



PROCESSO SELETIVO para contratação de  
empregados do Serviço Social do Comércio - SESC BAHIA

# Analista de Pesquisa e Planejamento

PROVA  
**S04 - P**  
TARDE

**ATENÇÃO:**  
Verifique se o código da prova deste caderno de questões confere com o seu cartão de respostas



TRANSCREVA EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS A FRASE  
DO ESCRITOR JORGE AMADO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO

**"Meus livros falam sobre o povo e para o povo."**

## ATENÇÃO

- DURAÇÃO DA PROVA: 03h30min
- ESTE CADERNO CONTÉM 50 (CINQUENTA) QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA, CADA UMA COM 5 ALTERNATIVAS DE RESPOSTA – A, B, C, D e E – CONFORME DISPOSIÇÃO ABAIXO:

Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
Língua Portuguesa	15	2
Atualidades	5	1
Informática Básica	10	1,5
Conhecimentos Específicos	20	2,5

- VERIFIQUE SE ESTE MATERIAL ESTÁ EM ORDEM, CASO CONTRÁRIO, NOTIFIQUE IMEDIATAMENTE O FISCAL.
- RESERVE OS 30 (TRINTA) MINUTOS FINAIS PARA MARCAR SEU CARTÃO DE RESPOSTAS.

## LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

### Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova;
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões;
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões, não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata e acarretará a eliminação do candidato; e
- Ao terminar a prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas.
- O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

**BOA PROVA!**

[www.funcab.org](http://www.funcab.org)

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 1:

### Do navio sueco com sereia de amor

[...]

No dia seguinte, depois do almoço, os marinheiros tiveram novamente folga, espalharam-se pelas ruas. Como gostavam da cachaça ilheense!, comprovavam com orgulho os grapiúnas. Vendiam cigarros estrangeiros, peças de fazenda, frascos de perfume, bugigangas douradas. Gastavam o dinheiro em cachaça, enfiavam-se nas casas de mulheres-dama, caíam bêbados na rua.

Foi depois da sesta. Antes da hora do aperitivo da tarde, naquele tempo vazio, entre as três e as quatro e meia. Quando Nacib aproveitava para fazer as contas da caixa, separar o dinheiro, calcular os lucros. Foi quando Gabriela, terminado o serviço, partiu para casa. O marinheiro sueco, um loiro de quase dois metros, entrou no bar, soltou um bafo pesado de álcool na cara de Nacib e apontou com o dedo as garrafas de “Cana de Ilhéus”. Um olhar suplicante, umas palavras em língua impossível. Já cumprira Nacib, na véspera, seu dever de cidadão, servira cachaça de graça aos marinheiros. Passou o dedo indicador no polegar, a perguntar pelo dinheiro. Vasculhou os bolsos o loiro sueco, nem sinal de dinheiro. Mas descobriu um broche engraçado, uma sereia dourada. No balcão colocou a nórdica mãe-d'água, Yemanjá de Estocolmo. Os olhos do árabe fitavam Gabriela a dobrar a esquina por detrás da igreja. Mirou a sereia, seu rabo de peixe. Assim era a anca de Gabriela. Mulher tão de fogo no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor. Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade. Parecia feita de canto e dança, de sol e luar, era de cravo e canela. Nunca mais lhe dera um presente, uma tolice de feira. Tomou da garrafa de cachaça, encheu um copo de vidro grosso, o marinheiro suspendeu o braço, saudou em sueco, emborcou em dois tragos, cuspiu. Nacib guardou no bolso a sereia dourada, sorrindo. Gabriela ria contente, diria a gemer: “precisava não, moço bonito...”

E aqui termina a história de Nacib e Gabriela, quando renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.

(AMADO, Jorge. *Gabriela, cravo e canela*. 53. ed. Rio de Janeiro: Record, 1977. p. 357.)

### Questão 01

A crônica de costumes é uma das maneiras pelas quais se manifesta o regionalismo na obra de Jorge Amado. Todas as alternativas abaixo apresentam elementos que identificam esse regionalismo no texto apresentado, EXCETO:

- A) Descrição dos hábitos dos marinheiros na zona litorânea.
- B) Referência a costumes locais como a sesta.
- C) A presença de elementos da religiosidade popular.
- D) O olhar suplicante e palavras de uma língua impossível.
- E) Venda de quinquilharias à população local e o gosto pela cachaça ilheense.

### Questão 02

Com base na leitura do texto, analise as afirmativas a seguir:

- I. Pode-se dizer que o narrador registra tudo o que narra, como se a vida fosse um espetáculo para os olhos.
- II. Gabriela é descrita como uma mulher completa, feita só de qualidades positivas.
- III. O amor entre Nacib e Gabriela é impossível porque ambos pertencem a culturas diferentes.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmativa(s) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente I e II estão corretas.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

### Questão 03

Na composição do fragmento “[...] renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.”, último parágrafo, o autor emprega uma figura que constrói a ideia a partir de termos inconciliáveis. A figura de linguagem em questão é:

- A) paradoxo.
- B) eufemismo.
- C) aliteração.
- D) comparação.
- E) hipérbole.

Questão 04

Transpondo-se para a voz passiva analítica a frase “Vendiam cigarros estrangeiros [...]”, a forma verbal resultante será:

- A) São vendidos.
- B) Vendiam-se.
- C) Serão vendidos.
- D) Foram vendidos.
- E) Eram vendidos.

Questão 05

Sobre a acentuação das palavras do texto é correto afirmar:

- A) Se fosse retirado o acento de CAÍAM (1º parágrafo), o tempo verbal permaneceria inalterado.
- B) IMPOSSÍVEL (2º parágrafo) recebe acento porque é proparoxítona.
- C) As palavras ÁRABE (2º parágrafo) e BÊBADOS (1º parágrafo) são acentuadas pelo mesmo motivo.
- D) A palavra GRAPIÚNAS (1º parágrafo) recebe o acento gráfico por ser paroxítona.
- E) Se fosse retirado o acento da palavra HISTÓRIA (3º parágrafo), haveria manutenção de sua classe gramatical.

Questão 06

No período “Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade”, a relação de sentido, estabelecida entre as orações, é de:

- A) causalidade.
- B) finalidade.
- C) temporalidade.
- D) proporcionalidade.
- E) conformidade.

Questão 07

Levando em conta o contexto em que aparecem os termos destacado das frases abaixo, assinale a alternativa em que o sinônimo apresentado é adequado.

- A) “[...] os marinheiros tiveram novamente FOLGA [...]” = espaço.
- B) “Um olhar SUPLICANTE [...]” = irreverente.
- C) “VASCULHOU os bolsos o loiro sueco [...]” = investigou.
- D) “TOMOU da garrafa de cachaça [...]” = ingeriu.
- E) “[...] EMBORCOU em dois tragos [...]” = virou.

Questão 08

Sobre o trecho em destaque no período “Mulher tão DE FOGO no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor.”, pode-se afirmar que poderia ser substituído, sem perda do sentido original, pelo adjetivo:

- A) ardente.
- B) dengosa.
- C) fulminante.
- D) intempestiva.
- E) pudica.

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 2:

### O trapiche

[...] uma grande parte dos Capitães da Areia dormia no velho trapiche abandonado, em companhia dos ratos, sob a lua amarela. Na frente, a vastidão da areia, uma brancura sem fim. Ao longe, o mar que arrebatava no cais. Pela porta viam as luzes dos navios que entravam e saíam. Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.

[...] moleques de todas as cores e de idades as mais variadas, desde os 9 aos 16 anos, que  noite se estendiam pelo assoalho e por debaixo da ponte e dormiam, indiferentes ao vento que circundava o casarão uivando, indiferentes  chuva que muitas vezes os lavava, mas com os olhos puxados para as luzes dos navios, com os ouvidos presos  canções que vinham das embarcações...

É aqui também que mora o chefe dos Capitães da Areia: Pedro Bala. Desde cedo foi chamado assim, desde seus cinco anos. Hoje tem 15 anos. Há dez que vagabundeia nas ruas da Bahia. Nunca soube de sua mãe, seu pai morrera de um balço. Ele ficou sozinho e empregou anos em conhecer a cidade. [...] Quando se incorporou aos Capitães da Areia (o cais recém-construído atraiu para as suas areias todas as crianças abandonadas da cidade) o chefe era Raimundo, o Caboclo, mulato avermelhado e forte.

Não durou muito na chefia o caboclo Raimundo. Pedro Bala era muito mais ativo, sabia planejar os trabalhos, sabia tratar com os outros, trazia nos olhos e na voz a autoridade de chefe. [...]

Todos reconheceram os direitos de Pedro Bala à chefia, e foi desta época que a cidade começou a ouvir falar nos Capitães da Areia, crianças abandonadas que viviam do furto. [...]

Vestidos de farrapos, sujos, semiesfomeados, agressivos, soltando palavrões e fumando pontas de cigarro, eram, em verdade, os donos da cidade, os que a conheciam totalmente, os que totalmente a amavam, os seus poetas.

(AMADO, Jorge. *Capitães da Areia*. 117. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2005. p. 19-21. Fragmento.)

### Questão 10

Tomando como base a leitura do texto 2, analise as afirmações.

- I. O local onde vivem retrata a miséria da vida desses meninos, vestidos de farrapos, sujos e agressivos, que vivem do furto.
- II. O trapiche abandonado oferece proteção contra a chuva, o vento e aponta as condições dignas de sobrevivência a que os meninos estão submetidos.
- III. Os garotos contam com a simpatia do narrador, embora sejam caracterizados como ladrões.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmação(ões) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente a III está correta.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

### Questão 11

Assinale a alternativa em que estão correta e respectivamente identificadas as relações de sentido dos elementos em destaque nas frases.

- I. “QUANDO se incorporou aos Capitães da Areia [...]”
- II. “[...] MAS com os olhos puxados para as luzes dos navios [...]”
- III. “[...] soltando palavrões E fumando pontas de cigarro, [...]”

- A) tempo – conclusão – adversidade
- B) tempo – adversidade – adição
- C) concessão – tempo – contrariedade
- D) condição – oposição – finalidade
- E) conclusão – conformidade – causa

### Questão 09

Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as quadrículas das linhas 09, 12 e 15 do texto “O trapiche”.

- A) à – a – às
- B) à – à – às
- C) à – às – às
- D) a – a – às
- E) a – à – a

Questão 12

Em “Ao longe, o mar que arrebatava no cais.” a classe gramatical da palavra QUE é:

- A) conjunção integrante.
- B) pronome indefinido.
- C) pronome relativo.
- D) substantivo.
- E) advérbio.

Questão 13

Sobre o segmento “Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.”, é correto afirmar:

- A) O verbo da primeira oração é impessoal.
- B) O verbo da segunda oração é transitivo indireto.
- C) A palavra OS (antes de iluminava) é pronome indefinido.
- D) DE ESTRELAS é uma locução adverbial de lugar.
- E) Os verbos VER e ILUMINAR estão flexionados no pretérito imperfeito do indicativo.

Questão 14

Em “[...] seu pai morrera DE um balaço.”, qual a relação de sentido estabelecida, no contexto, pela preposição DE?

- A) Modo
- B) Instrumento
- C) Posse
- D) Matéria
- E) Causa

Questão 15

No sexto parágrafo, os adjetivos sujos, semiesfomeados, agressivos, concordam com:

- A) crianças.
- B) Pedro Bala.
- C) todos.
- D) Capitães da Areia.
- E) outros.

ATUALIDADES

Questão 16

O ano de 2012 ficou marcado por algumas políticas econômicas que provocaram discussões até mesmo entre os leigos. Uma das ações econômicas adotadas pelo Governo Federal em 2012 foi:

- A) a proibição das importações de produtos industrializados provenientes dos países asiáticos.
- B) o aumento sistemático da taxa de juros denominada Selic a um patamar superior a 15%.
- C) a mudança na regra dos juros para depósitos em novas cadernetas de poupança.
- D) o congelamento dos salários dos servidores públicos federais com 20 anos de serviço.
- E) a isenção de imposto de renda para todo contribuinte com salário de até 3 mil reais por mês.

Questão 17

Foi realizado pelo jornal Folha de São Paulo, com a contribuição do Instituto Datafolha, um ranking entre as universidades brasileiras, listando-as de acordo com a qualidade. Para a elaboração do ranking, foram utilizados quatro indicadores, a saber: “qualidade da pesquisa”, “qualidade de ensino”, “avaliação do mercado” e “indicador de inovação”. Entre as instituições localizadas no estado da Bahia, a que ficou com a melhor colocação foi a Universidade:

- A) Federal da Bahia (UFBA).
- B) Estadual de Santa Cruz (UESC).
- C) Estadual de Feira de Santana (UEFS).
- D) Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).
- E) Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

Questão 18

Leia o fragmento da reportagem a seguir.

“Acertamos em cheio com a implantação do 4G enquanto expandimos a 3G, que vai ficar um bom tempo e prestar ainda grande serviço”, disse na noite desta segunda-feira (8) o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, ao abrir a Futurecom, feira de telecomunicações que acontece até quinta-feira (11) no Riocentro, na Zona Sul do Rio. Paulo Bernardo disse que a adesão ao 4G vai ser rápida e vai descongestionar a rede 3G, que, segundo disse, “vai ficar melhor ainda”.

(Fonte: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/10.html>>)

A tecnologia denominada de 4G, logo após ser instalada, possibilitará:

- A) a universalização, no Brasil, das televisões com o sistema HD.
- B) a transmissão de dados em velocidade muito superior ao 3G.
- C) o contato telefônico direto entre as zonas urbanas e rurais.
- D) a remoção de todas as antenas de celulares instaladas no país.
- E) o envio de fotos por meio de aparelhos celulares e telefones fixos.

Questão 19

O prêmio Nobel da Paz é um dos títulos mais divulgados no mundo e, normalmente, contempla uma personalidade de reconhecido esforço por movimentos pacíficos. O Nobel da Paz de 2012 foi marcado por discussões acaloradas sobre o poder das relações internacionais na outorga do prêmio. O prêmio foi concedido, em 2012, para:

- A) Médicos Sem Fronteiras.
- B) Barack Obama.
- C) Mahmoud Ahmadineja.
- D) União Europeia.
- E) Fundo Monetário Internacional.

Questão 20

Foi sancionada pela presidência da República, em 29 de agosto de 2012, a denominada Lei de Cotas Sociais. Após grande debate e avaliação de práticas já adotadas em diversas instituições de Ensino Superior, a lei prevê, entre outras obrigações, a reserva de:

- A) 15% das vagas nas Universidades Federais para quem tiver estudado, no último ano do Ensino Médio, em escola pública.
- B) 25% das vagas para negros e 25% para portadores de deficiência motora em Universidades Federais, Estaduais e Municipais.
- C) 50% das vagas em Universidades Federais para quem tiver feito o Ensino Médio integralmente em escola pública.
- D) 30% das vagas para negros e 20% para indígenas em todas as instituições de Ensino Superior, sejam públicas ou privadas.
- E) 65% das vagas para estudantes que estudaram todo o Ensino Fundamental e Médio em instituições públicas federais e estaduais.




INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 21

No Painel de Controle do Windows XP, a ferramenta que exibe a quantidade de RAM e velocidade do processador de seu computador é:

- A) Programas.
- B) Sistema.
- C) Rede e Internet.
- D) Aparência e Personalização.
- E) Hardware e Sons.

Questão 22

No Microsoft Office Word 2003, os ícones  ,  e  correspondem, respectivamente, às funções:

- A) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Abrir e Realce.
- B) Negrito, Salvar e Cor da Borda.
- C) Alinhar texto à esquerda, Abrir e Cor da Fonte.
- D) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Salvar e Cor de Preenchimento.
- E) Negrito, Abrir e Realce.

Questão 23

No Microsoft Office Excel 2003, a tecla TAB:

- A) move o cursor para a próxima célula acima.
- B) move o cursor para a próxima célula abaixo.
- C) move o cursor para a próxima célula à esquerda.
- D) move o cursor para a próxima célula à direita.
- E) apaga o conteúdo da célula.

Questão 24

Num sistema de correio eletrônico, faz parte da Caixa Postal:

- A) Caixa de Entrada.
- B) Caixa de Saída.
- C) Lixeira.
- D) Rascunho.
- E) Catálogo de Endereços.

Questão 25

Considere que o técnico da área de suporte da empresa na qual você trabalha tenha detectado, em seu computador, um Cavalo de Troia. O recurso de computador que pode ter auxiliado nessa localização foi:

- A) Ferramenta de Busca Google.
- B) Firewall.
- C) Sistema Antivírus.
- D) Gerenciador de Tarefas.
- E) Fragmentador.

Questão 26






No Microsoft Office Word 2007, o ícone que permite mudar a aparência do texto abaixo do Formato 1 para o Formato 2 é:

Formato 1:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

Formato 2:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 
- E) 

Questão 27

Observe a seguir o resultado parcial da pesquisa da palavra “funcab” na ferramenta de busca Google. Para acessar o site correspondente, deve-se clicar em:

[FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](http://www.funcab.org/)

[www.funcab.org/](http://www.funcab.org/)




**FUNCAB** - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Projetos **Funcab**. Conheça a Fundação ...

- A) [www.funcab.org/](http://www.funcab.org/)
- B) Projetos Funcab
- C) [FUNCAB – Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](http://www.funcab.org/)
- D) Conheça a fundação
- E) FUNCAB - Funda

Questão 28

Observe abaixo a planilha criada no Microsoft Office Excel 2007. Sobre essa planilha, é INCORRETO afirmar que:

	A	B
1	Item	Valor
10	Luz	150
16	IPTU	133
17	Incêndio	4
20	Alimentação (mercado, feira, peixaria, padaria)	680
23	CEG	150
25	Remédios crianças	150
32		
33	<b>Total Despesas</b>	<b>2.637</b>

- A) Existem linhas ocultas.
- B) Para copiar a formatação da célula 1A para as demais células, basta utilizar o recurso 
- C) Para acrescentar casas decimais nas células da coluna B, basta utilizar o recurso 
- D) Para totalizar os valores das células da coluna B, basta utilizar o recurso 
- E) A célula 1A está em negrito e centralizada.

Questão 29

A estrutura padrão de um endereço eletrônico é:

- A) protocolo://máquina/caminho/recurso
- B) www + . + nome da conta + nome do provedor
- C) HTTP://máquina/caminho/recurso
- D) nome da caixa postal + @ + nome da empresa
- E) nome da caixa postal + @ + nome do provedor

Questão 30

Observe a seguir uma questão postada numa comunidade técnica:

*“Como modificar a configuração do meu computador para 1920x1080?”*

A ferramenta do Windows que permite alterar essa configuração é:

- A) Resolução de Tela.
- B) Protetor de Tela.
- C) Plano de fundo.
- D) Tema.
- E) Fontes e Cores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

“Ele não sabia que era impossível. Foi lá e fez.” A partir dessa frase, atribuída a Jean Cocteau, é possível afirmar, corretamente, que o líder deve:

- A) recusar desafios impostos pela instituição, dado que essa é uma frase geralmente manipulativa dos seus superiores.
- B) incentivar os seus liderados a arriscar sempre e a superar todas as barreiras que limitam a obtenção dos resultados necessários.
- C) reforçar para a sua equipe os problemas e as barreiras existentes, aceitando sempre os limites impostos pelas características de cada um.
- D) omitir da sua equipe os pontos críticos de um projeto e os problemas possíveis de ocorrer, para que a equipe ultrapasse as barreiras.
- E) incentivar a equipe, por meio das suas ações e do seu comportamento, a vencer desafios, provendo recursos e apresentando casos de sucesso.

Questão 32

Liderança, motivação e desempenho institucional estão intimamente relacionados. Nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- A) A liderança liberal propicia o maior nível de motivação possível, o que leva ao maior nível de eficácia no atingimento das metas relacionadas ao desenvolvimento institucional.
- B) A liderança democrática propicia o aumento de responsabilidade dos membros da equipe, com nível de produtividade equivalente ao da liderança autocrática, mas com um nível maior de qualidade.
- C) O líder servidor deve identificar e prover os recursos necessários à equipe para que ela produza com eficácia, não havendo preocupação com a eficiência, além de identificar os fatores que levam cada membro da equipe a se motivar.
- D) A liderança autocrática é, por definição, suficiente para motivar a equipe a atingir as metas estabelecidas para o desenvolvimento institucional, a partir das imposições do chefe, o que gera maior nível de qualidade nos processos.
- E) Uma das responsabilidades de qualquer tipo de líder é motivar os membros da sua equipe mantendo sempre explícitas as metas de desenvolvimento institucional; os membros da equipe devem se preocupar com a eficácia; o líder, com a eficiência.



Questão 33

Uma das características da moderna forma de administrar uma organização é posicionar as áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e de Recursos Humanos (RH) junto ao nível institucional – ou estratégico – da organização. Nesse novo formato, uma das habilidades necessárias às lideranças nessas áreas é atuar de forma alinhada ao planejamento estratégico, além de disseminar isso junto à sua equipe de trabalho. Para fazer essa conexão entre a equipe e o planejamento institucional, o líder deve possuir as seguintes características:

- A) liderança servidora; inteligência emocional; motivação; coordenação; imposição; habilidade técnica.
- B) visão sistêmica; coordenação; capacidade de comunicação; ética; inteligência emocional; habilidade técnica.
- C) abertura de espaço para as lideranças situacionais; ética; visão externa; competência técnica; impor diretamente as diretrizes.
- D) coragem de arriscar; comunicação; visão sistêmica; capacidade de servir; ouvir; abrir espaço para as lideranças situacionais; ética.
- E) capacidade de comunicação; coordenação; inteligência emocional; capacidade de servir; competência técnica; dar liberdade à equipe para novas diretrizes.

Questão 34

Para a construção do conhecimento, tanto no ensino a distância como no ensino presencial, é necessária a interatividade, que pode ser vista como um conjunto de relações complexas de emissão e recepção de mensagens. Sendo o processo de comunicação e as tecnologias importantes ferramentas para a interatividade, é correto afirmar que:

- A) o incremento da interatividade e da colaboração crescentes é foco exclusivo das novas demandas tecnológicas, das condições objetivas do ser humano e das suas demandas sociais e orgânicas.
- B) um grupo de pessoas que não esteja em uma rede digital não tem as qualidades humanas necessárias para a interatividade; o suporte dos computadores em rede, com o avanço tecnológico, determina o homem atual.
- C) a tecnologia amplia o número de interações e o nível de riqueza e de variedade dessas interações, possibilitando a imersão, a navegação, a exploração e a conversação presentes nos suportes de comunicação em rede.
- D) o incremento da interatividade e da colaboração crescentes é uma determinação da invenção de novas máquinas e de suas virtualidades, que estão gerando um novo homem interativo ao extremo, limitado às redes de computadores.
- E) a interatividade é tida como um processo de permuta contínua e complexa das funções de emissão e de recepção, sempre com características técnicas, dadas as condições criadas pela tecnologia digital visando à interatividade reflexiva.

Questão 35

Considerando que a estratégia organizacional tem objeto próprio, que consiste no estudo da relação das organizações como um todo, com o seu meio envolvente, numa perspectiva de longo prazo, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) A estratégia tem na análise SWOT uma importante ferramenta para a sua definição, o que propicia uma vantagem competitiva.
- B) A estratégia proporciona uma forma envolvente para que as pessoas possam entender a organização e distingui-la das demais.
- C) A estratégia promove a coordenação das atividades para evitar que as pessoas empenhem esforços em direções e sentidos diferentes.
- D) A estratégia limita o significado daquilo que a organização está fazendo e aumenta a ambiguidade, proporcionando mais opções de rumo.
- E) A estratégia tem como papel primordial mapear o curso da organização para que ela possa navegar coesa por meio do seu ambiente de negócios.

Questão 36

Gestão do conhecimento pode ser definida como um processo integrado destinado a criar, organizar, disseminar e intensificar o conhecimento para melhorar o desempenho global da organização. Considerando a era da informação e a gestão por processos, assinale a alternativa correta.

- A) O conhecimento está na cabeça das pessoas, que o adquirem, desenvolvem e aplicam na utilização adequada dos demais recursos organizacionais. Ele é aplicado aos processos de trabalho da organização de forma estática e permanente.
- B) Na era da informação, o recurso mais importante é o capital financeiro, que possibilita a obtenção do capital intelectual, baseado no conhecimento. No entanto, o capital financeiro depende totalmente do conhecimento sobre como aplicá-lo e rentabilizá-lo adequadamente.
- C) Conhecimento é a gama de informações que as pessoas possuem independentemente de ter valor para uma organização. O conhecimento conduz a novas formas de trabalho e de comunicação, a novas estruturas e tecnologias e a novas formas de interação humana.
- D) O conhecimento ficou na dianteira de todos os demais recursos organizacionais, pois todos eles passaram a depender do conhecimento. O capital financeiro guarda sua importância relativa, mas ele depende totalmente do conhecimento sobre como aplicá-lo e rentabilizá-lo adequadamente.
- E) O conhecimento é criado e modificado pelas organizações e é obtido por meio de interação social, estudo, trabalho e lazer das pessoas. As organizações bem-sucedidas são aquelas que induzem as pessoas ao aprendizado e à aplicação dos seus conhecimentos na solução dos problemas.

Questão 37

Uma das visões de um líder deve ser a da organização como um sistema social. A liderança servidora é uma prática eficaz, ao buscar identificar e prover os recursos necessários ao bom desempenho dos membros de uma equipe. Nesse contexto, a atuação do líder ao usar a sua habilidade de comunicação é fundamental para obter a:

- A) entalpia.
- B) sinergia.
- C) entropia.
- D) cibernética.
- E) negentropia.

Questão 38

Em um ambiente estável e previsível, a estrutura tradicional de organização pode continuar ainda a prestar bons serviços, mas o ambiente estável está se constituindo uma exceção. Nas novas formas de administrar:

- A) toda organização ou é ordem ou é desordem, e necessita de continuidade e de mudança.
- B) toda organização ou é ordem ou é desordem; necessita de normas, de liberdade e de controle.
- C) deve-se manter a velha tradição de uma cúpula centralizadora de todas as atividades organizacionais.
- D) ordem e desordem geram a estabilidade necessária à organização, na consecução da auto-organização de tradição e de inovação.
- E) quanto mais instável é a organização, tanto mais ela pode influenciar o ambiente; ela e o ambiente podem coevoluir paralelamente.

Questão 39

Em uma organização:

- A) a definição de padrões mensuráveis com indicadores prefixados definem o desempenho máximo possível.
- B) quanto maior a eficácia, maior é a produtividade; a produtividade é a produção de uma pessoa em um determinado período de tempo.
- C) efetividade é a capacidade de realizar objetivos; eficiência é a capacidade de realizar a coisa certa para transformar a situação existente.
- D) eficiência é a relação entre o que é obtido e o que se pode ser obtido; produtividade é a produção de uma pessoa em um determinado tempo.
- E) eficácia é a capacidade de utilizar produtivamente os recursos; efetividade é a capacidade de realizar a coisa certa para transformar a situação existente.

Questão 40

Considerando a evolução dos modelos organizacionais, o modelo que se destaca por ser associado à administração por objetivo com foco nos resultados, mas sem descartar a função controle, é o:

- A) gerencial.
- B) burocrático.
- C) patrimonialista.
- D) empreendedor.
- E) de governança.

Questão 41

Uma boa administração de prazos e de custos é determinante para o sucesso de um projeto, desde que atrelada ao seu escopo. A boa gerência financeira gera resultados positivos e auxilia as tomadas de decisão. Nesse contexto, é correto afirmar que:

- A) a orçamentação prevê quanto deve ser aportado ao projeto, em determinado período, para que seus objetivos sejam alcançados.
- B) a análise dos custos de um projeto define a sua continuidade; os projetos estratégicos são avaliados exclusivamente pelo seu retorno financeiro.
- C) para o correto gerenciamento financeiro, é necessário relacionar os custos aos projetos, sem a incidência dos impostos, e considerar o lucro almejado com o projeto.
- D) projetos são estáticos e sem alteração de custos, mesmo quando há mudanças de requisitos, considerando um universo fechado de variáveis no seu gerenciamento financeiro.
- E) a gestão do conhecimento auxilia a mensuração dos recursos, que nem sempre são evidentes; a avaliação de um projeto estratégico pode considerar a imagem, a captação de um cliente ou o aprendizado que ele traz.

Questão 42

A departamentalização é um meio para se obter a homogeneidade de tarefas em cada órgão. A departamentalização que simplifica o treinamento de recursos humanos visando à homogeneidade na execução de tarefas é a:

- A) regional.
- B) funcional.
- C) por clientes.
- D) por projetos.
- E) por produtos.

Questão 43

Uma pesquisa pode ser classificada em pesquisa quantitativa e em pesquisa qualitativa, quanto à forma de abordagem. Assinale a alternativa que contém a assertiva verdadeira em relação a essa forma.

- A) A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicos no processo de pesquisa quantitativa, que não requer o uso de técnicas e métodos estatísticos.
- B) O processo e seu significado são os focos principais de abordagem na pesquisa qualitativa, que requer o uso de técnicas e métodos estatísticos para a elaboração das suas conclusões.
- C) A pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.
- D) A pesquisa quantitativa é descritiva e requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas, como percentagem, média, moda, mediana, entre outras; os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente.
- E) A pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, traduzindo em números, opiniões e informações para classificação e análise; o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave.

Questão 44

Dado que, no contexto da pesquisa por amostragem, a amostra é uma parcela da população com a qual se faz uma pesquisa a partir de um universo previamente definido, assinale a alternativa correta.

- A) O critério de seleção da amostra, em qualquer tipo de pesquisa, é a identificação do perfil do público-alvo a ser pesquisado; em qualquer caso, faz-se necessário quantificar a amostra.
- B) A amostra para a pesquisa deve ser definida a partir de um universo com dados já conhecidos para o objeto da pesquisa, visando dar celeridade ao resultado e propiciar economia ao processo.
- C) No caso da pesquisa quantitativa, o tamanho da amostra precisa equivaler a, no mínimo, 50% do universo desejado, para que haja um número representativo de pesquisas a serem realizadas.
- D) No caso de uma pesquisa qualitativa, o critério de seleção da amostra é a identificação do perfil do público-alvo a ser pesquisado; não há a preocupação de quantificar essa amostra, pois a pesquisa possui um caráter subjetivo.
- E) Na pesquisa por amostragem, são importantes os conceitos como o tamanho da população, a margem de erro, a distribuição da população e o nível de confiança, bem como as técnicas estatísticas necessárias à pesquisa qualitativa.

Questão 45

Na realização de uma pesquisa, a sequência correta é:

- A) definição dos objetivos e do público-alvo; definição da coleta de dados; definição do método de pesquisa de dados primários; definição da amostra; elaboração dos instrumentos de pesquisa; aplicação da pesquisa; tabulação dos dados; elaboração do resultado final; tomada de decisões.
- B) definição da coleta de dados; elaboração dos instrumentos de pesquisa; definição dos objetivos e do público-alvo; definição do método de pesquisa de dados primários; definição da amostra; aplicação da pesquisa; tabulação dos dados; elaboração do resultado final; tomada de decisões.
- C) definição do método de pesquisa de dados primários; definição dos objetivos e do público-alvo; definição da coleta de dados; definição da amostra; elaboração dos instrumentos de pesquisa; aplicação da pesquisa; tabulação dos dados; tomada de decisões; elaboração do resultado final.
- D) definição da amostra; elaboração dos instrumentos de pesquisa; definição dos objetivos e do público-alvo; definição da coleta de dados; definição do método de pesquisa de dados primários; aplicação da pesquisa; tabulação dos dados; tomada de decisões; elaboração do resultado final.
- E) tomada de decisões; definição do método de pesquisa de dados primários; definição da amostra; elaboração dos instrumentos de pesquisa; definição dos objetivos e do público-alvo; definição da coleta de dados; aplicação da pesquisa; tabulação dos dados; elaboração do resultado final.

Questão 46

Assinale a alternativa que contém a assertiva INCORRETA em relação às formas mais utilizadas para aplicar um questionário em uma pesquisa de campo.

- A) Ampla cobertura, baixo custo e maior tempo de resposta para o entrevistado são vantagens da aplicação de questionário por telefone.
- B) Versatilidade, interação entre o entrevistado e o entrevistador e o registro de informações adicionais são vantagens da aplicação de questionário por entrevistas pessoais.
- C) Custo elevado, tempo de pesquisa extenso e necessidade de pessoas qualificadas e treinadas são desvantagens da aplicação de questionário por entrevistas pessoais.
- D) Rapidez na obtenção de informações, maior flexibilidade para o entrevistador e custos baixos, quando aplicado numa região restrita, são vantagens do questionário por telefone.
- E) Baixo retorno, possibilidade de ser interpretado como “spam” e ser restrito às pessoas que possuem acesso à Internet são desvantagens da aplicação de questionário por *e-mail*.

Questão 47

Em uma pesquisa, a tabulação permite que os dados coletados sejam reunidos e agrupados. Os resultados geralmente são apresentados:

- A) de forma restrita, somente aos membros da equipe que elaboraram e aplicaram os questionários da pesquisa.
- B) em público e divulgados nos jornais locais da cidade-sede da organização, independentemente dos objetivos da pesquisa.
- C) utilizando-se *softwares* específicos, comprados ou obtidos gratuitamente via Internet, como o BrOffice, que facilitam essa tabulação.
- D) na forma de tabelas, de gráficos e de comentários, reservando-se as informações mais relevantes, que devem ficar em poder do pesquisador.
- E) de forma tabulada, iniciando do final para o começo do questionário, computando a quantidade de respostas para cada alternativa apresentada e, assim, sucessivamente.

Questão 48

O relatório final consiste na análise da pesquisa a partir dos resultados observados. Nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- A) No relatório final, devem constar as respostas para os objetivos definidos no final da pesquisa, a partir da apresentação detalhada de suas descobertas.
- B) A tomada de decisão pode basear-se apenas em informações verificadas isoladamente e, se necessário, na reunião e no cruzamento de todos os dados obtidos.
- C) A análise ajudará no planejamento e na implementação de ações que contribuirão para o negócio da organização, com base na reunião e no cruzamento de todos os dados obtidos.
- D) A análise deve-se basear apenas em informações verificadas isoladamente, para agilizar o processo de decisão, e, quando necessário, na reunião e no cruzamento de todos os dados obtidos.
- E) O relatório final deve representar o esforço da pesquisa e nele devem constar os dados levantados e apresentados por meio de tabelas, gráficos e análises, com base nos objetivos definidos no final da pesquisa.

Questão 49

Considerando que indicadores sociais são estatísticas sobre aspectos da vida de uma nação que, em conjunto, retratam o seu estado social e permitem conhecer o seu nível de desenvolvimento social, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Os indicadores sociais constituem um sistema; para que tenham sentido, é preciso que sejam vistos uns em relação aos outros, como elementos de um mesmo conjunto.
- B) Os indicadores sociais são escolhidos por cada cidadão, de acordo com a realidade da sua região geográfica; assim, eles passam a ser aceitos pela sociedade, de forma geral.
- C) Dado que existe hoje um consenso sobre os critérios de seleção dos aspectos que melhor retratam o estado social de uma nação, já se pode falar de um conjunto mínimo de indicadores sociais.
- D) A escolha dos aspectos que retratam o estado social de uma nação é uma tarefa difícil, porque depende de acordo entre o governo, os políticos e a sociedade organizada sobre os critérios mais importantes para se fazer essa escolha.
- E) Informações sobre as características da população; sobre a dinâmica demográfica; sobre trabalho e rendimento; sobre saúde, justiça e segurança pública, educação e condições de vida das famílias podem ser consideradas indicadores consensuais.

Questão 50

As medidas de tendência central – média, mediana e moda – são valores que trazem consigo informações contidas nos dados estatísticos, sejam eles populacionais ou amostrais. Em relação a essas medidas, é correto afirmar que:

- A) ao se trabalhar com amostras, as medidas estatísticas obtidas variarão de acordo com as observações que foram selecionadas.
- B) elas são valores fixos, pois dependem dos elementos da amostra particular que foi escolhida em cada pesquisa da instituição realizadora.
- C) quando associadas aos dados populacionais, são chamadas de estatísticas; quando calculadas a partir de amostras, são denominadas parâmetros.
- D) elas passam a ideia do comportamento particular de cada observação estudada; são como valores de referência, em torno dos quais, os outros se distribuem.
- E) a média é a única que pode ser usada quando as variáveis são qualitativas nominais e a moda é uma medida que funciona como o ponto de equilíbrio de um conjunto de dados.