



Setembro/2009

**Concurso Público para provimento de cargos de
Técnico em Assuntos Educacionais
Classe de Ingresso A, Padrão I**

Nome do Candidato

Caderno de Prova 'A01', Tipo 004

Nº de Inscrição

MODELO

Nº do Caderno

MODELO1

Nº do Documento

0000000000000000

ASSINATURA DO CANDIDATO

00001-0001-001

P R O V A

**Conhecimentos Básicos
Conhecimentos Específicos**

INSTRUÇÕES

- Verifique se este caderno:
 - corresponde a sua opção de cargo.
 - contém 60 questões, numeradas de 1 a 60.Caso contrário, reclame ao fiscal da sala um outro caderno.
Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta certa.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta certa.
- Essa resposta deve ser marcada na FOLHA DE RESPOSTAS que você recebeu.

VOCÊ DEVE

- Procurar, na FOLHA DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A,B,C,D,E) da resposta que você escolheu.
- Marcar essa letra na FOLHA DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

ATENÇÃO

- Marque as respostas primeiro a lápis e depois cubra com caneta esferográfica de tinta preta.
- Marque apenas uma letra para cada questão, mais de uma letra assinalada implicará anulação dessa questão.
- Responda a todas as questões.
- Não será permitida qualquer espécie de consulta, nem o uso de máquina calculadora.
- Você terá o total de 5 horas para responder a todas as questões, preencher a Folha de Respostas e fazer a Prova Dissertativa (rascunho e transcrição).
- Ao término da prova, chame o fiscal da sala para devolver os Cadernos de Questões e a sua Folha de Respostas.
- Proibida a divulgação ou impressão parcial ou total da presente prova. Direitos Reservados.

**CONHECIMENTOS BÁSICOS****Língua Portuguesa**

Atenção: As questões de números 1 a 10 referem-se ao texto seguinte.

Ética na administração pública

A consciência ética, como a educação e a cultura, é aprendida e desenvolvida pelo ser humano. Assim, a ética na administração pública pode e deve ser desenvolvida junto aos agentes públicos. Comportamentos à margem da ética ocorrem por falta de preparo, cultura equivocada e, especialmente, por falta de mecanismos de controle e responsabilização adequados. Alinhamo-nos àqueles que defendem a ideia de que o comportamento ético pode e deve ser incentivado por tais mecanismos, até que seja incorporado à consciência coletiva.

Para exemplificar, lembremos a mudança de cultura que houve recentemente em Porto Alegre com relação ao trânsito. Hoje aceitamos como normal trafegarmos nas avenidas a uma velocidade máxima de 60 km por hora, mas como adquirimos esse comportamento salutar? Por meio de edição de normas, divulgação dessas normas, controles efetivos e responsabilização dos infratores.

O arcabouço legal brasileiro é pródigo em dispositivos que, se fielmente observados, minimizariam a corrupção, o desperdício e a malversação de recursos. A própria Constituição Federal consagra os princípios básicos da administração pública e estabelece regras de transparência e escrutínio público.

O que falta, então, para o desenvolvimento e a consolidação da conduta ética na administração pública brasileira, já que a codificação normativa é adequada e suficiente? Podemos enumerar quatro providências que contribuiriam sobremaneira para esse objetivo: 1) divulgação ampla das normas já existentes, para não se tornarem "letra morta"; 2) educação e treinamento dos agentes públicos, principalmente os que detêm maior autoridade; 3) mecanismos de controle eficientes e eficazes, capazes de detectar tempestivamente procedimentos irregulares e suas causas, e propor correções; e 4) órgãos corregedores comprometidos em punir exemplarmente aqueles que cometem irregularidades.

(Adaptado de Pedro Gabriel Kenne da Silva. **Jornal do Comércio**, 27/09/01)

1. Na defesa da plena proibidade da administração pública, o autor do texto mostra sua convicção de que a ética
 - (A) demanda, para a disseminação de seus valores, políticas públicas que tenham reflexo imediato na área da educação.
 - (B) requer, para que tenha o alcance desejável, medidas para a contenção dos gastos públicos, bem como uma reforma administrativa.
 - (C) necessita, para se tornar de fato operante, de uma ampla conscientização pública, a ser promovida pelos meios de comunicação social.
 - (D) é uma qualidade subjetiva inerente ao ser humano, devendo por isso ser amparada pela ação de diferentes dispositivos legais.
 - (E) é uma qualidade passível de cultivo e aperfeiçoamento coletivo, e requer medidas objetivas para que se desenvolva e se consolide.
2. Atente para as seguintes afirmações:
 - I. Não há carência de mecanismos de controle no que tange ao exercício da ética na administração pública; o que falta são medidas saneadoras.
 - II. O exemplo da lei de trânsito é apresentado para ilustrar a tese de que os valores éticos, sendo inatos, constituem a base inamovível da prática da cidadania.
 - III. Os vícios que ocorrem na administração pública não derivam da ausência de normas, mas da carência de medidas que permitam implementá-las com eficácia.

Em relação ao texto, está correto o que se afirma APENAS em

 - (A) III.
 - (B) II.
 - (C) I.
 - (D) I e II.
 - (E) II e III.
3. As quatro providências arroladas no último parágrafo têm como elemento comum a
 - (A) limitação inicial das necessárias improvisações.
 - (B) necessidade de codificação em normas legais.
 - (C) indispensável chancela dos agentes públicos.
 - (D) dependência da iniciativa do poder público.
 - (E) reconhecida autonomia das ações populares.
4. Considerando-se o contexto, traduz-se corretamente o sentido de um segmento em:
 - (A) *pródigo em dispositivos* = progressivo nas medidas.
 - (B) *escrutínio público* = discernimento popular.
 - (C) *codificação normativa* = transcrição metódica.
 - (D) *alinhamo-nos àqueles* = vamos de encontro a eles.
 - (E) *arcabouço legal* = disseminação das leis.



<p>5. Está clara e correta a redação deste livre comentário sobre o texto:</p> <p>(A) Muita gente julga que no Brasil tem leis demais, razão porque muitas deixam de ser cumpridas, como se tornassem em pura “letra morta”.</p> <p>(B) Caberiam aos órgãos corregedores, em última instância, estarem comprometidos com a exemplar punição de quem vir a ferir a ética.</p> <p>(C) Ainda que não faltem dispositivos legais, observa-se que a ética na administração pública merece ser tanto desenvolvida quanto consolidada.</p> <p>(D) Torna-se, por vezes, necessário aceitarmos limites de conduta, haja visto a velocidade no trânsito, o qual precisa ser disciplinado e regulamentado.</p> <p>(E) O autor sugeriu quatro providências, necessárias, a seu ver, para se chegar à plena consolidação dos valores éticos nos atos da administração pública.</p>	<p>8. Está correto o emprego de ambos os elementos sublinhados na frase:</p> <p>(A) A punição <u>à que</u> se refere o autor ao final do texto seria a última das providências <u>de que</u> caberia tomar ao poder público.</p> <p>(B) Já estão na Constituição Federal os dispositivos <u>aos quais</u> se pode contar para a implementação dos valores éticos <u>em que</u> alguns são carentes.</p> <p>(C) Os valores éticos, <u>de cujos</u> tanto se fala, nem sempre são observados à risca por aqueles que <u>lhes</u> são responsáveis.</p> <p>(D) Se há leis <u>sobre as quais</u> paira a suspeita de serem “letra morta”, há outras <u>de que</u> ninguém pode prescindir na vida pública.</p> <p>(E) As mais rigorosas leis de trânsito, <u>em que</u> muita gente contesta, são imprescindíveis para a segurança <u>com cuja</u> devemos contar.</p>
<p>6. Deve-se deduzir da leitura do texto que o autor releva, ao empregar a expressão</p> <p>(A) <i>letra morta</i> (4º parágrafo), a total impossibilidade de se burlar um dispositivo legal.</p> <p>(B) <i>eficientes e eficazes</i> (4º parágrafo), a distinção sutil que há entre dois qualificativos.</p> <p>(C) <i>pode e deve</i> (1º parágrafo), a hipótese de uma probabilidade tornar-se uma possibilidade.</p> <p>(D) <i>comportamento salutar</i> (2º parágrafo), a ideia de que a saúde é uma obsessão pública.</p> <p>(E) <i>se fielmente observados</i> (3º parágrafo), o comprometimento público com os valores éticos.</p>	<p>9. Está inteiramente adequada a pontuação da seguinte frase:</p> <p>(A) Longe de ser insuficiente: o arcabouço legal brasileiro, segundo o autor, é pródigo em dispositivos, que disciplinam a administração pública.</p> <p>(B) Longe de ser insuficiente o arcabouço legal brasileiro, segundo o autor, é pródigo, em dispositivos, que disciplinam a administração pública.</p> <p>(C) Longe de ser insuficiente, o arcabouço legal brasileiro, segundo o autor, é pródigo em dispositivos que disciplinam a administração pública.</p> <p>(D) Longe de ser insuficiente o arcabouço legal brasileiro, segundo o autor é pródigo em dispositivos – que disciplinam a administração pública.</p> <p>(E) Longe de ser, insuficiente, o arcabouço legal brasileiro – segundo o autor – é pródigo em dispositivos que disciplinam a administração pública.</p>
<p>7. As normas de concordância verbal estão plenamente observadas na frase:</p> <p>(A) Confie-se aos responsáveis máximos pela administração pública a tarefa de desenvolver e consolidar a conduta ética de todos os agentes.</p> <p>(B) Caso não se propicie aos agentes da administração pública condições favoráveis de trabalho, mais difícil será prevenir desvios de conduta.</p> <p>(C) Não se acham nos códigos legais, como de resto não cabe a eles indicar, o caminho para a consolidação dos valores éticos na administração pública.</p> <p>(D) Não se devem admitir que ocorram, à margem da ética, quaisquer desvios de um comportamento impecável na administração da coisa pública.</p> <p>(E) Mudanças em nível cultural sempre houveram, o que é alentador para que se alimente esperanças de otimização da administração pública.</p>	<p>10. Todos dizem respeitar a ética, mas há quem <u>reconheça na ética</u> tão somente os valores oportunistas, <u>não considerando a ética</u> um padrão coletivo, mas buscando <u>transportar a ética</u> para o plano do interesse privado.</p> <p>Evitam-se as viciosas repetições do texto acima substituindo-se os segmentos sublinhados, na ordem dada, por:</p> <p>(A) a reconheça - lhe considerando - lhe transpor</p> <p>(B) nela reconheça - a considerando - transpô-la</p> <p>(C) a ela reconheça - considerando-a - transpô-la</p> <p>(D) reconheça-a - considerando-lhe - a transpor</p> <p>(E) lhe reconheça - a considerando - transpor-lhe</p>



Atualidades

11. A Presidência rotativa da União Européia condenou, em 11 de agosto deste ano, o que chamou de "juízo injustificado" de Suu Kyi e pediu ao governo militar de Mianmar a revogação dos 18 meses de prisão domiciliar da líder opositora, que havia recobrado recentemente a liberdade, depois de 14 anos. A ativista foi condenada por um tribunal de Yangon por ter violado as regras da prisão domiciliar, ao permitir que um americano, John Yettaw, entrasse em sua casa em maio deste ano. Aung San Suu Kyi é conhecida internacionalmente porque recebeu, em 1991, o Prêmio Nobel
- (A) de Economia.
(B) de Medicina.
(C) de Química.
(D) de Literatura.
(E) da Paz.
12. Em agosto de 2009, os principais jornais do país reverteram o centenário da morte de um dos mais ilustres jornalistas brasileiros, morto em 15 de agosto de 1909, alvejado pelo cadete Dilermando de Assis, que mantinha um romance com Ana, esposa do assassinado. O jornalista era engenheiro e ficou famoso cobrindo, para o jornal "O Estado de S. Paulo", a campanha de Canudos liderada por Antonio Conselheiro. Nessa cobertura recolheu fatos para escrever um livro. O autor e a obra são, respectivamente:
- (A) Euclides da Cunha – *Os Sertões*.
(B) Raul Pompéia – *O Ateneu*.
(C) Machado de Assis – *Memórias Póstumas de Brás Cubas*.
(D) João do Rio – *Dentro da Noite*.
(E) José de Alencar – *Guerra dos Mascates*.
13. O diretor-geral da Organização Mundial do Comércio (OMC), Pascal Lamy, anunciou, no dia 27 de julho, em Genebra, que as negociações multilaterais da Rodada de Doha foram encerradas sem que os países chegassem a um acordo, depois de nove dias de discussão. O fracasso de mais uma tentativa já era esperado, pois parecia intransponível a divergência entre os países mais industrializados e a maioria dos países emergentes frente a temas como
- (A) a criação de normas que impeçam a globalização ou a fundação de um organismo supranacional de controle do comércio internacional.
(B) o fim das regras que condenam os produtos transgênicos ou a criação de uma zona livre de agricultura geneticamente modificada.
(C) o fim dos subsídios agrícolas ou a abertura de mercados para bens e serviços.
(D) a quebra de fronteiras para imigrantes de um mesmo continente ou o fim da necessidade de passaportes para viagens.
(E) a liberação dos subsídios agrícolas nos países do terceiro mundo ou a taxação de produtos pecuários dos países emergentes.
14. Os governos de Paraguai e Brasil chegaram, no dia 25 de julho de 2009, a um acordo sobre a usina hidrelétrica Itaipu em reunião realizada na sede do governo paraguaio entre os presidentes Luís Inácio Lula da Silva e Fernando Lugo. "Este é um acordo histórico. Demos um passo importante", disse Lula a jornalistas. Pelo acordo,
- (A) o Paraguai poderá vender energia no mercado brasileiro sem a mediação da Eletrobrás.
(B) o Brasil transfere ao Paraguai a totalidade da administração da usina de Itaipu.
(C) o Brasil reajustou em três vezes o valor do kWh pago ao Paraguai.
(D) a partir de 2010 o Paraguai poderá vender a energia não consumida somente aos países não filiados ao Mercosul.
(E) o Brasil perdoa todas as dívidas do Paraguai referentes à construção de Itaipu.
15. No dia 13 de janeiro deste ano a cinematografia brasileira lamentava a ausência do representante brasileiro entre os nove filmes pré-selecionados para o Oscar 2009. O longa metragem escolhido pelo Ministério da Cultura foi dirigido por Bruno Barreto, escrito por Bráulio Mantovani e estrelado por Michel Gomes e Marcello Melo Jr. O filme conta a história de Sandro Barbosa do Nascimento, menino das ruas cariocas que havia sobrevivido à chacina da Candelária. O seu último ato criminoso aconteceu em 12 de junho de 2000 e foi televisionado para todo o país e mesmo para o exterior. O nome do filme que narra a história de Sandro é
- (A) O Signo da Cidade.
(B) O Passado.
(C) Meu nome não é Johnny.
(D) Era uma vez.
(E) Última Parada – 174.
16. Um porta-voz, no dia 07 de agosto deste ano, comentou que a morte do líder da facção do grupo islâmico radical Taleban no Paquistão, Baitullah Mehsud, não afetaria a luta do grupo no vizinho Afeganistão. A morte de Mehsud, confirmada por seus assessores, teria ocorrido em um ataque de mísseis da CIA contra as forças estrangeiras no Afeganistão. Segundo o porta-voz, *a jihad do Taleban contra as forças estrangeiras no Afeganistão não será afetada se um líder taleban paquistanês morrer no outro lado da linha Durand*. Os termos assinalados significam, respectivamente:
- (A) ofensiva militar – exército paquistanês – zona desmilitarizada entre o Paquistão e a Índia, definida pela Federação dos Países Árabes, em 2000.
(B) liderança – ofensiva militar – fronteira indo-afegã definida por tratado assinado em novembro de 1893.
(C) guerra santa – estudantes do Alcorão – fronteira indo-afegã definida por tratado assinado em novembro de 1893.
(D) liderança – igreja ortodoxa muçulmana – zona desmilitarizada entre o Paquistão e a Índia, definida pela ONU, em 1983.
(E) guerra santa – partido político majoritário do Afeganistão – zona desmilitarizada entre o Paquistão e a Índia, definida pelas forças americanas, em 2001.



17. Pesquisadores do Departamento de Geologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) apresentaram, no dia 7 de julho deste ano, partes do fóssil original do *Armadillosus chus arrudai*. Este animal tinha cerca de 2 metros de comprimento e peso estimado de 120 quilos. Tinha uma carapaça semelhante à do tatu e estrutura similar a um jacaré. Viveu há 90 milhões de anos e foi encontrado no Estado

- (A) do Espírito Santo.
- (B) da Bahia.
- (C) de Mato Grosso do Sul.
- (D) de São Paulo.
- (E) de Minas Gerais.

18. A mensagem de Uribe aos presidentes latino-americanos da Unasul acompanhou o tom expressado por seu ministro interino da Defesa em Cartagena. *Ninguém, a não ser os terroristas e narcotraficantes, deve ter medo deste acordo transparente, que respeita as soberanias e os acordos internacionais*, disse Padilla. Segundo ele, a colaboração com os EUA "busca simplesmente fortalecer a capacidade na luta contra esse flagelo global". O acordo discutido entre os EUA e

- (A) o Chile quer impedir que os cartéis destruídos na Colômbia ressurgam em seu território.
- (B) o Paraguai quer assegurar que as FARC não invadam o seu território.
- (C) o Equador prevê a construção de nove bases militares para combater a produção de cocaína.
- (D) a Bolívia pretende inibir o crescimento das FARC e dos cartéis do narcotráfico.
- (E) a Colômbia deverá permitir que as forças americanas utilizem sete bases militares em seu território.

19. A 265 dias da reunião que deverá definir o substituto do Protocolo de Kyoto, as perspectivas de um acordo foram classificadas como "preocupantes" pelo principal executivo das Nações Unidas para a área. Yvo de Boer disse que os países ainda não apresentaram propostas para o novo acordo, a ser fechado em dezembro em Copenhague. Yvo Boer é executivo das Nações Unidas para assuntos sobre

- (A) metas do milênio.
- (B) mudança do clima.
- (C) imigração.
- (D) livre-comércio.
- (E) energia.

20. No dia 19 de maio deste ano foi criada a *Brasil Foods*, que é considerada a maior processadora de carne de frango do mundo e a décima maior companhia do setor de alimentos das Américas. Ela é resultado da união de duas grandes empresas:

- (A) Perdigão e Nestlé.
- (B) Friboi e Perdigão.
- (C) Friboi e Nestlé.
- (D) Perdigão e Sadia.
- (E) Sadia e Friboi.

Língua Inglesa

Atenção: As questões de números 21 a 25 referem-se ao texto seguinte.

The Suicide of the Public Librarian

Management efforts to look good in the short term are leading to the demise of the MLS (Master of Library Science)

By Bill Crowley
Library Journal, 4/15/2003

There is a public library that I know of, a system that has become a "must stop" for library managers from around the nation who hope to learn its secrets to achieving public recognition for service effectiveness. Well supported by local government, the library system is heavily used by customers who crowd its parking lot and flow through its doors. Unfortunately, it is also a library system that hides a dirty little secret – its success, in part, is built on the continued downgrading of its professional positions. Library workers who have not studied for the MLS now hold responsibilities once carried out by professional librarians.

The survival of professional librarianship involves what other fields have called "process theories of professionalism." Simply stated, such theories hold that a degree, even one from a program accredited by the American Library Association (ALA), does not guarantee that a librarian professional will get respect in the workplace. Such affirmative regard has to be supported by one's employer. Support for librarian professionalism is clearly lacking when an employer, regardless of national standing, strips away critical responsibilities and systematically underpays its librarian staff.

(Adapted from <http://www.libraryjournal.com/article/CA289162.html>)

21. A synonym for demise, as used in the text, is

- (A) termination.
- (B) fatality.
- (C) enrichment.
- (D) stability.
- (E) renewal.



22. No texto, *regardless of* pode ser substituído, sem alteração de sentido, por

- (A) not taking into account.
- (B) with regard to.
- (C) in view of.
- (D) nevertheless.
- (E) thanks to.

23. No texto *must stop* refere-se a um sistema que

- (A) promove a ascensão dos bibliotecários na carreira pública.
- (B) é de eficiência discutível para o usuário.
- (C) deve ser amplamente conhecido por diretores de bibliotecas.
- (D) deve ser interrompido a fim de evitar transtornos aos usuários.
- (E) sobrecarrega a capacidade de atendimento da biblioteca.

24. De acordo com o texto,

- (A) a profissão dos bibliotecários é muito valorizada nos Estados Unidos devido às responsabilidades que envolve.
- (B) um diploma da Associação Americana de Bibliotecas (ALA) é requisito básico para ocupar qualquer cargo numa biblioteca pública dos Estados Unidos.
- (C) a biblioteca em questão só contrata bibliotecários com diploma de MLS.
- (D) a biblioteca é conhecida no país pela eficiência de seus serviços.
- (E) embora a biblioteca também contrate funcionários sem formação em Biblioteconomia, só bibliotecários com o diploma de MLS ocupam cargos de responsabilidade.

25. Segundo o texto, o sucesso do sistema em questão deve-se

- (A) a um permanente programa de bônus por produtividade.
- (B) em parte, à desvalorização dos cargos dos bibliotecários.
- (C) em parte, à facilidade de estacionamento no local.
- (D) ao treinamento periódico que os bibliotecários recebem para otimizar o atendimento ao usuário.
- (E) ao incentivo à educação continuada dos bibliotecários.

Atenção: As questões de números 26 a 28 referem-se ao texto seguinte.

Toward Understanding Work Motivation

Worker Attitudes and the Perception of Effective Public Service
Craig Boardman, Ohio State University, Columbus
Eric Sundquist, University of Wisconsin, Madison

Government reformers in the United States have recently focused on [VERB] public agencies more like private firms by emphasizing economic rewards, such as merit pay. Meanwhile, a body of literature has grown that indicates that public servants respond to factors that financially based reward initiatives tend to ignore. We introduce a new explanatory variable, perceived public service efficacy (PPSE), which quantifies public servants' perception about the benefit their employing agencies provide the public. We present empirical evidence demonstrating that as PPSE rises – that is, as public servants more strongly perceive their agencies to be benefiting the public – reported levels of role ambiguity decrease, whereas job satisfaction and organizational commitment responses increase.

(Adapted from **The American Review of Public Administration**, Vol. 39, Nº. 5, 519-535 (2009)
<http://arp.sagepub.com/cgi/content/abstract/39/5/519>)

26. O verbo que preenche corretamente a lacuna [VERB] é

- (A) running.
- (B) hiring.
- (C) investing.
- (D) paying.
- (E) reforming.

27. O estudo acima revelou que a satisfação dos servidores públicos

- (A) está relacionada à multiplicidade das obrigações inerentes a seus cargos.
- (B) está vinculada à noção do benefício que suas agências oferecem ao público.
- (C) depende de seu compromisso com a organização em que atuam.
- (D) poderia ser melhorada se fosse instituído um sistema de aumento por mérito.
- (E) é ignorada na maioria das agências governamentais.



28. Infere-se do texto que
- (A) a variável PPSE empregada no estudo não produziu os resultados esperados pelo governo dos Estados Unidos.
 - (B) é praticamente impossível quantificar o índice de satisfação de funcionários públicos.
 - (C) as empresas públicas têm dificuldade em contratar funcionários que atendam o público com eficiência.
 - (D) os funcionários públicos têm reagido positivamente à sua equiparação com funcionários das empresas privadas.
 - (E) o sistema de recompensa financeira tem menor impacto na satisfação dos funcionários de empresas públicas do que nos de empresas privadas.

Atenção: As questões de números 29 e 30 referem-se ao texto seguinte.

Does E-Government Measure up to E-Business? Comparing End-User Perceptions of U.S. Federal Government and E-Business Websites

Forrest V. Morgeson III – University of Michigan – Stephen M. Ross School of Business

Sunil Mithas – University of Maryland – Robert H. Smith School of Business

The goal of this article has been to examine the success of the federal government's implementation of e-government from a comparative perspective, focusing specifically on the delivery of high-quality services through federal agency Web sites as compared to private sector e-business Web sites. Our analysis reveals two major findings.

First, we find that e-government as implemented at the federal level is not yet delivering high-quality services to citizens, at least when compared to e-business Web sites. By looking at Web site-level pairwise comparisons of means using Tukey's HSD tests, we find evidence for significantly greater variability across federal government Web sites. In other words, [CONJ] some agencies' Web sites are offering services that rival the private sector in satisfying customers, others are much further behind.

Expanding beyond what these data can tell us directly, several explanations provide clarity to the lagging performance

of some e-government Web sites. It may be the case that the federal government simply has not had enough time to catch up to the private sector in offering high-quality Web sites, as often a considerable "organizational lag" exists in both the implementation and the mastery of new technologies – especially within government organizations (Damanpour and Evan 1984). Indeed, the E-Government Act seems to admit that such a lag existed very recently, and this assertion is supported by our analysis, although some agencies appear to be lagging more than others. It also seems to be the case that, generally speaking, IT departments within federal agencies are not nearly as well funded as their private sector counterparts.

(Adapted from **Public Administration Review**, Vol. 69, No. 4, pp. 740-752, July/August 2009)

29. Segundo o estudo,
- (A) o *E-Government Act* instituiu políticas de incentivo à implementação de novas tecnologias nas agências cujo serviço eletrônico ainda é deficiente.
 - (B) graças a investimentos em TI, os serviços eletrônicos das agências do governo federal americano oferecem um padrão de qualidade bastante uniforme.
 - (C) a eficiência de alguns dos serviços oferecidos pelos web-sites do governo federal já se equiparam à dos oferecidos pelas empresas privadas.
 - (D) os serviços de e-business das empresas privadas são melhores do que os dos sites do governo federal porque seus profissionais tem formação em TI.
 - (E) após substanciais investimentos, os serviços eletrônicos do governo federal americano já estão alcançando os níveis de excelência das empresas privadas.

30. A conjunção que preenche corretamente a lacuna [CONJ] é
- (A) thus.
 - (B) while.
 - (C) as soon as.
 - (D) in addition.
 - (E) unless.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS****Administração Geral**

31. Em relação à departamentalização de uma organização é INCORRETO afirmar:

- (A) A departamentalização por produtos é adotada por organizações com grande diversidade de produtos e produção em larga escala, favorecendo a coordenação de atividades funcionais.
- (B) A organização matricial tem em sua essência a combinação de padrões funcionais de departamentalização com o de projeto ou de produto, podendo gerar conflito na autoridade organizacional.
- (C) A departamentalização funcional corresponde ao agrupamento das atividades de uma organização, em função das principais atividades por ela desempenhadas, e tem como uma de suas vantagens facilitar o controle hierárquico.
- (D) A departamentalização territorial é adotada por organizações que operam em áreas geográficas amplas e uma de suas dificuldades é o controle por parte da alta administração.
- (E) A departamentalização por grupo de clientes promove o enfoque nas necessidades dos diferentes perfis de clientes e facilita a coordenação de operações entre as demandas dos grupos de clientes.

32. Constitui um elemento do planejamento estratégico

- (A) a declaração de missão. Corresponde ao elemento que reflete as responsabilidades e pretensões da organização, define sua área de atuação e estabelece os limites de seu ambiente de atuação, devendo ser revista durante a auditoria de desempenho e resultados.
- (B) a análise dos públicos de interesse ou *stakeholders*. Consiste na identificação das pessoas, de um grupo de pessoas ou de uma ou mais organizações que possam influenciar ou ser influenciados pela organização.
- (C) a elaboração do diagnóstico estratégico interno. Tem como finalidade antecipar oportunidades e ameaças para a realização dos objetivos da organização, expressos em termos de sua missão e visão.
- (D) a identificação dos fatores chave de sucesso. Tem como objetivo evidenciar as questões críticas para que a organização alcance sua missão e que devem ser levantadas antes mesmo da definição da missão e da visão de uma organização.
- (E) o sistema de planejamento estratégico. É elaborado em função do diagnóstico da situação da organização frente às condições ambientais e produz as premissas em que se baseia a construção de cenários.

33. Em relação aos mecanismos de controle administrativo é correto afirmar:

- (A) A quantidade econômica de pedido é uma técnica de administração de materiais de estoque e é válida nas situações em que a demanda é relativamente constante e conhecida; o item é adquirido em lotes, não de forma contínua, e produzido sob encomenda.
- (B) A administração da qualidade total é uma abordagem de gestão para melhorar a satisfação do cliente e o modo como as organizações funcionam. Um de seus conceitos básicos é a melhoria contínua de processos relacionados à produção com o envolvimento da força de trabalho, com exceção da alta administração.
- (C) O princípio de controle por pontos críticos envolve a identificação dos pontos e dos fatores limitantes de uma determinada operação e exerce sobre eles uma avaliação de desempenho esporádica.
- (D) O *benchmarking* desenvolveu-se a partir da necessidade de encontrar parâmetros referenciais para avaliar comparativamente o desempenho de uma organização com outras e pode ser de três tipos: o estratégico, que busca identificar os elementos essenciais para o êxito; o operacional, que busca alternativas de diferenciação de produtos; e o administrativo, que enfoca funções de suporte como logística e sistemas de informação.
- (E) A utilização da técnica de orçamento base zero, com a definição de metas, atividades e recursos, é um instrumento utilizado principalmente nas áreas de suporte como marketing, finanças e planejamento e, portanto, não pode ser utilizado como um mecanismo de controle.

34. Sobre os cinco mecanismos de coordenação das atividades em uma organização definidos por Mintzberg é correto afirmar:

- (A) A coordenação ocorre por meio da padronização dos resultados do trabalho, sendo necessária também a especificação dos processos de trabalho para atingir as metas.
- (B) A coordenação pela padronização das habilidades e conhecimentos requeridos das pessoas ocorre quando não há necessidade de se especificar o treinamento necessário para o desempenho das funções.
- (C) A comunicação informal é o mecanismo de coordenação por ajustamento mútuo e, por ser um mecanismo simples, somente pode ser utilizado em organizações mais simples.
- (D) A coordenação pela supervisão direta ocorre quando uma pessoa passa a ser responsável pelo trabalho de outras, mas sem a necessidade de emitir instruções e monitorar suas ações.
- (E) A coordenação por padronização dos processos de trabalho ocorre quando o conteúdo de um trabalho é definido antes de sua realização.



35. Em relação ao processo de comunicação em uma organização é INCORRETO afirmar:

- (A) O *ombudsman* pode proporcionar um elo de comunicação ascendente nas organizações, permitindo que os clientes e funcionários manifestem suas preocupações.
- (B) A comunicação pode seguir um fluxo horizontal, quando ocorre entre pessoas que estão no mesmo nível hierárquico; diagonal, entre pessoas de diferentes níveis e que não têm relações diretas de interlocução entre si; e cruzado, quando combina elementos dos dois anteriores.
- (C) Um dos fatores situacionais que afetam a comunicação em uma organização são os conflitos internos, que aumentam o nível de ruído e dificultam o retorno da mensagem.
- (D) Os elementos que compõem o processo de comunicação são o emissor, responsável pela concepção da mensagem a ser transmitida; a transmissão, que envolve a utilização de um canal para levar a mensagem; o receptor, que deve estar disposto à recepção para poder decodificá-la em pensamentos; o ruído, que prejudica a comunicação; e o retorno da comunicação, para verificar sua eficácia.
- (E) A comunicação descendente flui de pessoas dos níveis mais altos na hierarquia até os mais baixos e é utilizada em organizações tradicionais, sendo uma de suas desvantagens a demora para que a informação percorra os vários níveis hierárquicos.

Atenção: As questões de números 36 a 38 apresentam cinco assertivas sobre um determinado assunto. Para respondê-las utilize a chave abaixo.

Está correto APENAS o que se afirma em

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

36. Gestão de processos.

- I. Para atender às necessidades dos clientes é preciso organizar os recursos da organização, transformá-los de acordo com uma lógica pré-estabelecida, que agregue valor, gerando produtos e serviços.
- II. Em organizações que adotam sistemas de gestão baseados na tecnologia da informação, o deslocamento do trabalho é facilmente observável e permite controle do fluxo de material.
- III. Os processos podem ser classificados como de negócio, organizacional e gerencial.
- IV. Os processos primários são aqueles que geram valor para o cliente, enquanto que os de suporte são responsáveis pelo apoio necessário ao funcionamento adequado dos primários.
- V. A gestão de processos, por implicar revisão da visão hierárquica e departamentalizada das organizações, aplica-se tão-somente às organizações tradicionais, como as indústrias, não sendo possível implementá-la no setor de serviços.

37. Utilização de novas tecnologias pelas organizações.

- I. Em um sistema de informação, a informação corresponde ao fato representando evento ou ocorrência e, por si só, as informações não servem para tomadas de decisão; o dado corresponde à informação que foi organizada de maneira a ter significado e utilidade e auxilia na tomada de decisão; e o conhecimento corresponde ao ato de agir ou de tomar decisões baseadas nas informações recebidas.
- II. Um sistema de processamento de transações monitora as atividades básicas de uma organização, como registro de funcionários, fluxo de materiais, recebimentos, folha de pagamento, e, como se trata de um sistema não-crítico, uma falha no sistema não provoca paralisação das atividades.
- III. Um sistema de apoio à decisão oferece suporte para a análise de problemas semiestruturados e não-estruturados, podendo ser orientados por modelos ou por dados, e permitem a extração de informações em grandes quantidades de dados.
- IV. Um sistema de apoio ao administrador oferece suporte para a análise de problemas semiestruturados e não-estruturados, oferecendo informações a partir de dados de fontes internas e externas à organização; diferencia-se do sistema de apoio à decisão por não possuir a ferramenta *drill down*, que permite passar do nível de dados resumidos para níveis cada vez mais detalhados.
- V. Um sistema de informação georreferenciado permite a visualização de mapas digitalizados com dados para planejamento e tomada de decisões, além de possuir um sistema de modelagem que permite a revisão de cenários em busca de melhores alternativas para a organização.

38. Processo decisório.

- I. O modelo de decisão incremental leva em consideração a tendência dos gerentes em tomar decisões conservadoras em função da dificuldade de obter informações e das incertezas envolvidas. Dessa forma, as decisões são tomadas etapa por etapa, sendo que decisões anteriores não afetam as decisões futuras.
- II. A adoção da melhor maneira de se executar uma atividade, ou o *one best way*, tal como proposta por Taylor em seu método da administração científica, pode ser associada a uma visão absoluta da racionalidade, na qual o decisor conhece todas as opções disponíveis.
- III. O modelo da racionalidade limitada considera que um tomador de decisões não tem acesso a todas as informações e sua decisão é baseada em um número restrito de dados e alternativas de ação.
- IV. Em situações novas, a dissonância cognitiva leva o tomador de decisões a questionar seus valores de base, mas não a mudar o curso de sua ação.
- V. Os papéis decisórios dos gerentes englobam o de empreendedor, em que o próprio gerente inicia e planeja as mudanças; e o de negociador, em que o gerente se envolve em situações fora da rotina da organização, como em negociações com sindicatos, clientes e credores.

**Administração Pública**

39. De acordo com o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto nº 1.171 de 22/06/1994,

- (A) um servidor público que, no exercício de sua função, trata mal uma pessoa que não pagou seus tributos, não está lhe causando dano moral.
- (B) o servidor público que deixa qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que exerça suas funções, permitindo a formação de longas filas, age contra a ética e causa grave dano moral aos usuários dos serviços públicos.
- (C) a publicidade de qualquer ato administrativo, salvo as situações previstas em lei, constitui requisito somente de eficácia e, portanto, sua omissão não significa comprometimento ético contra o bem comum.
- (D) a Comissão de Ética deverá ser criada somente nos órgãos da administração pública direta, sendo que os órgãos da administração indireta, autárquica e fundacional devem receber orientação da instância a qual estão ligados.
- (E) os fatos e atos verificados na conduta do dia a dia da vida privada de um servidor público não poderão crescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.

40. Sobre as reformas da administração pública no Brasil é INCORRETO afirmar:

- (A) A Constituição de 1988 promoveu a descentralização dos serviços sociais do Governo Federal para as esferas subnacionais, aumentando a responsabilidade de Estados e Municípios na execução de atividades antes conduzidas diretamente pela União.
- (B) A criação do Departamento de Administração Pública (DASP), em 1938, fez parte dos esforços da reforma burocrática de 1936 e teve como um de seus objetivos a introdução do sistema de mérito para o ingresso e a promoção no serviço público.
- (C) De acordo Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, de 1995, as atividades exclusivas correspondem àquelas que somente o Estado pode realizar, tais como regulamentação e fiscalização; enquanto que os serviços não-exclusivos são aqueles oferecidos unicamente pelo setor privado ou por organizações não-governamentais, sem participação do governo.
- (D) O Decreto-Lei nº 200 de 1967 teve como objetivo dotar a administração pública de suas primeiras características gerenciais e introduziu conceitos como planejamento, orçamento e controle dos resultados, além de distinguir as atividades da administração direta da indireta.
- (E) Apesar de editado durante o regime militar, o Decreto-Lei nº 200 de 1967 promoveu a descentralização de atividades com sua transferência para as autarquias, fundações de direito público, empresas públicas e de economia mista.

41. Constitui mecanismo de avaliação da qualidade no serviço público:

- (A) Pesquisa de satisfação: mensura a percepção da qualidade dos serviços por parte dos usuários de serviços públicos e analisa dimensões como a receptividade, que corresponde à aparência de instalações, pessoal e materiais de comunicação; e a aparência, que avalia o interesse dos funcionários em auxiliar os usuários e oferecer-lhes serviços rápidos.
- (B) Modelo de *gap*: utilizado para avaliar a discrepância entre as expectativas do usuário e as percepções da gerência sobre as expectativas desses usuários e também a discrepância entre as especificações da qualidade de serviço e as expectativas dos usuários.
- (C) Carta de serviços: são documentos elaborados pelos órgãos públicos prestadores de serviços e que informam aos cidadãos sobre os serviços que prestam e os compromissos de qualidade na sua prestação, além de informações sobre os direitos dos cidadãos e usuários em relação a esses serviços.
- (D) *Benchmarking*: corresponde à definição de padrões de qualidade de serviços a partir da definição de metas organizacionais e constitui-se, também, em uma ferramenta para a avaliação do desempenho.
- (E) Ouvidoria: é um mecanismo de avaliação da qualidade interna ao setor público, pois trata-se de um canal de comunicação entre o servidor e o governo.

42. São princípios da nova gestão pública:

- I. Profissionalização da alta burocracia significa a necessidade de se constituir um núcleo estatal estratégico, fundamental na formulação, supervisão e regulação das políticas, formado por uma elite burocrática tecnicamente preparada e motivada.
- II. Transparência da administração pública e de seus administradores, que devem ser responsabilizados democraticamente perante a sociedade.
- III. Reforço da gestão por normas e procedimentos aliado a um processo de desburocratização da administração pública.
- IV. Centralização da execução dos serviços públicos na esfera central para garantir a coordenação dos governos subnacionais e promover maior eficiência na sua prestação.
- V. Novas formas de prestação dos serviços públicos, como as agências executivas nas atividades exclusivas do Estado e as organizações sociais nos serviços sociais e científicos.

Está correto o que se afirma APENAS em

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



43. Com relação ao processo de descentralização de políticas sociais no Brasil, é INCORRETO afirmar que
- ao longo das décadas de 80 e 90, a extensão da descentralização dependeu, em grande parte, da estratégia de indução e da estrutura de incentivos que o governo federal ofereceu aos Estados em cada política particular.
 - os programas de municipalização, diferentemente dos programas de estadualização, não apresentam a dependência de mecanismos, como apoio financeiro ou técnico, que promovam a minimização de custos aos governos municipais.
 - com a Constituição Federal de 1988, houve uma indefinição das competências das unidades estaduais e da maneira como se relacionariam com os outros níveis de governo, favorecendo uma posição flexível dos governos estaduais.
 - a Constituição Federal de 1988 não promoveu a alteração da estrutura institucional das políticas sociais do período anterior, que é centralizada na área de saúde e descentralizada na educação fundamental.
 - o federalismo estadualista brasileiro, que vigorou de 1982 a 1994, é caracterizado pelo aumento do poder político dos governadores e pelo enfraquecimento do Presidente da República, situação que dificultou o processo de descentralização de políticas nacionais.
44. Quanto aos mecanismos de controle da administração pública e de seus gestores, previstos na Nova Gestão Pública, é correto afirmar:
- No controle por competição administrada ou por quase-mercados, as diversas agências governamentais buscam oferecer o melhor serviço público aos usuários.
 - O controle social é o meio pelo qual os servidores públicos avaliam os serviços públicos e participam de sua formulação.
 - O aperfeiçoamento do controle burocrático busca aferir o cumprimento correto dos procedimentos, sem a preocupação com os ganhos de eficiência e de efetividade das políticas.
 - O controle por resultados está preocupado não somente com a checagem dos gastos realizados, mas também com a descoberta de formas mais econômicas e eficientes de fazer as políticas públicas.
 - O controle contábil de custos é realizado a partir de indicadores de desempenho estipulados de forma precisa nos contratos de gestão.
45. O conceito denominado *shared decision-making*, ou processo decisório compartilhado, em países federativos, corresponde
- à implementação de mecanismos de controle federativo, como os conselhos gestores tripartite e bipartite, presentes nas políticas nacionais de saúde e de assistência social do Brasil.
 - à participação do Governo Federal em questões subnacionais para acelerar a implementação de programas nacionais buscando, com isso, aumentar a eficiência das políticas sociais.
 - ao compartilhamento de decisões e responsabilidades entre esferas de governo e que leva a um problema de coordenação das ações.
 - ao processo de formulação e implementação de políticas públicas com a participação da sociedade por meio de mecanismos como o orçamento participativo, audiências públicas descentralizadas e conselhos de políticas públicas.
 - ao mecanismo de avaliação das políticas sociais em regiões metropolitanas ou em consórcios públicos com a participação dos entes governamentais envolvidos.
46. Em relação ao ciclo orçamentário, é INCORRETO afirmar que a fase de
- programação corresponde à elaboração do orçamento, com a definição dos cronogramas de desembolso e o ajuste do fluxo de dispêndios de acordo com as sazonalidades da arrecadação.
 - avaliação e controle ocorre após a finalização da execução e envolve a produção de balanços que são analisados, auditados e julgados pelos órgãos auxiliares do Poder Legislativo, como o Tribunal de Contas.
 - execução corresponde à implementação do programa de trabalho, seu acompanhamento e avaliação parcial, principalmente com a utilização de mecanismos de controle interno e das inspeções realizadas pelos órgãos de controle externo.
 - elaboração envolve o levantamento da estimativa de receita; a formulação do programa de trabalho, com diagnóstico de problemas, abordagens alternativas, definição de metas e custos; a compatibilização das propostas à luz das prioridades estabelecidas; e o envio da proposta ao Legislativo.
 - autorização legislativa corresponde à tramitação da proposta de orçamento no Poder Legislativo, que pode revisar as estimativas de receita, reavaliar as alternativas apresentadas, apresentar emendas aos programas de trabalho e alterar os parâmetros de execução.
- Direito Administrativo**
47. O Governo brasileiro decidiu pela criação de agência reguladora, sob a forma de autarquia. Para tanto, recebeu a orientação jurídica no sentido de que:
- seria necessária, primeiramente, simples autorização legislativa, seguindo-se a criação da pessoa jurídica por meio da elaboração dos estatutos sociais;
 - cabe aos estatutos sociais da agência definir o regime jurídico de direito público ou privado a que ela será submetida;
 - também cabe aos estatutos sociais da agência definir a extensão de seus poderes normativos, incluindo ou não a edição de decretos regulamentadores.
- Analisando criticamente essa orientação jurídica, conclui-se que está INCORRETO o que se afirma em
- II e III, apenas.
 - I, II e III.
 - I, apenas.
 - II, apenas.
 - III, apenas.
48. Considerando-se as relações de hierarquia existentes no ordenamento jurídico brasileiro, é correto afirmar a superioridade de uma lei
- complementar federal em relação a uma lei ordinária estadual.
 - complementar estadual em relação a uma lei complementar de um Município situado nesse Estado.
 - ordinária federal em relação a uma lei complementar estadual.
 - ordinária estadual em relação a uma lei ordinária de um Município situado nesse Estado.
 - orgânica de um Município em relação a uma lei ordinária do mesmo Município.



49. Segundo a definição legal, quando o agente pratica um ato administrativo visando a fim diverso daquele previsto, explícita ou implicitamente, na regra de competência, este ato deverá ser invalidado por
- (A) desvio de finalidade.
 - (B) inexistência de motivos.
 - (C) abuso de poder.
 - (D) incompetência.
 - (E) abuso de autoridade.
-
50. A Lei nº 8.666/93, após definir como modalidades de licitação "concorrência; tomada de preços; convite; concurso; leilão", estabelece a seguinte regra: "é vedada a criação de outras modalidades de licitação ou a combinação das referidas neste artigo". Daí, pode-se concluir
- (A) que a criação do pregão foi regular, posto que seu procedimento é o mesmo do leilão.
 - (B) ser possível a aplicação de qualquer uma dessas modalidades em lugar de outra delas.
 - (C) que a concorrência prevista nesta Lei não pode admitir lances alterando os valores das propostas de preços, lances esses que ocorrem no leilão.
 - (D) ser vedada a aplicação da concorrência em lugar de tomada de preços ou convite.
 - (E) que a criação do pregão foi irregular, tendo sido, todavia, convalidada pela prática.
-
51. Imagine as seguintes situações, relativas a um contrato administrativo:
- I. Um contrato foi celebrado de modo que o particular contratado não estimou adequadamente seus custos e alega que o contrato já nasceu em desequilíbrio econômico-financeiro.
 - II. A Administração unilateralmente altera o projeto contratado, para melhor adequação técnica aos seus objetivos, com impactos no custo.
 - III. Os ganhos do particular contratado sofrem significativo impacto decorrente da entrada, no País, de outra grande empresa no mesmo ramo de atuação, afetando a disponibilidade de insumos no mercado.
- É adequada a aplicação da regra do reequilíbrio econômico-financeiro do contrato a, APENAS,
- (A) II.
 - (B) III.
 - (C) I e II.
 - (D) I e III.
 - (E) II e III.
-
52. É expressão da imperatividade dos atos administrativos a
- (A) exigência de sua revisão de ofício no caso de constatação de ilegalidade.
 - (B) impossibilidade de sua convalidação pela própria Administração.
 - (C) desnecessidade de consentimento do destinatário para que o ato valha.
 - (D) desnecessidade de confirmação pelo Poder Judiciário para que o ato valha.
 - (E) possibilidade de sua direta aplicação pela própria Administração que o editou.
-
53. Nos termos da lei federal que trata da matéria,
- (A) o ato de delegação, a critério da autoridade, poderá especificar os poderes transferidos e os limites da atuação do delegado.
 - (B) o ato de delegação não é revogável enquanto durar seu prazo originalmente fixado.
 - (C) não é necessário que as decisões adotadas por delegação mencionem explicitamente esta qualidade, considerando-se editadas pelo delegante.
 - (D) não pode ser objeto de delegação a prática de quaisquer atos no âmbito de processo administrativo.
 - (E) não pode ser objeto de delegação a edição de atos de caráter normativo.
-
- Conhecimentos Didáticos-Pedagógicos**
54. Em programas de capacitação é preciso que o método escolhido para a avaliação de resultados possibilite
- (A) indicar os resultados quantitativos e qualitativos em relação à aprendizagem dos profissionais envolvidos no programa.
 - (B) apresentar dados qualitativos que comprovem a eficiência, a eficácia e a efetividade do processo formativo.
 - (C) identificar o mérito e a relevância do programa, apontados pela qualidade interna e possíveis impactos.
 - (D) revelar as possibilidades de crescimento do nível de competitividade da organização e do grupo.
 - (E) apontar para as potencialidades e deficiências existentes no grupo de profissionais que participaram do programa.
-
55. *O adulto está inserido no mundo do trabalho e das relações interpessoais de um modo diferente daquele da criança e do adolescente. Traz consigo uma história mais longa de experiências e conhecimentos acumulados sobre o mundo externo, sobre si mesmo e sobre as outras pessoas.*
- Em relação à inserção em situações de aprendizagem as peculiaridades da etapa de vida em que se encontra o adulto faz com que ele traga consigo diferentes habilidades e dificuldades (em comparação à criança) e, possivelmente,
- (A) melhor desempenho no processo de aprendizagem, dada sua maior habilidade com o conhecimento escolar.
 - (B) superior capacidade de compreensão em relação a um determinado saber, pois um maior número de anos representa uma possibilidade maior de encontros com este conhecimento.
 - (C) lógica de processar determinado conhecimento, uma vez que se encontra num estágio mais avançado de amadurecimento.
 - (D) menor capacidade de abstração, em relação ao jovem e à criança, na medida em que apresenta um ritmo mais lento de assimilação.
 - (E) maior capacidade de reflexão sobre o conhecimento e sobre seus próprios processos de aprendizagem.



56. *Um cliente, fabricante de queijos, pediu-me um robô que virasse os queijos, na fase de maturação do produto. Em princípio, nenhum problema: sabemos conceber um dispositivo capaz de virar todos os queijos com precisão e delicadeza. Então, instalei um “robô queijeiro”. Três meses depois, a empresa chamou-me novamente: sua clientela tradicional queixava-se da degradação na qualidade e a empresa começava a perder mercado. No entanto, o dispositivo funcionava muito bem. Fui visitar uma outra fábrica de queijos e constatei que as operárias tocavam nos queijos e até os cheiravam, mas não os viravam sistematicamente. Agora, estou entendendo a complexidade do trabalho delas (...) onde víamos apenas mãos e músculos trabalhando, havia também senso tátil, senso olfativo, córtex. E, além disso, cultura (o queijo, para os franceses, tem muito valor), itinerário profissional, processos complexos de acumulação e de transmissão de uma habilidade profissional, portanto, história individual e coletiva, em suma trabalho complexo, parcialmente impossível de ser antecipado...*

Esta situação exemplifica como na gestão do conhecimento é possível distinguir dois tipos de conhecimento:

- (A) consciente e mecânico.
- (B) tácito e explícito.
- (C) racional e empírico.
- (D) prático e complexo.
- (E) pragmático e científico.

57. No modelo de gestão por competência, uma vez formulada a estratégia organizacional, torna-se possível realizar o mapeamento das competências com o objetivo de identificar

- (A) a diferença entre as competências necessárias para concretizar a estratégia formulada e as competências internas já disponíveis na organização.
- (B) os referenciais de desempenho e os padrões de comportamento dos diversos funcionários de cada setor estabelecendo uma escala de metas a ser atingida.
- (C) a missão e as competências da organização para que se possa realizar o processo de capacitação dos funcionários.
- (D) as competências e habilidades de cada membro da organização para o planejamento do processo de capacitação.
- (E) os conhecimentos e as habilidades individuais necessários a cada setor da organização.

58. Atualmente coexistem vários conceitos de Ensino a Distância, no entanto podemos encontrar os seguintes elementos centrais:

- I. separação física entre professor e aluno que o distingue do ensino presencial;
- II. uso de meios técnicos de comunicação, usualmente impressos, para unir o professor ao aluno e transmitir os conteúdos educativos;
- III. comunicação diretiva do professor ao estudante onde este pode beneficiar-se de orientações e explicações precisas;
- IV. utilização de métodos comportamentais que visam o desenvolvimento de atitudes e exercícios cognitivos;
- V. superação da timidez dos alunos ao fazer perguntas simples pela avaliação do conhecimento por meio de testes de múltipla escolha.

Estão corretas APENAS as afirmações

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

59. Na capacitação profissional, o objetivo central da técnica *estudo de caso* é levar as pessoas a

- (A) adotarem a colaboração como um comportamento desejável para o crescimento individual de cada um e o da organização.
- (B) analisarem a situação real e adotarem os passos que garantam o sucesso do case.
- (C) pensarem, baseado em fatos reais da organização, soluções para determinada situação presente na organização.
- (D) perceberem-se como membros da organização, responsáveis pela qualidade do trabalho por elas realizado.
- (E) compreenderem que o trabalho realizado de forma cooperativa resulta sempre num produto de qualidade.

60. *Os conhecimentos derivam da ação, não no sentido de meras respostas associativas. Conhecer um objeto é agir sobre ele e transformá-lo, apreendendo os mecanismos dessa transformação vinculados com as ações transformadoras.*

Jean Piaget contribuiu com uma nova concepção de ensino-aprendizagem ao defender que conhecer é

- (A) responder a estímulos diferentes do meio.
- (B) mudar comportamentos diante de um novo saber.
- (C) assimilar o real às estruturas de transformações.
- (D) memorizar um conhecimento para poder reproduzi-lo na hora certa.
- (E) compreender a origem do objeto estudado.