

Prezado (a) candidato (a):

Coloque seu número de inscrição e nome no quadro abaixo. Na folha de resposta, preencha com traços firmes, o espaço reservado a cada opção.

Nº.de  
Inscrição

Nome

## PROVA DE LÍNGUA PORTUGUESA

### A arte de ouvir

#### Ouvir é estar atento aos pequenos detalhes

**Luis Carlos Cabrera\***

Sempre que me perguntam quais são os atributos diferenciados de um líder, procuro ressaltar dois: estar disponível e saber ouvir. A meu ver, são os essenciais. Manter-se disponível exige disciplina, generosidade e, principalmente, sentir desejo de estar com as pessoas. Quem se esconde atrás da agenda lotada não é líder. Ela serve de desculpa para não ter de apoiar, educar, elogiar e para não ter de ouvir!

A complexidade do mundo moderno exige que os problemas sejam abordados coletivamente. Praticar a arte de ouvir quer dizer estar atento aos detalhes de cada questão apresentada, às sutilezas de cada problema e ao que cada situação tem de única. Essa prática exige concentração, disponibilidade, rapidez de raciocínio e poder de síntese. Olhe em sua volta. Quem é a pessoa com quem você gosta de conversar quando precisa de uma opinião? Provavelmente, a resposta será um bom ouvinte. Aliás, é preciso aprender a ouvir ativamente. Porque também existem os ouvintes passivos, que olham para você como se estivessem prestando atenção, mas que estão com a cabeça em outro lugar. Quem ouve ativamente participa da conversa, indaga, estimula, pede explicações mais detalhadas. Quem ouve atentamente torna digna e respeitosa a conversa. E por que toda essa preocupação com esse importante atributo da liderança? Porque estamos nos tornando surdos. Diariamente, lemos e respondemos e-mails calados. Nos ligamos a mais pessoas nas redes sociais, lemos o que elas escrevem e elas nos leem. Mas não as ouvimos! Algumas tecnologias de comunicação oral estão crescendo e o exercício de ouvir começa a voltar lentamente, mesmo doendo nos ouvidos.

Procure exercitar sua audição. No lugar do e-mail, vá até a pessoa com quem deseja falar, que às vezes está na sala ao lado. Faça isso periodicamente e exercite sua capacidade de ouvir. Mostre interesse. Essa combinação de disponibilidade associada ao ato de ouvir serve para tudo. Melhora as relações pessoais afina o respeito e cria uma consciência de parceria, que é fundamental no complexo mundo moderno. Você me ouviu?

(Revista Você/SA. Editora Abril- Outubro de 2009, p. 104. \* professor da Eaesp – FGV, diretor da PMC consultores e membro da Amrop Hever Group)

### **QUESTÃO 01**

O propósito comunicativo do texto *A Arte de Ouvir* é, sobretudo:

- a) divulgar atributos da arte de ouvir.
- b) informar quais são as melhores técnicas em saber ouvir.
- c) explicar sobre os benefícios de ser bom ouvinte.
- d) esclarecer o significado do verbo ouvir.

### **QUESTÃO 02**

A idéia expressa pela palavra em destaque está **CORRETAMENTE** indicada entre colchetes, na alternativa:

- a) “ ( ... ) atributos diferenciados de um líder...” ( qualidade maior )
- b) “ ( ... ) às sutilezas de cada problema...” ( transparência )
- c) ” Quem ouve ativamente participa da conversa, indaga, estimula...” (mordazmente)
- d) “ Quem ouve atentamente torna digna e respeitosa a pergunta”. ( ética )

### **QUESTÃO 03**

O conectivo “ e “, nos enunciados seguintes, indica idéia de adição, **EXCETO** em:

- a) “ ( ... ) estar disponível e saber ouvir”.
- b) “ E por que toda essa preocupação com esse importante atributo de liderança?”
- c) “ Quem ouve atentamente torna digna e respeitosa a conversa”.
- d) ( ... ) lemos e respondemos e-mails”.

#### **QUESTÃO 04**

Sobre o emprego dos sinais de pontuação, julgue as afirmativas a seguir, nos trechos:

I – “ ( ...) atributos diferenciados de líder, procuro ressaltar dois: estar disponível e saber ouvir”. Os dois pontos marcam uma sequência que explica a ideia anterior.

II- “ Ela serve de desculpa para não ter de apoiar, educar, elogiar e para não ter de ouvir!” o ponto de exclamação denota ênfase e, no contexto, pode ser substituído, por um ponto final.

III- “ Aliás, é preciso aprender a ouvir ativamente”. A vírgula foi utilizada para isolar expressão de caráter retificado ou corretivo.

IV- “ E por que toda essa preocupação com esse importante atributo de liderança?” o ponto de interrogação marca um enunciado em que o autor expressa surpresa.

Está ( ão ) **CORRETA** ( s ) a ( s ) afirmativa( s )

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

#### **QUESTÃO 05**

Fazendo um paralelo entre o título e o fechamento do texto, podemos afirmar que há um ( a ):

- a) convite à reflexão.
- b) gradação de idéias.
- c) oposição de defesas.
- d) desconstrução do verbo ouvir.

**Leia, atentamente, o texto II para responder às questões de 06 a 10:**

## **TEXTO II UM OUVIDO PARA CADA SOM**

**Estudo mostra que se ouve melhor música do lado esquerdo e frases do lado direito.**

A aptidão musical de algumas pessoas, enquanto outras não conseguem cantar no chuveiro sem causar a ira dos vizinhos, sempre intrigou os cientistas. A resposta desse mistério pode estar no lugar mais óbvio: o ouvido, de acordo com uma pesquisa recente. Segundo o estudo da escola de medicina da Universidade da Califórnia, publicado na revista científica americana Science, o ouvido humano é especializado: o direito capta melhor as palavras e o esquerdo, os sons musicais. Durante seis anos, os pesquisadores fizeram testes com um aparelho que emite sons em mais de 3000 recém-nascidos, antes que eles saíssem do hospital. Um dos sons era parecido com o ritmo de um discurso. O outro era de tons musicais. Os bebês reagiram melhor ao escutar os sons parecidos com música no ouvido esquerdo e ao ouvir sons semelhantes a conversas no direito.

As diferenças entre os lados do corpo não são novidade, mas nunca se havia percebido que isso inclui a especialização da percepção auditiva. No fim do século XIX, o médico francês Paul Broca elaborou a teoria de que o hemisfério direito do cérebro, associado à criatividade e à aptidão musical, controla o lado esquerdo, associado à capacidade analítica e à fala, controla o lado direito. Pesquisas científicas realizadas no século seguinte comprovam que Broca estava certo. O que se vê agora, com o trabalho dos pesquisadores da Universidade da Califórnia, é que esse tipo de organização das funções cerebrais tem conexões ainda mais amplas. “O estudo mostrou que o processo auditivo ocorre primeiro no ouvido e só depois vai para os hemisférios cerebrais”, diz a pesquisadora Barbara Cone-Wesson, uma das responsáveis pelo trabalho. “Desde o nascimento, o ouvido está preparado para distinguir todos os tipos de som e enviá-los para o lado correto do cérebro”.

Uma pesquisa anterior tinha observado que crianças com problemas de audição no ouvido direito têm maior dificuldade de aprendizado que aquelas com problemas no ouvido esquerdo \_ mas faltava uma explicação para essa diferença. Outro estudo, este da Universidade Estadual Sam Houston, no Texas, havia concluído que frases com grande carga emocional, como declarações de amor e críticas, são mais bem lembradas se ditas no ouvido esquerdo. “As descobertas podem ajudar a desenvolver aparelhos auditivos específicos para captar melhor as palavras ou a música, de acordo com a necessidade do deficiente auditivo”, diz a médica Yvonne Sininger, que coordenou o trabalho da Universidade da Califórnia. ( Revista Veja, ano 2006- Caderno Ciência )

### QUESTÃO 06

A expressão “ ora direis, ouvir zumbidos”, justifica-se pelo processo intertextual da:

- a) paródia
- b) epígrafe
- c) citação
- d) referência

### QUESTÃO 07

Na expressão “ Há **também** relatórios de zumbidos causados pelo consumo em excesso de alguns medicamentos...”

A palavra em destaque serve para:

- a) Realçar a frase.
- b) Elucidar uma consequência do que foi informado anteriormente.
- c) Adicionar informações.
- d) Ratificar idéias anteriores.

### QUESTÃO 08

As correlações entre as substâncias que provocam zumbidos foram adequadamente traduzidas entre parênteses, **EXCETO**:

- a) substâncias químicas que dificultam a oxigenação no organismo e falta de oxigênio no ouvido causa falhas de audição e ruídos. ( **cigarro** )
- b) o excesso de insulina pode prejudicar os estímulos elétricos das vias neurais – o que inclui aquelas que levam informações do ouvido para o cérebro. ( **açúcar** )
- c) faz o cérebro passar e receber informações erradas sobre nossa posição no espaço. Do chão rodando para vertigem e ruídos, bastam alguns goles. ( **álcool** )
- d) em muita quantidade, este estimulante aumenta o fluxo sanguíneo. Quando o do ouvido acelera muito, pode causar distúrbios auditivos. ( **colesterol** )

### **QUESTÃO 09**

Julgue o emprego dos sinais de pontuação a seguir:

I – “ ( ... ) problemas emocionais também geram ruídos: vítimas da depressão têm reflexos alucinatórios...” os dois pontos serviram para anunciar a explicação ao termo anterior.

II- “ ( ... ) como vozes de outras pessoas e- surpresa- zumbidos.  
Os travessões substituíram as vírgulas.

III - “ É, na verdade, uma reação inconsciente...” as vírgulas foram usadas para separar um adjunto adverbial de tempo.

Está ( ão ) **CORRETA** ( as ) a ( s ) afirmativa( s )

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

### **QUESTÃO 10**

A inferência à pergunta, no início do fragmento, “ Por que ouvimos zumbidos?” está **adequada** em:

- a) Porque todos os terráqueos têm problemas de audição.
- b) Porque os zumbidos são provocados por fatores variados aos mencionados no fragmento.
- c) Porque não se pode discernir entre um barulho externo e um zumbido.
- d) Porque os zumbidos são causados pelos fatores internos, tais como idade avançada.

## PROVA DE NOÇÕES DE INFORMÁTICA

### QUESTÃO 11

Analise as seguintes afirmativas sobre o Microsoft Outlook Express 6, versão português.

- I. A pasta local “Caixa de saída” não pode ser excluída.
- II. É possível configurar para que a pasta “Itens Excluídos” seja esvaziada ao sair do Outlook.
- III. Ao configurar uma conta de e-mail, é necessário informar o servidor FTP utilizado para envio de e-mails.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

### QUESTÃO 12

Analise as seguintes afirmativas sobre o Internet Explorer 7, versão português.




- I. CTRL+T abre uma nova guia do Internet Explorer (se a navegação com guias estiver ativada).
- II. CTRL+N abre uma nova janela do Internet Explorer.
- III. F5 atualiza o conteúdo da página atual.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

### QUESTÃO 13

Analise as seguintes afirmativas sobre a barra de ferramentas “Desenho” do Microsoft Word, versão português do Office XP.

- I.  permite inserir um diagrama ou organograma.
- II.  permite inserir uma caixa de texto.
- III.  permite alterar a cor de preenchimento.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

### QUESTÃO 14

São opções disponíveis no menu “Formatar” do Microsoft Word, versão português do Office XP, **EXCETO**:

- a) Fonte...
- b) Parágrafo...
- c) Imagem...
- d) Tema...

### **QUESTÃO 15**

Analise as seguintes afirmativas sobre a opção de localizar e substituir no Microsoft Word, versão português do Office XP.

- I. As teclas de atalho CTRL+L e CTRL+U abrem a mesma janela. Todavia, CTRL+L abre a janela na guia “Localizar” e CTRL+U na guia “Substituir”.
- II. É possível utilizar caracteres curinga na localização. Por exemplo, a sequência de caracteres "s\*m" pode localizar as palavras "sim" e "som", quando a opção “Usar caracteres curinga” estiver ativada.
- III. É possível localizar uma formatação específica. Por exemplo, pode-se localizar todos os textos com a formatação **negrito** em um documento.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

### **QUESTÃO 16**

Analise as seguintes afirmativas sobre as funções matemáticas no Microsoft Excel, versão português do Office XP.





- I. A função “SOMA” soma todos os números em um intervalo de células.
- II. A função “ARRED” arredonda um número para cima até uma quantidade especificada de dígitos, afastando-o de zero.
- III. A função “ABS” retorna o valor absoluto de um número.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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





### QUESTÃO 17

Todas as afirmativas sobre a barra de ferramentas “Formatação” do Microsoft Excel, versão português do Office XP, estão corretas, **EXCETO**:

- a)  Aplica o estilo de moeda às células selecionadas.
- b)  Aumenta o número de casas decimais nas células selecionadas.
- c)  Aplica a formatação científica às células selecionadas.
- d)  Aplica o estilo de porcentagem às células selecionadas.

### QUESTÃO 18

Todas as afirmativas sobre os tipos de gráficos do Microsoft Excel, versão português do Office XP, estão corretas, **EXCETO**:

- a)  Representa um gráfico de superfície.
- b)  Representa um gráfico de dispersão.
- c)  Representa um gráfico de colunas.
- d)  Representa um gráfico de área.

### QUESTÃO 19

Analise as seguintes afirmativas sobre as opções de organização de ícones disponíveis no menu “Exibir → Organizar ícones por” do Windows Explorer, versão português do Microsoft Windows XP.

- I. Tamanho: organiza o conteúdo de uma pasta pelo tamanho dos seus arquivos, classificando as subpastas pelo tamanho do seu respectivo conteúdo.
- II. Tipo: organiza o conteúdo de uma pasta pela ordem alfabética dos tipos de arquivos.
- III. Nome: organiza o conteúdo de uma pasta pela ordem alfabética dos nomes dos arquivos.

São **VERDADEIRAS** as afirmativas:

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

### **QUESTÃO 20**

Selecione o “Detalhe” que, a partir do menu “Exibir → Escolher detalhes...” no Windows Explorer, versão português do Microsoft Windows XP, informa se um arquivo é “Somente leitura”:

- a) Status
- b) Categoria
- c) Proprietário
- d) Atributos

## **PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS PARA O CARGO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

### **QUESTÃO 21**

O \_\_\_\_\_ é o processo de decisão a respeito dos recursos humanos necessários para atingir os objetivos organizacionais, em determinado período de tempo.

Escolha a alternativa que apresenta o termo que preenche **CORRETAMENTE** a lacuna acima:

- a) Planejamento de pessoal.
- b) Recrutamento de pessoas.
- c) Orçamento de pessoal.
- d) Programa de seleção.

### **QUESTÃO 22**

As alternativas abaixo são técnicas de seleção de pessoal, **EXCETO**:

- a) Provas de conhecimento ou capacidade.
- b) Testes psicométricos.
- c) Testes de personalidade.
- d) Instruções de grupo.

### QUESTÃO 23

Com foco no comportamento organizacional os grupos de pessoas no interior das organizações, podem ser formais ou informais. Classifique os grupos abaixo entre Formais (F) ou Informais (I) e depois escolha a alternativa **CORRETA**.

- ( ) Grupos de comando.
- ( ) Grupos temporários com prazos definidos.
- ( ) Grupos primários.
- ( ) Grupos de tarefa.
- ( ) Grupos de interesse.
- ( ) Coalizões.

Assinale a alternativa que traz a sequência **CORRETA**, de cima para baixo:

- a) F;I ;F; F; I; I;
- b) F; F;I; F; I; I;
- c) I; F; I; I; F;F;
- d) I; I; F; I; F; F.

### QUESTÃO 24

O \_\_\_\_\_ é a forma sob a qual a informação chega à área de compras para desencadear o processo de aquisição de bem material ou patrimonial.

Escolha a alternativa que completa a lacuna acima, tornando **CORRETA** a definição:

- a) registro do inventário.
- b) lote econômico de compra.
- c) sinal da demanda.
- d) planejamento de estoques.

### QUESTÃO 25

Analise as assertivas abaixo quanto ao tema Recursos Patrimoniais, classificando-as como (F) Falsas ou (V) Verdadeiras.

- ( ) A depreciação de um bem é a perda de seu valor, decorrente da projeção de seu valor de aquisição, deteriorização ou obsolescência tecnológica;
- ( ) Recursos patrimoniais são instalações utilizadas nas operações do dia-a-dia da empresa;

- ( ) Quanto a sua mobilidade, os bens são geralmente divididos em móveis e imóveis;
- ( ) Bens de capital são considerados aqueles considerados como fatores de agregação aos resultados financeiros de uma conta contábil.

Assinale a alternativa que traz a sequência **CORRETA**, de cima para baixo:

- a) F; V; V; F.
- b) V; V; F; F.
- c) F; F; V; F.
- d) V; F; V; F.

### **QUESTÃO 26**

O princípio do alcance do controle procura focalizar:

- a) A competência dos executivos para transmitir informações.
- b) A disposição dos diversos cargos quanto a um determinado departamento/setor.
- c) O equilíbrio entre o número de operários e gerentes em uma diretoria.
- d) O número de subordinados que um administrador pode dirigir eficientemente.

### **QUESTÃO 27**

A análise administrativa em uma empresa requer condições ditas “ótimas” para que obtenha sucesso. São, portanto, fundamentais para o êxito dessa intervenção, todas as condições abaixo, **EXCETO**:

- a) O apoio da alta administração estratégica.
- b) Considerar a independência de todos os processos organizacionais.
- c) Possuir, a equipe de trabalho responsável pelo projeto, uma perspectiva global da empresa.
- d) Considerar a organização como um sistema aberto, ou seja, as interações com o ambiente.

### **QUESTÃO 28**

Um mapa de processos empresariais possui quatro características principais. Uma das características apresentadas abaixo, **não** faz parte deste conjunto. Assinale a letra correspondente.

- a) Tem simplicidade, em comparação com o organograma, por mostrar um quadro claro e completo do trabalho.
- b) Inclui um elemento quase nunca representado no organograma da empresa: o cliente.
- c) Reflete o reconhecimento de que os clientes também têm seus próprios processos.
- d) Identifica elementos de cargos e funções em melhor qualidade que o organograma.

### **QUESTÃO 29**

A análise do comportamento das pessoas em uma organização envolve cinco dimensões. Elas estão apresentadas na primeira coluna. Associe a primeira com a segunda coluna que apresenta características de cada dimensão.

- |                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1 – Extroversão               | ( ) autodisciplinado, organizado |
| 2 – Ajustamento emocional     | ( ) curioso, imaginativo         |
| 3 – Afabilidade               | ( ) sociável, expressivo         |
| 4 – Senso de responsabilidade | ( ) equilibrado, seguro          |
| 5 – Abertura e interesse      | ( ) cordial, tolerante           |

Escolha a alternativa que represente a sequência **CORRETA**, de cima para baixo.

- a) 4; 5; 1; 2; 3;
- b) 5; 1; 2; 3; 4;
- c) 1; 2; 3; 4; 5;
- d) 2; 3; 4; 5; 1;

### **QUESTÃO 30**

\_\_\_\_\_ pode ser conceituado como conjunto de bens, valores, direitos e obrigações de uma pessoa física ou jurídica que possa ser avaliado monetariamente e que seja utilizado na realização de seus objetivos sociais.

Escolha a alternativa que complete a lacuna acima, tornando **CORRETA** a definição:

- a) Ativo.
- b) Passivo.
- c) Patrimônio.
- d) Balanço Econômico/Social.

### **QUESTÃO 31**

\_\_\_\_\_ do orçamento, compreende a fixação de objetivos concretos para o período considerado, bem como o cálculo de recursos humanos, materiais e financeiros, necessários a sua materialização e concretização.

Escolha a alternativa que complete a lacuna acima, tornando **CORRETA** a definição:

- a) Programação
- b) Transcrição
- c) Aprovação
- d) Elaboração

### **QUESTÃO 32**

Analise as assertivas abaixo quanto ao tema orçamento público, classificando-as como (F) Falsas ou (V) Verdadeiras:

( ) As cotas de despesas de um orçamento público têm o propósito de fixar as autorizações máximas em um subperíodo orçamentário para que as unidades executoras possam empenhar ou realizar pagamentos.

( ) A execução do orçamento constitui a concretização semestral dos objetivos e metas determinados para o setor público no processo de planejamento integrado.

( ) Deverão ser incluídos no orçamento, exclusivamente, assuntos que lhe sejam pertinentes.

( ) A sequência das etapas desenvolvidas pelo processo orçamentário é denominada de rodada orçamentária.

Assinale a alternativa que traz a sequência **CORRETA**, de cima para baixo:

- a) V; F; V; F.
- b) V; V; F; F.
- c) F; F; V; F.
- d) V; F; V; F.

### **QUESTÃO 33**

O processo de orçamento base zero é um processo operacional de planejamento e orçamento que exige de cada administrador a fundamentação da \_\_\_\_\_, e em detalhes lhe transfere o ônus da prova, afim de que ele justifique a despesa.

Escolha a alternativa que complete a lacuna acima, tornando **CORRETA** a definição:

- a) necessidade de recursos totais solicitados.
- b) instrumentação do alcance dos objetivos do plano.
- c) ação homogênea que compõe a necessidade de caixa.
- d) determinação de meios financeiros mais realistas.

### **QUESTÃO 34**

O processo orçamentário resulta de um trabalho técnico cujo objetivo é atingir a máxima:

- a) Racionalidade no emprego do dinheiro público.
- b) Oportunidade para compras eficientes.
- c) Capacidade da gestão do órgão público.
- d) Racionalidade na apresentação de resultados.

### QUESTÃO 35

O artigo 12 da lei 4.320, de 17 de março de 1964, no seu parágrafo segundo classifica com clareza as transferências correntes.

Classificam-se como Transferências Correntes as \_\_\_\_\_I\_\_\_\_\_ para despesas às quais não corresponda \_\_\_\_\_II\_\_\_\_\_ direta em bens ou serviços, inclusive para \_\_\_\_\_III\_\_\_\_\_ e subvenções destinadas a atender à \_\_\_\_\_IV\_\_\_\_\_ de outras \_\_\_\_\_V\_\_\_\_\_ de direito público ou privado.

Escolha a seqüência que complete **corretamente** o sentido do artigo 12 acima, e assinale a letra correspondente:

- a) I – dotações; II – compra; III – contribuições; IV- manutenção; V – organizações.
- b) I – arrecadações; II – contrapartida; III – doações; IV - o gerenciamento; V – organizações.
- c) I – doações; II – contrapartida; III - despesas; IV- gestão; V – empresas.
- d) I – dotações; II – contraprestação; III – contribuições; IV- manutenção; V – entidades.

### **QUESTÃO 36**

O artigo segundo da lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, lei de responsabilidade fiscal, determina o seguinte: Para os efeitos desta Lei Complementar, entende-se como:

Leia as alternativas abaixo e anteponha-lhes V (verdadeiro) ou F (falso).

- ( ) Ente da Federação: a União, cada Estado, o Distrito Federal e cada Município.
- ( ) Empresa controlada: sociedade cuja maioria do capital social com direito a voto pertença, direta ou indiretamente, a ente da Federação.
- ( ) Empresa estatal independente: empresa controlada que receba do ente controlador recursos financeiros para pagamento de despesas com pessoal ou de custeio em geral ou de capital, excluídos, no último caso, aqueles provenientes de aumento de participação acionária.
- ( ) Despesa corrente líquida: somatório das despesas tributárias, de contribuições, patrimoniais, industriais, agropecuárias, de serviços, transferências correntes e outras receitas também correntes.

Assinale a alternativa que traz a sequência **CORRETA**, de cima para baixo:

- a) F; F; V; F.
- b) V; F; F; F.
- c) V; V; F; F.
- d) V; F; V; F.

### **QUESTÃO 37**

O planejamento operacional pode ser considerado como a formalização principalmente por meio de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantações estabelecidas. Neste sentido um planejamento operacional deve conter com detalhes, **EXCETO**:

- a) Os resultados finais esperados.
- b) Recursos necessários para o seu desenvolvimento e implantação.
- c) Os métodos de coleta de dados para o plano.
- d) Os prazos estabelecidos.

### QUESTÃO 38

Planejamento estratégico é o processo administrativo que proporciona \_\_\_\_\_ metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida.

Escolha a alternativa que complete a lacuna acima, tornando **CORRETA** a definição:

- a) solução.
- b) sustentação.
- c) otimização.
- d) avaliação.

### QUESTÃO 39

O ambiente específico ou microambiente de uma organização se refere ao ambiente mais próximo e imediato de cada organização. Fazem parte do ambiente específico de uma organização, **EXCETO**:

- a) Concorrentes.
- b) Agências reguladoras.
- c) Fornecedores.
- d) Empresas governamentais.

### QUESTÃO 40

Analise as alternativas abaixo e escolha a opção **correta**.

I - O ambiente funciona como um campo dinâmico de forças que interagem entre si provocando mudanças e influências positivas e negativas nas organizações, **portanto**,  
II – estas organizações procuram aproveitar as influências positivas nas oportunidades que surgem e amortecer ou absorver as influências negativas ou adaptar-se a elas.

- a) I e II são verdadeiras e a II não complementa a I.
- b) Apenas I é verdadeira.
- c) Apenas II é verdadeira.
- d) I e II são verdadeiras e a II complementa a I.