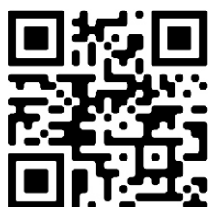




## PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBAL - PB



### NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO AGENTE ADMINISTRATIVO

#### EXAME GRAFOTÉCNICO:

(Transcreva a frase abaixo no local indicado na sua Folha de Respostas)

**A honestidade deve ser a base de todas as relações humanas.**

#### INSTRUÇÕES:

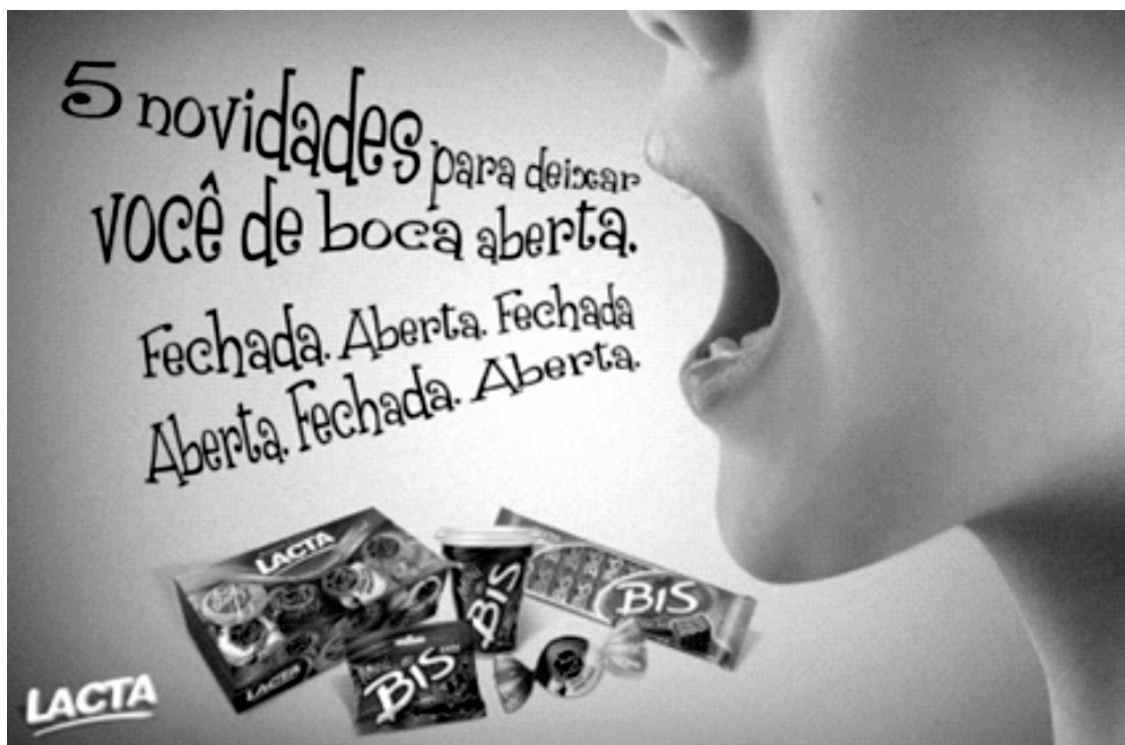
1. Verifique se este caderno de provas contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha, sendo Língua Portuguesa de 01 a 15, Informática de 16 a 25 e Conhecimentos Específicos de 26 a 40.
2. Observe se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Caso existam, comunique imediatamente ao Fiscal de Sala.
3. Confira seus dados na Folha de Respostas com os dados do Cartão de Inscrição.
4. Esta Prova tem duração de 4 (quatro) horas. Não é permitida a saída do candidato antes de transcorridas 2 (duas) horas completas, sob pena de eliminação.
5. É vetado, durante a prova, o intercâmbio ou empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos, bem como o uso de celulares, calculadoras e/ou qualquer outro tipo de equipamento eletrônico. A fraude, ou tentativa, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que eliminam o candidato.
6. Certifique-se de que assinou a lista de presença e que preencheu adequadamente todos os espaços da Folha de Respostas.
7. Ao finalizar a prova, entregue ao fiscal o Caderno de Prova e a Folha de Respostas, sob pena de eliminação.



# PORTUGUÊS

Leia o Texto 1 para responder às questões de 01 a 05:

## TEXTO 1



Fonte: Disponível em: <<https://escritosmodernos.blogspot.com/2011/08/trabalho-avaliativo-p02-o-anuncio.html>>. Acesso em: 24 abr. 2025.

### 1ª QUESTÃO

Qual é o principal recurso utilizado no texto para criar um efeito de humor e chamar a atenção do leitor?

- a) A falta de clareza na mensagem, tornando-a difícil de compreender.
- b) O uso de palavras técnicas para descrever os produtos da marca.
- c) A ausência de elementos visuais que reforcem a mensagem do texto.
- d) O duplo sentido da expressão “de boca aberta” e a repetição proposital de palavras.
- e) O uso de termos científicos para descrever os produtos da Lacta.

### 2ª QUESTÃO

Qual é o efeito produzido pela repetição das palavras “Fechada” e “Aberta” no texto?

- a) Destacar os ingredientes dos produtos Lacta, enfatizando suas características.
- b) Criar uma relação com o movimento de abrir e fechar a boca ao comer os chocolates.
- c) Confundir o leitor, tornando a mensagem do anúncio mais difícil de entender.
- d) Indicar que os produtos devem ser consumidos de uma forma específica.
- e) Ressaltar a exclusividade dos lançamentos, diferenciando-os de outros produtos da marca.

### 3ª QUESTÃO

O Texto 1, do ponto de vista das tipologias e dos gêneros textuais, possui um caráter:

- a) narrativo, pois conta uma história sobre a experiência de uma pessoa ao experimentar os chocolates.
- b) publicitário, pois tem o objetivo de promover produtos da marca e persuadir o consumidor.
- c) dissertativo-argumentativo, pois apresenta argumentos lógicos para convencer o leitor.
- d) injuntivo, pois dá instruções detalhadas sobre como consumir os produtos.
- e) jornalístico, pois traz informações imparciais sobre os lançamentos da Lacta.

#### 4ª QUESTÃO

Qual aspecto da variedade linguística é explorado no anúncio publicitário da Lacta?

- a) O emprego de uma linguagem regionalista para atingir um público específico.
- b) A utilização de termos técnicos da gastronomia para descrever os chocolates.
- c) O uso de uma linguagem informal e acessível para se conectar com o público.
- d) O uso de expressões formais e rebuscadas, típicas da norma culta escrita.
- e) A presença de estrangeirismos para tornar o texto mais sofisticado e moderno.

#### 5ª QUESTÃO

Qual figura de linguagem está presente na oposição entre as palavras “Fechada” e “Aberta” no anúncio da Lacta?

- a) Aliteração, pois há repetição de sons consonantais para criar ritmo e musicalidade.
- b) Metáfora, pois a relação entre os termos sugere um significado literal.
- c) Paradoxo, pois a frase apresenta uma contradição lógica impossível de ocorrer.
- d) Eufemismo, pois suaviza uma ideia negativa ao invés de expressá-la diretamente.
- e) Antítese, pois há a contraposição de ideias opostas para criar um efeito de contraste.

Leia o Texto 2 para responder às questões de 06 a 10.

#### TEXTO 2



Fonte: Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/DBRnaNHRAHH/?igsh=cm94NGkydXEycTU%3D>>. Acesso em? 18 dez. 2024.

#### 6ª QUESTÃO

A charge apresenta um indivíduo que, ao usar o celular, reflete sobre o “assunto do qual será especialista hoje”. Qual é a crítica central abordada pela imagem?

- a) A democratização do acesso ao conhecimento na era digital.
- b) A superficialidade das críticas feitas por meio das redes sociais, em que as pessoas se acham especialistas em tudo.
- c) A dependência excessiva de dispositivos tecnológicos para aprendizado.
- d) A dificuldade das pessoas em manter o foco em um único tema.
- e) A relevância da informação acessível na internet para o aprendizado crítico.

---

### 7ª QUESTÃO

A charge é um exemplo de gênero textual em que predomina o discurso:

- a) científico com função explicativa.
- b) descritivo com função informativa.
- c) argumentativo com função persuasiva.
- d) narrativo com função reflexiva.
- e) humorístico com função crítica.

### 8ª QUESTÃO

Na composição desta charge, qual elemento visual contribui para reforçar a mensagem crítica?

- a) A ausência de outros personagens na cena.
- b) A assinatura do autor no canto inferior esquerdo.
- c) O banco no qual o personagem está sentado.
- d) O fundo branco da imagem.
- e) O personagem usando um celular e digitando, representado pela onomatopeia “tec tec tec”.

### 9ª QUESTÃO

Na expressão “especialista hoje”, a palavra “especialista” é formada por:

- a) composição por aglutinação.
- b) derivação prefixal.
- c) composição por justaposição.
- d) derivação sufixal.
- e) redução ou abreviação lexical.

### 10ª QUESTÃO

A linguagem utilizada na charge pode ser caracterizada como:

- a) científica, voltada ao aprofundamento do tema.
- b) formal, com vocabulário técnico e estruturado.
- c) coloquial, com elementos acessíveis e humorísticos.
- d) regional, com características de um dialeto específico.
- e) literária, com foco na estética e no uso de figuras de linguagem.

**Leia o Texto 3 para responder às questões de 11 a 15.**

### TEXTO 3

#### O que mais você quer?

Por Martha Medeiros

Era uma festa familiar, dessas que reúnem tios, primos, avós e alguns agregados ocasionais que ninguém conhece direito. Jogada no sofá, uma garota não estava lá muito sociável, a cara era de enterro. Quieta, olhava para a parede como se ali fosse encontrar a resposta para a pergunta que certamente martelava em sua cabeça: o que estou fazendo aqui? De soslaio, flagrei a mãe dela também observando a cena, inconsolável, ao mesmo tempo em que comentava com uma tia: “Olha pra essa menina. Sempre com esta cara. Nunca está feliz. Tem emprego, marido, filho. O que ela pode querer mais?”

Nada é tão comum quanto resumirmos a vida de outra pessoa e achar que ela não pode querer mais. Fulana é linda, jovem e tem um corpaço, o que mais ela quer? Sicrana ganha rios de dinheiro, é valorizada no trabalho e vive viajando, o que é que lhe falta?

Imaginei a garota acusando o golpe e confessando: sim, quero mais. Quero não ter nenhuma condescendência com o tédio, não ser forçada a aceitá-lo na minha rotina como um inquilino inevitável. A cada manhã, exijo ao menos a expectativa de uma surpresa, quer ela aconteça ou não. Expectativa, por si só, já é um entusiasmo.

Quero que o fato de ter uma vida prática e sensata não me roube o direito ao desatino. Que eu nunca aceite a ideia de que a maturidade exige um certo conformismo. Que eu não tenha medo nem vergonha de ainda desejar.

Quero uma primeira vez outra vez. Um primeiro beijo em alguém que ainda não conheço, uma primeira caminhada por uma nova cidade, uma primeira estreia em algo que nunca fiz, quero seguir desfazendo as virgindades que ainda carrego, quero ter sensações inéditas até o fim dos meus dias.

---

Quero ventilação, não morrer um pouquinho a cada dia sufocada em obrigações e em exigências de ser a melhor mãe do mundo, a melhor esposa do mundo, a melhor qualquer coisa. Gostaria de me reconciliar com meus defeitos e fraquezas, arejar minha biografia, deixar que vazem algumas ideias minhas que não são muito abençoadas.

Queria não me sentir tão responsável sobre o que acontece ao meu redor. Compreender e aceitar que não tenho controle nenhum sobre as emoções dos outros, sobre suas escolhas, sobre as coisas que dão errado e também sobre as que dão certo. Me permitir ser um pouco insignificante.

E, na minha insignificância, poder acordar um dia mais tarde sem dar explicação, conversar com estranhos, me divertir fazendo coisas que nunca imaginei, deixar de ser tão misteriosa pra mim mesma, me conectar com as minhas outras possibilidades de existir. O que eu quero mais? Me escutar e obedecer ao meu lado mais transgressor, menos comportadinho, menos refém de reuniões familiares, marido, filhos, bolos de aniversário e despertadores na segunda-feira de manhã. E também quero mais tempo livre. E mais abraços.

Pois é, ninguém está satisfeito. Ainda bem.

Fonte: MEDEIROS, M. **Doidas e Santas**. Porto Alegre: L&PM, 2008 Adaptado.

### 11ª QUESTÃO

Sobre os elementos da narrativa presentes no texto, é CORRETO afirmar que:

- a) o espaço principal da narrativa é descrito como um local de interação familiar harmoniosa.
- b) o foco narrativo é impessoal, com narração objetiva e sem subjetividade.
- c) a narrativa apresenta um conflito interno, expresso pelo desejo de mudança e insatisfação da protagonista.
- d) o tempo é cronológico, com eventos organizados de forma sequencial e objetiva.
- e) a personagem central é completamente conformada com sua realidade.

### 12ª QUESTÃO

Qual é o tema central da narrativa apresentada no texto?

- a) A insatisfação humana e o desejo por transformação.
- b) A importância das reuniões familiares na construção de vínculos.
- c) A luta da protagonista contra as imposições sociais sobre maternidade.
- d) O impacto das obrigações rotineiras na vida moderna.
- e) A resignação diante das expectativas impostas pelos outros.

### 13ª QUESTÃO

A que tipo de comportamento a protagonista se opõe em suas reflexões?

- a) Ao conformismo e à aceitação de uma rotina previsível e limitante.
- b) Ao convívio familiar e à valorização de vínculos sociais.
- c) À busca por novas experiências e descobertas.
- d) À liberdade de fazer escolhas e seguir desejos pessoais.
- e) Ao desejo de se desvincular de suas responsabilidades diárias.

### 14ª QUESTÃO

Qual é o impacto do título implícito no texto, “Pois é, ninguém está satisfeito”, na interpretação da narrativa?

- a) Ele generaliza a insatisfação, provocando identificação com os leitores.
- b) Ele contrasta com o tom reflexivo do texto, introduzindo ironia.
- c) Ele explica detalhadamente o motivo da insatisfação da protagonista.
- d) Ele introduz a ideia de que todos deveriam se conformar com suas vidas.
- e) Ele sugere que a insatisfação é um problema exclusivamente feminino.

### 15ª QUESTÃO

Análise as palavras “desatino” e “virgindades” presentes no texto. Sobre elas, é CORRETO afirmar que:

- a) ambas são adjetivos usados como substantivos.
- b) ambas são substantivos abstratos, relacionados a estados ou condições.
- c) ambas possuem radicais de origem grega.
- d) ambas são substantivos formados por derivação.
- e) ambas estão grafadas em desacordo com as normas ortográficas vigentes.

# INFORMÁTICA

## 16ª QUESTÃO

Sobre atualizações de programas e sistemas operacionais, analise as seguintes afirmativas.

- I- Atualizações do *Microsoft Windows* são fornecidas sempre ao final de cada mês.
- II- O serviço presente no *Microsoft Windows* que fornece atualizações para o sistema operacional é o *Windows Update*.
- III- Atualizações podem corrigir falhas de segurança, adicionar novos recursos e melhorar a estabilidade.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

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

## 17ª QUESTÃO

Qual dos seguintes dispositivos de *hardware* é considerado de entrada?

- a) Monitor.
- b) Leitor de código de barras.
- c) Impressora.
- d) Caixa de som.
- e) Fone de ouvido.

## 18ª QUESTÃO

Qual é o protocolo padrão para envio de e-mails?

- a) FTP.
- b) POP3.
- c) IP.
- d) VPN.
- e) SMTP.

## 19ª QUESTÃO

Para tornar a experiência mais personalizada, os navegadores *web* utilizam pequenos arquivos de texto com fragmentos de dados que são salvos no computador do usuário. Esses arquivos são chamados de:

- a) *Cookies*.
- b) HTTP.
- c) *Hiperlink*.
- d) Metadados.
- e) *Script*.

## 20ª QUESTÃO

Item essencial para o funcionamento de um computador que fornece energia para todos os seus componentes:

- a) SSD.
- b) Memória RAM.
- c) Fonte de alimentação.
- d) Placa-mãe.
- e) Roteador.

---

### 21ª QUESTÃO

Local dentro do sistema operacional *Windows* que armazena os arquivos excluídos pelo usuário, de forma que possam ser recuperados ou excluídos permanentemente:

- a) Painel de Controle.
- b) Gerenciador de Arquivos.
- c) Área de Trabalho.
- d) Lixeira.
- e) Área de transferência.

### 22ª QUESTÃO

O *browser* é uma das principais ferramentas utilizadas para acessar conteúdos disponíveis na internet. Sobre as funcionalidades disponíveis nesse tipo de aplicação, analise as seguintes afirmações.

- I- Permite navegar por páginas na internet.
- II- Permite alterar qualquer configuração do sistema operacional.
- III- Permite carregar imagens e vídeos.
- IV- Permite fazer e gerenciar *download* de arquivos.
- V- É possível sincronizar *sites* favoritos, histórico de navegação e senhas.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

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

### 23ª QUESTÃO

Assinale a alternativa que indica o caminho CORRETO para acessar o menu de compartilhamento de pastas, utilizando o sistema operacional *Windows 11*.

- a) Clique com botão direito na pasta → Incluir na biblioteca.
- b) Clique com botão direito na pasta → Enviar para → Pasta compactada.
- c) Clique com botão direito na pasta → Propriedades → Compartilhamento.
- d) Clique com botão direito na pasta → Propriedades → Segurança.
- e) Clique com botão direito na pasta → Abrir em nova janela.

### 24ª QUESTÃO

João criou um documento utilizando o *Google Docs* e necessita compartilhar o arquivo apenas com seu sócio para que ele revise as informações. A maneira de efetuar esse compartilhamento de forma que João tenha acesso em tempo real às alterações sugeridas pelo seu sócio é:

- a) Clicar no menu Ferramentas → Revisar edições sugeridas.
- b) Clicar no menu Arquivo → Compartilhar → Publicar na *Web* e repassar o *link* para o seu sócio.
- c) Clicar no menu Arquivo → Fazer uma cópia.
- d) Clicar no menu Arquivo → *E-mail* → Enviar este arquivo por *e-mail*.
- e) Clicar no botão “Compartilhar”, inserir o endereço de e-mail do seu sócio e clicar em concluído. Essa opção também pode ser acessada em Arquivo → Compartilhar → Compartilhar com outras pessoas.

### 25ª QUESTÃO

Assinale a alternativa que apresenta serviços de armazenamento de arquivos em nuvem.

- a) *OneDrive*, *Dropbox* e *Google Drive*.
- b) *OneDrive*, *Office365* e *Ubuntu*.
- c) *Bing*, *Yahoo* e *Google*.
- d) *Teams*, *Outlook* e *LibreOffice*.
- e) *Dropbox*, *Bing* e *MacOS*.



# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## 26ª QUESTÃO

Administrar é o processo de gerenciar recursos e de liderar pessoas na busca de objetivos organizacionais. A prática da administração contempla a preocupação com o desempenho da organização. O conceito associado à busca pelo melhor uso dos recursos para a realização dos objetivos, pautado por uma racionalidade econômica orientada por critérios de custo/benefício e pela coerência entre meios e fins está associado ao conceito de:

- a) Relevância.
- b) Eficácia.
- c) Efetividade.
- d) Eficiência.
- e) Competitividade.

## 27ª QUESTÃO

A Administração Pública pode ser compreendida como o ramo da administração aplicada nas administrações direta e indireta das três esferas de governo: federal, estadual e municipal. Em sentido estrito a ela compreende as funções administrativas de execução dos programas de governo, prestação de serviços e demais atividades. A Administração Pública deve tratar a todos igualmente, perseguindo o bem comum da coletividade sem favorecer/discriminar pessoas, políticos, determinada categoria ou região, em detrimento dos demais, sob pena de desvio de finalidade e ofensa ao ordenamento jurídico vigente, o que a caracteriza como:

- a) Dependente.
- b) Executora.
- c) Neutra.
- d) Instrumental.
- e) Hierarquizada.

## 28ª QUESTÃO

A Constituição Federal de 1988 estabelece em seu art. 37 princípios que regem a administração pública, estabelecendo orientações e diretrizes que balizam o desempenho das atividades nas quais são aplicáveis. O princípio segundo o qual o agente no exercício de sua função pública deve respeitar os princípios éticos de razoabilidade e justiça, aliando à observância das leis a atuação ética, é o:

- a) princípio da moralidade.
- b) princípio da impessoalidade.
- c) princípio da publicidade.
- d) princípio da eficiência.
- e) princípio da legalidade.

## 29ª QUESTÃO

O processo de planejamento envolve o estabelecimento de objetivos a serem alcançados pela organização. A partir dos objetivos traçados no planejamento surge uma série de desdobramentos cada vez mais específicos e detalhados a serem definidos pela organização. As afirmações genéricas baseadas nos objetivos organizacionais que funcionam como guias orientadores da ação administrativa, proporcionando os marcos para balizar as áreas dentro das quais a ação administrativa deverá se desenvolver são denominadas:

- a) Programas.
- b) Metas.
- c) Políticas.
- d) Métodos.
- e) Normas.

## 30ª QUESTÃO

A função de organização abrange a distribuição de tarefas e recursos pelos membros e unidades da organização, estabelecendo mecanismos de comunicação e coordenação entre eles. Dentre os elementos relacionados à função de organização, a definição da relação de responsabilidades e tarefas que um profissional deve desempenhar dentro do ambiente organizacional é denominada(a):

- a) Requisito de cargo.
- b) Descrição de cargo.
- c) Departamento.
- d) Autoridade.
- e) Hierarquia.

---

### 31ª QUESTÃO

A função de direção contempla a orientação e a supervisão do trabalho dos membros da organização. Exercer a função de dirigir envolve o entendimento dos diferentes perfis de profissionais que compõem a organização. A forma como as pessoas percebem as causas ou origens dos eventos, acontecimentos e experiências que ocorrem em sua vida é uma característica dos indivíduos que é relevante dentro do contexto organizacional e é denominada:

- a) Orientação para domínio social.
- b) Maquiavelismo.
- c) Automonitoramento.
- d) Autoritarismo.
- e) Locus de controle.

### 32ª QUESTÃO

A função de controle tem como finalidade gerar informações sobre a execução das atividades organizacionais, garantindo o cumprimento do planejamento. Assinale a alternativa que corresponde a uma atividade associada à função de controle.

- a) Conduzir os esforços para um propósito comum.
- b) Implementar ação corretiva para assegurar os objetivos desejados.
- c) Agrupar as atividades em uma estrutura lógica.
- d) Identificar meios para alcançar objetivos.
- e) Desenvolver premissas sobre condições futuras.

### 33ª QUESTÃO

O estudo do comportamento organizacional pode ser dividido em três níveis de análise: o nível individual, o nível do grupo e o nível dos sistemas organizacionais. Cada um destes níveis abrange uma série de variáveis que podem afetar o desempenho da organização. Assinale a alternativa que corresponde a uma variável no nível do sistema organizacional.

- a) Atitudes.
- b) Avaliação de desempenho.
- c) Personalidade.
- d) Liderança.
- e) Conflito.

### 34ª QUESTÃO

A diversidade pode ser definida como uma característica de um grupo de pessoas no qual existem diferenças em uma ou mais dimensões relevantes. A administração eficaz da diversidade na composição de uma organização pode afetar de maneira positiva para seu desempenho, contribuindo para resultados no nível individual, no grupo e no âmbito organizacional. Um dos obstáculos para estabelecer programas eficazes de administração da diversidade em um ambiente organizacional é a presença de conjunto generalizado de crenças em relação às características de um grupo de indivíduos, denominado de:

- a) Identidade social.
- b) Preconceito.
- c) Diferencial de Poder.
- d) Problemas de comunicação.
- e) Estereótipo.

### 35ª QUESTÃO

O sistema de comunicação de uma organização diz respeito à maneira por meio da qual são transmitidas as informações necessárias ao funcionamento da estrutura organizacional. De forma simples, clara, direta, lógica, racional e adaptada ao público a que se destina. A comunicação responsável pela formação da imagem pública da organização, contemplando a divulgação de sua missão, visão, valores e crenças, filosofias, é denominada:

- a) Comunicação formal.
- b) Comunicação interna.
- c) Comunicação externa.
- d) Comunicação institucional.
- e) Comunicação informal.

### 36ª QUESTÃO

Para que seja possível tornar acessíveis as informações contidas nos documentos sob a guarda de uma organização, alguns princípios arquivísticos devem ser considerados. O princípio arquivístico segundo o qual os arquivos devem ser organizados por fundos ou núcleos de uma mesma fonte produtora, não devendo ser misturados aos de outras fontes é denominado de:

- a) Princípio da proveniência.
- b) Princípio da cumulatividade.
- c) Princípio da territorialidade.
- d) Princípio da autenticidade.
- e) Princípio da unicidade.

---

### 37ª QUESTÃO

É possível entendermos uma organização como sendo formada por indivíduos que fazem uso de recursos para executar tarefas de maneira coordenada a fim de alcançar objetivos comuns. Dentre os diferentes tipos de recursos organizacionais, os bens físicos (tangíveis) de natureza permanente, empregados em uma organização, são denominados:

- a) Recursos humanos.
- b) Recursos materiais de consumo.
- c) Recursos financeiros.
- d) Recursos patrimoniais.
- e) Capital intelectual.

### 38ª QUESTÃO

O empreendedorismo também se aplica ao meio público, tendo como seu ponto chave as pessoas que dão vida ao empreendedorismo, a partir de sua capacidade de aproveitar oportunidades, imaginar, desenvolver e realizar visões, de criar ou penetrar em novos mercados, de assumir todo o controle e o risco calculado. Analise as afirmativas acerca dos princípios que orientam os governos e gestores a agirem de maneira empreendedora:

- I- O empreendedorismo na gestão pública deve estabelecer uma separação clara entre governo e comunidade, evitando que os cidadãos fiscalizem e controlem os serviços públicos.
- II- O empreendedorismo na gestão pública está associado à eficiente prestação dos serviços públicos de qualidade, buscando a utilização de indicadores para avaliar os resultados.
- III- O empreendedorismo na gestão pública está associado a uma postura preventiva do governo, atuando de acordo com um planejamento, de maneira a evitar/minimizar problemas.
- IV- O empreendedorismo na gestão pública envolve a adoção de uma estrutura de governo mais centralizada na figura de poucos servidores, garantindo a qualidade na tomada de decisão.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) II e III.
- b) I e III.
- c) II e IV.
- d) I e IV.
- e) III e IV.

### 39ª QUESTÃO

A implantação de um programa de qualidade na administração pública tem por objetivo geral a obtenção de produtos e serviços com atributos que sejam capazes de ampliar a satisfação dos cidadãos. Analise as afirmativas a respeito dos aspectos gerais que devem ser considerados na implantação de um programa de qualidade.

- I- A implantação de um programa de qualidade deve considerar o foco nos clientes internos e nos usuários (clientes externos), visando a sua satisfação, o que pode ser considerado um princípio central da qualidade.
- II- A implantação de um programa de qualidade na organização independe do comprometimento da cúpula da organização.
- III- Um programa de qualidade deve considerar o foco na eficiência, empregando os recursos com a melhor relação custo-benefício, visando a eliminação de desperdícios.
- IV- Um programa de qualidade deve abranger o entendimento da importância dos erros para a organização, aceitando-os e incorporando-os em sua dinâmica organizacional.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) II e IV.
- b) II e III.
- c) I e III.
- d) I e II.
- e) III e IV.

### 40ª QUESTÃO

O processo de criação de conhecimento organizacional envolve a interação entre conhecimento tácito (conhecimento pessoal subjetivo, não codificado) e conhecimento explícito (conhecimento formal, codificado). Dentre os diferentes modos por meio dos quais o conhecimento organizacional pode ser criado, aquele em que se trabalha a conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito, por meio de metáforas, conceitos, analogias e do registro formal, é denominado:

- a) Espiral.
- b) Socialização.
- c) Combinação.
- d) Internalização.
- e) Externalização.