

Nome:

Documento de identidade:

Inscrição:

Local de prova:

Sala:

Sequência:

# CONSELHO REGIONAL DOS CORRETORES DE IMÓVEIS – 11.<sup>a</sup> REGIÃO

CONCURSO PÚBLICO  
NÍVEL SUPERIOR

CARGO **104:**

**PAS - ESPECIALISTA – SERVIÇOS DE  
DESENVOLVIMENTO HUMANO**

**Provas Objetivas e Discursiva**

## INSTRUÇÕES

- Ao receber este caderno de provas, confira inicialmente se os seus dados pessoais, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua folha de respostas.
- Verifique atentamente se este caderno de provas corresponde ao cargo de sua inscrição e se contém 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta para cada uma, correspondentes às provas objetivas, e duas questões discursivas correspondentes à prova discursiva, acompanhada de espaços para rascunho, de uso opcional. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao chefe de sala que tome as medidas cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.

*Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da sua folha de respostas, com sua caligrafia usual, a seguinte frase:*

**“Tão boa é a sabedoria como a herança”**

- Você dispõe de **4 (quatro) horas** para a realização das provas. Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à entrega do material, à identificação – que será feita no decorrer das provas – e ao preenchimento da **folha de respostas** e à transcrição dos textos da prova discursiva para as respectivas **folhas de texto definitivo**.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta.
- É proibido fazer anotações de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e(ou) em qualquer outro meio que não os permitidos.
- Somente após decorrida **1 (uma) hora** do início das provas, você poderá entregar sua **folha de respostas**, suas **folhas de texto definitivo** e este **caderno de provas** e retirar-se da sala.
- Você só poderá levar este caderno de provas no decurso dos **últimos 30 (trinta) minutos** do tempo destinado à realização das provas.
- Não se comunique com outros candidatos e nem se levante sem a autorização do chefe de sala.
- Ao terminar as provas, chame o chefe de sala, devolva-lhe sua **folha de respostas** e suas **folhas de texto definitivo** devidamente assinadas e deixe o local de provas.
- A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente **caderno**, na **folha de respostas** ou nas **folhas de texto definitivo** poderá implicar a anulação das suas provas.

- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- Mais informações: [contato@institutoibest.com.br](mailto:contato@institutoibest.com.br) | Canal Telegram: @institutoibest



**QUESTÃO 5**

O verbo “digam” (linha 19) está flexionado na terceira pessoa do plural porque seu sujeito é

- (A) “os milhões de habitantes que o Brasil tem hoje” (linhas 14 e 15).
- (B) “As línguas naturais” (linha 17).
- (C) composto pelos termos “indivíduos” (linha 18) e “participantes” (linha 19).
- (D) classificado como indeterminado.
- (E) “os quinhentos mil visitantes anuais do Museu da Língua Portuguesa” (linhas 19 - 21).

**QUESTÃO 6**

A oração introduzida pelo termo “Quando” (linha 25) transmite ideia de

- (A) condição.
- (B) causa.
- (C) tempo.
- (D) comparação.
- (E) consequência.

**QUESTÃO 7**

Sem prejuízo dos sentidos e da correção gramatical do texto, o vocábulo “que” (linha 30) poderia ser substituído por

- (A) nas quais.
- (B) a qual.
- (C) na qual.
- (D) as quais.
- (E) à qual.

**QUESTÃO 8**

Entende-se do último parágrafo do texto que as boas gramáticas têm o objetivo de

- (A) educar todo tipo de falante, independentemente de sua capacidade de ler e escrever.
- (B) armazenar na mente dos falantes o conhecimento linguístico.
- (C) mostrar o conhecimento linguístico já internalizado pelos falantes.
- (D) transformar analfabetos em pessoas letradas.
- (E) fornecer as regras gramaticais que definem o padrão correto da língua.

**QUESTÃO 9**

Assinale a alternativa que apresenta uma reescrita gramaticalmente correta para o primeiro período do texto, sem alteração do seu sentido original.

- (A) Fazem mais de quinhentos anos que a língua portuguesa foi trazida ao Brasil.
- (B) Mais de quinhentos anos atrás, foi trazida ao Brasil a língua portuguesa.
- (C) Passou mais de quinhentos anos desde que a língua portuguesa foi trazida no Brasil.
- (D) Tem mais de quinhentos anos que trouxeram a língua portuguesa ao Brasil.
- (E) Decorreram-se mais de quinhentos anos até trazerem a língua portuguesa no Brasil.

**QUESTÃO 10**

Seria coerente com as ideias do texto iniciar o penúltimo parágrafo da seguinte maneira:

- (A) Entretanto, para começo de conversa, ...
- (B) Portanto, para começo de conversa, ...
- (C) Ademais, para começo de conversa, ...
- (D) Então, para começo de conversa, ...
- (E) Por isso, para começo de conversa, ...

**QUESTÃO 11**

No texto, a palavra “fruição” (linha 54) significa o mesmo que

- (A) relevância.
- (B) esmero.
- (C) sucesso.
- (D) desfrute.
- (E) acuidade.

**QUESTÃO 12**

Para obtenção da clareza nas comunicações oficiais, o Manual de Redação da Presidência da República recomenda

- (A) utilizar palavras e expressões em seu sentido comum, ainda que se trate de assunto técnico.
- (B) explicitar o significado de uma sigla sempre que ela for empregada.
- (C) utilizar neologismos com moderação.
- (D) nunca utilizar palavras e expressões em outro idioma.
- (E) usar frases curtas e bem estruturadas.

**QUESTÃO 13**

Bento decidiu preparar uma salada de frutas para o café da manhã. Para isso, ele tem 7 frutas diferentes à disposição e pretende escolher 4 delas para montar a salada.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente o número de maneiras diferentes pelas quais Bento pode fazer essa escolha.

- (A) 35
- (B) 70
- (C) 210
- (D) 840
- (E) 1.680

**QUESTÃO 14**

Durante uma pesquisa feita com os visitantes de um parque de diversões, 800 pessoas foram entrevistadas sobre as duas atrações mais procuradas: a casa assombrada e a montanha-russa. Verificou-se que 520 pessoas foram na montanha-russa, 430 foram na casa assombrada, e 150 não foram em nenhuma das duas.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente o número de pessoas que foram em ambas as atrações.

- (A) 170
- (B) 200
- (C) 250
- (D) 280
- (E) 300

**QUESTÃO 15**

Em um salão de bingo, serão sorteados números inteiros de 1 a 90, todos com a mesma probabilidade de serem escolhidos.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente a probabilidade de que o primeiro número sorteado seja maior do que 18.

- (A) 70%
- (B) 75%
- (C) 80%
- (D) 85%
- (E) 90%

**QUESTÃO 16**

Admitindo que a proposição “Ana é advogada e Beatriz não é barista” é verdadeira, assinale a alternativa que apresenta uma proposição falsa.

- (A) Ana é advogada ou Beatriz é barista.
- (B) Ana é advogada ou Beatriz não é barista.
- (C) Se Beatriz é barista, então Ana não é advogada.
- (D) Se Ana é advogada, então Beatriz é barista.
- (E) Se Ana não é advogada, então Beatriz é barista.

**QUESTÃO 17**

Bolas de canhão foram empilhadas em forma de pirâmide, de modo que cada camada tinha um número de bolas igual ao quadrado do número da camada, contando de cima para baixo.

Sabendo que foram usadas exatamente 91 bolas, assinale a alternativa que apresenta corretamente o número de camadas dessa pirâmide.

- (A) 4
- (B) 5
- (C) 6
- (D) 7
- (E) 8

**QUESTÃO 18**

Juliana resolveu seu cubo mágico três vezes em um mesmo dia. Ela anotou que, na primeira tentativa, precisou de 48 movimentos, e na segunda, de 42 movimentos. Ao final das três tentativas, percebeu que fez, em média, 44 movimentos por tentativa.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente o número de movimentos feitos por Juliana na terceira tentativa.

- (A) 40
- (B) 42
- (C) 44
- (D) 46
- (E) 48

**RASCUNHO**

**QUESTÃO 19**

O Windows 10 é um sistema operacional amplamente utilizado em ambientes domésticos e corporativos, oferecendo recursos voltados à produtividade, segurança e conectividade. Assinale a alternativa correta em relação aos recursos e funcionalidades desse sistema.

- (A) O Windows 10 não possui suporte a múltiplas áreas de trabalho, sendo necessário usar *softwares* de terceiros para essa função.
- (B) O recurso "Windows Defender" está disponível apenas nas versões Enterprise e não oferece proteção contra ameaças em tempo real.
- (C) O Windows 10 permite criar várias áreas de trabalho virtuais para organizar janelas e tarefas diferentes.
- (D) O Windows 10 não possui loja de aplicativos integrada; todos os *softwares* devem ser instalados manualmente via arquivos executáveis (.exe).
- (E) O recurso de "Assistência Rápida" permite a recuperação automática de arquivos apagados da Lixeira após 30 dias.

**QUESTÃO 20**

Em uma planilha do Excel 2019, a célula A1 contém o número 10, a célula A2 contém o número 25 e a célula A3 o número 40. Caso o usuário digite na célula A4 a fórmula =SOMA(A1;A3), o resultado exibido na célula A4 será

- (A) 10.
- (B) 25.
- (C) 35.
- (D) 50.
- (E) 75.

**QUESTÃO 21**

A computação na nuvem tornou-se uma solução amplamente adotada por indivíduos e organizações para o armazenamento de dados, execução de aplicativos e acesso remoto a recursos computacionais. No que diz respeito a esse modelo de tecnologia, assinale a alternativa correta.

- (A) Computação na nuvem é um modelo que exige a instalação física de servidores em cada computador do usuário final.
- (B) A computação na nuvem permite acessar recursos como armazenamento, processamento e aplicativos via internet, sem necessidade de infraestrutura local complexa.
- (C) O modelo de computação em nuvem impede o acesso remoto a dados e sistemas, funcionando apenas em redes locais.
- (D) Apenas empresas de grande porte podem utilizar computação na nuvem, devido ao seu alto custo e complexidade.
- (E) A computação na nuvem permite acesso a arquivos e programas exclusivamente por meio de dispositivos móveis.

**QUESTÃO 22**

*Malware* é um termo usado para descrever *softwares* maliciosos projetados para danificar, explorar ou obter acesso não autorizado a sistemas de computador. Existem diversos tipos de *malware*, com características e objetivos diferentes. No que se refere a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O *spyware* é um *malware* que espiona o comportamento do usuário e coleta dados (histórico de navegação, senhas, etc) sem seu consentimento.
- (B) Um antivírus é inútil contra *malware*, pois só detecta vírus tradicionais e não outras formas de *software* malicioso.
- (C) Um *ransomware* é um tipo de *malware* que rouba senhas bancárias e envia automaticamente ao invasor.
- (D) Um *worm* depende de outro programa para ser executado e só causa danos quando o usuário clica em *links* falsos.
- (E) *Malware* é o nome técnico para qualquer tipo de falha física no disco rígido causada por superaquecimento.

**QUESTÃO 23**

No processo de preparação e transformação de dados, especialmente em ambientes de BI (*Business Intelligence*) e ETL (*Extract, Transform, Load*), são aplicadas operações que possibilitam a limpeza, padronização e modelagem dos dados brutos para posterior análise. Com base nas boas práticas de transformação de dados, assinale a alternativa correta.

- (A) Dados categóricos nunca devem ser transformados em valores numéricos, pois perdem completamente seu significado original.
- (B) A etapa de transformação descarta todos os dados nulos e duplicados, pois esses não podem ser aproveitados em análise.
- (C) A transformação de dados é sinônimo de modelagem de dados e não inclui operações como limpeza ou agregação.
- (D) A transformação de dados é usada apenas para corrigir erros ortográficos e remover espaços em branco de colunas de texto.
- (E) A transformação de dados pode envolver padronização de formatos, cálculo de novos campos e integração de dados de múltiplas fontes.

**QUESTÃO 24**

O Power BI é uma ferramenta de *Business Intelligence* da Microsoft que permite importar, transformar, modelar e visualizar dados de diversas fontes. Entre seus recursos estão o Power Query, o DAX (*Data Analysis Expressions*), a criação de *dashboards* e a publicação de relatórios na *web*. Assinale a alternativa correta acerca do uso do Power BI.

- (A) O Power BI Desktop permite a criação de relatórios, mas a publicação só pode ser feita diretamente em servidores locais com SQL Server Reporting Services (SSRS).
- (B) O Power BI permite combinar dados de múltiplas fontes em um único modelo de dados, mesmo que essas fontes sejam diferentes entre si (como Excel, banco de dados e API).
- (C) A linguagem DAX utilizada no Power BI é usada exclusivamente para aplicar filtros visuais nos gráficos e não permite criação de medidas ou colunas calculadas.
- (D) O Power BI só permite conexão com bases de dados relacionais da Microsoft, como SQL Server e Azure SQL.
- (E) O agendamento de atualização automática dos dados só é possível no Power BI Desktop, desde que o computador permaneça ligado e conectado à internet.

**QUESTÃO 25**

Assinale a alternativa que apresenta princípio(s) ou valor(es) que deve(m) nortear a atuação ética do servidor público no exercício de suas funções.

- (A) Secretismo absoluto nas decisões para proteger a administração.
- (B) Proibidade, urbanidade e transparência na condução dos atos administrativos.
- (C) Foco exclusivo na obtenção de resultados, mesmo que por meios ilegais.
- (D) Concessão de favores pessoais para manter boa imagem perante a população.
- (E) Utilização do cargo para fins particulares, desde que de forma discreta.

**QUESTÃO 26**

O decoro é uma das qualidades essenciais na conduta do servidor público. Acerca de decoro, assinale a alternativa correta.

- (A) Está relacionado apenas à aparência externa e não aos valores internos do servidor.
- (B) Refere-se exclusivamente ao cumprimento formal das leis.
- (C) É um conjunto de regras rígidas que o servidor deve seguir sem questionar.
- (D) Diz respeito apenas à educação e cordialidade no trato com colegas.
- (E) É uma postura que une a disposição interna de agir corretamente com a aparência dessa ação aos olhos da sociedade.

**QUESTÃO 27**

De acordo com a Lei nº 8.429/1992, constitui ato de improbidade administrativa que importa enriquecimento ilícito, mediante a prática de ato doloso,

- (A) perceber vantagem econômica para intermediar a liberação ou aplicação de verba pública de qualquer natureza.
- (B) conceder benefício administrativo ou fiscal sem a observância das formalidades legais ou regulamentares aplicáveis à espécie.
- (C) permitir, facilitar ou concorrer para que terceiro se enriqueça ilicitamente.
- (D) negar publicidade aos atos oficiais.
- (E) nomear cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, da autoridade nomeante.

**QUESTÃO 28**

Um dos principais objetivos da Comunicação Não Violenta (CNV) é

- (A) promover a conexão empática com o outro por meio da identificação de sentimentos e necessidades.
- (B) controlar as emoções negativas dos outros durante uma conversa.
- (C) defender-se de críticas utilizando respostas automáticas.
- (D) evitar a expressão de sentimentos para não gerar conflitos.
- (E) focar exclusivamente no convencimento do interlocutor.

**QUESTÃO 29**

Em um contexto organizacional, assinale a alternativa que apresenta um benefício direto da aplicação consistente da CNV na comunicação interna.

- (A) Reduz o tempo de reuniões, já que as decisões passam a ser tomadas sem debate.
- (B) Estimula a obediência cega, eliminando resistências da equipe.
- (C) Incentiva cada colaborador a priorizar apenas suas próprias necessidades.
- (D) Cria um ambiente de maior escuta e respeito mútuo, reduzindo conflitos recorrentes.
- (E) Substitui completamente a necessidade de regras e processos internos.

**QUESTÃO 30**

Dentro da metodologia da CNV, a ação essencial para transformar críticas ou acusações em um diálogo construtivo é

- (A) reforçar a autoridade sobre o interlocutor.
- (B) ignorar os sentimentos para manter a objetividade.
- (C) aumentar o tom de voz para demonstrar firmeza.
- (D) responder imediatamente para evitar que o conflito cresça.
- (E) identificar as necessidades ocultas por trás da fala do outro.



**QUESTÃO 35**

Com base nos principais aspectos relacionados ao estilo de liderança Laissez-faire, que destacam características como a delegação de responsabilidades, autonomia concedida aos liderados e a interferência líder nos processos decisórios, assinale a alternativa que apresenta a abordagem correta sobre esse estilo de liderança.

- (A) A liderança Laissez-faire é caracterizada pelo controle rígido e zelo constante por parte do líder, o que promove maior organização e resultados previsíveis para a equipe.
- (B) O estilo de liderança Laissez-faire é ideal para situações em que o líder precisa ter total controle sobre as ações e decisões do grupo, evitando a descentralização de responsabilidades.
- (C) A liderança Laissez-faire é caracterizada pela supervisão constante do líder, que orienta a equipe a cada etapa do processo, garantindo a execução perfeita das atividades.
- (D) O estilo de liderança Laissez-faire é ideal para equipes que carecem de iniciativa e motivação, pois o líder oferece controle e orientação suficientes para organizar as tarefas.
- (E) Quando aplicado em grupos com membros altamente motivados e autodirecionados, o estilo Laissez-faire pode resultar em muita criatividade e produtividade.

**QUESTÃO 36**

Com base nos conceitos de liderança transacional e transformacional, assinale a alternativa que apresenta a aplicação ideal dos modelos de liderança no contexto organizacional.

- (A) O líder eficaz deve trabalhar exclusivamente com os princípios da liderança transformacional, pois suas características visionárias e de longo prazo são suficientes para alcançar as metas organizacionais.
- (B) A liderança transacional deve ser priorizada nas organizações, eliminando a necessidade de uma abordagem transformacional, visto que a gestão do cotidiano é de maior relevância.
- (C) O sucesso organizacional está exclusivamente vinculado à recompensa por contingência e ao cumprimento de tarefas administrativas, não havendo necessidade de inspiração ou delegação de poder por parte do líder.
- (D) A liderança transacional é considerada ultrapassada dentro dos modelos de gestão contemporâneos, e sua aplicação deve ser descartada em favor da liderança transformacional.
- (E) O modelo de liderança eficaz combina as habilidades características tanto transacionais quanto transformacionais, pois ambas são essenciais para o alcance das metas e para a adaptação às mudanças da pós-modernidade.

**QUESTÃO 37**

Com base no conceito de absenteísmo, abrangendo o que ele significa, assinale a alternativa correta em relação a causas que contribuem para esse fenômeno, as possíveis consequências geradas para a organização ou para o ambiente de trabalho, bem como as fórmulas e metodologias utilizadas para realizar o seu cálculo.

- (A) O índice de absenteísmo reflete todas as ausências dos funcionários, sem exceção, incluindo atrasos de minutos ou horas.
- (B) O absenteísmo está exclusivamente relacionado a fatores internos da organização, como desmotivação e práticas organizacionais inadequadas.
- (C) Segundo as pesquisas, o absenteísmo não é influenciado pela capacidade profissional dos colaboradores, somente pelos fatores externos ao trabalho.
- (D) O índice de absenteísmo do Bureau of National Affairs (BNA) considera apenas dias de trabalho perdidos e exclui ausências causadas por afastamentos controláveis pelos empregados, como atrasos e faltas evitáveis.
- (E) Uma das formas de diminuir o índice de absenteísmo nas organizações é desenvolver práticas gerenciais e culturais que incentivem a presença e promovam atitudes e valores alinhados à assiduidade no trabalho.

**QUESTÃO 38**

A respeito da rotatividade de pessoal (*turnover*), é correto afirmar que

- (A) A rotatividade de pessoal está diretamente relacionada ao aumento contínuo de energia e recursos das organizações, independentemente de saídas de colaboradores.
- (B) O conceito de entropia negativa ou negentropia, no contexto da rotatividade, é irrelevante para a sobrevivência e equilíbrio das organizações.
- (C) A rotatividade de pessoal, ou *turnover*, descreve exclusivamente o desligamento dos colaboradores de uma organização, sem considerar as entradas de substitutos.
- (D) A compensação do fluxo de desligamentos por novas admissões é uma característica essencial para o equilíbrio dinâmico das organizações, garantindo sua integridade e sobrevivência.
- (E) Os desligamentos sempre ocorrem por iniciativa do funcionário, excluindo qualquer possibilidade de desligamento por decisão da organização.

**QUESTÃO 39**

Assinale a alternativa que descreve corretamente um dos principais propósitos do processo de *outplacement*.

- (A) Assistir ex-funcionários na busca de oportunidades comparáveis no mercado de trabalho por meio de consultoria especializada.
- (B) Garantir a reintegração dos funcionários desligados à própria organização através da reciclagem profissional.
- (C) Minimizar a rotatividade na empresa promovendo ajustes nas jornadas de trabalho dos colaboradores ativos.
- (D) Implementar estratégias de redução da força de trabalho sem a necessidade de desligamento formal dos colaboradores.
- (E) Evitar ações judiciais com a reintegração de funcionários desligados por meio de negociações com sindicatos.

**QUESTÃO 40**

O conceito de avaliação de desempenho evoluiu para atender às necessidades das organizações em tempos de constante mudança, transformação e instabilidade. Com base nesse contexto, o principal objetivo da avaliação de desempenho em uma organização moderna é

- (A) identificar os membros com maior tempo de permanência na organização para priorizar promoções.
- (B) rever unicamente as atividades do passado para mensurar o progresso dos colaboradores em relação às metas anteriores.
- (C) determinar quais dissonâncias ou carências de treinamento existem, agregando valor às pessoas e à organização para melhorar continuamente o desempenho humano.
- (D) garantir que apenas os relacionamentos hierárquicos sejam mantidos na estratégia geral de desempenho da organização.
- (E) eliminar totalmente os esquemas burocráticos em favor de uma liderança não estruturada e espontânea.

**QUESTÃO 41**

Assinale a alternativa correta acerca das consequências negativas no processo de avaliação de desempenho que pode prejudicar a efetividade dos resultados esperados.

- (A) A avaliação é fundamentada apenas no desempenho teórico, desconsiderando o desempenho prático do funcionário.
- (B) O desempenho dos avaliados não é comparado ao dos pares, inviabilizando a análise competitiva.
- (C) A avaliação é percebida pelos avaliados como um processo injusto ou tendencioso, o que impacta diretamente a credibilidade do sistema.
- (D) O excesso de critérios de avaliação facilita a construção de um processo inclusivo, mas pode reduzir o comprometimento dos avaliadores.
- (E) A ausência de punições e recompensas torna o processo de avaliação irrelevante.

**QUESTÃO 42**

A Avaliação 360° é um método de avaliação de desempenho que envolve diversas partes interessadas no processo de observação e mensuração das competências de um profissional. Esse método traz diversos benefícios, mas também pode apresentar alguns desafios. Assinale a alternativa que apresenta um desafio enfrentado pelo avaliado na Avaliação 360°.

- (A) A exclusividade de *feedback* por parte dos gerentes torna a avaliação limitada e pouco objetiva.
- (B) A vulnerabilidade emocional e a dificuldade em lidar com críticas de diferentes fontes, exigindo uma mente aberta e receptiva.
- (C) A falta de abrangência no processo de avaliação, restringindo-se apenas ao ambiente interno da empresa.
- (D) A ausência de informações diversificadas devido à avaliação ser unilateral e focada em relatórios de desempenho.
- (E) A impossibilidade de aprimoramento profissional, devido ao foco exclusivo em aspectos negativos do desempenho.

**QUESTÃO 43**

No método de avaliação de desempenho conduzido por uma comissão, assinale a alternativa correta sobre as suas características, vantagens e desvantagens.

- (A) A avaliação de desempenho conduzida por uma comissão é amplamente elogiada por ser descentralizada e por fomentar o engajamento direto dos colaboradores avaliados no processo decisório.
- (B) O papel dos membros permanentes da comissão é exclusivamente assegurar a confidencialidade das informações, sem interferir nos julgamentos ou nos padrões organizacionais.
- (C) Uma das críticas ao uso de comissões de avaliação é o seu caráter centralizador e seu foco no julgamento do desempenho passado, dificultando a orientação para melhorias futuras.
- (D) A comissão de avaliação exclui a participação de gestores imediatos do colaborador avaliado, sendo formada apenas por membros externos à unidade organizacional.
- (E) O modelo de avaliação conduzido por uma comissão é amplamente reconhecido por seu baixo custo operacional, pela simplicidade na implementação e pela rapidez no processo de julgamento.

**QUESTÃO 44**

A avaliação de desempenho é amplamente reconhecida como uma das ferramentas mais importantes na gestão de pessoas dentro das organizações, desempenhando um papel essencial no alinhamento das metas organizacionais com o desempenho individual e coletivo. Além disso, ela também contribui para ações estratégicas voltadas ao crescimento e evolução dos profissionais. Nesse sentido, ela pode ser utilizada não apenas para medir resultados, mas também para identificar talentos, lacunas de competências e promover o aperfeiçoamento da equipe. Considerando esse contexto, assinale a alternativa que apresenta uma aplicação prática da avaliação de desempenho quando o foco está no desenvolvimento e progresso dos colaboradores dentro da empresa.

- (A) Proporcionar *feedback* aos colaboradores sobre seu desempenho e alinhar expectativas com seus superiores imediatos.
- (B) Identificar os pontos fortes e fracos de cada colaborador, indicando aqueles que necessitam de treinamento e avaliando os resultados dos programas de capacitação.
- (C) Auxiliar na definição de quais colaboradores receberão promoções ou aumentos salariais em função de mérito e resultados alcançados.
- (D) Fornecer informações sobre o alinhamento dos colaboradores com cargos, tarefas e competências, garantindo a melhor integração.
- (E) Facilitar a construção de um banco de talentos e planejar estratégias de recrutamento para novos colaboradores.

**QUESTÃO 45**

Durante o processo de levantamento das necessidades de treinamento em uma organização, utilizam-se diferentes tipos de análises e metodologias para identificar carências que comprometem o desempenho e a produtividade. Uma organização identificou que possui altos índices de produtos rejeitados, barreiras em processos produtivos e desempenho insatisfatório por parte de seus colaboradores. Nesse contexto, a metodologia indicada para determinar essas necessidades de treinamento é a

- (A) análise do treinamento, que utiliza as metas e objetivos para verificar a eficácia dos programas de treinamento já implementados.
- (B) análise organizacional, que verifica aspectos da missão, visão e objetivos estratégicos relacionados às necessidades de treinamento.
- (C) retroação direta, onde colaboradores identificam, de forma verbal ou através de pesquisas, os treinamentos necessários para melhorar seu desempenho.
- (D) avaliação do processo produtivo, que identifica fatores críticos, como produtos rejeitados ou barreiras no desempenho, para determinar competências a serem desenvolvidas.
- (E) análise da estrutura de cargos, que foca nos requisitos e especificações do cargo, analisando as habilidades e competências necessárias para o desempenho adequado de funções.

**QUESTÃO 46**

Com base na conceituação de gestão de conflitos, é fundamental que se compreenda as dimensões e peculiaridades que envolvem os diferentes tipos de conflito. Acerca desse assunto, julgue os itens a seguir.

- I O conflito é sempre caracterizado por desacordo, discórdia e antagonismo, mas necessariamente deve haver uma interferência deliberada em que uma das partes busca bloquear os objetivos da outra.
- II O conflito manifestado é aquele que já ultrapassou o âmbito interno das percepções ou emoções e demonstra uma interferência ativa ou passiva, porém ainda dissimulada.
- III Os conflitos podem ser classificados em internos e externos, sendo os conflitos internos relacionados aos dilemas pessoais, enquanto os externos abrangem conflitos interpessoais, intragrupoais ou interorganizacionais.
- IV A solução de conflitos pode gerar novos conflitos, e a análise da eficácia da solução deve considerar o impacto e a natureza dos próximos conflitos.
- V Os conflitos percebidos são potencialmente reais, mas ainda não desencadeiam barreiras ou interferências que afetem as relações ou objetivos.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas os itens I, III e IV estão certos.
- (B) Apenas os itens I, II e V estão certos.
- (C) Apenas os itens I e III estão certos.
- (D) Apenas os itens II e IV estão certos.
- (E) Todas os itens estão certos.

**QUESTÃO 47**

As condições antecedentes dos conflitos são fatores que tendem a gerar percepções de incompatibilidade ou incongruência nas organizações. Assinale a alternativa que apresenta uma dessas condições.

- (A) A ambiguidade de papel ocorre quando as expectativas são pouco claras, gerando incertezas e ampliando as chances de percepção de propósitos incompatíveis.
- (B) A interdependência de atividades reforça a necessidade de os grupos trabalharem isoladamente, evitando quaisquer interferências externas.
- (C) O compartilhamento de recursos ilimitados entre os grupos da organização reduz as barreiras de comunicação e elimina conflitos.
- (D) A diferenciação entre grupos ocorre devido à especialização, que leva cada grupo a focar em objetivos diferentes, desenvolvendo maneiras distintas de pensar e agir.
- (E) A competição saudável por recursos geralmente mantém o equilíbrio organizacional, diminuindo as chances de conflitos entre grupos.

**QUESTÃO 48**

Sabemos que as organizações modernas demandam estratégias e abordagens que considerem suas características internas, o mercado externo e os desafios enfrentados no dia a dia. Dentro desse contexto, observa-se que o desenho organizacional e a estrutura de cargos desempenham papéis fundamentais no funcionamento de qualquer organização. Esses elementos, no entanto, podem variar de forma significativa dependendo do grau de flexibilidade e da capacidade de adaptação da entidade.

Enquanto o desenho organizacional remete à configuração geral pela qual as atividades e interações são organizadas para alcançar os objetivos institucionais, a estrutura de cargos está mais relacionada à hierarquia, definição e responsabilidades específicas de cada função. Assim, com base nessas informações, assinale a alternativa correta.

- (A) O desenho organizacional, em uma visão sistêmica e contingencial, fragmenta as tarefas e atividades para garantir maior especialização vertical e horizontal.
- (B) Estruturas rígidas de organização resultam em cargos flexíveis, ajustáveis e com alto índice de interação com o ambiente.
- (C) A visão clássica do desenho organizacional considera as organizações como sistemas dinâmicos, priorizando a integração e a maleabilidade dos cargos.
- (D) Estruturas organizacionais flexíveis promovem a presença de equipes multidisciplinares e autogeridas no lugar de órgãos permanentes e definitivos.
- (E) Em uma abordagem tradicional, o desenho organizacional prioriza a eliminação de níveis hierárquicos para facilitar as relações de comunicação e interação.

**QUESTÃO 49**

Considerando relevância dos processos para retenção de indivíduos na organização, assinale a alternativa correta.

- (A) A gestão de pessoas envolve apenas garantir um ambiente físico saudável, uma vez que não há correlação direta entre os aspectos psicológicos do ambiente de trabalho e a produtividade dos colaboradores.
- (B) Apenas os especialistas de RH possuem a responsabilidade de gerir os talentos e assegurar um ambiente de trabalho livre de riscos desnecessários, já que essa função não envolve os executivos de linha.
- (C) Um ambiente de trabalho satisfatório é caracterizado por condições físicas, materiais, psicológicas e sociais que estejam alinhadas e que atuem de forma direta na integridade física e moral dos colaboradores.
- (D) A qualidade de vida no trabalho está dissociada de fatores como higiene e segurança do trabalho, sendo exclusiva para avaliações subjetivas de satisfação em relação ao ambiente organizacional.
- (E) A prevenção de doenças e acidentes no ambiente de trabalho, apesar de desejável, pode ser negligenciada, desde que a organização assegure uma compensação financeira adequada em caso de ocorrências.

**QUESTÃO 50**

Com base nos princípios da higiene ocupacional, assinale a alternativa que apresenta uma medida para promover um ambiente de trabalho saudável e equilibrado, considerando os aspectos físicos, psicológicos e ergonômicos.

- (A) Ajuste de mesas e instalações ao tamanho e ergonomia dos colaboradores para minimizar desconforto físico.
- (B) Promoção de estilos de gestão autoritários para evitar conflitos e estabelecer controle sobre os colaboradores.
- (C) Omissão na remoção de ruídos, sem aplicação de protetores auriculares nos ambientes de trabalho.
- (D) Ignorar as adequações ergonômicas dos equipamentos e ferramentas utilizadas no ambiente de trabalho.
- (E) Limitação no diálogo sobre questões de estresse entre os colaboradores, evitando barreiras emocionais.

**QUESTÃO 51**

A Lei n.º 7.984/1999, regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. A esse propósito, é correto afirmar que

- (A) é obrigatória a divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo estabelecidas pelo Poder Executivo.
- (B) o atendimento a fins de interesse geral pressupõe a renúncia total ou parcial de poderes ou competências.
- (C) é permitida a cobrança de despesas processuais quando houver custos especificados.
- (D) pode ter aplicação retroativa a reinterpretação de norma administrativa que melhor garanta o atendimento do fim público. observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;
- (E) devem-se observar as formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administradores.

**QUESTÃO 52**

A respeito da administração indireta, no âmbito da União, é correto afirmar que

- (A) as companhias subsidiárias das sociedades de economia mista não estão sujeitas à lei das sociedades por ações.
- (B) nas empresas públicas, quando não monopolistas, podem ter, na composição do capital, além da participação direta da União, a de outras entidades da administração indireta.
- (C) as entidades de fiscalização do exercício profissional não integram os orçamentos federais, mas estão sujeitas à fiscalização dos órgãos estatais de controle interno e externo.
- (D) as sociedades de economia mista podem revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito.
- (E) é requisito para o funcionamento das fundações instituídas pelo Poder Público a participação igualitária de recursos privados,

**QUESTÃO 53**

Caracterizam-se como atos administrativos motivados – com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos – aqueles que

- (A) não limitem direitos ou interesses.
- (B) dispensem encargos ou sanções.
- (C) apliquem a jurisprudência firmada sobre a matéria.
- (D) sustentem decisões sobre recursos administrativos.
- (E) declarem a inexigibilidade de processo licitatório.

**QUESTÃO 54**

Entre as competências extraídas de modelos e outras proposições, indicando sua eventual aplicação e origem, destaca-se a de saber ser, que revela vários tipos de capacidade, entre elas a de identificar os diferentes componentes de um problema e de uma situação e suas inter-relações, para definir como lidar com eles. Esta característica pode ser designada como capacidade de

- (A) análise.
- (B) síntese.
- (C) tomada de decisão.
- (D) senso relacional.
- (E) adaptação.

**QUESTÃO 55**

A gestão de pessoas no setor público, diferentemente do setor privado, apresenta características próprias que apontam para determinadas tendências, como, por exemplo

- (A) a avaliação e desenvolvimento dos servidores preponderantemente com base em seus em seus cargos.
- (B) preservação da discricção e do sigilo para assegurar a confiança do público.
- (C) flexibilização das formas de trabalho, permitindo maior autonomia aos servidores, com foco na busca de resultados.
- (D) automação, para reduzir os quadros de pessoal e o fluxo de usuários.
- (E) priorização da meritocracia, com vistas a formar quadros mais homogêneos e especializados.

**QUESTÃO 56**

Assinale a alternativa que apresenta uma desvantagem do pregão eletrônico.

- (A) limitação de acesso ao mercado
- (B) perda de competitividade
- (C) perda de transparência
- (D) menos flexibilidade, no sentido de não permitir maiores ajustes nas propostas
- (E) burocratização

**QUESTÃO 57**

É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial no caso de

- (A) objetos que devam ou possam ser contratados por meio de credenciamento.
- (B) contratação de serviços de publicidade e divulgação.
- (C) grave perturbação da ordem.
- (D) intervenção da União no domínio econômico para normalizar o abastecimento.
- (E) gêneros perecíveis, até a realização dos respectivos processos licitatórios.

**QUESTÃO 58**

O conselheiro independente das empresas públicas e das sociedades de economia mista caracteriza-se por

- (A) ser fornecedor ou comprador apenas eventual da empresa, em relação que não afete substancialmente a independência.
- (B) ter exercido recentemente função de gerência na empresa, mas sem poder decisório.
- (C) ter realizado perícia na empresa apenas por intermédio de entidade de auditoria independente.
- (D) havendo relação de parentesco com dirigente da empresa, se restrinja aos casos por adoção.
- (E) não ter outra remuneração da empresa além daquela relativa ao cargo de conselheiro, exceto proveniente de participação no capital.

**QUESTÃO 59**

Excetuem-se das exigências para habilitação prévia no SICAF as relativas à

- (A) habilitação jurídica.
- (B) regularidade fiscal.
- (C) qualificação econômico-financeira.
- (D) qualificação técnica.
- (E) sanções aplicadas pela Administração Pública relativas ao impedimento para contratar com o Poder Público.

**QUESTÃO 60**

O Cadin conterá relação das pessoas físicas e jurídicas que

- (A) sejam responsáveis por obrigações pecuniárias vincendas perante os órgãos e entidades da Administração Pública.
- (B) estejam inscritas na dívida ativa de autarquias profissionais e conselhos de classe.
- (C) que tenham estado inadimplentes em períodos anteriores por prazos superiores a cinco anos.
- (D) com parcelamentos superiores a 60 meses.
- (E) que tenham estado inadimplentes por mais de duas vezes nos últimos cinco anos.

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **15 linhas** será desconsiderado. **Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo correspondente à questão.**
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

### QUESTÃO 1

A área de Recursos Humanos (RH) passou por uma transformação significativa ao longo das últimas décadas, acompanhando as mudanças no mercado de trabalho, nas tecnologias disponíveis e no comportamento das pessoas dentro das organizações. Inicialmente, o RH era visto como uma função administrativa, com foco principal em contratar, pagar salários e gerenciar benefícios dos funcionários. Porém, essa visão limitada evoluiu e deu lugar a uma abordagem estratégica e orientada para o desenvolvimento humano.

Nos anos 1980 e 1990, com a intensificação da globalização e a busca por eficiência, o RH começou a ser reconhecido pela sua importância na estrutura organizacional. Nesse período, práticas voltadas à gestão por competências, treinamento e desenvolvimento, e políticas de retenção começaram a ganhar força. As organizações perceberam que seu maior ativo não estava apenas nos produtos ou serviços, mas nas pessoas que trabalhavam em equipe para alcançar os objetivos empresariais.

Com o advento de tecnologias mais avançadas no final do século XX e no início do século XXI, a gestão de RH foi profundamente impactada. Apareceram sistemas como os ERPs (Enterprise Resource Planning) e softwares de gestão de pessoas, que automatizaram muitas tarefas, permitindo que os profissionais de RH direcionassem mais atenção para atividades estratégicas. Além disso, com as mídias sociais e o Big Data, passou a ser possível implementar processos de recrutamento mais assertivos e personalizados, essenciais para atrair e reter talentos.

Outro aspecto marcante dessa evolução foi o surgimento de novos conceitos e práticas, como as organizações mais inclusivas e diversas. Empresas começaram a valorizar não apenas as habilidades técnicas dos colaboradores, mas também sua inteligência emocional, criatividade e capacidade colaborativa. Modelos de trabalho híbridos, home office e atenção à saúde mental passaram a fazer parte do cenário atual, especialmente após a pandemia da COVID-19.

Hoje, o RH não é apenas um departamento, mas um parceiro estratégico para a liderança das empresas. Ele desempenha um papel ativo na construção de uma cultura organizacional positiva, na promoção da inovação, e na preparação das organizações para desafios futuros. Essa evolução reforça que os Recursos Humanos são, na verdade, Recursos Estratégicos, essenciais para o sucesso de qualquer organização.

Considerando que os fragmentos de textos acima tenham caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

#### **A transformação dos recursos humanos: de gestão administrativa a parceiro estratégico**

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, e de maneira sucinta, os seguintes aspectos:

- a) Como a transformação digital impacta a gestão de pessoas dentro das organizações e quais são os maiores desafios nesse aspecto? **(2,00 pontos)**
- b) Quais práticas de RH são mais eficazes para promover a inclusão, a diversidade e a equidade no ambiente corporativo? **(1,00 ponto)**
- c) De que forma o RH pode atuar estrategicamente para fomentar a saúde mental e o bem-estar dos colaboradores, especialmente em cenários de trabalho remoto ou híbrido? **(1,00 ponto)**

**QUESTÃO 2**

A gestão de pessoas com foco no cliente é um modelo que visa alinhar o comportamento e a cultura organizacional aos interesses do cliente, gerando maior satisfação e fidelização. Em um mercado cada vez mais competitivo, as empresas percebem que o sucesso não reside apenas na qualidade do produto ou serviço oferecido, mas também na experiência proporcionada ao cliente. Nesse sentido, os colaboradores desempenham um papel central, sendo os principais responsáveis por construir essa interação.

Para implementar uma gestão de pessoas orientada ao cliente, é imprescindível criar um ambiente organizacional que valorize o capital humano e o motive a oferecer o melhor atendimento. Isso passa por processos completos de recrutamento e seleção, que privilegiam colaboradores com habilidades técnicas e comportamentais alinhadas ao propósito e aos valores da empresa.

Além disso, o treinamento contínuo é um alicerce nesse modelo de gestão. Os colaboradores devem estar não apenas capacitados para executar tarefas, mas também conscientes do impacto que suas ações têm na percepção dos clientes. Ao incorporar práticas como o treinamento em soft skills, inteligência emocional e a solução de problemas, as empresas tornam seus times mais empáticos e preparados para lidar com diferentes perfis de consumidores.

Outro ponto essencial é garantir que os valores organizacionais estejam claros para todos os níveis da equipe. Isso pode ser feito por meio de comunicação interna eficaz e liderança inspiradora, que reforcem a conexão entre a satisfação do cliente e os resultados da organização. Uma equipe bem alinhada com os objetivos do negócio tende a ser mais produtiva e engajada, fatores que se refletem diretamente na experiência do cliente.

No entanto, gerenciar pessoas com foco no cliente também requer a criação de escutas ativas para os funcionários, promovendo um ambiente onde eles se sintam valorizados e ouvidos. Isso porque, para que os colaboradores tratem bem os clientes, é necessário que se sintam respeitados, reconhecidos e satisfeitos em seu ambiente de trabalho.

Portanto, a gestão de pessoas com foco no cliente é uma estratégia que não apenas melhora o atendimento, mas também cria um ciclo sustentável de valorização mútua entre a empresa, os colaboradores e os clientes. O desafio está em encontrar o equilíbrio entre as necessidades do cliente e as demandas internas da equipe, de forma a construir relações de longo prazo.

---

Considerando que os fragmentos de textos acima tenham caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

**Gestão de pessoas com foco no cliente: desafios, estratégias e o papel da liderança**

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, e de maneira sucinta, os seguintes aspectos:

- a) Quais as maiores dificuldades encontradas pelas empresas ao implementar uma gestão de pessoas com foco no cliente? **(2,00 pontos)**
- b) Como o treinamento em habilidades comportamentais pode transformar a interação de colaboradores com os clientes? **(1,00 ponto)**
- c) De que forma as lideranças podem atuar para alinhar os objetivos individuais dos colaboradores à cultura organizacional focada no cliente? **(1,00 ponto)**

**RASCUNHO PARA A QUESTÃO 1**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	<b>RASCUNHO</b>
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

**RASCUNHO PARA A QUESTÃO 2**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	<b>RASCUNHO</b>
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



**ACOMPANHE O IBEST  
NAS REDES SOCIAIS**



**institutoibest**



**institutoibest**



**institutoibest**