



NOME: _____

ASSINATURA: _____

TEMPO

- A prova terá duração de 3h30min (Três horas e trinta minutos);
- O candidato somente poderá sair da sala de realização da prova após transcorrida 01h (uma) do seu início, sem levar o caderno de prova.

INFORMAÇÕES GERAIS

- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, e número de inscrição e leia atentamente as instruções para preencher o Cartão de respostas;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservados;
- Confira seu cargo no Caderno de questões e Cartão de respostas;
- O preenchimento do Cartão de respostas é de sua responsabilidade. Não será efetuada troca em caso de rasura ou erro no preenchimento;
- Serão 40 questões objetivas de múltipla escolha sendo 15 questões de Conhecimentos gerais e de 25 questões de Conhecimentos específicos para cada cargo, subdivididas em 04 (quatro) alternativas de resposta, de “a” a “d”, e dessas alternativas somente 1 (uma) deverá ser assinalada como correta;
- Para realização da prova o candidato deverá trazer somente caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Não serão prestados quaisquer esclarecimentos sobre as questões das provas durante sua realização. O candidato poderá, se for o caso, interpor recurso no prazo definido pelo edital;
- O candidato não poderá ausentar-se da sala de prova, a qualquer tempo, portando material de prova (caderno de questões e/ou folha de respostas);
- O candidato que necessitar ausentar-se da sala de prova durante sua realização somente poderá fazê-lo se acompanhado de um fiscal;
- Para garantir a lisura e segurança na realização da prova a Coordenação Local poderá fazer uso de detectores de metal nos banheiros, nos corredores e/ou na sala de prova;
- Ao terminar a prova, o candidato entregará ao fiscal da sala o caderno de questões e a folha de respostas devidamente preenchido e assinado, com caneta esferográfica, com tinta azul ou preta;
- Os 03 (três) últimos candidatos de cada sala de prova somente poderão entregar o material de prova e se retirarem da sala simultaneamente. Exceto nos casos de cargos que não possuem no mínimo 03 candidatos.



CONHECIMENTOS GERAIS – 15 QUESTÕES

QUESTÃO 01 (Valor: 1)

O ano de 2019 contou com muitas polêmicas no quadro político da América Latina. Especialmente em dois países houve eventos marcantes, um deles foi a renúncia de seu presidente – Evo Morales – e outro um presidente autoproclamado – Juan Guaidó. De quais países estamos falando?

- A) Bolívia e Venezuela
- B) Peru e Venezuela
- C) Bolívia e Peru
- D) Uruguai e Chile

QUESTÃO 02 (Valor: 1)

Em janeiro de 2019, uma barragem de uma mineradora se rompeu em determinada cidade brasileira, matando centenas de pessoas. De que mineradora, cidade e estado estamos falando?

- A) Vale, Mariana, Minas Gerais
- B) Vale, Brumadinho, Minas Gerais
- C) Vale, Brumadinho, Bahia
- D) Petrobras, Brumadinho, Minas Gerais

QUESTÃO 03 (Valor: 1)

Qual alternativa melhor descreve a área do pré-sal brasileiro, levando em consideração sua localização e os recentes eventos a ele relacionados?

- A) Um reservatório imenso de petróleo e gás natural em rochas calcárias, localizado na região litorânea entre os estados de Santa Catarina e Espírito Santo, e que ainda não teve nenhuma proposta de compra.
- B) Um reservatório imenso de petróleo e gás natural em rochas calcárias, localizado na Antártica, e que passou por um processo de leilão no final do ano de 2019.
- C) Um reservatório imenso de petróleo e gás natural em rochas calcárias, localizado na região litorânea entre os estados de Santa Catarina e Espírito Santo, e que passou por um processo de leilão no final do ano de 2019.
- D) Uma imensa área de sal natural em rochas calcárias, localizada na região litorânea entre os estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, e que passou por um processo de leilão no final do ano de 2019.

QUESTÃO 04 (Valor: 1)

Em relação ao desastre ambiental que se iniciou em agosto de 2019, qual das alternativas fornece a melhor palavra para preencher a lacuna da seguinte afirmação: “Um balanço do Ibama em dezembro de 2019 registrou que mais de 900 localidades foram atingidas por mais de 4,7 toneladas de _____ no litoral brasileiro.



- A) Lixo
- B) Gasolina
- C) Óleo
- D) Plástico

QUESTÃO 05 (Valor: 1)

No Brasil, além do poder Executivo, existem também os poderes Judiciário e Legislativo. Atualmente, são Presidente do Supremo Tribunal Federal e Presidente da Câmara dos Deputados, respectivamente:

- A) Dias Toffoli e Rodrigo Maia
- B) Rodrigo Maia e Hamilton Mourão
- C) Dias Toffoli e Sergio Moro
- D) Gilmar Mendes e Rodrigo Maia

QUESTÃO 06 (Valor: 1)

Avalie as frases abaixo e assinale a alternativa CORRETA quanto ao uso dos porquês.

I – Por quê você quis vir?

II – Eu não consegui chegar no horário porque meu pneu furou.

III – Eu não conheço ele, por quê?

IV – Não entendo o porquê de tantos questionamentos.

- A) Apenas as alternativas I e III estão corretas.
- B) Nenhuma das alternativas está incorreta.
- C) Apenas a alternativa IV está correta.
- D) Apenas a alternativa I está incorreta.

QUESTÃO 07 (Valor: 1)

Durante uma aula de Língua Portuguesa, a professora escreve duas frases no quadro: “Ganhei, aos quatorze anos, meu primeiro livro” e “Ganhei, aos catorze anos, meu primeiro livro”; quando questionados sobre a frase correta, muitos alunos erraram. Assinale a alternativa que corresponde a explicação CORRETA.

- A) Mesmo que a utilização da palavra “quatorze” seja muito comum, apenas a expressão “catorze” é correta, pois representa exatamente o som que se produz durante a fala.
- B) Ambas as alternativas estão corretas, visto que, assim como “cociente” e “quociente”, são palavras que permitem dupla grafia.
- C) Apenas a palavra “quatorze” é a correta porque a grafia de todos os numerais segue um padrão, deste modo, “quatorze” combina com “quinze” e “quarenta”, por exemplo.
- D) Nenhuma das duas frases está correta, visto que, quando necessário se referir a um numeral, não se deve fazê-lo por extenso, mas sim manter sua forma; o correto seria, então, “Ganhei, aos 14 anos, meu primeiro livro”.

QUESTÃO 08 (Valor: 1)

Leias as frases abaixo e assinale a alternativa **CORRETA** quanto ao uso da crase.

I – Saí mais cedo do trabalho, as 10 horas.

II – O cachorro estava à espreita na porta do quarto.

III – Iremos à Brasília durante as férias.

IV – Entreguei seu presente àquele homem.

A) Apenas a alternativa III está correta, já que o uso da crase antes de cidades é obrigatório.

B) Apenas as alternativas II e IV estão corretas, porque em ambos os casos há a contração de duas vogais iguais.

C) Apenas as alternativas II e III estão corretas, visto que a crase só pode ser utilizada depois de verbos.

D) Apenas a alternativa I está correta, pois o uso da crase antes de horários só ocorre quando não se antecede por vírgula.

QUESTÃO 09 (Valor: 1)

Leia o texto abaixo completando as lacunas com as classes gramaticais correspondentes.

“Os ____ correspondem aos nomes próprios, seja de cidades, pessoas ou, até mesmo, marcas; as características que damos a esses nomes próprios são chamadas de ____, por exemplo, “Maracajá é linda!”.

A) substantivos – conjunção.

B) pronomes – adjetivos.

C) substantivos – adjetivos.

D) verbos – pronomes.

QUESTÃO 10 (Valor: 1)

É muito comum, na Língua Portuguesa, a produção de sentenças que carregam mais de um significado, aspecto que, em alguns casos, pode gerar problemas de compreensão. Esse fenômeno é exemplificado na tirinha abaixo.



Assinale a alternativa que nomeia o processo linguístico abordado.



- A) Ambiguidade.
- B) Ironia.
- C) Onomatopeia.
- D) Pleonasma.

QUESTÃO 11 (Valor: 1)

No mercado de ações a cotação entre dólar e ouro no mês de novembro/2018 era de 12 para 1, isto é, 12 dólares compravam 1 grama de ouro. Um ano após novembro/2019, houve uma valorização de 40% no valor do dólar e de 20% no valor do ouro. Após essa valorização a nova relação entre dólar e ouro passou a ser de:

- A) 10 para 1
- B) 14 para 1
- C) 16 para 1
- D) 18 para 1

QUESTÃO 12 (Valor: 1)

Dado o polinômio $P(x) = 2x^3 - 3x^2 - Kx + 12$, qual deve ser o valor de K para que o polinômio tenha o 2 como uma das raízes:

- A) 5
- B) 6
- C) 7
- D) 8

QUESTÃO 13 (Valor: 1)

Pedro Henrique está com notas baixas em português. A última prova do ano terá 56 questões. Para ser aprovado e passar para o ano seguinte, o desempenho de Pedro Henrique nessa prova deverá ser, no mínimo, $\frac{5}{8}$. Qual é o menor número de questões que ele deverá acertar nesta prova para ser aprovado.

- A) 28
- B) 30
- C) 35
- D) 45

QUESTÃO 14 (Valor: 1)

No ano de 2018 a produção de café numa fazenda foi de 800 sacas. Em 2019, as condições climáticas foram mais favoráveis, e a produção foi de 1300 sacas de café. De quanto por cento foi o aumento da produção?

- A) 60,5 %
- B) 62,5 %
- C) 63,5 %
- D) 65,5 %



QUESTÃO 15 (Valor: 1)

Uma bola lançada ao ar descreve uma trajetória segundo a equação $h = -t^2 + 6t$, onde h é a altura em metros e t o tempo em segundos. Qual será a altura máxima atingida pela bola?

- A) 9 metros
- B) 6 metros
- C) 4 metros
- D) 3 metros

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – 25 QUESTÕES

QUESTÃO 16 (Valor: 1)

As organizações são constituídas por um conjunto de crenças, costumes, valores, normas e diferentes formas de gestão. É possível dizer que esses artefatos são peculiares a cada organização e moldam o comportamento das pessoas pertencentes a ela, por meio de padrões comuns de pensamento, crença, sentimentos e valores que resultam da experiência compartilhada e da aprendizagem comum. Diante dessa afirmação, assinale a alternativa que define essa premissa:

- A) Etiqueta profissional.
- B) Comunicação organizacional.
- C) Cultura organizacional.
- D) Ética organizacional.

QUESTÃO 17 (Valor: 1)

A distribuição hierárquica das funções e responsabilidades das pessoas em uma organização é denominada de estrutura organizacional, composta por pessoas que se relacionam entre si em função de objetivos comuns e compartilhados. Isso significa que esta estruturação é constituída pela estrutura formal e informal. A estrutura formal é aquela que representa as linhas de autoridade e de comunicação entre os órgãos e departamentos, suscetível a registros e documentações. A estrutura informal pode ser caracterizada pelas relações que há entre as pessoas, independente da posição hierárquica numa cadeia de comando, retratada nas amizades, afinidades e compartilhamento de informações que transcendem as relações de trabalho em si. Frente a essa consideração, compreenda o caso a seguir:

Antonieta é auxiliar de agente administrativo numa certa repartição pública. Seu superior imediato, Antônio, é o agente administrativo. Antônio é subordinado ao Secretário Pedro que possui a responsabilidade de gerir os projetos da sua repartição, de acordo com o projeto de governo do Prefeito João, seu superior imediato.

Ao analisar esse caso, é possível dizer que essa configuração é denominada de:

- A) Disciplina.
- B) Cadeia de comando.
- C) Ambiente democrático.
- D) Unidade de direção.



QUESTÃO 18 (Valor: 1)

Ao considerar os estilos de liderança definidos ao longo do tempo por pesquisadores organizacionais e cientistas sociais, compreenda a sentença a seguir:

A liderança _____ é aquela que é orientada para a tarefa e dá ênfase estritamente no controle e desempenho dos colaboradores, cumprimento de prazos e padrões de qualidade. O relacionamento é fundamentado pela alta racionalidade e baixa empatia perante as pessoas que estão sob seu comando.

Avalie as alternativas a seguir e assinale o estilo de liderança que está coerente com a definição apresentada.

- A) Liderança democrática.
- B) Liderança carismática.
- C) Liderança situacional.
- D) Liderança autocrática.

QUESTÃO 19 (Valor: 1)

A liderança é popularmente compreendida como algo que pode ser apreendido. Essa definição vincula a função gerencial que fundamenta a ação por meio de técnicas de gerenciamento para atingir os objetivos organizacionais. A liderança nesta linha de raciocínio, assume o protagonismo de influenciar os outros para que realizem suas funções com entusiasmo e com atitudes que sem o impulso do líder não realizariam. Quanto aos estilos de liderança é possível dizer que:

(I) A liderança contingencial ou situacional está relacionada com a capacidade da liderança identificar as melhores práticas da administração para resolver determinados problemas organizacionais. Dependendo do problema, cabe ao líder desenvolver a arte – criatividade – para buscar soluções coerentes que visem resultados eficazes.

PORQUE

(II) Este estilo de liderança parte do pressuposto de que o comportamento do líder está condicionado as diferentes situações ou circunstâncias que enfrentará no dia a dia.

Considerando as duas asserções, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- A) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- B) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- C) As asserções I e II são proposições falsas.
- D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.

QUESTÃO 20 (Valor: 1)

Os processos administrativos no âmbito da administração pública são ações materializadas por meio de pedidos ou requerimentos de pessoas físicas ou jurídicas e ente federado em face de outro ente público. A execução destes processos requer excelência na implementação das diretrizes e metas requeridas pela gestão em exercício ou pelas normas que regem o funcionamento da repartição pública. Ao considerar essa premissa, analise as asserções a seguir:



(I) O servidor que efetuar um atendimento ao público precisa ser empático para compreender as demandas dos requerentes e orientar, de forma clara e objetiva, as informações necessárias para a formalização de qualquer solicitação ou pedido. Essa postura favorecerá na qualidade do atendimento e na execução da demanda solicitada pelo requerente.

PORQUE

(II) Independente do requerente é necessário ter frieza e hostilidade no atendimento, pois como a administração pública é altamente burocrática, todos os documentos estão disponíveis para qualquer cidadão ler e compreender. Sendo assim, parte-se do pressuposto que todos os requerentes já sabem o que estão solicitando.

Considerando as duas asserções, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- A) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- B) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- C) As asserções I e II são proposições falsas.
- D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.

QUESTÃO 21 (Valor: 1)

Os processos administrativos de uma repartição pública precisam seguir procedimentos previamente estabelecidos para que sejam executados de maneira satisfatória à obtenção da qualidade dos serviços prestados a sociedade em geral. Neste sentido, é necessário o gerenciamento eficiente e eficaz da rotina com o máximo cuidado, dedicação, prioridade, autonomia e responsabilidade, pois quanto maior a acurácia dos processos, menores serão índices de defeitos e não conformidades. Assentados tais pressupostos, analise as afirmações a seguir e julgue-as em VERDADEIRA (V) ou FALSA (F):

(I) A função do manual de procedimentos é apresentar as normas orientadoras sobre a uniformização dos processos e orientação sobre os métodos de execução das rotinas da administração pública.

(II) A função do manual de procedimentos é restrita aos níveis hierárquicos mais elevados, como por exemplo, o prefeito e os secretários. Os demais servidores que atuam em funções operacionais não precisam compreender as normas para a execução das atividades do dia a dia da repartição pública.

(III) O servidor preocupado com a excelência dos serviços prestados pela sua repartição pública, observa as normas estabelecidas no manual de procedimentos, além das demais normas que regem suas atividades e busca aprimorar seu trabalho para garantir um desempenho acima do esperado.

(IV) A função do manual de procedimentos é somente para comunicar as estratégias de governo e decisões da administração pública.

(V) A partir do momento em que um manual de procedimentos é aprovado numa repartição pública, não é possível realizar alterações futuras.

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

- A) F, V, V, F, F.
- B) F, V, F, F, V.
- C) V, F, V, F, F.
- D) V, V, F, F, F.



QUESTÃO 22 (Valor: 1)

As organizações são formadas por pessoas que interagem entre si e compartilham objetivos comuns. Partindo desta premissa, é possível admitir que as relações interpessoais que ocorrem nas organizações estão vinculadas as características individuais de cada pessoa do contexto social em que está inserida. Essas relações podem ser positivas ou negativas, pois dependem dos afetos e afinidades construídas entre as partes que se relacionam. Isso significa que a natureza dessas interações depende, em parte, das metas e objetivos compartilhados entre as pessoas envolvidas. Assentados tais pressupostos, analise as afirmações a seguir e julgue-as em VERDADEIRA (V) ou FALSA (F):

(I) As relações interpessoais nas organizações podem ser uma fonte primária para satisfazer as necessidades de muita gente. Para uma pessoa com forte necessidade de filiação, as relações pessoais de alta qualidade podem ser um importante elemento positivo no ambiente de trabalho.

(II) As relações interpessoais quando são bem desenvolvidas pelas pessoas, tendem a dificultar o desenvolvimento de equipes de trabalho. Essa afirmação é confirmada, pois as pessoas se **comportam de forma imatura, intransigente, crítica, amistosa, carente e benevolente.**

(III) As relações interpessoais servem de base sólida para o apoio social. Imagine que um colaborador receba avaliação de desempenho negativa ou que sua promoção seja recusada. Outras pessoas da organização podem oferecer-lhe apoio, pois compartilham do mesmo referencial: a compreensão das causas e consequências do que aconteceu.

(IV) As boas relações interpessoais de toda organização podem ser fontes de sinergia. Pessoas que se apoiam mutuamente e que trabalham bem juntas podem conseguir muito mais do que as que não se apoiam e que não trabalham bem juntas.

(V) Pessoas oportunistas, sarcásticas e invejosas, tendem a cultivar excelentes relações interpessoais, pois possuem um alto senso de empatia, simplicidade, humildade, comportamento acolhedor e amigável.

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

- A) F, V, V, F, F.
- B) F, V, F, V, V.
- C) V, F, F, F, V.
- D) V, F, V, V, F.

QUESTÃO 23 (Valor: 1)

Conforme o Decreto Nº 9.758, de 11 de abril de 2019, que dispõe sobre a forma de tratamento e de endereçamento nas comunicações com agentes públicos da administração pública federal, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa INCORRETA:

A) O único pronome de tratamento utilizado na comunicação com agentes públicos federais é “senhor”, independentemente do nível hierárquico, da natureza do cargo ou da função ou da ocasião.

B) É vedado na comunicação com agentes públicos federais o uso das formas de tratamento, ainda que abreviadas: I - Vossa Excelência ou Excelentíssimo; II - Vossa Senhoria; III - Vossa Magnificência; IV - Doutor; V - Ilustre ou Ilustríssimo; VI - Digno ou Digníssimo; e VII – Respeitável.

C) O endereçamento das comunicações dirigidas a agentes públicos federais não conterà pronome de tratamento ou o nome do agente público

D) É obrigatório na comunicação com agentes públicos federais o uso das formas de tratamento, ainda que abreviadas: I - Vossa Excelência ou Excelentíssimo; II - Vossa Senhoria; III - Vossa Magnificência; IV - Doutor; V - Ilustre ou Ilustríssimo; VI - Digno ou Digníssimo; e VII – Respeitável.



QUESTÃO 24 (Valor: 1)

Uma redação oficial é a forma como o Poder Público redige as comunicações oficiais e atos normativos. A redação oficial deve caracterizar-se por:

- clareza e precisão;
- objetividade;
- concisão;
- coesão e coerência;
- impessoalidade;
- formalidade e padronização; e
- uso da norma padrão da língua portuguesa.

Considerando as características requeridas numa redação oficial, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa VERDADEIRA:

A) A coesão e coerência é o uso rígido da norma padrão da língua portuguesa, cuja formalidade e padronização são fundamentais para garantia a estrutura textual e a concisão dos fatos que estão sendo transcorridos.

B) A objetividade é a habilidade de escrever muitas laudas para contextualizar uma determinada situação. Assim, o leitor terá que ler o máximo de páginas para identificar o objeto ou objetivo do documento emitido.

C) A impessoalidade é quando um texto oficial deixa claro o sujeito que está redigindo o documento. Geralmente, é manifestado pelas palavras: entendemos, compreendemos, entendo, compreendo, etc.

D) A clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor. Não se concebe que um documento oficial ou um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão.

QUESTÃO 25 (Valor: 1)

A comunicação organizacional geralmente flui dentro da estrutura hierárquica a partir dos cargos superiores aos inferiores, bem como pode envolver os diferentes níveis hierárquicos. Quando a comunicação ocorre dos níveis superiores aos inferiores, é possível dizer que este tipo de comunicação é conhecido como:

- A)** Horizontal.
- B)** Circular.
- C)** Vertical.
- D)** Virtual.

QUESTÃO 26 (Valor: 1)

A comunicação organizacional ou interpessoal nem sempre flui da forma como efetivamente é planejada. Muitas vezes, um determinado profissional emite uma informação, seja por telefone, e-mail ou até mesmo verbalmente, mas o receptor não consegue captar a mensagem ou até mesmo não recebe a mensagem por motivos de interrupções no percurso da comunicação. Ao considerar essa afirmação, como é denominada a interrupção que ocorre durante um processo de comunicação?



- A) Rigidez.
- B) Incompreensão.
- C) Ruído.
- D) Cognição.

QUESTÃO 27 (Valor: 1)

A comunicação interpessoal quando bem realizada pelo emissor, provoca no receptor interesse pela informação que está sendo transmitida. Neste sentido, é fundamental que o emissor se coloque no lugar do receptor com sensibilidade para compreender a melhor forma de interagir com o receptor. Na medida em que praticamos esse exercício de se colocar no lugar do outro, somos capazes de adaptar a forma de nos comunicar de acordo com a capacidade de percepção e compreensão do nosso interlocutor. Fixada essa afirmação, como é denominada a prática de se colocar no lugar do outro e compreender a melhor forma de interagir com o receptor para tornar o processo de comunicação mais eficiente?

- A) *Feedback.*
- B) Empatia.
- C) Autoconhecimento.
- D) *Coaching.*

QUESTÃO 28 (Valor: 1)

A postura profissional é uma habilidade imprescindível no êxito de uma carreira, independente do tempo de atuação no mercado de trabalho. Trata-se da boa educação que recebemos que inclui muitos comportamentos que apresentamos ao longo da vida e por tudo o que temos e conquistamos. Ao considerar essa definição, analise os comportamentos a seguir e julgue-as em VERDADEIRA (V) ou FALSA (F):

(I) O respeito pelo próximo é um comportamento que impacta positivamente na postura profissional. Não significa que temos que gostar de todas as pessoas que estão em nossa volta, mas é necessário respeitar a todos, seja no trabalho ou no contexto da vida. Inclui o respeito das diferenças, dos limites dos outros, crenças, costumes, raça, etc.

(II) Praticar a autocrítica e ter o interesse pelo que faz é um elemento importante que impacta positivamente na postura profissional. A preocupação constante em melhorar sempre e o interesse pela atividade desenvolvida são muito importantes para o crescimento profissional. Cumprir todas as tarefas, não é somente uma questão de bom senso, mas também uma questão de compromisso profissional;

(III) Manter uma boa aparência é um outro elemento muito importante para a postura profissional e contribui significativamente na nossa comunicação corporal. Não é necessário estar sempre elegante, pois saber se vestir significa saber usar a roupa certa no lugar certo. É importante saber se vestir de acordo com o local em que trabalhamos;

(IV) Saber lidar com as hierarquias e manter o equilíbrio em situações conflituosas são comportamentos essenciais para uma boa postura profissional. Compreender as opiniões dos outros faz parte do trabalho em equipe, saber escutar, opinar e avaliar opiniões diferentes da sua. Ao expor suas ideias, faça com que as pessoas entendam seu ponto de vista, mas sem imposições.

(V) A pontualidade no trabalho ou em qualquer compromisso previamente assumido está relacionada com a boa postura profissional. O cumprimento de horários significa que você está respeitando as pessoas que se organizaram para estar com você no compromisso previamente assumido e acordado.



Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

- A) F, V, V, F, F.
- B) F, F, F, V, V.
- C) V, F, V, F, F.
- D) V, V, V, V, V.

QUESTÃO 29 (Valor: 1)

Os contatos sociais são aqueles mantidos entre as pessoas que convivem em sociedade e através dos quais ocorrem as interações sociais. Os resultados dos contatos sociais nos indivíduos são manifestados pela socialização; estimulação da inteligência; efeito nos hábitos e costumes; auxílio para a solução de problemas. Já nos grupos ocorre pela justaposição de povos, costumes, instituições sociais e mudanças sociais. Ao considerar essa definição, analise a afirmação a seguir e assinale a alternativa correta que corresponde o preenchimento da lacuna:

A _____ se faz através dos contatos sociais, que causam invariavelmente grande impacto na formação da personalidade do indivíduo. É uma espécie de elo que constrói vínculos e empatia do contexto social que está inserido.

- A) Inteligência.
- B) Humanização das pessoas.
- C) Criatividade.
- D) Punição.

QUESTÃO 30 (Valor: 1)

Você é o(a) Coordenador(a) do Departamento de Gestão de Pessoas numa determinada repartição pública. Nos primeiros dias em que você está exercendo a função, a partir dos indicadores de pessoal que obteve, percebeu o alto volume de faltas dos colaboradores no trabalho. Essa situação lhe deixou preocupado(a) e se faz necessário compreender as causas e criar medidas de solução. A partir desta contextualização, qual a denominação técnica atribuída aos altos índices de faltas no trabalho? Assinale a alternativa que corresponde a definição correta:

- A) Rotatividade de pessoal.
- B) Absenteísmo.
- C) *Turnover*.
- D) *Benchmarking*.

QUESTÃO 31 (Valor: 1)

O desenvolvimento humano nas organizações é uma prática muito utilizada para aprimorar ou desenvolver competências nos colaboradores para o bom exercício das funções. Muitas vezes, o desenvolvimento pode ocorrer por meio de cursos, palestras, oficinas e outras formas que visem aprimorar o desempenho das pessoas. Ao considerar a importância do desenvolvimento humano para a vida profissional dos colaboradores numa organização, qual a denominação consensualmente atribuída na literatura para esta prática?



- A) Capacitação ou treinamento.
- B) Desenvolvimento da tecnologia.
- C) Compensação ou validação.
- D) Avaliação de desempenho ou carreira.

QUESTÃO 32 (Valor: 1)

Sobre as diferenças entre Gestão de Pessoas e Recursos Humanos, analise as afirmações a seguir e julgue-as em VERDADEIRA (V) ou FALSA (F):

(I) O departamento de Recursos Humanos (RH) ao longo dos anos mudou o enfoque: no passado tinha atuação fortemente burocrática, porém no momento contemporâneo tornou-se estratégico;

(II) As responsabilidades do departamento de Recursos Humanos (RH) incluem os processos de recrutamento e seleção, integração dos novos colaboradores, gestão do plano de carreira, do banco de talentos, do clima organizacional, do treinamento e desenvolvimento humano até as estratégias de retenção de talentos, entre outros.

(III) A gestão de pessoas é compreendida pela busca contínua do engajamento dos colaboradores para a otimização e desenvolvimento de suas habilidades.

(IV) Enquanto a área de gestão de pessoas descreve ao RH as competências e as características do novo colaborador para assumir uma determinada vaga na organização; o RH planeja o processo de recrutamento e seleção para encontrar o perfil do candidato alinhado as especificidades da vaga.

(V) Na verdade, a gestão de pessoas é uma responsabilidade dos diversos gestores que compõem a hierarquia de uma organização. São eles que dirigem as pessoas e compreendem suas potencialidades e fragilidades, além de buscarem o melhor aproveitamento dos talentos de cada um.

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:

- A) F, V, V, F, F.
- B) F, F, F, V, V.
- C) V, V, V, V, V.
- D) V, F, V, F, F.

QUESTÃO 33 (Valor: 1)

Sobre ética e postura profissional, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa INCORRETA:

A) A ética pode ser considerada ação humana balizada em valores e princípios ligados ao bem comum. Para construir uma ação ética, o indivíduo precisa ter certas habilidades que o tornem capaz de discernir para fazer escolhas, compreendendo que elas repercutem em si mesmo, no outro e no coletivo.

B) O comportamento ético pode ser compreendido no ambiente de trabalho quando o colaborador manifesta uma postura profissional adequada aos princípios e valores requeridos na organização que está inserido.

C) A postura profissional está relacionada ao modo como as pessoas se apresentam junto aos colegas de trabalho e cidadãos. É a externalização do profissionalismo por meio de comportamentos, atitudes, gestos e a forma como a comunicação interpessoal é realizada.

D) Os princípios éticos são reações corporais que interferem no metabolismo humano. Vai muito além das normas consensuais existentes sobre a postura requerida no trabalho. Na verdade, os princípios éticos precisam ser respeitados para se ter qualidade de vida no trabalho.



QUESTÃO 34 (Valor: 1)

Sobre a avaliação de desempenho, analise as afirmações a seguir e assinale a alternativa INCORRETA:

- A)** A avaliação de desempenho é dinâmica, pois envolve o relacionamento entre líder e liderado. É uma metodologia que visa, continuamente, a estabelecer um contrato com os funcionários referente aos resultados desejados pela organização, acompanhar os desafios propostos, corrigir rumos, quando necessário, e avaliar os resultados obtidos.
- B)** A avaliação de desempenho oportuniza e oferece condições efetivas para o desenvolvimento dos membros da organização com o propósito de alcançar os objetivos organizacionais e individuais.
- C)** A avaliação de desempenho é utilizada estritamente para melhorar a remuneração dos colaboradores, pois quando se faz o feedback, é regra se estabelecer o encaminhamento formal ao RH para o repasse do valor devido na folha de pagamento do colaborador avaliado.
- D)** A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função das atividades que ela desempenha, das metas e resultados a serem alcançados, das competências que ela oferece e do seu potencial de desenvolvimento.

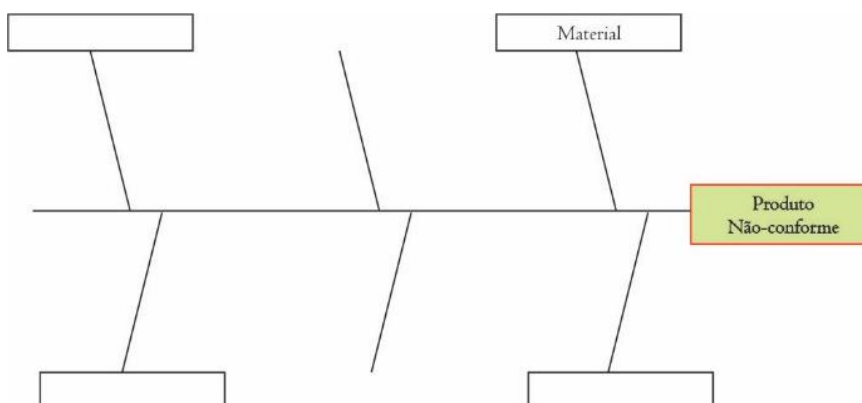
QUESTÃO 35 (Valor: 1)

O _____ foi criado com o objetivo de regular a participação das pessoas em um ambiente de reunião ou mesmo local de trabalho quando se deseja ter ideias ou levantar causas de problemas ou mesmo levantar problemas. É uma ferramenta que se presta à atividade participativa, onde todos terão a oportunidade de emitir a opinião. Assentada essa definição, selecione a alternativa CORRETA que corresponde ao termo para o preenchimento da lacuna.

- A) *Feedback.*
- B) PDCA.
- C) *Brainstorming.*
- D) *Kaizen.*

QUESTÃO 36 (Valor: 1)

Este diagrama é utilizado para apresentar a relação existente entre um resultado e as causas de um processo que, por razões técnicas, possam afetar o resultado esperado. Visa organizar as causas potenciais de um problema por grupos lógicos, mostrar a relação entre elas e visualizar a causa fundamental do problema.





Com base neste conceito e na figura, selecione a alternativa CORRETA que corresponde ao nome do diagrama em definição:

- A) Oportunidade e ameaça.
- B) Qualidade e produtividade.
- C) Causa e efeito.
- D) 5S.

QUESTÃO 37 (Valor: 1)

O _____ é o documento mais importante e mais abrangente, pois apresenta o sistema de gestão da qualidade da organização. Com base nesta definição, selecione a alternativa CORRETA que corresponde ao termo para o preenchimento da lacuna.

- A) Manual de treinamento e desenvolvimento.
- B) Manual de processos de trabalho.
- C) Manual da centralização da informação.
- D) Manual da Qualidade.

QUESTÃO 38 (Valor: 1)

O "Programa 5S" foi criado por Kaoru Ishikawa na década de 50, e tinha como objetivo suprir as necessidades de colocar ordem na grande confusão que a Guerra trouxe ao país após sua derrota para as forças aliadas. O Programa demonstrou ser tão eficaz quanto reorganizador das empresas e da própria economia japonesa que, até hoje, é considerado o principal instrumento de gestão da qualidade e da produtividade utilizado naquele país. A filosofia do "5S" concentra-se sobre a organização do local de trabalho e a padronização dos processos, de maneira a torná-los efetivos, resultando em uma grande mudança na organização (empresa). A filosofia "5S" concentra-se também em promover disciplina nas empresas por meio da conscientização de todas as pessoas que interagem com ela, tanto internamente quanto externamente, fazendo com que se comprometam e se conscientizem, evitando desperdício, reduzindo custos e aumentando a produtividade. Ao compreender a definição da metodologia, analise as afirmações a seguir e julgue-as como VERDADEIRA (V) ou FALSA (F), de acordo com o significado dos sentidos que foram atribuídos para cada atividade.

- (I) SEIRI – significa o senso de utilização (manter um ambiente de trabalho sempre favorável à saúde e higiene);
- (II) SEITON – significa o senso de Arrumação (identificar e arrumar tudo, para que outras pessoas também possam localizar objetos, documentos etc. facilmente);
- (III) SEISO – significa o senso de Limpeza (manter um ambiente sempre limpo, eliminando as causas da sujeira, e aprendendo a não sujar);
- (IV) SEIKETSU – significa o senso de Saúde e Higiene (separar o necessário do que é desnecessário);
- (V) SHITSUKE – significa o senso de Autodisciplina (criar condições favoráveis à saúde física e mental, manter boas condições sanitárias nas áreas comuns, zelar pela higiene pessoal e cuidar para que as informações e comunicados sejam claros, de fácil leitura e compreensão).

Analise as afirmações apresentadas e assinale a alternativa CORRETA:



- A) F, V, V, F, V.
- B) F, F, F, V, V.
- C) V, V, V, V, V.
- D) V, F, V, F, F.

QUESTÃO 39 (Valor: 1)

Sobre os métodos de gestão da qualidade, analise as afirmações a seguir:

(I) Seis Sigma é uma estratégia gerencial de mudanças para acelerar o aprimoramento em processos, produtos e serviços. Baseando-se em uma série de filosofias, ferramentas e técnicas coordenadas adequadamente, consegue-se obter de forma rápida e eficiente benefícios para as indústrias, através da redução do desperdício, aumento da satisfação do cliente e melhoria de processos, com um enfoque em resultados financeiramente mensuráveis.

PORQUE

(II) Os Seis Sigma é um processo de negócio que permite às organizações incrementar seus lucros por meio da otimização das operações, melhoria da qualidade e eliminação de defeitos, falhas e erros.

Considerando as duas asserções, analise as sentenças a seguir e assinale a alternativa CORRETA:

- A) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
- B) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
- C) As asserções I e II são proposições falsas.
- D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma complementação correta da primeira.

QUESTÃO 40 (Valor: 1)

A _____ é o conjunto estruturado e intuitivo das funções de planejamento, organização, direção e avaliação das atividades sequenciais, que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantam, com minimização dos conflitos interpessoais, as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos das empresas. Com base nesta definição, selecione a alternativa CORRETA que corresponde ao termo para o preenchimento da lacuna.

- A) Gestão de responsabilidades.
- B) Gestão de contingência.
- C) Gestão de riscos.
- D) Gestão de processo.