as assertivas estão corretas.
- E) Apenas a assertiva III está correta.

13. O papel da logística nas organizações tem evoluído ao longo do tempo. De início ela se confundia com transporte. Hoje o conceito é mais amplo. As afirmações a seguir apresentam algumas das características da logística atual:



- I. A logística agrega valor de lugar e de tempo.
- II. Além do transporte, a logística responde somente pelo armazenamento.
- III. A logística agrega valor de qualidade e de informação.
- IV. A logística tem como atribuição principal a manutenção de frota, de armazéns e de contêineres.

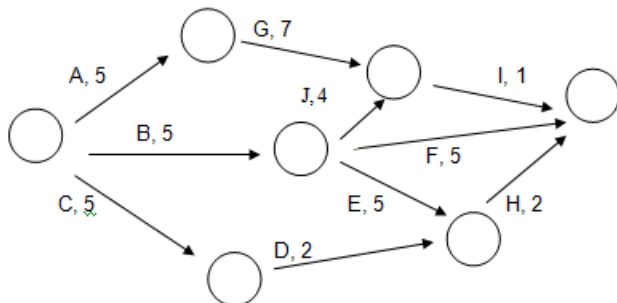
- A) Apenas as assertivas I, III e IV estão corretas.
- B) Apenas a assertiva I está correta.
- C) Todas as assertivas estão corretas.
- D) Apenas as assertivas I e III estão corretas.**
- E) Apenas a assertiva II está correta.

14. A tabela abaixo representa o planejamento de produção/estoque da empresa Z para o início do ano de 2010. A demanda mensal (D) é dada, e o estoque inicial (Ei) também. Determine uma quantidade de produção (P) igual para todos os meses de forma que em maio tenha-se no estoque final (Ef) 300 unidades.

Mês	Ei	D	P	Ef
jan.	200	500		
fev.		500		
mar.		800		
abr.		800		
mai.		800		

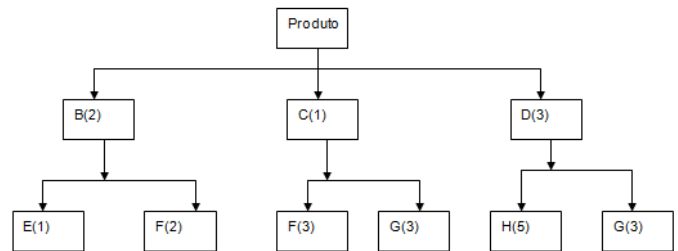
- A) P= 640 unidades.
- B) P= 680 unidades.
- C) P= 660 unidades.
- D) P= 720 unidades.
- E) P= 700 unidades.**

15. Dada a rede CPM da figura abaixo, determine o caminho crítico da operação. A letra indica a atividade, e o número indica o tempo (em horas) necessário para realizá-la.



- A) B e F
- B) A, G e I**
- C) B, E e H
- D) C, D e H
- E) B, J, I, F, E e H

16. Dada a estrutura do produto abaixo, identifique quantas unidades dos componentes F, G, e H serão necessárias em estoque para um produto cuja demanda é de 12 unidades. No nível superior está o produto. No nível intermediário, estão as partes do produto e, no nível inferior, os componentes das partes. As letras representam os componentes ou partes que compõem o produto, e os números representam quantas unidades do componente ou parte são necessárias para formar um produto ou suas partes.



- A) F= 5, G= 6, H= 5
- B) F= 7, G= 12, H= 15
- C) F= 84, G= 144, H= 180**
- D) F= 60, G=72, H= 60
- E) F= 120, G= 216, H= 180

17. Considere os seguintes conceitos para Visão e Missão:

**Visão** é um retrato do que a empresa pretende ser e, em termos amplos, do que pretende realizar. A organização precisa voltar seus olhos para dentro da própria organização para definir a visão; portanto, um observador externo não pode considerar como certo ou errado a visão desta organização.

Fonte: Hitt, 2008; Porto, 2008.

A **missão** especifica o(s) negócio(s) no(s) qual(is) a organização pretende competir e os clientes aos quais pretende atender. Portanto para definir a missão de uma organização algumas perguntas devem ser respondidas como: Qual o nosso negócio? Quem é o nosso cliente? Que satisfação ele quer ao comprar nosso produto?

Fonte: Hitt, 2008, Porto 2008.

Leia as declarações de Missão e Visão da Ericsson:



**MISSÃO - ERICSSON**

Entender as necessidades e oportunidades de nossos clientes e oferecer soluções de comunicação mais rápidas e melhores do que qualquer outro competidor. Conduzir os negócios de forma rentável para sustentar nosso crescimento contínuo e gerar lucro para os nossos acionistas. Buscar a satisfação dos nossos colaboradores e contribuir para o bem-estar da comunidade.

**VISÃO - ERICSSON**

Acreditamos em um mundo "todo comunicado". Voz, dados, imagens e vídeo convenientemente integrados a qualquer hora e lugar do mundo, aumentando a qualidade de vida, produtividade e tornando possível um mundo que aproveite melhor seus recursos. Somos uma das grandes forças progressivas, trabalhando em todo o mundo, direcionados para que esta comunicação avançada aconteça. Somos vistos como modelo de uma rede organizada, trabalhando com inovadores e empreendedores em times globais.

Fonte: [http://www.ericsson.com/br/ericsson/missao\\_visao/missao\\_visao.shtml](http://www.ericsson.com/br/ericsson/missao_visao/missao_visao.shtml)

Relacionando os conceitos apresentados e os exemplos correspondentes, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- A) O conceito de *Visão* apresentado não pode ser ilustrado pelo exemplo Ericsson, porque a empresa não especificou sua visão em termos amplos.
- B) O exemplo Ericsson não especifica claramente os clientes aos quais pretende atender - referentes à definição de *Missão*.
- C) As definições de *Visão* e *Missão* da Ericsson expressam que o negócio é comunicação.
- D) A definição de *Visão* e a *visão* da Ericsson expressam claramente um enfoque para as dimensões internas da organização, em especial à identidade organizacional.
- E) A definição de *Missão* da Ericsson demonstra claramente a necessidade de se avaliarem os níveis de qualidade dos concorrentes.

18. O Planejamento Estratégico consiste num dos mecanismos da Administração Estratégica; geralmente envolve esforços organizacionais voltados para:

- I. A análise do ambiente externo, verificando as oportunidades e ameaças.
- II. Análise de ambiente de pontos fortes e fracos da organização.
- III. Estabelecimento de missão, visão, valores e objetivos da organização.
- IV. Formulação de estratégias em todos os níveis organizacionais a partir da combinação de seus pontos fortes e fracos com as oportunidades e ameaças do ambiente.
- V. Implementação das estratégias.
- VI. Controle das estratégias.

Sobre Planejamento Governamental, Lopes (1990) afirma que "é um método coerente e compreensivo de formação e implementação de diretrizes, através de um controle central de vastas redes de órgãos e instituições interdependentes, viabilizados por conhecimentos científicos e metodológicos".

Com relação às duas exposições acerca do Planejamento Estratégico e Planejamento Governamental é **CORRETO** afirmar:

- A) O Planejamento Governamental deve estar subordinado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- B) É possível a aplicação de conhecimentos científicos e metodológicos propostos num Planejamento Estratégico ao Planejamento Governamental.
- C) O conceito de Planejamento Governamental não considera a formulação de estratégias em todos os níveis da administração pública.
- D) É impossível aplicar todas as etapas do Planejamento Estratégico no Planejamento Governamental, dado o fato de não se conseguir os controles das estratégias.
- E) Num Planejamento Governamental, não é necessária a análise do ambiente externo, pois órgãos governamentais apenas regulam as demais atividades da sociedade.

19. A Lei de Responsabilidade Fiscal tem por objetivo estabelecer normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade da gestão fiscal. Traduz-se no cuidado e zelo na arrecadação das receitas e na realização das despesas públicas, obrigando-se o gestor a agir com transparência e de forma planejada.

Sobre a Lei de Responsabilidade Fiscal, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- A) A Lei de Responsabilidade Fiscal é aplicável a todos os entes da Federação.
- B) A Lei de Responsabilidade Fiscal prevê tratamento diferenciado para municípios que venham a ter o estado de calamidade reconhecido pela respectiva Assembléia Legislativa Estadual.
- C) O Conselho de Gestão Fiscal é relevante à implantação da Lei de Responsabilidade Fiscal, tendo, como um dos objetivos, ser grande fórum institucional permanente de discussão sobre questões referentes à Lei de Responsabilidade Fiscal.
- D) A Lei de Responsabilidade Fiscal não prevê instrumentos para o aumento do controle da população sobre a gestão dos recursos públicos.
- E) A Lei de Responsabilidade Fiscal prevê o Planejamento Governamental como fundamental, considerando a necessidade de estabelecer prioridades.



20. Leia a reportagem extraída da revista Exame para responder às questões 20 e 21.

**Porto Alegre mostra que funcionário público pode — aliás, deve — perseguir metas e ser recompensado quando consegue atingi-las (02/10/2008)**

EXAME. Em junho deste ano, 15 funcionários da prefeitura de Porto Alegre passaram duas semanas nos Estados Unidos. Não, esta não é mais uma daquelas histórias escandalosas de servidores públicos que fazem turismo à custa do contribuinte. Nesse caso, servidores, todos concursados, participaram de um treinamento na escola de negócios da Universidade George Washington, na capital americana, uma referência mundial na área de gestão pública. Durante o curso, os alunos assistiram a quase uma dezena de palestras sobre questões como o impacto da globalização no setor público e o funcionamento de parcerias público-privadas. Também visitaram várias instituições, entre elas o Banco Interamericano de Desenvolvimento e o Banco Mundial, onde aprenderam como esses organismos funcionam e o tipo de financiamento que oferecem a governos de todo o mundo. A experiência teve um sabor especial para os participantes: o do reconhecimento, algo raríssimo no ambiente do funcionalismo. “Sou concursada há 19 anos e nunca tinha feito um curso fora do país”, afirma Viviane Maria Loss, pedagoga de 44 anos e primeira colocada na seleção dos funcionários premiados com a viagem a Washington. “Além do aprendizado, não dá para negar o orgulho de sermos reconhecidos pelo nosso trabalho.”

A experiência da prefeitura de Porto Alegre merece destaque justamente por se basear no conceito de meritocracia. Viviane e os outros 14 servidores que participaram do curso nos Estados Unidos formam uma espécie de tropa de elite da capital gaúcha. Eles foram os primeiros colocados entre 131 inscritos no Sistema de Reconhecimento e Capacitação, competição criada pela prefeitura no início do ano com o objetivo de capacitar funcionários com cargo de chefia. Os que tiveram melhor avaliação foram premiados com o curso de duas semanas em Washington, e os 20 seguintes foram a Brasília para participar de um congresso de três dias sobre gestão pública.

De fato, o grupo passou por uma maratona de provas. Os 131 foram avaliados em três fases. Primeiro, pelo desempenho obtido em um curso de gestão de projetos elaborado pela prefeitura em parceria com entidades e escolas do setor privado: o Movimento Brasil Competitivo, o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade e a Escola Superior de Propaganda e Marketing. A avaliação também considerou o desempenho das áreas em que cada um trabalha. Por fim, todos foram entrevistados por auditores de

consultorias privadas especializadas em gestão. Nessa fase, os auditores testaram não apenas se os funcionários tinham conhecimentos de gestão, mas também se os aplicavam no dia-a-dia. “Um dos grandes méritos desse sistema de avaliação foi a transparência em todas as fases do processo”, afirma Luiz Pierry, presidente do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade. A maneira de aumentar a transparência foi encontrada na parceria com as três entidades independentes, que participaram desde a definição de quem poderia entrar na competição até a forma de dar nota aos concorrentes. Uma das regras estabelecidas foi que só profissionais concursados pudessem participar. “O objetivo é que o conhecimento adquirido nos treinamentos permaneça na prefeitura, o que não aconteceria se profissionais comissionados participassem, pois eles vão embora quando o prefeito muda”, diz Pierry.

O Sistema de Reconhecimento e Capacitação de Porto Alegre faz parte de um programa mais amplo, que começou a ser implantado em 2005, de modernização da administração municipal. A descrição das transformações e a maneira como elas foram realizadas até agora são, no mínimo, surpreendentes. “Pelo menos os conceitos e as tecnologias de gestão estão afinados com o que há de melhor nas empresas privadas”, diz Carlos Arruda, professor da escola de negócios Fundação Dom Cabral, de Belo Horizonte. O primeiro passo das mudanças foi a definição de três grandes objetivos para nortear os quatro anos de mandato do atual prefeito José Fogaça. São eles: garantir o equilíbrio das contas públicas, promover a inclusão social e fazer isso tudo buscando a sustentabilidade ambiental. A partir daí, foram estabelecidos 21 programas estratégicos como meio de alcançar os objetivos — todos geridos por funcionários de carreira. Esses 21 programas, por sua vez, desdobraram-se em mais de 470 ações de trabalho, atreladas a metas e indicadores. Em suma, foi criado um mapa estratégico, implantado por meio do que se chama Balanced Scorecard, metodologia de gestão de estratégia elaborada pelos americanos David Norton e Robert Kaplan e utilizada por muitas das maiores empresas globais.

A adoção do sistema de mapa estratégico pela prefeitura tem um valor adicional: o aumento da transparência que essa metodologia de trabalho exige. Um dos elementos-chave é a divulgação do mapa para que ele possa ser acompanhado por todos os envolvidos no trabalho — no caso de Porto Alegre, o mapa está publicado no portal da prefeitura na internet, aberto a qualquer pessoa. As avaliações regulares, também obrigatórias, são fundamentais para a elevação da transparência. A evolução do mapa estratégico é acompanhada mensalmente, com notas dos resultados de cada programa. Fora isso, a cada três meses os gerentes dos projetos e os secretários municipais prestam contas ao



prefeito, às instituições e aos empresários que participaram da elaboração e do financiamento do novo modelo de gestão. “Com esse tipo de exposição, não dá para um secretário não se envolver com o batente e ficar apenas fazendo política”, afirma Pierry.

Entre os resultados mais visíveis da mudança administrativa está a virada das contas de Porto Alegre, que saiu de um déficit de 81 milhões de reais em 2004 e mantém superávit financeiro há três anos, sem aumentar impostos. Com isso, a prefeitura se habilitou a pedir empréstimos estrangeiros, como um financiamento de 83 milhões de dólares do Banco Interamericano de Desenvolvimento, destinado a ampliar o tratamento de esgoto na cidade. “Nesse caso, o eixo financeiro tornou possível a melhoria ambiental e de qualidade de vida”, diz Clóvis Magalhães, secretário de gestão e acompanhamento estratégico.

Dentre as etapas de um Planejamento Estratégico, assinale a alternativa que correspondente à utilização da metodologia *Balanced Scorecard* na gestão pública de Porto Alegre:

- A) Implantação.
- B) Análise de Ambiente.
- C) Definição de visão da Prefeitura.
- D) Formulação de Estratégias.
- E) Controle e Avaliação das Estratégias.

21. Atente para o seguinte trecho extraído da reportagem “- Porto Alegre mostra que funcionário público pode — aliás, deve — perseguir metas e ser recompensado quando consegue atingi-las (02/10/2008)” -, e assinale a alternativa que corresponde respectivamente aos itens em **negrito**:

**“O Sistema de Reconhecimento e Capacitação de Porto Alegre faz parte de um programa mais amplo, que começou a ser implantado em 2005, de modernização da administração municipal. A descrição das transformações e a maneira como elas foram realizadas até agora são, no mínimo, surpreendentes. “Pelo menos os conceitos e as tecnologias de gestão estão afinados com o que há de melhor nas empresas privadas”, diz Carlos Arruda, professor da escola de negócios Fundação Dom Cabral, de Belo Horizonte. O primeiro passo das mudanças foi a definição de três grandes objetivos para nortear os quatro anos de mandato do atual prefeito José Fogaça. São eles: garantir o equilíbrio das contas públicas, promover a inclusão social e fazer isso tudo buscando a sustentabilidade ambiental. A partir daí, foram estabelecidos 21 programas estratégicos como meio de alcançar os objetivos — todos geridos por funcionários de carreira. Esses 21 programas, por sua vez, desdobraram-se em mais de 470 ações de trabalho, atreladas a metas e indicadores. Em suma, foi criado um mapa estratégico, implantado por meio do que se**

chama *Balanced Scorecard*, metodologia de gestão de estratégia elaborada pelos americanos David Norton e Robert Kaplan e utilizada por muitas das maiores empresas globais.”

- A) Governança Corporativa e Responsabilidade Social.
- B) Planejamento Governamental e Responsabilidade Social.
- C) Responsabilidade Social e Planejamento Estratégico.
- D) Planejamento Governamental e Responsabilidade Fiscal.
- E) Responsabilidade Fiscal e Planejamento Ambiental.

22. “O assédio dos bancos aos aposentados e pensionistas do INSS agora se ramifica pelo varejo. O Banco Panamericano - braço financeiro do Grupo Silvio Santos - fechou parcerias com a Drogaria São Paulo e com a Lojas Marabraz para a oferta do consignado diretamente no balcão do lojista. Antes, o HSBC - via Banco Schahin - já tinha fincado sua bandeira dentro do Ponto Frio, com propósito idêntico.” Fonte: *Gazeta Mercantil*. São Paulo, 26 de Abril de 2005. O gerente de marketing de uma Instituição Financeira propôs diversas ações mercadológicas para atingir esse segmento de mercado. Qual(is) das ações abaixo **NÃO** utilizam os elementos do composto mercadológico das instituições financeiras?

- I. Treinar os funcionários sobre o novo sistema operacional dos empréstimos consignados.
- II. Criar novas linhas de crédito com desconto em folha de pagamento.
- III. Incluir nos novos *banners* e *flyers* de divulgação do banco, fotos de aposentados e pensionistas felizes.
- IV. Oferecer novas taxas de abertura de crédito.
- V. Buscar parcerias com mais lojas de varejo para ofertar as linhas de crédito.

- A) As assertivas I, III, IV e V estão corretas.
- B) Apenas a assertiva IV está correta.
- C) Apenas a assertiva I está correta.
- D) As assertivas I e IV estão corretas.
- E) Todas as assertivas estão corretas.

23. A missão da Disney é “Alegrear as Pessoas”. Como o *endomarketing* contribui para a concretização desta missão? Assinale a alternativa que corresponde a iniciativas adequadas.

- I. Criando e lançando novos desenhos e filmes.
- II. Lançando campanhas publicitárias agradáveis para os consumidores e para toda a sociedade.
- III. Oferecendo produtos a preços acessíveis para diversos públicos.
- IV. Criando novos cenários e personagens na Disneyworld.
- V. Lançando campanhas de incentivo aos funcionários para motivá-los a viver o mundo de fantasias junto com os clientes.



- A) As assertivas I, III, IV e V estão corretas.  
B) Apenas a assertiva I está correta.  
C) As assertivas I e IV estão corretas.  
D) Apenas a assertiva V está correta.  
E) Todas as assertivas estão corretas.
24. As empresas atualmente perceberam as vantagens de utilizar as ferramentas do *marketing* para realizar ações voltadas para o público interno da empresa, com o fim de promover entre seus funcionários e departamentos os valores destinados a servir o cliente. A este conjunto deu-se o nome de *endomarketing*. Assinale a alternativa que apresenta as vantagens de se praticá-lo dentro da organização:
- I. Divulga aos consumidores finais o portfólio de produtos e seus respectivos preços.  
II. Facilita o processo de comunicação entre colaboradores e alta gerência.  
III. Promove entre todos os departamentos os valores da empresa.  
IV. Estimula a confiança e lealdade no relacionamento do público interno.  
V. Valoriza e dá visibilidade à informação, em todos os níveis, para que os empregados tenham uma visão compartilhada da empresa.
- A) As assertivas II, III, IV e V estão corretas.  
B) Apenas a assertiva I está correta.  
C) As assertivas I e IV estão corretas.  
D) Apenas a assertiva V está correta  
E) Todas as assertivas estão corretas.
25. A televisão é o principal meio que os publicitários utilizam para atingir o público infantil. Os intervalos comerciais dos programas infantis estão repletos de propagandas de novos produtos. Contudo, cada idade possui uma característica de decisão e influência e reage de maneira diferente aos estímulos da mídia. Assinale a alternativa **CORRETA**.
- I. De zero a três anos, o processo de decisão ocorre basicamente pelos pais, tanto para produtos de vestuário, brinquedos quanto para a alimentação. A mídia para essa idade é voltada aos pais.  
II. De quatro a sete anos, o desejo do filho é levado em consideração na hora da decisão dos pais. Sabendo disso, as estratégias de mídia consistem em canalizar todos os recursos para atrair a atenção dos pais para as características dos produtos.  
III. De oito a onze anos, as crianças começam a definir melhor suas preferências e gostos e adquirem mais noção do produto. A mídia, os amigos e colegas de escola não são influenciadores no processo de compra.  
IV. De doze a quinze anos, o grupo de relacionamento tem pouca influência nas decisões de compra dos produtos e os pais têm praticamente o poder total na decisão de compra dos filhos.
- A) As assertivas I, III e IV estão corretas.  
B) As assertivas I e IV estão corretas.  
C) Apenas a assertiva I está correta.  
D) Apenas a assertiva III está correta  
E) Todas as assertivas estão corretas.
26. A população idosa brasileira, também chamada terceira idade, é definida pelo Estatuto do Idoso como aquela que tem 60 anos de idade ou mais. São no mundo 600 milhões de pessoas com mais de 60 anos e no Brasil são 18 milhões nessa faixa etária. Segundo levantamento do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), para 2020, a estimativa é de que este contingente seja de 31 milhões, 13% da população brasileira. A principal diferença de comportamento de consumo no Brasil entre o idoso e o consumidor de meia-idade é que o primeiro não busca mais comprar uma casa, ter filhos, cursar uma faculdade. O comportamento de consumo é mais focado em produtos e serviços relacionados a cuidados com saúde, medicina preventiva, auto-estima e momentos de prazer. Eles buscam fazer o que não fizeram no passado e estão menos ligados a posse de itens de consumo e mais às experiências que podem desfrutar. Segundo uma pesquisa realizada pelo PNAD (Programa Nacional de Amostra por Domicílios – IBGE, 2001), os principais hábitos diários de mídia da terceira idade são: TV (87%), rádio (59%), jornal (25%) e revistas (11%). Assinale a alternativa que corresponde a iniciativas adequadas para atender a esse segmento de mercado.
- I. As viagens são o grande sonho de consumo do idoso: eles já representam 20% do mercado de turismo brasileiro. Muitos hotéis e agências de viagens já estão adaptando suas tarifas e sua estrutura para atender a esse tipo de público (ex: rampas de acesso, banheiros com barras de apoio, financiamento de pacotes de viagens, tarifas promocionais em baixa temporada etc.).  
II. Os anúncios em jornais e revistas são as opções mais indicadas para divulgar um produto ou serviço para a terceira idade.  
III. Frequentar restaurantes e shopping centers são atividades muito apreciadas pela terceira idade com maior poder aquisitivo. Criar mecanismos que simplifiquem o deslocamento dessas pessoas até o destino (van, motorista, manobrista etc.) pode ser considerado uma estratégia de diferenciação desses estabelecimentos.  
IV. As empresas ainda têm muito que fazer para se adaptarem a este segmento em franca expansão. Investir em pesquisas para identificar as necessidades e expectativas da terceira idade é importante para elaborar produtos e serviços para esse público.
- A) As assertivas I e II estão corretas.  
B) Apenas a assertiva IV está correta.  
C) Apenas a assertiva I está correta.  
D) As assertivas I, III e IV estão corretas.  
E) Todas as assertivas estão corretas.



27. Uma empresa que esteja operando no ponto de equilíbrio (*break even point*) com uma quantidade de Q unidades de seu único produto, que é vendido ao preço de R\$54, possui, como função para seu custo total, a seguinte expressão:

- A)  $CT(Q) = 0,7Q^3 - 2,4Q^2 + 80$  para  $Q = 9$
- B)  $CT(Q) = 0,7Q^3 - 2,4Q^2 + 80$  para  $Q = 10$**
- C)  $CT(Q) = 33Q + 120$  para  $Q = 10$
- D)  $CT(Q) = 4Q^2 - 2Q + 170$  para  $Q = 10$
- E)  $CT(Q) = 4Q^2 - 2Q + 170$  para  $Q = 9$

28. Visando a diminuir os custos de preparação de máquinas utilizadas em seu processo produtivo, a "Tecelagem Fio de Ouro" pretende aumentar os lotes de produção. A redução total anual esperada dos custos de preparação de máquinas é estimada em R\$200.000; entretanto, o investimento médio anual em estoques deve aumentar de R\$1.850.000 para R\$3.700.000. Considerando o custo de oportunidade de 10% ao ano, o resultado anual (positivo ou negativo) desta proposta é de:

- A) - R\$370.000
- B) + R\$200.000
- C) - R\$200.000
- D) + R\$ 15.000**
- E) + R\$ 20.000

29. A administração do caixa é uma área fundamental para a boa administração do capital de giro de uma empresa. O Ciclo Operacional (CO), no caso de uma empresa industrial, representa o tempo entre a aquisição da matéria-prima para a produção e o efetivo recebimento das vendas efetuadas. Já o Ciclo de Caixa (CC) mede o tempo em que efetivamente a empresa necessitará de recursos para financiar suas atividades. Considere: PME = prazo médio de estoques de matéria-prima; PMF = prazo médio de fabricação; PMV = prazo médio de venda; PMC = prazo médio de cobrança das vendas; PMP = prazo médio de pagamento de fornecedores:

- I.  $CO = PME + PMF + PMV + PMC$
  - II.  $CC = CO - PMP$
  - III. Para diminuir CC, deve-se diminuir PME.
  - IV. Para diminuir CC, deve-se aumentar PMP.
  - V. PMC é diretamente proporcional a CC.
- A) Apenas as assertivas I, II e III estão corretas.
  - B) Apenas as assertivas I e II estão corretas.
  - C) Apenas a assertiva I está correta.
  - D) Apenas a assertiva II está correta.
  - E) Todas as assertivas estão corretas.**

30. Uma empresa vendeu, em janeiro de 2009, R\$200.000, tendo recebido 40% à vista, 30% para 30 dias e o restante para 60 dias e incorreu em despesas de R\$140.000 para serem pagas no mês seguinte. Em observância ao princípio de

competência, o resultado do mês de janeiro/09 seria de:

- A) Lucro de R\$80.000.
- B) Resultado Nulo (nem lucro nem prejuízo).
- C) Prejuízo de R\$80.000.
- D) Lucro de R\$60.000.**
- E) Prejuízo de R\$60.000.

31. A Companhia Maré Mansa projetou as vendas a serem realizadas no segundo trimestre de 2009 (abril, maio e junho) conforme se observa abaixo:

ABRIL	MAIO	JUNHO
R\$30.000	R\$40.000	R\$50.000

Considerando que ela sempre realiza suas vendas 50% à vista, 25%, em 30 dias, e 25%, em 60 dias, e que pretende continuar adotando essa política, determine qual o saldo do "contas a receber" no final de junho/2009, sabendo que no final de março/2009 o saldo desta conta era de R\$10.000.

- A) R\$45.000.
- B) R\$25.000.
- C) R\$12.500.
- D) R\$22.500.
- E) R\$35.000.**

32. Um boa política de T&D (Treinamento e Desenvolvimento) inclui a mobilização de um conjunto de métodos, procedimentos e recursos. Tais ações proporcionam benefícios às pessoas, pois:

- I. Promovem a melhoria das condições psicossociais do trabalho.
  - II. Facilitam a definição de prioridades para a capacitação das pessoas.
  - III. Focam exclusivamente o seu crescimento pessoal.
  - IV. São direcionadas mais para os interesses individuais do que para os resultados da organização.
- A) Apenas as assertivas I, II e III estão corretas.
  - B) Apenas as assertivas I e II estão corretas.**
  - C) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
  - D) Todas as assertivas estão corretas.
  - E) Apenas as assertivas II e IV estão corretas.

33. Administração Estratégica de Pessoas enfatiza que no atual cenário competitivo a valorização das pessoas faz surgir um novo perfil de RH, atuando em sinergia com as outras áreas da organização de maneira sistemática e articulada, de modo que suas ações estejam alinhadas com os objetivos estratégicos. Nesse sentido, uma abordagem que parece sustentar essa proposta é o Modelo de Gestão por Competências, porque:



- A) Implica em mobilizar e transferir conhecimentos que agreguem valor social ao indivíduo.
- B) É um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que visa a uma aplicação exclusivamente na área de competência funcional do colaborador.
- C) Permite que o funcionário agregue valor à empresa por meio do agrupamento de conhecimentos, habilidades e atitudes e de um efetivo alinhamento estratégico.
- D) Prioriza aqueles funcionários que trazem resultados efetivos para as empresas, uma vez que a prática no trabalho é mais importante do que os conhecimentos teóricos.
- E) Implica em mobilizar conhecimentos e recursos que agreguem valor econômico à Organização.
34. Imagine a seguinte situação: determinada empresa está passando por um processo de transição, de uma estrutura mecanística para uma estrutura orgânica. Tal processo vem acompanhado por uma política de *downsizing* e uma reorganização de todos os cargos da empresa. Ciente da necessidade de constante adaptação às exigências externas e da importância do indivíduo no núcleo das decisões e como gerador de inovações, a empresa implantou um departamento de Treinamento e Desenvolvimento (T&D). Procedendo dessa maneira, a empresa permitirá também o Desenvolvimento Organizacional (DO).

A partir das constatações precedentes, avalie as seguintes assertivas:

- I. O Desenvolvimento Organizacional somente ocorrerá se o T & D conseguir fazer com que os próprios indivíduos formulem a mudança necessária e a implementação.
- II. O simples fato de a empresa enxugar seus níveis hierárquicos já pode ser considerado Desenvolvimento Organizacional.
- III. A mudança organizacional ocorre independente dos indivíduos, fato que fica evidente quando a empresa muda suas políticas e diretrizes modelando o comportamento dos indivíduos.
- IV. Mudança organizacional, aprendizagem organizacional e DO são conceitos indissociáveis.
- A) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
- B) Apenas as assertivas I, II e III estão corretas.
- C) Apenas a assertiva I está correta.
- D) Todas as assertivas estão corretas.
- E) Apenas a assertiva II está correta.

35. Escolha a única alternativa que represente o conceito correto de “Comportamento Organizacional”:
- A) O comportamento organizacional é um campo de estudo que investiga a maneira como as empresas definem meios para modelar o comportamento humano de acordo com seus interesses.
- B) O comportamento organizacional é um campo de estudo que investiga o impacto dos comportamentos individuais sobre o clima organizacional e sobre os resultados organizacionais.
- C) O comportamento organizacional é um campo de estudo que investiga a maneira como as empresas interagem com as variáveis externas, por meio de estratégias organizacionais que permitam maior competitividade.
- D) O comportamento organizacional é um campo de estudo que investiga o impacto que o comportamento das organizações tem sobre os indivíduos, grupos e estrutura organizacional.
- E) O comportamento organizacional é um campo de estudo que investiga o impacto que os indivíduos, grupos e estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações, com a finalidade de aplicar esse conhecimento para melhorar a eficácia de uma organização.
36. A Gestão do conhecimento (GC) é o processo por meio do qual as organizações geram valor a partir de seu capital ou ativos intelectuais; portanto, o **Conhecimento** é a base do capital intelectual das organizações. Nesse sentido, o capital intelectual representa o inventário de conhecimentos gerados pela organização expressos como:
- I. Tecnologia: patentes, processos, produtos e serviços.
- II. Informação: conhecimento de clientes, fornecedores, concorrência, entorno, oportunidades e pesquisa.
- III. Habilidades desenvolvidas pelos colaboradores.
- IV. Eliminação de conflitos, já que eles sempre trazem resultados indesejáveis.
- A) Apenas as assertivas I e II estão corretas.
- B) Apenas a assertiva I está correta.
- C) Apenas as assertivas I, II e III estão corretas.
- D) Todas as assertivas estão corretas.
- E) Apenas a assertiva II está correta.



37. A senhora Estela tem R\$ 300.000,00 para aplicar. Pretende comprar um carro no valor de R\$ 60.000,00, mas na concessionária escolhida o carro só poderá ser entregue daqui a dois meses. Como alternativa poderá comprar um carro igual em outra concessionária por R\$ 55.500,00, e deixar o restante do dinheiro aplicado, ou aplicar todo o dinheiro. O pagamento do veículo será na entrega do mesmo. Considere juros compostos.

- A) Caso a taxa de mercado seja de 3% ao mês, a melhor opção seria a primeira em termos Valor Presente Líquido.
- B) Caso a taxa de mercado seja de 5% ao mês, as duas opções seriam equivalentes em termos Valor Presente Líquido.
- C) Caso a taxa de mercado seja de 6% ao mês, a melhor opção seria a primeira em termos de Valor Presente Líquido.
- D) Caso a taxa de mercado seja de 6% ao mês, as duas opções seriam equivalentes em termos Valor Presente Líquido.
- E) Mesmo fornecendo a taxa de mercado, faltam dados para efetuar qualquer tipo de cálculo comparativo e determinar qual a melhor opção.

38. O senhor Mário comprou um apartamento pelo sistema PRICE. Sua vizinha Paula comprou o apartamento ao lado pelo sistema SAC. Ambos pagaram 10 prestações das 36 do plano de financiamento. Considerando-se juros compostos, e que os dois apartamentos tenham mesmo valor e mesma taxa de juros (a taxa é um valor positivo), ou seja, é tudo igual, diferenciando-se apenas no plano de financiamento, é **CORRETO** afirmar:

- A) Paula pagou mais juros (somando os juros das dez primeiras prestações) que Mário durante os 10 meses iniciais.
- B) Paula e Mário pagaram o mesmo valor de amortização e juros (somando os juros e as prestações dos dez primeiros meses) durante os 10 meses iniciais.
- C) A trigésima sexta prestação de Mário obrigatoriamente será menor que a de Paula.
- D) Mário tem um saldo devedor maior que o de Paula após a décima prestação.
- E) É impossível fazer qualquer afirmação sem conhecer o valor à vista do apartamento.

39. O Senhor Paulo propôs comprar o carro do senhor Anderlei, uma BMW 2008, e ofereceu R\$ 35.000,00 de entrada e mais uma parcela daqui a dois meses de R\$ 70.000,00. O senhor Anderlei propôs uma entrada de R\$ 40.000,00 e o restante daqui a um mês. Considerando a taxa de 10 % ao mês (juros compostos), para que as propostas sejam equivalentes, podemos **AFIRMAR** que:

- A) Segundo a proposta do senhor Anderlei, o senhor Paulo pagará, daqui a 1 mês, um valor superior a R\$ 69.500,00.
- B) Não haverá mudança de valores, uma vez que o pagamento final foi antecipado.
- C) Falta conhecer o valor à vista do carro e, sem este valor, não é possível estabelecer a equivalência.
- D) Na proposta feita pelo senhor Anderlei, o pagamento final daqui a um mês será de R\$ 65.000,00.
- E) O pagamento final de Paulo, daqui a um mês, será um valor inferior a R\$ 59.000,00, considerando-se a proposta do senhor Anderlei.

40. A senhora Fabiana, uma economista, emprestou R\$ 500.000,00 a sua amiga Ivanilda. Ivanilda pagou da seguinte forma: após um ano R\$ 400.000,00 e após dois anos R\$ 200.000,00. Considerando juros compostos, podemos **AFIRMAR** que:

- A) A TIR está entre 14% e 15% ao ano.
- B) A TIR está entre 15% e 16% ao ano.
- C) A TIR está entre 13% e 14% ao ano.
- D) A TIR está entre 11% e 12% ao ano.
- E) A TIR está entre 16% e 17% ao ano.