

# BANCO DO BRASIL S.A.



## AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS

### PROGRAMA ASCENSÃO PROFISSIONAL EXECUTIVOS

Aplicação: 14/9/2008

#### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, verifique se ele contém sessenta questões, correspondentes à prova objetiva da avaliação de conhecimentos, corretamente ordenadas de 1 a 60.**
- Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:  
*Aquele que não deixa nada ao acaso raramente fará coisas de modo errado, mas fará pouquíssimas coisas.*
- Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
- Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- Não se comunique com outros examinandos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- Recomenda-se não marcar ao acaso: cada questão cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta nas INSTRUÇÕES.
- A duração da prova é de **três horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
- Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início da prova e poderá levar este caderno de prova somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término da prova.
- Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de prova.
- 10** A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

#### AGENDA (datas prováveis)

- I 16/9/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva: Internet – [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- II 17 e 18/9/2008** – Recursos (prova objetiva): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III 7/10/2008** – Resultado final da prova objetiva: Internet.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 3 das INSTRUÇÕES.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

## AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS

### QUESTÃO 1

Em todas as organizações, os gerentes precisam estar atentos ao desempenho financeiro. Os controles financeiros revelam não apenas se a organização está em uma posição financeira sólida, mas se eles podem ser indicadores de outros tipos de problemas de desempenho. Os demonstrativos financeiros proporcionam informações básicas para o controle financeiro de uma organização. Dois principais demonstrativos financeiros, o balanço e a demonstração de lucros e perdas, são os pontos de partida para o controle financeiro. Acerca desse assunto, assinale a opção correta.

- A O balanço é uma demonstração financeira que mostra a posição financeira da empresa em relação aos ativos e aos passivos em um ponto específico do tempo e proporciona informações a respeito de ativos, passivos e patrimônio dos acionistas.
- B O balanço, demonstração financeira que resume o desempenho financeiro da empresa durante um intervalo de tempo, geralmente um ano, mostra as receitas que ingressam na organização, vindas de todas as fontes, bem como o rol de despesas que devem ser subtraídas dessas receitas.
- C Os ativos listam as receitas previstas e reais da organização. Em geral, as receitas abaixo da quantia orçada sinalizam a necessidade de investigar o problema e, portanto, de se encontrar uma forma de conseguir melhorá-las. Em contraste, as receitas acima do ativo requerem que se verifique se a organização conseguirá obter os recursos necessários para cumprir a demanda por seus produtos acima do esperado.
- D O patrimônio dos acionistas corresponde às propriedades da empresa, exceto aquelas que podem ser convertidas em dinheiro (caixa) em um período curto e os prédios e equipamentos, que são, por natureza, de longo prazo.
- E A demonstração de lucros e perdas resume o desempenho da empresa quanto à lista das receitas previstas e reais da organização e a recebimentos e despesas de dinheiro; ela mostra se a organização tem recursos para cumprir suas obrigações.

### QUESTÃO 2

As estratégias de uma organização geram impacto de longo prazo sobre a sua natureza e suas características. As estratégias afetam, em larga escala, a capacidade de competição de uma organização ou, no caso de uma organização sem fins lucrativos, a capacidade de atender aos propósitos estabelecidos. Em toda empresa, há preocupação com estratégia. O pensamento estratégico e o planejamento afetam positivamente o desempenho de uma empresa e o resultado financeiro. A respeito da administração estratégica, assinale a opção correta.

- A Uma empresa deve evitar redefinir suas missões, ou deve redefini-las raramente, para não se descaracterizar e não confundir seus funcionários.
- B Na preparação do plano estratégico, não devem ser tomados como apoio de dados pesquisas de opinião e dados anteriores, pois os valores destes podem estar corrompidos ou desatualizados.
- C A análise de pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades que afetam o desempenho organizacional é denominada matriz BCG.
- D Denomina-se competência central o conjunto de decisões e ações adotado para formular e implementar as estratégias que proporcionarão adequação competitivamente superior entre a organização e seu ambiente, de forma que ela possa alcançar as metas organizacionais.
- E A administração estratégica se inicia com uma avaliação da missão, das metas e das estratégias atuais da organização.

### QUESTÃO 3

Estudar a missão de uma organização é uma das tarefas mais importantes no desenvolvimento de um plano estratégico. Acerca da definição de missão de uma organização, assinale a opção correta.

- A A missão, cuja natureza é operacional, indica uma ação que precisa ser realizada.
- B Missão é o mesmo que objetivo principal.
- C Missão é o mesmo que meta.
- D A missão indica o papel ou função que a organização pretende cumprir na sociedade e o tipo de negócio em que pretende concentrar-se.
- E A missão corresponde à resposta à pergunta “Que resultados queremos atingir?”.

**QUESTÃO 4**

No contexto da gestão estratégica empresarial, a resposta à pergunta “Como nos distinguimos da concorrência?” define

- A a propaganda que a empresa irá utilizar.
- B as táticas de promoção de vendas.
- C as vantagens competitivas perante a clientela.
- D as vantagens competitivas que devem ser exploradas na propaganda da empresa.
- E a estratégia do porta-fólio.

**QUESTÃO 5**

A estratégia de negócios de uma organização corresponde ao conjunto de objetivos, planos e políticas estabelecidos para que a organização possa competir com êxito em seus mercados. A estratégia de negócios especifica a vantagem competitiva da organização e a forma de ela ser obtida e sustentada. Acerca da estratégia de negócios e do planejamento estratégico de uma organização, assinale a opção correta.

- A As declarações públicas de uma organização esclarecem mais sobre a verdadeira estratégia de negócios que as suas atitudes.
- B As declarações de visão são recurso para expressar a finalidade ou o motivo da existência de uma organização.
- C Na elaboração da declaração de visão ou missão, é aconselhável fazer valer a visão da alta gerência, para melhor orientação do posicionamento dos demais escalões.
- D O que se pretende com as declarações de visão e missão no planejamento estratégico é comunicar os valores, as aspirações e o objetivo da organização, para que os funcionários possam tomar decisões que sejam coerentes e apoiem esses objetivos.
- E Depois de elaboradas as declarações de visão e de missão, devem-se considerar coletivamente os insumos relevantes para o processo de planejamento estratégico: os produtos e serviços de que os clientes necessitam, os pontos fortes e os pontos fracos da concorrência, o ambiente em geral, a cultura e os recursos da própria organização.

**QUESTÃO 6**

Um aspecto-chave da estratégia de negócios é definir as competências centrais e o foco da organização. Duas atividades importantes da alta gerência são a de identificar e a de desenvolver as competências centrais de que uma organização irá precisar para executar sua estratégia de negócios com êxito. A respeito desse assunto, assinale a opção correta.

- A As atividades estratégicas são candidatas à terceirização como forma de se sustentar e ampliar a posição competitiva da organização.
- B As atividades terceirizadas são a base para a criação de novos produtos e serviços e constituem um fator básico na definição da competitividade da organização em longo prazo.
- C É benéfico terceirizar as atividades estratégicas, pois essa medida acarreta custo mais baixo e maior qualidade, sem perda de competitividade da empresa.
- D Uma competência central que seja facilmente imitável não oferece vantagem competitiva sustentável.
- E Além de darem acesso a vários mercados, as atividades terceirizadas devem estar intimamente ligadas aos benefícios-chave oferecidos pelo produto ou serviço.

**QUESTÃO 7**

A internacionalização de atividade empresarial está relacionada à competitividade global. Pode-se pensar na competitividade global como a viabilidade de longo prazo de uma empresa ou de uma organização, ou pode-se defini-la, no contexto de curto prazo, como o êxito atual de uma empresa no mercado, o qual mede a parcela do mercado ou a lucratividade. Pode-se falar também da competitividade de um país no sentido do êxito competitivo em vários tipos de mercado. Com relação a esse tema, assinale a opção correta.

- A Se, em um país, gasta-se mais em importações do que se recebe com exportações, há um desequilíbrio, o qual, sendo favorável, constitui um *deficit* comercial, que afeta a economia e a moeda desse país.
- B No comércio internacional, o país cuja produção seja mais eficiente tem menor vantagem comparativa agregada.
- C As principais alternativas para servir os mercados estrangeiros são exportação, licenciamento, franquia e investimento direto por meio de *joint venture* e de afiliadas estrangeiras totalmente controladas.
- D Embora os mercados internacionais não proporcionem muitas oportunidades, as empresas normalmente expandem suas atividades nesses mercados sem grandes dificuldades.
- E Terceirização global ou fonte global significa que, para os gerentes e as organizações, em um mundo cada vez mais sem fronteiras, é crítico aprender através das fronteiras.

**QUESTÃO 8**

Nos últimos anos, a maioria das organizações incorporou a Internet como parte de sua estratégia de tecnologia da informação. As empresas e as organizações sem fins lucrativos reconheceram o potencial da Internet para expandir suas operações globalmente, melhorando processos comerciais, alcançando novos clientes e aproveitando, ao máximo, seus recursos. A respeito do comércio eletrônico e do uso da Internet pelas empresas, assinale a opção correta.

- A *E-business* refere-se especificamente às trocas comerciais ou transações que ocorrem eletronicamente.
- B *E-commerce* pode ser definido como qualquer negócio realizado por meios eletrônicos em uma rede de computadores, em vez de um espaço físico.
- C As redes de intercâmbio eletrônico de dados (EDI) conectam os sistemas de computadores dos compradores e dos vendedores, para permitir a transmissão de dados estruturados primariamente para pedidos, distribuição e pagamentos e recebimentos.
- D A utilização do sistema de planejamento de recursos empresariais (ERP) permite que empresas rastreiem as interações dos clientes com as empresas e que os funcionários recuperem informações sobre transações passadas.
- E O sistema de administração do relacionamento com clientes é um sistema de informações em rede, que coleta, processa e fornece informações sobre todo o empreendimento de uma organização, desde a identificação das necessidades dos clientes e o recebimento dos pedidos até a distribuição de produtos e recibos de pagamentos.

**QUESTÃO 9**

No momento em que ocorre a separação entre a propriedade e a gestão das empresas, iniciam-se os problemas de governança corporativa, decorrentes de questões que envolvem alinhamento de interesses entre as partes, motivação, assimetria de informação e propensão a risco. Acerca da governança corporativa, assinale a opção correta.

- A As boas práticas de governança corporativa apontam para a integração cada vez mais íntima entre decisão estratégica e execução.
- B É função principal das práticas de governança corporativa assegurar que os executivos persigam os objetivos determinados pelos proprietários ou pelos responsáveis pelas decisões estratégicas e, não, pelos seus próprios interesses.
- C A razão principal das preocupações da governança nas organizações é a de ajustar os modelos mentais e os paradigmas condicionantes da visão de mundo dos gestores de modo que sejam suas vias de libertação e, não, suas prisões psíquicas.
- D A prática mais difundida entre as empresas é a de integração cada vez maior entre o órgão político-estratégico de representação dos associados — o conselho de administração — e o órgão de execução — a diretoria ou outro órgão semelhante (superintendência executiva, gerência executiva etc.).
- E Os chamados problemas de agência estão relacionados à atuação deficiente dos setores responsáveis por administrar a imagem da organização perante o seu público externo.

**QUESTÃO 10**

A respeito das cooperativas, e especialmente das cooperativas de crédito, assinale a opção correta.

- A Os usuários dos serviços das cooperativas de crédito são também os donos do negócio, mas os riscos e responsabilidades a que estão sujeitos são maiores que os dos usuários de outro tipo de instituição financeira.
- B Os componentes da administração e do conselho fiscal equiparam-se aos administradores das sociedades anônimas para efeito de responsabilidade criminal.
- C Não há impedimento, no que se refere à governança, de um mesma pessoa acumular funções de natureza executiva em cooperativas singulares, cooperativas centrais e (ou) confederações.
- D O conselho fiscal, subordinado ao conselho de administração, deve ater-se a assuntos de natureza contábil, relacionados à análise de balancetes e das demonstrações financeiras do exercício social.
- E As cooperativas de crédito têm seu capital negociado em mercado de ações, estando, assim, sujeitas a escrutínio de investidores.

**QUESTÃO 11**

O enorme crescimento do comércio internacional nos últimos anos resultou em uma economia global, que interliga as economias de todas as nações no que alguns denominam aldeia global. Os eventos econômicos de um país afetam as economias de todos os países. Uma recessão em um país afeta todos os outros países, e a recessão de um país pode tornar-se uma recessão global. A respeito do comércio internacional, assinale a opção correta.

- A Embora as exportações norte-americanas de mercadorias e serviços tenham aumentado consideravelmente nas últimas décadas, elas não aumentaram tão rápido quanto as importações. O resultado disso é um *deficit* cada vez maior na balança comercial dos Estados Unidos da América com outros países, o que os torna o país que mais deve no mundo atualmente.
- B A queda no valor do dólar torna os bens importados mais baratos para os norte-americanos, mas, ao mesmo tempo, torna suas exportações mais caras para os consumidores estrangeiros, o que diminui a demanda de produtos locais. Com o dólar mais desvalorizado, os produtos norte-americanos são menos desejáveis (ou menos competitivos) nos mercados estrangeiros, e as importações, mais desejáveis nos mercados norte-americanos.
- C A tendência de redução do comércio dentro dos blocos comerciais e de crescimento do comércio bilateral faz que o escopo das operações das empresas internacionais tenda a deslocar-se do global para o nacional.
- D Dado que mudanças nas taxas de câmbio influenciam o comércio internacional, a atual valorização do real frente ao dólar norte-americano faz que os produtos brasileiros se tornem mais competitivos que no passado, nos mercados internacionais.
- E Diante da instabilidade das condições financeiras internacionais, muitas empresas têm procurado concentrar suas operações no mercado interno de seus países e pressionado seus governos a criarem barreiras ao comércio internacional.

**QUESTÃO 12**

A competição em nível global, o aumento dos recursos destinados à produção de bens e serviços, o progresso da ciência e da tecnologia e a facilidade de comunicação e de informação tornaram os clientes de empresas muito mais exigentes. Assim, elas têm de reformular constantemente seus processos produtivos e seus produtos e serviços, para sobreviverem no mercado. Nesse contexto, a empresa pode lançar mão da gestão da qualidade total. Acerca desse sistema de administração e modo de gestão, assinale a opção correta.

- A No sistema da qualidade total, a empresa deve voltar-se totalmente para o sistema de produção e para a eficiência no modo de produzir.
- B A gestão pela qualidade total deve ser implantada primordialmente junto às pessoas que participam diretamente da produção e da prestação de serviços.
- C A gestão da qualidade total é uma abordagem baseada na filosofia do controle centralizado.
- D Qualidade é o conjunto de características de um produto ou serviço que sustentam sua capacidade de atender a necessidades explícitas ou implícitas.
- E Os japoneses usam a palavra *kaizen* para definir um padrão (referência) em relação ao qual se pode comparar o desempenho de uma empresa.

**QUESTÃO 13**

Em razão do dinamismo do mundo, com mudanças nos desejos dos clientes, nos produtos, no *mix* de produtos e na tecnologia, o mercado competitivo exige que os processos se modifiquem e passem por uma reengenharia. A respeito desse tema, assinale a opção correta.

- Ⓐ A reengenharia de processos requer a melhoria gradual e contínua de pessoas, equipamentos, fornecedores, materiais e procedimentos.
- Ⓑ Na reengenharia de processos, a palavra *kaizen* corresponde a um infinito processo de melhoria contínua, que deve ser implantado de forma radical.
- Ⓒ A reengenharia de processos é o repensar fundamental e o reprojeto radical dos processos do negócio de uma organização, para se conseguirem melhorias drásticas no desempenho.
- Ⓓ Um círculo da qualidade é composto por um grupo de empregados que se encontra regularmente para projetar melhoramentos radicais no processo produtivo e aplicar a este a reengenharia.
- Ⓔ Para ser eficaz, a reengenharia de processos deve fundamentar-se no estabelecimento e na conquista gradual de metas cada vez mais elevadas.

**QUESTÃO 14**

Com o aumento da competitividade gerado pela globalização, as instituições financeiras e as empresas em geral se obrigam a aprender novas tecnologias, abrir novas frentes de comercialização e aumentar a escala de produção. A solução adotada por algumas empresas consiste na compra de empresas competidoras ou na fusão com algumas delas. Acerca da fusão de empresas no âmbito do Sistema Financeiro Nacional (SFN), assinale a opção correta.

- Ⓐ A fusão ou a incorporação de grandes empresas trazem dificuldades não só em relação à obtenção da aprovação das autoridades para sua concretização, mas, principalmente, em relação à administração de culturas organizacionais diferentes, e à, quase sempre, inevitável dispensa de empregados, alguns de alto nível.
- Ⓑ O número de fusões e incorporações tem apresentado decréscimo a cada ano, provocando grande desconcentração em muitos mercados.
- Ⓒ Destaca-se, na atualidade global, a preocupação com a possibilidade de elevação exagerada da competição, com concorrência predatória, de conseqüências danosas ao mercado, em decorrência das fusões, aquisições e incorporações.
- Ⓓ A globalização aumentou consideravelmente os investimentos e os processos de fusão, aquisição e incorporação de empresas. Esses processos, por sua vez, têm proporcionado a globalização da oferta, facilitada pela desconcentração nos negócios.
- Ⓔ Nas fusões e aquisições de empresas e nas alianças, as empresas envolvidas mantêm sua identidade e autonomia.

**QUESTÃO 15**

Assinale a opção correta acerca das fusões e aquisições no âmbito do SFN.

- Ⓐ Nos últimos quarenta anos, marcados pelo processo inflacionário, as reformas institucionais e as grandes mudanças legais e normativas do SFN foram determinadas, em grande medida, pelo processo de combate à inflação. O longo período de convivência com o processo inflacionário permitiu que ganhos proporcionados pelos passivos não remunerados, como os depósitos à vista, e os recursos em trânsito, compensassem ineficiências administrativas e, até mesmo, concessões de crédito de liquidação duvidosa.
- Ⓑ Diante do quadro de estabilidade de preços, desejado pela sociedade brasileira após várias tentativas frustradas, verificou-se desnecessária a promoção, pelas instituições financeiras, de fusões e aquisições como forma de implementar ajustes para sua sobrevivência nesse novo ambiente econômico.
- Ⓒ Uma crise de credibilidade não seria um evento de relevância maior no que se refere à indústria bancária brasileira, visto que uma corrida aos bancos poderia ser resultante da perda de credibilidade de poucos, sem alcançar as características de efeito dominó, capaz de provocar transtornos graves para todos, inclusive nos setores produtivos da economia.
- Ⓓ Hoje, os bancos já não são fundamentais para o processo de crescimento sustentado da economia brasileira, razão por que, a partir da década passada, o Banco Central do Brasil deixou de implantar programas de estímulo às fusões no setor bancário, tal como tem ocorrido em outros países.
- Ⓔ O SFN apresenta evidências de que o número de bancos deverá aumentar, mas o sistema será menor, pois, embora deva crescer junto com a economia, mais e mais pessoas e empresas deverão demandar menos os serviços bancários. Mesmo com o processo de fusões e incorporações, haverá expressivo aumento no número de bancos, embora os serviços bancários e o crédito devam ficar bem mais onerosos para a população.

**QUESTÃO 16**

As distinções entre organizações estrangeiras e domésticas estão se tornando cada vez mais difusas, e o mundo, rapidamente, um único mercado global. Por isso, a expansão internacional pode levar as organizações a maior lucro, eficiência e capacidade de resposta. Nesse contexto, considerando as alianças internacionais e as equipes globais, assinale a opção correta.

- Ⓐ Os contratos de licenciamento, que estão incluídos entre as modalidades de alianças estratégicas, tendem a dominar o futuro das organizações. Em lugar da competição individual entre empresas, grupos de empresas independentes — fornecedores, clientes e até concorrentes — se juntarão para compartilhar habilidades, recursos, custos e acesso recíproco aos respectivos mercados. Os gerentes precisam aprender a cooperar, além de competir.
- Ⓑ Dados os custos das novas tecnologias, os consórcios de organizações são frequentemente firmados por empresas de fabricação que capitalizam a difusão de novas tecnologias de modo rápido e barato, obtendo, ao mesmo tempo, a vantagem de vendas lucrativas no mercado mundial.
- Ⓒ O tipo de consórcio denominado organização virtual tem sido cada vez mais utilizado e oferece uma via promissora para a competição mundial no futuro. A organização virtual é um grupo, em contínua evolução, de empresas que se unem para explorar oportunidades específicas ou obter vantagens estratégicas e depois se separam quando os objetivos são alcançados.
- Ⓓ Nas *joint ventures*, grupos de trabalho constituídos de membros multinacionais cujas atividades abrangem vários países, os líderes e membros das equipes de trabalho devem aprender a acomodar-se a seus recíprocos valores e antecedentes culturais e a trabalhar juntos de maneira harmoniosa, normalmente em condições de mudança rápida.
- Ⓔ As equipes globais, também chamadas transnacionais, são entidades distintas, tendo duas ou mais empresas participantes como patrocinadoras. São utilizadas para compartilhar desenvolvimento e custos de produção e o ingresso em novos mercados.

**QUESTÃO 17**

As organizações enfrentam um dilema. Os gerentes preferem organizar as atividades diárias de forma previsível e rotineira. Entretanto, a mudança, e não a estabilidade, é a ordem natural das coisas no ambiente global de hoje. Dessa forma, as organizações precisam incorporar a mudança e também a estabilidade, para facilitar a inovação e a eficiência. A respeito desse tema, assinale a opção correta.

- Ⓐ Nas empresas, a maior parte das mudanças é radical, mas existe uma ênfase crescente na necessidade da mudança incremental.
- Ⓑ Para se obterem inovações técnicas, preocupação da maioria das organizações, deve-se desenvolver uma estrutura funcional que incentive a ordem e a disciplina dos empregados, que assegura unidade de ação frente ao desconhecido.
- Ⓒ Em face da dificuldade na implementação da mudança, uma liderança forte é necessária para orientar os empregados na turbulência e na incerteza, e construir comprometimento com a mudança em toda a empresa.
- Ⓓ Nos casos de mudança de estratégia e de cultura, a abordagem de baixo para cima normalmente é superior à abordagem oposta, pois estimula o fluxo de idéias.
- Ⓔ Novos produtos e serviços normalmente requerem cooperação entre diversos departamentos, de modo que a interligação proporcionada pela abordagem no nível dos altos dirigentes é parte essencial do processo de inovação.

**QUESTÃO 18**

Com relação às táticas políticas de utilização do poder para influenciar, no gerenciamento das organizações, resultados de decisão, assinale a opção correta.

- Ⓐ Formar coalizões possibilita que as redes administrativas sejam expandidas mediante o contato com outros gerentes ou mediante a cooptação de dissidentes. A primeira opção pode concretizar-se por meio do processo de contratação, transferência e promoção, e colocar em cargos-chave pessoas simpáticas aos resultados do departamento pode ajudar a alcançar metas departamentais. A outra possibilidade, a cooptação, é o ato de convencer um dissidente a participar da rede.
- Ⓑ Na expansão das redes administrativas, o gerente deve dedicar tempo para conversar com outros gerentes e convencê-los de seu ponto de vista, sendo as decisões mais importantes tomadas fora das decisões formais. Os gerentes discutem os problemas entre si e, um a um, chegam a acordos. Nesse sentido, gerentes eficazes são aqueles que se misturam, reunindo-se em grupos de dois ou três, para resolver questões-chave.
- Ⓒ Ao controlar as premissas da decisão, os gerentes podem exercer maior influência em áreas nas quais possuem legitimidade e experiência reconhecidas. Se uma requisição estiver dentro do domínio de tarefas do departamento e for condizente com o interesse adquirido do departamento, os demais departamentos tenderão a atendê-la. Os membros do departamento também podem identificar consultores externos, ou outros especialistas, e trazê-los para apoiar sua causa dentro da organização.
- Ⓓ Para se garantir o aumento da legitimidade e da especialização, devem-se restringir os limites de uma decisão. Uma técnica possível para tanto é escolher ou limitar as informações fornecidas a outros gerentes. Um método comum é envidar os melhores esforços do departamento, como apresentar seletivamente critérios favoráveis. Critérios objetivos nem sempre funcionam, mas constituem passo valioso para tal garantia.
- Ⓔ A atividade política é eficaz apenas quando as metas e necessidades são explicitadas para que a organização possa responder. Os gerentes devem negociar agressivamente e ser persuasivos. Uma proposta agressiva pode ser aceita porque os outros gerentes não dispõem de alternativas melhores. Além disso, uma proposta explícita frequentemente receberá tratamento favorável em desfavor de alternativas ambíguas e menos definidas. O comportamento político eficaz exige do gerente veemência e coragem de correr riscos para, pelo menos, tentar alcançar os resultados desejados.

**QUESTÃO 19**

Conflito, poder e política são resultados naturais da atividade da organização. As diferenças de metas, experiências e tarefas são necessárias para a excelência organizacional, mas essas diferenças podem lançar o grupo em conflito. Considerando que os gerentes devem utilizar o poder e a política para administrar e resolver conflitos, assinale a opção correta.

- A** De acordo com o modelo racional de organização, as metas de uma organização não são específicas ou harmônicas. Os departamentos possuem diferentes valores e interesses e, por isso, os gerentes entram em conflito. As decisões devem ser tomadas na base do poder e da influência política. Negociação, persuasão e formação de coalizão devem decidir os resultados.
- B** Segundo o modelo político de organização, as organizações possuem metas específicas e os problemas podem ser resolvidos logicamente.
- C** As fontes verticais do poder incluem cargo formal, recursos, controle das premissas de decisão e centralidade de rede. À medida que as organizações enfrentam aumento da competição e incerteza ambiental, aumentar o poder dos dirigentes de nível médio e de empregados de nível mais baixo pode ajudar a organização a ser mais competitiva.
- D** Os processos horizontais de poder tornam alguns departamentos mais poderosos do que outros. Fatores como dispositivos de integração, confronto e negociação, consulta intergrupar, rotação de membros, missão compartilhada e metas superordenadas determinam a maior ou menor influência de cada departamento.
- E** Embora o conflito e o comportamento político sejam naturais e possam ser utilizados para finalidades benéficas, os gerentes devem se empenhar em fortalecer a colaboração para que o conflito entre grupos não se torne forte demais. Entre as táticas de fortalecimento da colaboração, destacam-se a dependência, os recursos e a insubstituibilidade.

**QUESTÃO 20**

Os gerentes precisam ser capazes de avaliar os relatórios financeiros que comparam o desempenho de sua organização com os dados anteriores ou com as normas vigentes. Essas comparações lhes permitem observar se a organização está melhorando e se ela é competitiva com as outras no mercado. Acerca da análise financeira e da interpretação de seus números, assinale a opção correta.

- A** O índice de liquidez mede o desempenho interno com relação às atividades-chave definidas pela gerência.
- B** O índice de atividade indica a habilidade de uma organização em cumprir suas obrigações atuais de dívida.
- C** Os gerentes devem analisar os lucros de uma empresa e estudar os índices de atividade, que declaram os lucros em relação a uma fonte de lucros, como as vendas ou os ativos. Um índice de atividade importante corresponde à margem de lucro sobre as vendas, que é calculada como a renda líquida dividida pelas vendas. Similarmente, a margem bruta é o lucro bruto (antes dos impostos) dividido pelo total de vendas.
- D** Constitui medida da liquidez o retorno sobre o total de ativos (ROA), que é uma porcentagem representativa do que uma empresa obteve dos seus ativos, computada como lucro líquido dividido pelo total de ativos. O ROA é uma medida valiosa de comparação entre a habilidade de uma empresa em gerar ganhos e outras oportunidades de investimento. Em termos básicos, a empresa deve ser capaz de ganhar mais usando os ativos do que colocando esse mesmo investimento no banco.
- E** Alavancagem se reflete no financiamento de atividades com dinheiro emprestado. Uma empresa pode usar alavancagem para fazer que seus ativos produzam mais do que produziriam por conta própria. No entanto, muito empréstimo pode colocar a organização em tal risco que ela não consiga fazer a restituição de suas dívidas. Os gerentes, portanto, devem rastrear seu índice de endividamento geral, ou o total da dívida dividido pelo total de ativos, para ter certeza de que ele não excede um nível considerado aceitável.

**QUESTÃO 21**

Após avaliar os diferentes segmentos de mercado, a empresa deve decidir quais e quantos deles deve atender. Acerca dos padrões de seleção de mercado-alvo que a empresa pode considerar, assinale a opção correta.

- A** Por meio da cobertura ampla de mercado, a empresa alcança uma forte posição de mercado no segmento em que possui mais conhecimento de suas necessidades e obtém reputação especial.
- B** Pela especialização seletiva, a empresa seleciona alguns segmentos, todos eles devidamente atraentes e apropriados, conforme os recursos e objetivos definidos. Pode haver pouca ou nenhuma sinergia entre os segmentos, mas, para ser relacionado, cada um deles tem de prometer ser fonte de lucro.
- C** Na segmentação por produtos, a empresa concentra-se em atender a muitas necessidades de um grupo específico de consumidores.
- D** Na especialização por mercado, a empresa concentra-se na fabricação de um produto vendido a diversos segmentos.
- E** Mediante a cobertura ampla de mercado, a empresa seleciona alguns segmentos, todos eles devidamente atraentes e apropriados, conforme os recursos e objetivos definidos. Pode haver pouca ou nenhuma sinergia entre os segmentos, mas, para ser selecionado, cada um deles tem de ser fonte de lucro.

**QUESTÃO 22**

Uma empresa empreendedora, depois de aberta, geralmente passa por cinco estágios distintos de crescimento: empresa nova; sobrevivência; sucesso; decolagem; maturidade. Cada estágio requer habilidades administrativas diferentes. As funções administrativas de planejamento, organização, liderança e controle devem ser trabalhadas para cada estágio de crescimento. Acerca desses cinco estágios de crescimento de uma empresa empreendedora, assinale a opção correta.

- A Em uma empresa nova, os problemas principais consistem na produção do produto ou serviço e na obtenção de clientes. As questões-chave que os gerentes enfrentam são: Conseguiremos ter clientes suficientes? Sobreviveremos? Temos dinheiro suficiente?
- B Na fase de sobrevivência, a empresa já obteve ganhos financeiros substanciais, mas começa a perder as vantagens de ser pequena, incluindo-se a flexibilidade e o espírito empreendedor. Uma empresa nesse estágio tem empregados e recursos financeiros para começar a agir como uma empresa madura, com planejamento detalhado e sistemas de controle.
- C Na fase de sucesso, o problema principal consiste no modo de crescimento rápido e no financiamento desse crescimento. O proprietário precisa aprender a delegar e a empresa precisa encontrar recursos financeiros suficientes para investir em maior crescimento. Esse é um período essencial na vida de um empreendimento, que, se for administrado apropriadamente, pode se tornar uma grande empresa. Nesse estágio, outro problema enfrentado pela empresa é descobrir maneiras de manter as vantagens da pequena empresa à medida que ela cresce.
- D Para atingir a maturidade, a empresa precisa demonstrar que é uma entidade trabalhável. Nessa fase, as preocupações estão relacionadas com as finanças — gerar fluxo de caixa suficiente para operar e certificar-se de que as receitas superam as despesas. Durante esse período, a organização crescerá em tamanho e rentabilidade.
- E Na fase de decolagem, as preocupações estão relacionadas com as finanças — gerar fluxo de caixa suficiente para operar a empresa e certificar-se de que as receitas superam as despesas.

**QUESTÃO 23**

A administração estratégica envolve três níveis de análise: o macroambiente da empresa, o setor em que ela opera e a empresa em si, que opera dentro de uma complexa rede de dinâmicas forças ambientais.

Peter I. Wright *et al.* *Administração estratégica: conceitos*. São Paulo: Atlas, 2000 (com adaptações).

Considerando o trecho acima, assinale a opção correta.

- A A análise das forças competitivas permite identificar as variáveis que interferem na rentabilidade da empresa.
- B O estabelecimento de barreiras de entrada reduz a abrangência de atuação dos concorrentes atuais da empresa.
- C O diagnóstico acerca das habilidades e competências pessoais existentes é resultado da análise setorial.
- D A análise do ambiente interno permite identificar ameaças ao alcance dos objetivos organizacionais.
- E O macroambiente é composto por vários fatores controláveis pelas empresas, denominados variáveis ou forças macroambientais e geradores de oportunidades de negócio.

**QUESTÃO 24**

Gestão estratégica pode ser definida como os planos da alta administração para alcançar resultados que sejam consistentes com a missão e os objetivos gerais da organização. A esse respeito, assinale a opção correta.

- A O processo de gestão estratégica se caracteriza pela alta relevância das estratégias estabelecidas, o que influencia na definição da missão e da visão organizacionais.
- B O estabelecimento de estratégias empresariais depende da estrutura organizacional instalada.
- C Após a implementação das estratégias empresariais, a organização deve cuidar para que elas não sofram alterações antes dos prazos de avaliação estabelecidos no cronograma inicial.
- D O propósito da gestão estratégica é a criação de riqueza para os acionistas da empresa por meio da satisfação das necessidades de clientes, empregados, fornecedores e outros *stakeholders*.
- E O motivo da existência de uma organização é identificado por meio da sua declaração de visão.

**QUESTÃO 25**

Acerca do planejamento estratégico, assinale a opção correta.

- A O planejamento estratégico consiste em um processo relacionado à tomada de decisões futuras para promover o alcance dos objetivos organizacionais.
- B O planejamento operacional envolve mais riscos que o planejamento estratégico.
- C A verificação do andamento do planejamento estratégico e a comparação do resultado alcançado com o resultado esperado são atividades da fase de retroalimentação ou *feedback*.
- D A existência de empregados altamente capacitados e comprometidos, de recursos financeiros abundantes e de parque tecnológico moderno em uma organização caracteriza um conjunto de oportunidades a serem exploradas pela organização.
- E Por meio da ferramenta análise SWOT ou matriz SWOT, é possível identificar mercados a serem explorados e produtos a serem desenvolvidos pela organização.

**QUESTÃO 26**

O empreendedorismo, gradativamente, vem se firmando como uma grande possibilidade de opção profissional, junto com a atuação dos profissionais em grandes organizações e na área pública. Atualmente, procura-se estimular o fomento e a geração de novos empreendimentos e, mesmo que não se tenha um negócio próprio, o que se espera de quem trabalha nas organizações é que tenha espírito empreendedor e aja como se dono fosse.

Mirian Palmeira. **Empreendedorismo e plano de negócio**. In: Sérgio Bulgacov (Org.). **Manual de gestão empresarial**. São Paulo: Atlas, 1999 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens a seguir, concernentes a empreendedorismo.

- I As habilidades relacionadas ao perfil empreendedor são comprovadamente características pessoais e, por isso, dificilmente são desenvolvidas por meio de treinamentos.
- II Introdução de produtos e serviços inovadores, abertura de novos mercados e aversão a riscos são características da atividade empreendedora.
- III Busca de oportunidades, persistência, iniciativa e comprometimento são características do profissional empreendedor.
- IV Para exercer plenamente o papel de empreendedor, a pessoa interessada precisa abrir seu próprio negócio.
- V Desconhecimento do mercado e do negócio, falta de habilidades administrativas, planejamento inadequado e insuficiência de capital são algumas das principais causas de insucesso em pequenos empreendimentos.

A quantidade de itens certos é igual a

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

**QUESTÃO 27**

Acerca da elaboração, análise, avaliação e gerenciamento de projetos, assinale a opção correta.

- A O desenvolvimento de um novo modelo de atendimento bancário, a execução da rotina de pagamentos a fornecedores, a especificação de equipamentos e sistemas para automatizar determinadas operações e o desenho de um novo produto de captação de clientes de baixa renda caracterizam corretamente objetivos de projetos.
- B Projetos e atividades operacionais são, ambos, contínuos e repetitivos.
- C Considerando-se o inter-relacionamento entre a gestão de projetos e o planejamento estratégico, é correto afirmar que a elaboração do planejamento estratégico é influenciada pelas ações da gestão de projetos.
- D Dependendo de sua complexidade, um projeto pode ter duração finita ou permanente.
- E O gerenciamento de riscos em projetos busca identificar, analisar, monitorar e controlar os riscos.

**QUESTÃO 28**

Em termos gerais, o controle interno é um processo implementado nos bancos com o objetivo de assegurar que seus objetivos sejam atingidos. A esse respeito, julgue os itens a seguir.

- I Os controles internos de um banco devem prever a definição clara de responsabilidades das unidades organizacionais.
- II Caso uma instituição financeira mantenha sob gestão de uma mesma unidade várias atividades relacionadas ao processo de crédito, entre elas, a análise de risco de clientes, a liberação dos recursos e a verificação documental do processo de concessão, nessa situação, está configurada a inexistência de segregação de funções com interesses conflitantes.
- III A auditoria interna e a unidade de segurança patrimonial não fazem parte do sistema de controle interno dos bancos.
- IV Por ser uma questão específica de comportamentos e posturas dos dirigentes e empregados, de responsabilidade das unidades de gestão de pessoas, a promoção de padrões de conduta ética não faz parte do sistema de controle interno dos bancos.
- V Além do alcance dos resultados relacionados aos objetivos de desempenho operacional, compete aos controles internos assegurar a confiabilidade das informações contábeis e financeiras.

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 29**

Acerca das noções de *compliance* e riscos na atividade bancária, assinale a opção correta.

- A A função *compliance* nos bancos tem características e métodos próprios e não faz parte do sistema de controles internos.
- B Se o gerente de uma agência bancária descumprir cláusulas de um contrato com um cliente, de modo que este tenha a possibilidade de buscar a respectiva reparação na justiça, é correto afirmar que o gerente expôs o banco ao risco de *compliance*.
- C A adequação de um banco às normas relacionadas aos seus produtos e serviços é objeto da função *compliance*.
- D Após a identificação de um risco e sua avaliação quanto aos impactos negativos nos seus negócios, ao banco só resta adotar ações de mitigação do risco identificado para impedir que ele se concretize e provoque perdas financeiras.
- E Após a identificação dos fatores internos e externos que possam provocar impactos negativos no alcance dos objetivos organizacionais, apenas os fatores que podem ser mensurados numericamente devem ser objeto de avaliação.

**QUESTÃO 30**

Governança corporativa é o conjunto de práticas administrativas que visam otimizar o desempenho da empresa. Com base nesse conceito, assinale a opção correta.

- A A governança corporativa busca assegurar que a direção executiva ou gestão empresarial de uma organização seja exercida pelos seus proprietários.
- B A governança busca minimizar o risco de agenciamento ou conflito de agência, que consiste no conflito entre os sócios majoritários e os sócios minoritários de uma organização.
- C Transparência e equidade são princípios de boa governança corporativa.
- D Responsabilidade corporativa é um princípio de governança corporativa que tem como objetivo a prestação de contas da atuação dos agentes de governança e a definição do nível de responsabilidade pelos atos que estes praticam.
- E Cabe à gestão empresarial ou diretoria executiva a supervisão do relacionamento entre os executivos da organização e entre os executivos e os fornecedores, clientes, concorrentes e colaboradores.

**QUESTÃO 31**

A gestão do conhecimento nas organizações tem-se caracterizado como uma frente estratégica que visa imprimir novo diferencial aos seus resultados. Quanto a esse tema, assinale a opção correta.

- A Conhecimento organizacional é a capacidade de uma empresa de criar um novo conhecimento, difundi-lo na organização como um todo e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas.
- B O conhecimento não é difundível e se auto-reproduz.
- C O conhecimento é, sobretudo, explícito e orientado para a ação.
- D Nas organizações, o conhecimento está embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais.
- E O conhecimento tem origem e é aplicado nos sistemas de informação gerencial.

**QUESTÃO 32**

Com referência à gestão por competências, assinale a opção correta.

- A As competências pessoais são aquelas específicas a cada uma das áreas vitais da empresa e estão presentes entre os grupos e pessoas de cada uma delas.
- B O mapeamento de competências pretende apenas identificar as competências necessárias para concretizar a estratégia corporativa.
- C Só é possível identificar as competências organizacionais e humanas por meio de questionário estruturado.
- D As organizações que têm foco em gestão por competências são mais flexíveis e focadas nos clientes.
- E A gestão de competências restringe-se à etapa de elaboração de um plano de desenvolvimento de competências.

**QUESTÃO 33**

Acerca da gestão do capital intelectual nas organizações, assinale a opção correta.

- A O capital intelectual é composto pelo capital humano (talentos e habilidades dos funcionários) e pelo capital estrutural interno (sistemas administrativos internos) e externo (apoio e interesse dos clientes e idoneidade e rapidez dos fornecedores).
- B É suficiente investir nas pessoas para se gerar vantagem competitiva para a empresa.
- C O capital humano é basicamente formado pelos talentos dos clientes e fornecedores da organização.
- D Na gestão do capital intelectual, a área de gestão de pessoas é a responsável pelo sucesso dos resultados.
- E Os empregados que ocupam o nível operacional são os que devem contribuir para a formação do capital intelectual da organização, mas, para isso, deve haver uma política clara.

**QUESTÃO 34**

No que se refere à gestão do desempenho, assinale a opção correta.

- A A avaliação por múltiplas fontes pode incluir avaliação dos pares, do superior, dos subordinados, dos clientes e dos fornecedores, além da auto-avaliação.
- B Não há necessidade de o sistema de gestão de desempenho ser vinculado à gestão estratégica da organização.
- C Na gestão de desempenho, o foco maior deve ser na punição, mais do que na recompensa.
- D Gestão de desempenho é o gerenciamento do desempenho do indivíduo ou da equipe, que inclui apenas o seu planejamento e sua avaliação.
- E Esse tipo de gestão deve envolver o controle dos comportamentos, de modo a gerar subserviência e submissão.

**QUESTÃO 35**

Assinale a opção correta quanto à gestão da cultura organizacional.

- A O diagnóstico da cultura de uma organização deve ser realizado por técnicas qualitativas e quantitativas.
- B A mudança de cultura organizacional acontece de forma rápida.
- C A cultura organizacional só pode ser identificada no modo de as pessoas se vestirem e se comunicarem e no leiaute das salas.
- D A cultura organizacional é baseada especificamente nos valores das pessoas que compõem a instituição.
- E É possível alterar substancialmente a cultura de uma organização mediante a instituição de novas regras para o trabalho.

**QUESTÃO 36**

Quanto à prática de alinhar a gestão de pessoas ao planejamento estratégico, assinale a opção correta.

- A** Os processos de recrutamento e seleção têm-se modificado, no sentido de usar novas técnicas, capazes de identificar pessoas com adaptação ao trabalho.
- B** O que se espera do profissional de recursos humanos é que ele seja capaz de adaptar pessoas ao trabalho.
- C** A gestão de pessoas pode ser conceituada como um conjunto de políticas e práticas de uma organização definidas para orientar a forma de controle das pessoas.
- D** Planejar estrategicamente a gestão de pessoas na organização significa pensar a organização como um todo em sua relação com o ambiente, em uma perspectiva de passado.
- E** A gestão estratégica de pessoas contribui para gerar vantagem competitiva sustentável por promover o desenvolvimento de habilidades, aprimorar as relações sociais e gerar conhecimento.

**QUESTÃO 37**

Com referência às premissas que fundamentam a implementação da gestão por competências em uma organização, assinale a opção correta.

- A** Competências organizacionais são relacionadas ao indivíduo ou à equipe de trabalho e as competências humanas dizem respeito à organização como um todo ou a uma de suas unidades.
- B** A gestão por competências não é e jamais pode ser um modelo fechado. Ela deve ser adequada a cada empresa, respeitando-se cada identidade organizacional.
- C** A gestão por competência indica que as organizações devem desenvolver nas pessoas suas habilidades aplicáveis ao trabalho, de forma individual e direcionada.
- D** Gestão de competências e gestão de desempenho são temas diferentes, que não se relacionam.
- E** A gestão por competência é um processo estanque, que direciona suas ações para recrutamento e seleção, treinamento, gestão de carreira, avaliação de desempenho e formalização de alianças estratégicas.

**QUESTÃO 38**

Quanto ao tema gestão do conhecimento, assinale a opção correta.

- A** Os ativos tangíveis, conhecidos também como capital intelectual, estão disseminados por toda a organização.
- B** A era do conhecimento é caracterizada pelo fato de as fontes fundamentais de riqueza serem os ativos tangíveis e a comunicação.
- C** Gestão do conhecimento é a gestão dos ativos intangíveis, baseada, sobretudo, na competência dos colaboradores de determinada organização.
- D** O conhecimento procedural é transmissível em linguagem formal e sistemática e proporciona ao indivíduo o saber (entender e compreender) sobre determinados fatos e eventos, mas não lhe permite agir.
- E** O conhecimento declarativo é pessoal, específico ao contexto, difícil de ser formulado e comunicado. Envolve modelos mentais que estabelecem e manipulam analogias.

**QUESTÃO 39**

Muitas metáforas podem ser usadas na tentativa de explicar o funcionamento das organizações. Nesse sentido, o modelo de Morgan (1996) propõe a metáfora das organizações como

- A** organismos de desenvolvimento da organização burocrática: máquinas feitas de partes que se interligam, cada uma desempenhando um papel claramente definido no funcionamento do todo.
- B** máquinas: com o objetivo de compreender e administrar as necessidades organizacionais e as relações com o ambiente, sendo diferentes tipos de organizações como pertencentes a diferentes espécies.
- C** cérebros: baseia-se na importância do processamento de informações, aprendizagem e inteligência; cérebro como um computador, cérebro como um holograma.
- D** sistemas políticos: realidades socialmente construídas sustentadas por um conjunto de idéias, valores, normas, rituais e crenças.
- E** culturas: sistemas de governo baseados em vários princípios políticos que legitimam diferentes tipos de regras, assim como os fatores específicos que delineiam a política da vida organizacional.

**QUESTÃO 40**

Com referência à análise comparativa entre os métodos de gestão de desempenho centrados em comportamento (CComp) e aqueles centrados em resultado (CRes), assinale a opção correta.

- A** Os CComp estão relacionados aos resultados dos grupos ocupacionais e os CRes, ao desempenho da organização.
- B** Os CComp estão voltados para o desempenho do empregado e os CRes, para o desempenho das equipes.
- C** Os CComp estão voltados para avaliação de traços de personalidade e os CRes, para avaliação do trabalho.
- D** Os CComp estão relacionados aos resultados dos indivíduos.
- E** Os CComp estão relacionados apenas aos resultados dos grupos ocupacionais.

**QUESTÃO 41**

O entretenimento é uma das atividades do setor de serviços que apresenta grande visibilidade social. O apoio financeiro, na forma de patrocínio, a empreendimentos como circos, pode trazer vantagens para a imagem de uma empresa. Acerca desse assunto e considerando a responsabilidade socioambiental e ética, assinale a opção correta.

- A** O apoio financeiro para a montagem de um circo de grande porte, com a presença de animais em seus espetáculos, e a associação desse evento à imagem da empresa financiadora são sempre iniciativas de retorno mercadológico seguro.
- B** A decisão sobre a presença de animais em circos envolve precipuamente aspectos financeiros e de infra-estrutura e prescinde da avaliação de aspectos éticos.
- C** Cuidados inerentes ao circo, tais como a procedência dos animais, não devem influenciar a decisão de uma empresa em se associar a esse circo, uma vez que essas preocupações são internas do circo e, portanto, posteriores à associação pretendida.
- D** Se os animais são bem tratados no cativeiro do circo, a associação de uma empresa com esse empreendimento tem respaldo irrestrito sob o aspecto ético.
- E** Uma empresa pode justificar, ao menos teoricamente, a privação de liberdade dos animais do circo que ela apóie financeiramente, com o argumento de que o sacrifício individual desses animais pode ser compensado pelos benefícios potenciais proporcionados à população silvestre das espécies aprisionadas, provenientes do conhecimento da fauna propiciado pelo circo.

**QUESTÃO 42**

A postura de responsabilidade socioambiental do BB tem como premissa a crença na viabilidade de se conciliar o atendimento aos interesses dos seus acionistas com o desenvolvimento de negócios social e ecologicamente sustentáveis, mediante o estabelecimento de relações eticamente responsáveis com seus diversos públicos de interesse, interna e externamente.

Internet: <www44.bb.com.br>.

Tendo como referência o texto acima, assinale a opção correta a respeito do conceito de responsabilidade socioambiental e de sua aplicação pelo BB.

- A** Se o BB apoiar um projeto de combate à fome que não guarde relação direta com seus negócios, mas o fizer por acreditar que certos valores devam ser apoiados independentemente de seus efeitos econômicos, é correto afirmar que o BB está seguindo uma perspectiva filosófica universalista.
- B** A busca por ambientes de trabalho favoráveis faz parte das responsabilidades socioambientais, ao contrário da busca por recolocações e oportunidades iguais de trabalho, que representa uma ingerência na área do assistencialismo social, mais próprio do papel do Estado na condição de estado de bem-estar social.
- C** A definição e a implementação de políticas claras de responsabilidade socioambiental pelo BB não devem gerar dividendos financeiros para a organização, pois isso contrariaria princípios da responsabilidade social.
- D** A avaliação do desempenho da responsabilidade do BB deve ser realizada exclusivamente ao final de cada empreendimento com esse fim.
- E** Utilizar papel reciclado para a confecção de envelopes e formulários empregados em transações bancárias só é válido como parte de uma política de responsabilidade socioambiental se os custos de utilização do papel reciclado forem iguais ou inferiores aos do papel branco não reciclado.

**QUESTÃO 43**

Ainda a respeito do conceito de responsabilidade socioambiental e da sua aplicação pelo BB, assinale a opção correta.

- Ⓐ Quando o BB consegue transformar o seu cartão de crédito no melhor produto do mercado, oferecendo a maior rede de aceitação, tecnologia de monitoramento de gastos, segurança e preço, informar essas qualidades aos seus clientes é suficiente, segundo o conceito de transparência associado ao de responsabilidade socioambiental, devendo esse serviço ser implantado de forma automática, abrangendo todos os clientes, sem consultá-los.
- Ⓑ Uma política de responsabilidade social do banco pode ser elaborada tendo como princípio o apoio, preferencialmente, às grandes empresas, mediante taxas diferenciadas de empréstimo para custear projetos ambientais, visto ser esse segmento a base maior da pirâmide de geração de empregos no país.
- Ⓒ As idéias de conforto ambiental e de emprego de tecnologias que levem à diminuição de consumo de energia nas instalações do banco podem estar adequadamente incluídas nas iniciativas de responsabilidade socioambiental do banco.
- Ⓓ Permitir maior acessibilidade às dependências do banco a portadores de necessidades especiais não constitui parte das responsabilidades socioambientais do BB.
- Ⓔ O uso de papel sem o certificado de origem não deve constituir objeto de preocupação, tendo em vista a necessidade do banco de licitar a compra desse tipo de insumo segundo o critério do menor preço.

**QUESTÃO 44**

O capítulo 36 da Agenda 21 estabelece que ensino, aumento da consciência pública e treinamento estão vinculados virtualmente a todas as áreas de programas da Agenda 21 e mais próximos das que se referem à satisfação das necessidades básicas. A respeito dessa temática, assinale a opção correta.

- Ⓐ A educação ambiental pode ser uma iniciativa assumida e apoiada pelo BB como parte das ações de que o setor produtivo está incumbido para promover a sustentabilidade socioambiental planetária, segundo a Agenda 21.
- Ⓑ Após a Conferência de Estocolmo em 1972, a Agenda 21 foi o primeiro documento de peso produzido internacionalmente para tratar da necessidade e do estabelecimento de diretrizes para uma ação educativa em favor do meio ambiente.
- Ⓒ A atuação de empresas multi ou transnacionais que se pautem pela responsabilidade socioambiental deve incluir a busca de regiões de maior oferta de matéria-prima e legislação ambiental incipiente, de forma a maximizar os lucros dessas empresas.
- Ⓓ O incentivo a práticas de educação ambiental voltadas primordialmente à assimilação de informações atende plenamente aos objetivos da Política Nacional de Educação Ambiental e aos elencados nos documentos internacionais orientadores das ações educativas em favor do meio ambiente.
- Ⓔ Os materiais educativos e de comunicação que tratam da responsabilidade socioambiental devem ser breves e superficiais, sem se alongarem sobre a explicação dos processos socioambientais e sua importância, de modo que não pareçam enfadonhos ao público e o mantenham mobilizado para o tema da campanha em favor do meio ambiente.

**QUESTÃO 45**

A ISO (International Organization for Standardization) vem trabalhando para editar a Norma Internacional de Responsabilidade Social, a ISO 26000, que deverá entrar em vigor até o final desta década. Acerca dessa norma, assinale a opção correta.

- Ⓐ Tal como a ISO 9000 e a ISO 14000, a ISO 26000 deverá diferenciar as organizações por meio de certificados de conformidade que atestem o valor delas frente ao mercado.
- Ⓑ ONGs poderão utilizar a norma ISO 26000 para questionar a atuação de empresas que se julguem socialmente responsáveis.
- Ⓒ A ISO 26000 está sendo elaborada, no âmbito da Organização Mundial do Comércio, por um grupo de trabalho restrito, formado por representantes especialistas dos 7 países mais desenvolvidos (G7) e um representante oriundo de país de economia emergente.
- Ⓓ A ISO 26000 será voltada para o setor primário da economia, sem incidir sobre o terceiro setor.
- Ⓔ O Brasil tem acompanhado com atenção e interesse o processo de elaboração da ISO 26000, sem, no entanto, desempenhar papel ativo, tendo em vista a conformação do processo de elaboração dessa norma.

**QUESTÃO 46**

Acerca das normas ISO 26000, 9000 e 14000, assinale a opção correta.

- Ⓐ A ISO 26000 tratará de questões sociais e culturais, deixando de lado as questões ambientais, que já foram exaustivamente contempladas na ISO 14000.
- Ⓑ As normas ISO atestam, para a sociedade, a qualidade dos resultados da empresa; portanto, do ponto de vista dos impactos ambientais produzidos por uma empresa, a obtenção da ISO 14000 é garantia de que houve prevenção de danos ambientais e de que nenhum impacto ambiental é ou será produzido.
- Ⓒ A norma ISO 26000, tal como as demais ISO, estruturará um sistema de gestão na área da responsabilidade social.
- Ⓓ O processo de construção da ISO 26000 apresenta caráter *multistakeholder*.
- Ⓔ Os processos de certificação são sempre benéficos tanto para a empresa certificada quanto para as relações econômicas internacionais, pois reforçam os mecanismos do livre comércio.

**QUESTÃO 47**

O índice de sustentabilidade empresarial (ISE) surgiu da discussão conjunta entre entidades empresariais e a BOVESPA a respeito da criação de um índice composto somente por ações de empresas que se destacam em responsabilidade social e sustentabilidade. Com relação a esse índice, assinale a opção **incorreta**.

- A Quando uma empresa obtém o ISE ela passa a ser reconhecida pelo mercado como empresa que atua com responsabilidade social corporativa.
- B O ISE atende a um perfil de investidor engajado, que esteja disposto a pagar um valor maior pela ação de empresas que privilegiem os três pilares de sustentabilidade: o econômico, o ambiental e o social.
- C A estruturação de fundos de investimento com foco em empresas socialmente responsáveis e com sustentabilidade é uma inovação brasileira a partir da ação da BOVESPA.
- D O ISE pode ser tomado como um referencial do desempenho das ações de empresas que levam em conta a sustentabilidade.
- E A existência de registro de inquérito ambiental (civil ou criminal), nos últimos três anos, que envolva a companhia ou algum de seus dirigentes como investigados, constitui um dos critérios de avaliação no ISE.

**QUESTÃO 48**

A utilização do biodiesel é uma das temáticas que vem ganhando espaço no debate público nos últimos tempos. Nesse sentido, considerando as possíveis implicações de ordem socioambiental relacionadas a empreendimentos voltados para a produção do biodiesel, assinale a opção **incorreta**.

- A Esses empreendimentos podem ser justificados em termos de potenciais, no que se refere a seqüestro de carbono atmosférico e adequabilidade à Convenção-Quadro das Nações Unidas Sobre Mudança do Clima.
- B Tais empreendimentos são sempre considerados ambientalmente corretos, sem possibilidade de impactos do ponto de vista da biodiversidade.
- C Pode haver queda na produção de alimentos em razão desses empreendimentos.
- D É necessário que haja um estudo locacional sobre vocação do solo e eventual conflito de potencial com outras atividades econômicas nas mesmas áreas antes da implementação do referido tipo de empreendimento.
- E Do ponto de vista da responsabilidade socioambiental, deve-se dar preferência para empreendimentos que permitam integrar a produção de um conjunto de pequenos proprietários, em detrimento de grandes empreendimentos, com maior rentabilidade na colheita.

**QUESTÃO 49**

Os financiamentos de empreendimentos para aquisição de carvão combustível (vegetal ou mineral) devem requerer avaliações prévias, no sentido de se assegurar o compromisso com a responsabilidade socioambiental. Para que ocorram essas operações financeiras, é necessário verificar

- I os índices de pneumoconiose entre os trabalhadores envolvidos na extração de carvão mineral, tendo em vista os riscos à saúde do trabalhador.
- II a existência e o cumprimento do plano de recuperação do passivo ambiental decorrente da lavra de carvão mineral, visto que essa atividade degrada grandes áreas.
- III a origem da madeira queimada nos fornos para conversão em carvão vegetal, para que se evite ampliar o desmatamento.
- IV a natureza da fonte de carvão vegetal, se restos de produção agrícola, como bagaços de cana, ou restos de madeira plantada, entre os quais o primeiro, apesar de não apresentar passivos em termos de desmatamento de vegetação nativa, pode agregar algum diferencial devido ao aproveitamento de resíduos.

A quantidade de itens certos é igual a

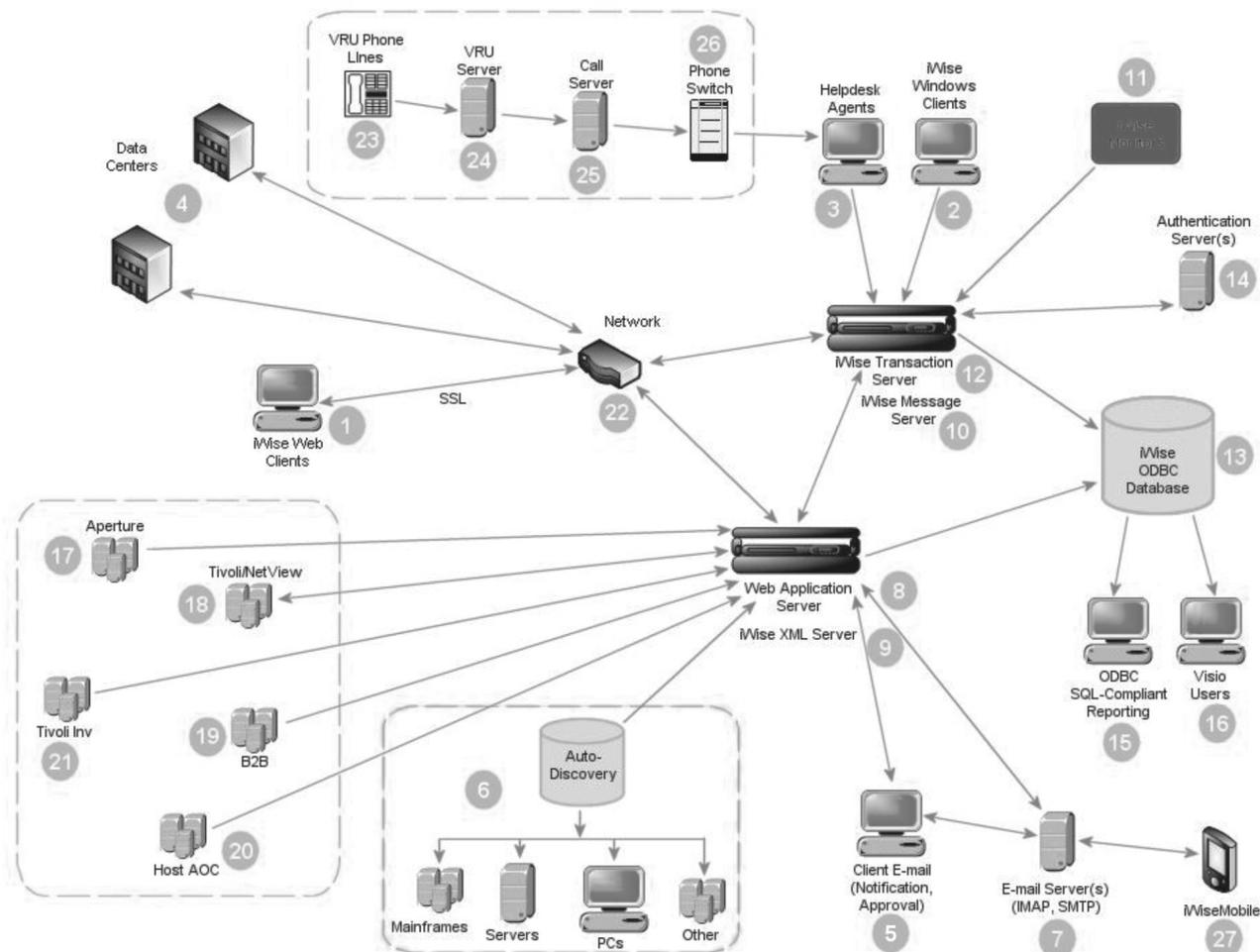
- A 0.
- B 1.
- C 2.
- D 3.
- E 4.

**QUESTÃO 50**

A concessão de crédito para exportação de carnes geralmente requer cuidados com a responsabilidade socioambiental, sobretudo quanto à rastreabilidade da cadeia produtiva. A esse respeito, assinale a opção **incorreta**.

- A A inclusão do exportador no Serviço Brasileiro de Rastreabilidade da Cadeia Produtiva de Bovinos e Bubalinos (SISBOV) é fundamental para a avaliação de sua responsabilidade socioambiental.
- B A rastreabilidade da cadeia produtiva da carne permite assegurar se a carne é, ou não, orgânica.
- C A rastreabilidade requer o registro de insumos utilizados na propriedade.
- D A rastreabilidade inclui o controle de movimentação de animais de uma localidade para outra, para o monitoramento e controle de doenças.
- E Apesar de nem todos os países importadores de carne exigirem certificados de rastreabilidade, mesmo naqueles em que tal documentação não é exigida, a certificação pode representar um diferencial no mercado.

**QUESTÃO 51**



Internet: <www.infrawise.com>

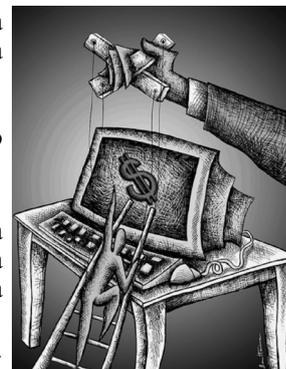
Considerando a figura acima, que apresenta um esquema arquitetural de uma intranet denominada iwise, em que se destacam elementos numerados de 1 a 27, assinale a opção correta com base nos conceitos de tecnologia da informação (TI).

- A Entre os equipamentos apresentados, o sistema de *webmail* dessa intranet estará mais adequadamente posicionado junto ao elemento de número 12, enquanto que um portal de informações corporativas estaria mais bem posicionado junto ao elemento 5.
- B O gerenciamento integrado dos dispositivos dessa rede deve estar localizado junto ao elemento 19.
- C É correto que um banco de dados das contas dos usuários dessa intranet esteja presente junto ao elemento 14.
- D Os protocolos e formatos de dados empregados junto ao elemento 13 sugerem o uso de uma plataforma de sistema operacional aberta por parte dos elementos que com ele interagem.
- E O protocolo SSL, empregado na comunicação entre dispositivos da arquitetura, utiliza criptografia de chave simétrica para proteção dos dados que estiverem em trânsito nessa rede.

**QUESTÃO 52**

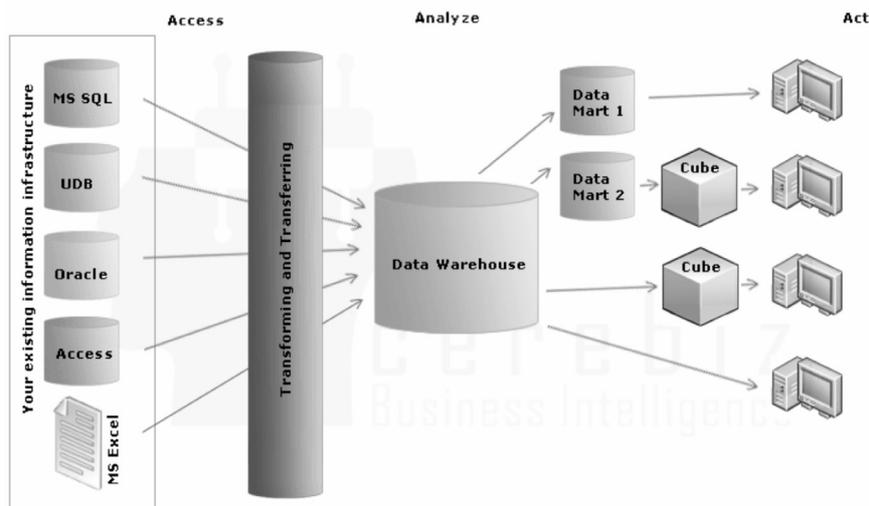
A figura ao lado, obtida de sítio *web* que aborda questões sobre o uso da Internet pela sociedade, apresenta uma reflexão crítica sobre conceitos relacionados à sociedade da informação e à economia digital. Acerca do que essa figura sugere no contexto da economia digital, assinale a opção correta.

- A Ao entrar na economia digital, o usuário elimina intermediários com seus fornecedores, condição necessária para reduzir custos e aumentar a qualidade dos produtos e serviços por ele consumidos.
- B Todos os usuários que entram na economia digital visam acesso a bens financeiros.
- C Maior esforço de *marketing* deve ser empreendido para aumentar o número de pessoas ligadas à Internet, pois, a despeito de toda a propaganda que se faz em torno dos benefícios de integração à Internet, o total de usuários brasileiros conectados corresponde a cerca de 2% da população brasileira economicamente ativa.
- D Práticas de *marketing* usadas para atrair usuários para a Internet visam sempre obter lucros imediatos.
- E A figura sugere que há falta de ética no *marketing* para a Internet.



Internet: <www.digitaldivide.org>

**QUESTÃO 53**



Considerando a figura acima, que apresenta a arquitetura conceitual de sistemas de *data warehouse*, assinale a opção correta acerca dos conceitos de TI.

- A Uma *data warehouse* é geralmente empregada para apoiar o processamento de transações de nível operacional em organizações de grande porte, como operações de débito e crédito em contas bancárias.
- B As consultas que os clientes fazem em uma *data warehouse*, por meio de linguagens de manipulação de dados, são usualmente mais complexas que as consultas realizadas em bases de dados como as apresentadas na parte esquerda da figura.
- C De modo geral, os cubos apresentados na parte direita da figura podem ser implementados por meio de matrizes em arquivos digitais que podem ser visualizadas por meio de *software* de planilhas eletrônicas.
- D Por questões de facilidade, a mineração de dados é um processo comumente realizado antes do processo de geração de dados para uma *data warehouse*.
- E Os dados empregados para a construção de *data warehouses* estão usualmente armazenados em um alto nível de normalização, pois, quando comparados aos esquemas de dados empregados pelos bancos de dados convencionais, os primeiros apresentam menor redundância de dados bem como suportam melhor as operações de atualização de dados, sem propensão a anomalias.

**QUESTÃO 54**

A figura ao lado apresenta o conceito de IT GRC como formado pela relação de suporte mútuo estabelecida entre as áreas da governança, gerenciamento de riscos e conformidade, aplicada à área de TI. Tendo essa figura como referência inicial, julgue os itens a seguir.

- I É correto que as atividades de implementação de controles técnicos e atuação da auditoria estejam sob responsabilidade direta de uma única área, das três apresentadas na figura.
- II O estabelecimento de políticas e normas, no âmbito considerado, tem sua origem na área da governança, mas exerce influência de forma mais direta sobre a área de gerenciamento de riscos que sobre a área de conformidade.
- III O monitoramento no uso de controle de processos de uma organização pode ser uma atribuição da área de conformidade, no qual se destaca o uso do modelo COBIT, considerado fonte de descrição de vários controles para a execução de processos de TI.
- IV O monitoramento da evolução de alguns fatores externos ao ambiente de TI de uma organização, bem como a recomendação para a implementação de controles, é uma atribuição da área de gerenciamento de riscos.
- V Uma análise das metodologias de gerenciamento de riscos empregadas na área de tecnologia da informação indica a existência de pelo menos duas abordagens: orientada a riscos de projetos e orientada a riscos de segurança. As metodologias empregadas na primeira abordagem consideram a existência de riscos positivos e negativos, enquanto as metodologias empregadas na segunda abordagem consideram basicamente a existência de riscos negativos. Em ambos os casos, as abordagens apresentam alinhamento conceitual com padrões de gerenciamento de riscos corporativos, como o COSO ERM.

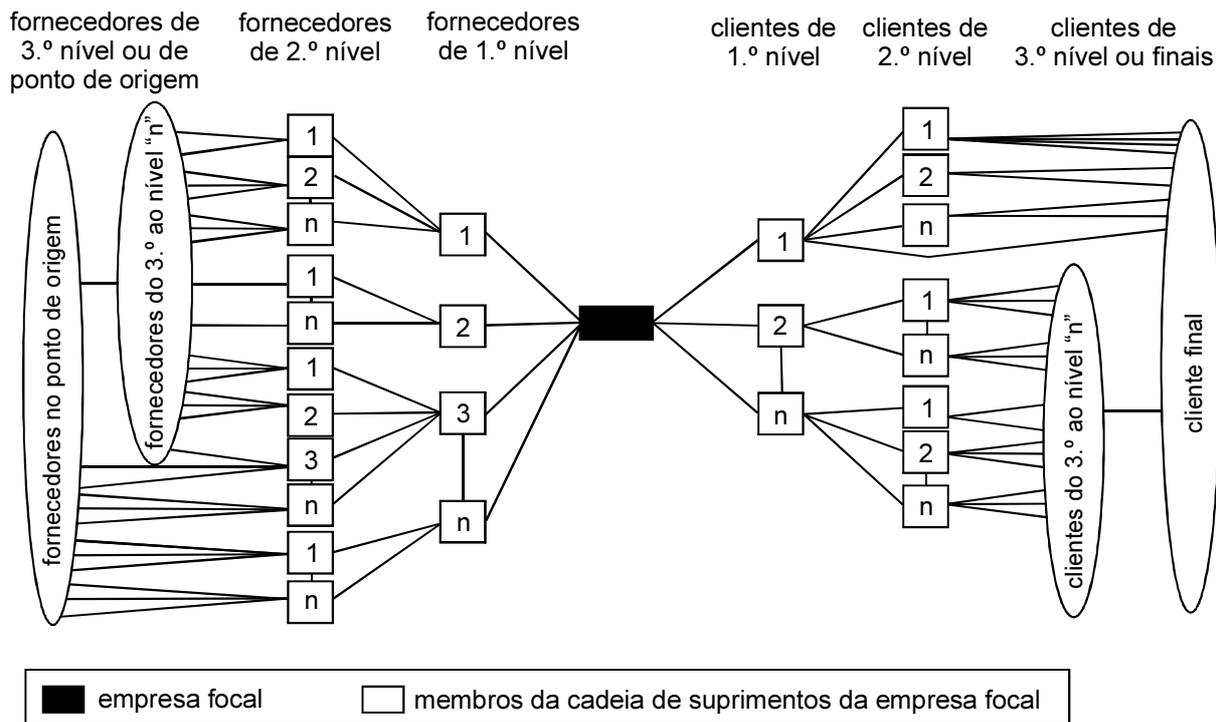


Internet: <www.agilience.com> (com adaptações).

Estão certos apenas os itens

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

**QUESTÃO 55**



Internet: <www.scielo.br>

Com base nos dados apresentados na figura acima, que mostra um modelo conceitual dos elementos que fazem parte de uma cadeia de suprimentos, assinale a opção correta.

- Ⓐ Em uma estrutura de relacionamento de cadeia de suprimentos, o compartilhamento de informações da empresa focal com os seus canais de compra e venda é mais restritivo qualitativa e quantitativamente, quando comparado a uma situação na qual o relacionamento é embasado em transações.
- Ⓑ Em uma estrutura de cadeia de suprimentos, a parceria da empresa focal com as demais, bem como a parceria entre elas mesmas, é embasada na articulação com uma pequena quantidade de fornecedores, em que há pouca interdependência entre eles.
- Ⓒ Se a empresa focal for uma empresa pública, a legislação estabelecida na Lei n.º 8.666/1993 favorece o compartilhamento de informações entre clientes e fornecedores desta, visando o aperfeiçoamento de cadeias de suprimento.
- Ⓓ O relacionamento do cliente final com os seus fornecedores modifica-se na medida em que se estabelecem cadeias de suprimentos. Quando não há uma cadeia, o relacionamento entre produção e consumo é usualmente do tipo *push*, no qual os produtos são empurrados para o comprador, que tem pouca influência na cadeia de produção. Em uma cadeia de suprimento, os relacionamentos são do tipo *pull*, no qual o cliente passa a definir de forma mais personalizada as características do produto que deseja.
- Ⓔ A necessidade de procedimentos que respeitem a ética, a fidelidade na troca de informações e na comunicação, a conformidade com leis e regulamentos, a preservação do meio ambiente e a segurança das atividades e que não discriminem os empregados se torna menor à medida que são implementadas cadeias de suprimento como as esquematizadas na figura em questão.

**QUESTÃO 56**



A figura acima apresenta uma imagem do sítio [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br). Julgue os itens a seguir, a partir da análise das informações contidas nessa figura e dos conceitos de *marketing* na Internet.

- I As informações apresentadas indicam que a empresa atende a um mercado monossegmentado e realiza *marketing* direto por meio de um único canal.
- II O registro da navegação realizada pelos clientes nesse sítio pode ser fonte de informação primária em pesquisas de *marketing* feitas por essa organização.
- III Supondo uma escala de decisões de compras que vai de rotineira a ampla, o canal apresentado é mais comumente usado por clientes de varejo para tomada de decisões amplas.
- IV A figura apresenta uma combinação de publicidade institucional e de produto, mas esses não são de natureza comparativa, pioneira nem competitiva.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Apenas os itens II e IV estão certos.
- E Apenas os itens III e IV estão certos.

**QUESTÃO 57**

A figura ao lado apresenta uma proposição de aumento da geração de valor para os clientes por meio da gestão do conhecimento. Em relação às informações contidas nesse modelo e aos conceitos de gestão de conhecimento aplicados a organizações de TI, assinale a opção correta.



Internet: <[www.mckinsey.com](http://www.mckinsey.com)> (com adaptações).

- A Uma organização de TI que melhora seus processos de gerência de configuração de infra-estrutura demonstra comportamento compatível com a gestão de conhecimento no seu nível #3.
- B O conhecimento como produto, a que se refere o nível #3, seria mais bem caracterizado como um bem intangível e de natureza implícita, criado por meio do estabelecimento de redes sociais de relacionamento no interior da organização.
- C Uma organização de TI que desenvolve sistemas visando aprimorar de forma eficaz os processos de negócios de seus clientes demonstra comportamento compatível com a gestão de conhecimento no seu nível #2.
- D Uma organização de TI que desenvolve estudos demonstrando como cenários de convergência digital poderão impactar os negócios futuros do seu cliente demonstra comportamento compatível com a gestão de conhecimentos no seu nível #1.
- E A maior parte do conhecimento produzido em uma organização é resultado da ação de máquinas, que, por meio de sistemas de mineração de dados, inferências e outras técnicas de inteligência artificial, apresenta análises complexas e com poucos erros.



**QUESTÃO 60**

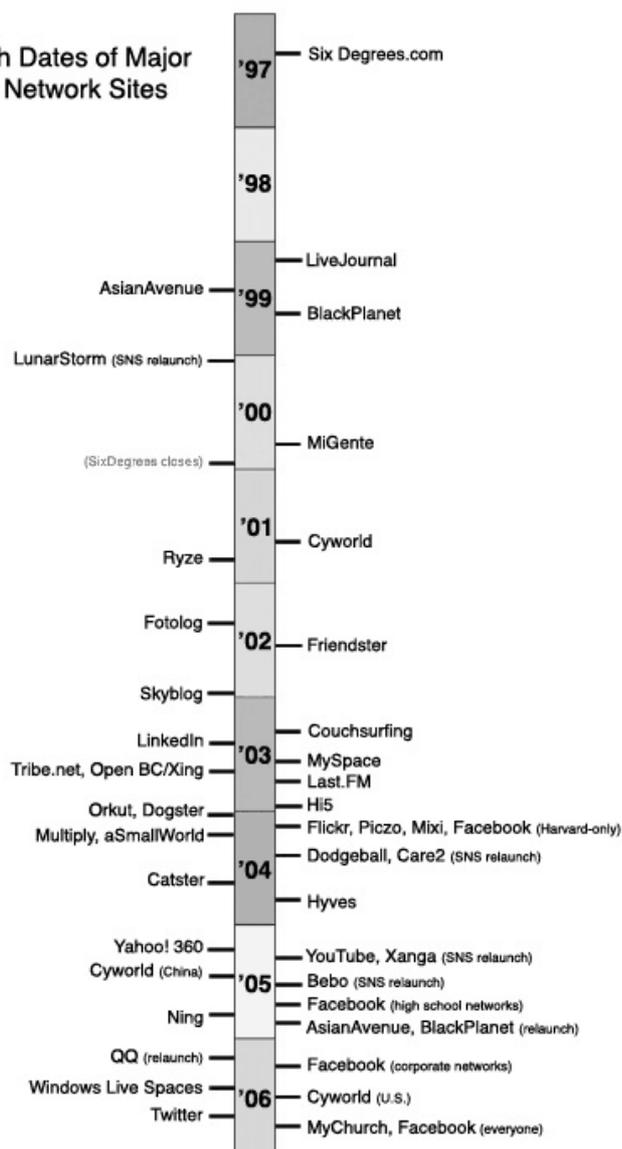
Considerando a figura ao lado, que apresenta a escala cronológica com as datas de lançamento de alguns sítios de redes sociais de relacionamento mais importantes nos EUA, julgue os itens a seguir, acerca dos conceitos de redes sociais de relacionamento e novos modelos de relacionamento na era da convergência.

- I O Windows Live Spaces, um sítio de redes sociais da Microsoft, conta com vários milhões de usuários brasileiros cadastrados e possui vinculação com usuários do Windows Live Messenger. Por meio desse sítio, é comum a criação de comunidades brasileiras especializadas no atendimento a dúvidas sobre o uso de serviços públicos e financeiros, como os bancários.
- II Os mais de 20 milhões de usuários brasileiros do Orkut formam uma única comunidade *online*, na qual há intenso uso de publicidade segmentada, visto que os usuários do sítio são expostos a *banners* em cada página, apresentados conforme seus perfis de idade, sexo e rede de relacionamentos.
- III A relação entre o período de surgimento dos sítios de redes sociais, como mostrada na figura, e entre a quantidade de usuários de cada sítio, obedece a uma regra geral segundo a qual os sítios mais antigos sempre terão menor quantidade de usuários que os sítios mais recentes.
- IV Em redes sociais, alguns padrões de relacionamento comuns estabelecidos entre seus freqüentadores são “estudou com”, “trabalha com”, “é amigo de”, “possui como amigos comuns”. O sítio de relacionamento LinkedIn, por exemplo, ao trabalhar com promoção de relacionamentos do tipo “trabalha na mesma empresa” e “estudou na mesma faculdade”, fomenta a criação de redes de relacionamento entre profissionais.
- V Muitos sítios de redes sociais mantêm-se financeiramente por meio da venda de publicidade paga por anunciantes, os quais desejam fazer publicidade nos segmentos de usuários atendidos por esses sítios.

Estão certos apenas os itens

- A** I e III.  
**B** I e V.  
**C** II e III.  
**D** II e IV.  
**E** IV e V.

**Launch Dates of Major Social Network Sites**



Internet: <www.jcmc.indiana.edu>