

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na folha de respostas, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá **pontuação positiva**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá **pontuação negativa**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de respostas, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

## PROVA OBJETIVA

### CONHECIMENTOS BÁSICOS

#### Texto para os itens de 1 a 17.

Uma em cada oito pessoas vive com alguma doença ou transtorno mental no mundo. Ansiedade e depressão são os mais comuns e chegam a representar 60% dos casos. Os jovens estão especialmente sujeitos à ansiedade, já os mais velhos convivem mais com depressão, segundo dados do Relatório sobre Saúde Mental no Mundo, publicado em 2023 pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

As consequências do adoecimento mental envolvem desde o aumento dos gastos com saúde e a queda na produtividade econômica, em razão de afastamentos do trabalho, até a perda de vidas. O suicídio é estatisticamente responsável por mais de uma em cada 100 mortes no mundo.

Saúde mental é um direito básico de todo indivíduo e condição, tanto quanto a saúde física, para o desenvolvimento pessoal e, em última instância, da sociedade. Em linhas gerais, refere-se à condição de bem-estar em que a pessoa é capaz de lidar com situações e emoções cotidianas, ter satisfação em viver, compartilhar e se relacionar com os outros, manter-se produtiva, enfrentar adversidades e contribuir para a comunidade em que vive. Fica claro, portanto, que a saúde mental é uma condição não apenas complexa, mas dinâmica ao longo da vida.

De forma geral, o adoecimento mental se manifesta a partir da associação de múltiplas causas, que podem incluir hereditariedade, desequilíbrio neuroquímico, exposição a condições estressantes (sociais, econômicas e culturais), dificuldade em lidar com emoções, uso de drogas lícitas ou ilícitas e vivência de traumas.

O médico psiquiatra Leonardo Takeda explica que situações naturais do cotidiano da vida adulta, tais como as demandas pessoais e de trabalho, representam desafios para boa parte dos indivíduos, mas podem resultar em sobrecarga para outros. Eventualmente, somam-se a elas projetos pessoais desafiadores, como buscar um novo emprego ou uma melhor moradia. Os sinais de que as exigências estão demasiadas muitas vezes se manifestam no corpo. Tremor, suor, coração acelerado, boca seca e sono prejudicado são alguns deles.

Takeda comenta que esses são os sintomas de ansiedade que normalmente levam as pessoas a buscar atendimento médico em momentos críticos. Ele afirma que a ansiedade fisiológica é um dos motivadores para a ação diante da vida e que ela é natural e positiva para o ser humano. O adoecimento acontece quando a ansiedade se torna generalizada e causa prejuízos físicos e emocionais.

Internet: <senado.leg.br> (com adaptações).

Com base nas ideias do texto, julgue os itens a seguir.

- 1 Mais da metade dos casos de doença ou transtorno mental no mundo estão relacionados à ansiedade e à depressão, segundo o texto.
- 2 Infere-se do texto que os jovens sofrem mais com ansiedade que as pessoas mais velhas em virtude da insegurança relacionada ao futuro, que é bastante comum na juventude.
- 3 Observa-se no texto atribuição de grau de importância equivalente à saúde física e à saúde mental, dentro do contexto apresentado.
- 4 De acordo com o texto, as causas do adoecimento mental são múltiplas, externas ao indivíduo e, portanto, inevitáveis.

Em relação à estrutura linguística e ao vocabulário empregados no texto, julgue os itens seguintes.

- 5 No trecho “desde o aumento dos gastos com saúde e a queda na produtividade econômica, em razão de afastamentos do trabalho, até a perda de vidas”, as expressões “desde” e “até” indicam a gradação das consequências do adoecimento mental, das mais graves para as menos graves.
- 6 Em “Em linhas gerais, refere-se à condição de bem-estar em que a pessoa é capaz de lidar com situações e emoções cotidianas, ter satisfação em viver”, o pronome “se”, em “refere-se”, indica que o sujeito da oração é indeterminado.
- 7 No trecho “lidar com situações e emoções cotidianas, ter satisfação em viver, compartilhar e se relacionar com os outros, manter-se produtiva, enfrentar adversidades e contribuir para a comunidade em que vive”, as orações iniciadas por verbos no infinitivo são subordinadas entre si.
- 8 No trecho “Fica claro, portanto, que a saúde mental é uma condição não apenas complexa, mas dinâmica ao longo a vida”, a conjunção “portanto” introduz uma conclusão.
- 9 Em “Fica claro, portanto, que a saúde mental é uma condição não apenas complexa, mas dinâmica ao longo da vida”, o sentido da palavra “dinâmica” é **em constante mudança**.
- 10 No quarto parágrafo, o referente do pronome “que” é a expressão “múltiplas causas”.
- 11 O emprego do sinal indicativo de crase no “a” presente na expressão “exposição a condições estressantes” prejudicaria a correção gramatical do texto.

- 12 No trecho “O médico psiquiatra Leonardo Takeda explica que situações naturais do cotidiano da vida adulta, tais como as demandas pessoais e de trabalho”, a palavra “cotidiano” pode ser substituída no texto por **dia-a-dia**, sem que isso traga prejuízo para o sentido original e para a correção gramatical do texto.
- 13 No primeiro período do quinto parágrafo, o trecho “tais como as demandas pessoais e de trabalho” traz uma explicação acerca das “situações naturais do cotidiano da vida adulta”.
- 14 No trecho “representam desafios para boa parte dos indivíduos, mas podem resultar em sobrecarga para outros”, a omissão da preposição “em” após a locução verbal “podem resultar” promoveria incorreção gramatical.
- 15 Em “Eventualmente, somam-se a elas projetos pessoais desafiadores”, a substituição da expressão “somam-se” por **soma-se** manteria o sentido original do texto e a sua correção gramatical.
- 16 No segundo período do sexto parágrafo, as orações “que a ansiedade fisiológica é um dos motivadores para a ação diante da vida” e “que ela é natural e positiva para o ser humano” funcionam como objeto direto da forma verbal “afirma”.
- 17 O período “O adoecimento acontece quando a ansiedade se torna generalizada e causa prejuízos físicos e emocionais.” poderia ser reescrito, com manutenção das ideias originais do texto e da correção gramatical, da seguinte forma: **Quando a ansiedade se torna generalizada e causa prejuízos físicos e emocionais o adoecimento acontece.**

Com base no Manual de Redação da Presidência da República, julgue os itens a seguir, quanto à redação oficial.

- 18 Em uma comunicação oficial, quem comunica é o serviço público.
- 19 A formalidade do texto oficial favorece a conexão, a ligação e a harmonia entre os elementos do texto.
- 20 Empregam-se os pronomes **Vossa Excelência** ou **Vossa Senhoria** para se comunicar diretamente com o receptor da comunicação oficial.

Em um jogo de sinuca padrão, há 16 bolas: a bola de tacadeira, de cor branca; a bola de número 1, de cor amarela; a bola 2, azul; a bola 3, vermelha; a bola 4, roxa; a bola 5, laranja; a bola 6, verde; a bola 7, marrom; a bola 8, preta; a bola 9, amarela; a bola 10, azul; a bola 11, vermelha; a bola 12, roxa; a bola 13, laranja; a bola 14, verde; e a bola 15, marrom.

Com base nessa situação hipotética e informações apresentadas, julgue os itens a seguir.

- 21 O número de pares distintos de bolas que podem ser formados com as 16 bolas é igual a 240.
- 22 Ao retirar 9 bolas ao acaso, sem reposição, é garantido que haverá, pelo menos, duas bolas da mesma cor.

- 23 Ao retirar ao acaso 2 bolas, sem reposição, a probabilidade de que elas sejam de cores diferentes é igual a  $\frac{14}{15}$ .

Na incrível temporada de 2012, o futebolista argentino Lionel Messi disputou 69 partidas e marcou 91 gols, chegando a marcar até 5 gols em uma só partida. A seguir, está a distribuição do número de gols por partida.

GOLS POR PARTIDA	NÚMERO DE PARTIDAS
0	22
1	16
2	22
3	6
4	x
5	1

Com base nessa situação hipotética e nas informações apresentadas, julgue os itens seguintes.

- 24 A distribuição de gols por partida nessa temporada é bimodal.
- 25 O número de partidas em que Messi marcou 4 gols nessa temporada é igual a 2.
- 26 A média de gols por partida nessa temporada foi inferior a 1,3.
- 27 A mediana do número de gols por partida nessa temporada foi igual a 1 gol.

Admitindo-se que a proposição “Todos os objetos verdes contêm clorofila” é falsa e que a proposição “Os olhos de Jacqueline são verdes e Marcelo usa óculos” é verdadeira, julgue os itens a seguir.

- 28 Como a proposição “Todos os objetos verdes contêm clorofila” é falsa, conclui-se que a proposição “Nenhum objeto verde contém clorofila” é verdadeira.
- 29 A proposição “Os olhos de Jacqueline são verdes ou Marcelo usa óculos” é verdadeira.
- 30 A proposição “Se Marcelo não usa óculos, então Jacqueline tem olhos verdes” é verdadeira.



RASCUNHO

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destras; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Acerca da instalação de periféricos de computador, da ferramenta Microsoft Teams e dos conceitos de redes de computadores, julgue os itens a seguir.

- 31 O *scanner* é considerado um periférico de entrada, pois permite ao usuário inserir informações no computador por meio da digitalização de documentos.
- 32 *Drivers* são componentes de *software* responsáveis por permitir a comunicação entre o sistema operacional e os periféricos de *hardware*, como impressoras, *mouses* e teclados.
- 33 O Microsoft Teams permite o compartilhamento de tela durante uma reunião, o que facilita apresentações e suporte remoto.
- 34 No Microsoft Teams, é possível agendar reuniões diretamente no calendário da ferramenta, mas essa função está disponível apenas para contas *premium*.
- 35 Em uma rede de computadores, o *switch* é responsável por interligar dispositivos da rede e operar na camada 1 do modelo OSI, realizando apenas a repetição de sinais.

---

Quanto ao navegador Microsoft Edge, ao *backup* em nuvem e à inteligência artificial (IA), julgue os itens seguintes.

- 36 O modo “Leitura Imersiva” do Microsoft Edge serve apenas para aumentar o contraste das páginas e não oferece outras funções.
- 37 O *backup* em nuvem elimina totalmente os riscos de perda de dados, não sendo necessário realizar cópias adicionais em dispositivos físicos.
- 38 Serviços de *backup* em nuvem geralmente oferecem criptografia de dados, tanto durante a transmissão quanto no armazenamento.
- 39 A IA é exclusivamente voltada para aplicações científicas e não possui uso prático em ambientes corporativos.
- 40 Ferramentas fundamentadas em IA, como os *chatbots*, podem aprender com interações anteriores e melhorar as suas respostas ao longo do tempo.



RASCUNHO

## CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

A respeito do disposto na Lei nº 8.429/1992 – Lei de Improbidade Administrativa –, julgue os itens a seguir.

- 41** A responsabilidade do agente público por ato de improbidade administrativa tem como finalidade a proteção do patrimônio público, motivo pelo qual não se exige a voluntariedade do agente, sendo possível a configuração do ato por dolo ou culpa.
- 42** O mero exercício da função ou do desempenho de competências públicas, sem comprovação de ato doloso com fim ilícito, afasta a responsabilidade por ato de improbidade administrativa.
- 43** O sistema de responsabilização por atos de improbidade administrativa tem como finalidade tutelar a probidade na organização da Administração Pública Direta, no exercício da função de ordenação de despesas, não se aplicando ao Poder Legislativo e ao Poder Judiciário, em razão do princípio da independência dos Poderes.
- 44** O agente público que, por erro ou culpa, obtém vantagem econômica direta ao facilitar a alienação de bem público pratica ato de improbidade administrativa que importa em enriquecimento ilícito.
- 45** O ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da Administração Pública sujeita o agente ímprobo à aplicação de multa civil e à proibição de contratar com o Poder Público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, não havendo previsão legal para a suspensão dos direitos políticos.

---

À luz das normas estabelecidas na Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, julgue os itens seguintes.

- 46** A Lei que regula o processo administrativo estabelece as diretrizes para a atuação da Administração Pública, não prevendo expressamente os deveres dos administrados.
- 47** O processo administrativo pode iniciar-se a pedido do interessado, sendo vedada à Administração a recusa imotivada de recebimento de documentos, devendo o servidor orientar o interessado quanto ao suprimento de eventuais falhas.
- 48** O princípio da ampla defesa impede que o administrado atue diretamente no processo administrativo, sendo indispensável, em qualquer fase, a presença de advogado devidamente constituído.

No que se refere à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e ao Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta, julgue os itens a seguir.

- 49** As informações classificadas como ultrassecretas ou secretas podem ser declaradas sigilosas por prazo indeterminado.
- 50** As entidades privadas, ainda que sem fins lucrativos e beneficiárias de recursos públicos para a realização de ações de interesse público, por meio de termos de parceria ou convênios, não estão sujeitas à LAI, uma vez que a sua aplicação se restringe às pessoas jurídicas de direito público integrantes dos três Poderes.

---

Em relação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), prevista na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) –, julgue os itens seguintes.

- 51** O conselho diretor da ANPD será composto de cinco diretores, incluído o diretor-presidente.
- 52** Os membros do conselho diretor somente perderão seus cargos em virtude de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou pena de demissão decorrente de processo administrativo disciplinar.
- 53** O Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade é o órgão máximo de direção da ANPD.

---

Quanto às normas da Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção – e seu regulamento, Decreto nº 11.129/2022, julgue os itens a seguir.

- 54** A instauração do processo administrativo para a apuração da responsabilidade da pessoa jurídica cabe à autoridade máxima de cada órgão, que somente poderá atuar mediante provocação.
- 55** Seguindo a premissa de que a pessoa jurídica não dispõe de autonomia da vontade, uma vez que os atos por ela praticados são atribuídos às pessoas físicas, a responsabilização por atos de corrupção é exclusiva dos seus dirigentes.
- 56** A apuração da responsabilidade administrativa de pessoa jurídica, decorrente do exercício do poder sancionador da Administração Pública, será efetuada por meio de processo administrativo de responsabilização (PAR) ou de acordo de leniência.

No que diz respeito à Lei nº 5.766/1971, que institui o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Psicologia, julgue os itens seguintes.

- 57 O Conselho Federal será constituído de nove membros efetivos e nove suplentes, brasileiros, eleitos por maioria de votos, em escrutínio secreto, na assembleia dos delegados regionais.
- 58 O Conselho Federal deverá reunir-se, pelo menos, uma vez mensalmente, só podendo deliberar com a presença da maioria absoluta dos seus membros.
- 59 O Conselho Federal de Psicologia (CFP) será representado, ativa e passivamente, pela assembleia dos delegados regionais.
- 60 O mandato dos membros dos Conselhos Regionais será de quatro anos, permitida a reeleição uma vez.
- 61 Compete ao Conselho Regional de Psicologia (CRP) organizar o seu regimento submetendo-o à aprovação do Conselho Federal de Psicologia.
- 62 O orçamento anual do Conselho Federal será aprovado mediante voto favorável de, pelo menos, dois terços dos membros presentes à assembleia dos delegados regionais.

---

Considerando a Resolução CFP nº 16/2001, que aprova o Regimento Interno do Conselho Regional de Psicologia da 6ª Região (CRP-SP), julgue os itens a seguir.

- 63 O CRP-SP é constituído por 15 conselheiros efetivos e por 15 conselheiros suplentes.
- 64 O plenário, constituído pelo conjunto dos conselheiros efetivos, é órgão consultivo do CRP-SP.
- 65 O tesoureiro não poderá substituir o presidente do CRP-SP, ainda que na ausência do vice-presidente.
- 66 A diretoria, órgão responsável pela operacionalização de diretrizes e decisões do plenário, é constituída pelo presidente, pelo vice-presidente, pelo secretário e pelo tesoureiro, eleitos pelo plenário.

---

Quanto à Resolução CFP nº 03/2007, que institui a consolidação das resoluções do Conselho Federal de Psicologia, julgue os itens seguintes.

- 67 A data da eleição, da posse e do término do mandato das diretorias dos CRPs será em 1º de janeiro de cada ano.
- 68 No caso de falecimento de profissional inscrito, o cancelamento será automático, ficando extintos todos os seus eventuais débitos decorrentes de anuidade, taxas, emolumentos e multas.
- 69 Toda publicidade veiculada por psicólogo deve apresentar, obrigatoriamente, o nome completo do profissional, a palavra psicólogo, a sigla do CRP onde tenha a sua inscrição e o número dessa inscrição.
- 70 A transferência de inscrição de um CRP para outro será requerida perante o CRP.



RASCUNHO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

No que se refere à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, Lei nº 14.133/2021 julgue os itens seguintes.

- 71** Nas licitações e contratações que envolvam recursos provenientes de empréstimo ou doação oriundos de agência oficial de cooperação estrangeira ou de organismo financeiro de que o Brasil seja parte, podem ser admitidas condições decorrentes de acordos internacionais aprovados pelo Congresso Nacional e ratificados pelo presidente da República.
- 72** A Lei de Licitações e Contratos Administrativos também aplica-se à concessão e à permissão de uso de bens públicos.
- 73** Para fins da Lei de Licitações e Contratos Administrativos, considera-se compra a aquisição remunerada de bens para fornecimento de uma só vez ou parceladamente, considerada imediata aquela com prazo de entrega de até 30 dias da ordem de fornecimento.
- 74** Contratante é a pessoa física ou jurídica, ou consórcio de pessoas jurídicas, signatário de contrato com a Administração.
- 75** O processo licitatório também tem por objetivo assegurar tratamento isonômico entre os licitantes e a justa competição, bem como incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável.
- 76** Obra é toda atividade ou conjunto de atividades destinadas a obter determinada utilidade, intelectual ou material, de interesse da Administração.
- 77** Dada a formalidade do processo licitatório, o desatendimento de exigências formais, ainda que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo da sua proposta, importará no seu afastamento da licitação ou na invalidação de todo o processo.
- 78** No processo licitatório, em regra, o reconhecimento de firma será exigido.
- 79** Não poderão disputar licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente, autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar a respeito da obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados, bem como pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta.
- 80** As licitações serão realizadas preferencialmente sob a forma eletrônica, admitida a utilização da forma presencial, desde que motivada, devendo a sessão pública ser registrada em ata e gravada em áudio e vídeo. Nos procedimentos realizados por meio eletrônico, a Administração poderá determinar, como condição de validade e eficácia, que os licitantes pratiquem os seus atos em formato eletrônico.
- 81** Desde que justificado, o orçamento estimado da contratação poderá ter caráter sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas, e, nesse caso, o sigilo deverá prevalecer para os órgãos de controle interno e externo.
- 82** O edital deverá apresentar o objeto da licitação e as regras relativas à convocação, ao julgamento, à habilitação, aos recursos e às penalidades da licitação, à fiscalização e à gestão do contrato, à entrega do objeto e às condições de pagamento.
- 83** O julgamento das propostas será realizado de acordo com certos critérios, entre eles estão: maior desconto e melhor técnica ou conteúdo artístico.
- 84** O julgamento por melhor técnica ou conteúdo artístico considerará, exclusivamente, as propostas técnicas ou artísticas apresentadas pelos licitantes, e o edital deverá definir o prêmio ou a remuneração que será atribuída aos vencedores.
- 85** Ao final da fase recursal, o processo licitatório seguirá para o órgão de assessoramento jurídico da Administração, que realizará controle prévio de legalidade mediante análise jurídica da contratação.
- 86** Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços inexequíveis ou que permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação, bem como as propostas que não tiverem a sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração.
- 87** Em caso de empate entre duas ou mais propostas, o primeiro critério de desempate será uma disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.
- 88** Os contratos de que trata a Lei de Licitações e Contratos Administrativos são regulados pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, não sendo aplicados a eles, nem mesmo de forma supletiva, as disposições de direito privado.
- 89** A Administração convocará regularmente o licitante vencedor para assinar o termo de contrato ou para aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e nas condições estabelecidas no edital de licitação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nessa Lei.
- 90** É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de aquisição ou locação de imóvel cujas características de instalações e de localização tornem necessária a sua escolha.

---

A respeito da análise de processos, julgue os itens a seguir.

- 91** Antes de criar um novo processo ou rever um já existente, é essencial ter clareza acerca da situação atual, “AS-IS”, compreendendo como ele funciona e atende os seus objetivos, o que se consegue por meio da análise de processos.
- 92** A análise de processos possibilita entender as atividades realizadas e os resultados obtidos, verificando se os processos conseguem atingir as metas estabelecidas.
- 93** A análise de processos não está relacionada ao desenho de processos e, portanto, não serve de base para essa atividade.

- 94** A análise de processos é fundamental para entender como os processos de negócio estão funcionando, o maior ganho de estudar o estado atual “AS-IS” está em obter uma visão comum a respeito de como as atividades são realizadas.
- 95** A análise de processos ocorre somente como resposta às falhas no desempenho dos processos.
- 96** Quando são identificados desvios no desempenho de um processo, a análise de processos serve de base para decisões sobre ações corretivas ou para a elaboração de propostas de alteração do próprio processo.
- 97** A análise de processos representa uma etapa crucial para definir a capacidade requerida pela organização e, simultaneamente, para eliminar falhas ou repetições desnecessárias.
- 98** A análise de processos pode ser conduzida de forma isolada, sem necessidade de conexão com os objetivos organizacionais, uma vez que busca eficiência técnica em cada atividade.
- 99** Definir o escopo dos processos que farão parte da análise é uma das etapas iniciais do trabalho da equipe. O escopo é crucial para determinar até onde a análise se aprofundará.
- 100** Uma análise eficaz de processos envolve diversos profissionais dentro da organização, sendo crucial, logo no início, definir e atribuir os papéis de cada colaborador.
- 101** Reunir o máximo de informações relevantes a respeito do processo e o ambiente de negócios, incluindo dados estratégicos acerca da organização, *benchmarking*, justificativas para a análise e a identificação das pessoas envolvidas, faz parte de uma etapa importante da análise de processos.
- 102** Entrevistar pessoas que participam das atividades ou que tenham alguma relação com o processo é um método frequentemente utilizado para coletar informações e preparar a análise de processos.
- 103** *Handoff* é uma limitação de capacidade que provoca formação de filas, podendo estar associado a pessoas, sistemas, infraestrutura ou fatores organizacionais.
- 104** A análise de fluxo de dados busca compreender como as informações circulam em um sistema e de qual forma os itens de dados se relacionam ao longo do processo.
- 105** A análise de tempo de ciclo identifica padrões existentes nos processos que podem ser simplificados em subprocessos menores, visando aumentar a eficiência.
- 107** A cultura organizacional, por estar enraizada em valores e práticas compartilhadas, tende a apresentar grande resistência e, portanto, não sofre mudanças no médio ou no longo prazo.
- 108** Os aspectos formais da cultura organizacional são percebidos com facilidade, localizando-se na sua parte visível, e envolvem as políticas e diretrizes, os métodos e os procedimentos, os objetivos, a estrutura e a tecnologia adotada.
- 109** Os aspectos ocultos, ou informais, da cultura organizacional são de difícil percepção e estão relacionados aos sentimentos, às atitudes, aos valores e às interações grupais.
- 110** A cultura organizacional apresenta três níveis: artefatos observáveis; valores; e pressupostos básicos. Esses três níveis podem ser representados por um *iceberg*, os valores são os únicos que se localizam na parte visível do *iceberg*, fazendo parte dos aspectos formais da cultura organizacional.
- 111** Entre os elementos da cultura organizacional está a crença, que diz respeito ao que é tido como verdadeiro por parte da empresa, as percepções de mundo, que são validadas com o tempo.
- 112** Tabus são narrativas dramáticas de eventos imaginados, sendo utilizados para explicar origens ou transformações das coisas.
- 113** Conto popular é uma narrativa fundamentada em eventos verdadeiros e, em geral, essa narrativa faz uma mistura do que é verdadeiro com o que é ficção.
- 114** Embora exista uma cultura dominante dentro das organizações, é possível que existam também culturas menores com características diferentes, a subcultura caracteriza-se por grupo de pessoas com padrões especiais e peculiaridades que não representam uma ameaça para os demais valores dominantes da organização.
- 115** A contracultura vai de encontro à cultura dominante da organização, caracterizando-se por práticas e manifestações contrárias ao costume.

---

Acerca de fluxogramas, julgue os itens seguintes.

---

Quanto à cultura organizacional, julgue os itens a seguir.

- 106** Cultura organizacional é o conjunto de valores, crenças e tecnologias que mantém unidos os membros das organizações, de todos os níveis hierárquicos, perante as dificuldades, as operações do cotidiano, as metas e os objetivos.
- 116** Fluxogramas são ferramentas utilizadas há décadas e consistem em um conjunto simples de símbolos que representam operações, decisões e outros elementos presentes nos processos.
- 117** Fluxogramas são empregados para representar o fluxo de materiais, os documentos e as atividades de trabalho, além de auxiliar na disposição de máquinas e na análise de entradas e saídas em áreas específicas.
- 118** Um fluxograma, normalmente, demonstra somente a representação de símbolos como: de início e fim; setas de conexão; e passos de processamento.
- 119** Passos de processamento aparecem em fluxogramas e, normalmente, são representados por retângulos.
- 120** Os passos de processamento em fluxogramas são indicados por losangos, que tipicamente apresentam testes do tipo sim/não ou verdadeiro/falso, e, também, apresentam setas saindo para representar os diferentes caminhos do fluxo.