

Nome:

Documento de identidade:

Inscrição:

Local de prova:

Sala:

Sequência:

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SESC-DF

PROCESSO SELETIVO NÍVEL SUPERIOR

CARGO **100**: GERENTE DE UNIDADE

Avaliação Teórica e Redação Dissertativa

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 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta para cada uma, correspondentes à Avaliação Teórica, e a Redação Dissertativa, acompanhada de espaço 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:

“Os planos bem elaborados levam à fartura”

- 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 do texto da redação para a respectiva **folha 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, sua folha 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 sua **folha 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 na **folha 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 | Canal Telegram: @institutoibest

QUESTÃO 4

Sem prejuízo da correção gramatical e da coerência do texto, no trecho “O trabalho de um advogado ou de um político deve produzir um prazer similar ao que experimentamos ao jogar *bridge*” (linhas de 8 a 10), a palavra “ao” poderia ser substituída por

- (A) àquele.
- (B) aquele.
- (C) à aquele.
- (D) a àquele.
- (E) a que.

QUESTÃO 5

No último período do primeiro parágrafo, o termo “nos” (linha 15) exerce, na oração em que se encontra, a função sintática de

- (A) sujeito.
- (B) complemento verbal indireto.
- (C) complemento nominal.
- (D) complemento verbal direto.
- (E) adjunto adnominal.

QUESTÃO 6

Mantendo-se os sentidos e a correção gramatical do texto, a palavra “malgrado” (linha 19) poderia ser substituída por

- (A) salvo.
- (B) com.
- (C) senão.
- (D) sem.
- (E) não obstante.

QUESTÃO 7

Sem prejuízo da correção gramatical do texto, poderia ser suprimida a vírgula empregada logo após o vocábulo

- (A) “Porém” (linha 13).
- (B) “competição” (linha 14).
- (C) “trabalho” (linha 20).
- (D) “melhorando” (linha 38).
- (E) “exemplo” (linha 40).

QUESTÃO 8

No segundo parágrafo, os termos “ele” (linha 18) e “suas” (linha 20) referem-se, respectivamente, aos vocábulos

- (A) “homem” (linha 16) e “cirurgião” (linha 19).
- (B) “prazer” (linha 17) e “cirurgião” (linha 19).
- (C) “aeroplano” (linha 17) e “trabalho” (linha 20).
- (D) “prazer” (linha 17) e “trabalho” (linha 20).
- (E) “aeroplano” (linha 17) e “cirurgião” (linha 19).

QUESTÃO 9

A coerência e a correção gramatical do texto seriam mantidas caso fosse feita a substituição de

- (A) “desde que” (linha 26) por **desde quando**.
- (B) “quando” (linha 29) por **se**.
- (C) “deixará” (linha 31) por **deixaria**.
- (D) “for” (linha 33) por **fôra**.
- (E) “em que” (linhas 35-36) por **aonde**.

QUESTÃO 10

Considere que o seguinte texto seja um *e-mail* profissional redigido por determinado gerente de unidade do SESC e dirigido a seu superior hierárquico.

De: Fulano de S.

Assunto: Ata da última reunião

Boa tarde, chefe!

Informo que a ATA da nossa ÚLTIMA REUNIÃO, ocorrida na semana passada, encontra-se em anexo. Conforme solicitado pelo senhor, estou enviando ela no formato “pdf”.

Por gentileza, vc poderia confirmar o recebimento desta mensagem?

Att.,

Fulano de S.

Gerente de unidade do SESC

(61)XXXX-XXXX

Tendo em vista essa situação, assinale a alternativa correta, com base no disposto no **Manual de Redação da Presidência da República** (MRPR) acerca do uso de *e-mail* como comunicação oficial.

- (A) O emprego do termo “ela”, nesse texto, está em desacordo com o MRPR por constituir um desvio de norma-padrão, a qual deve ser usada em comunicações oficiais, segundo o manual.
- (B) O fecho utilizado nesse caso, apesar de constituir uma abreviação, é aceito pelo MRPR, porque o gênero textual em questão admite o uso de linguagem menos formal.
- (C) A ausência de indicação, no corpo da mensagem, do dia em que o texto foi redigido contraria o disposto no MRPR, uma vez que a data constitui elemento obrigatório em correio eletrônico.
- (D) O emprego de “vc” no corpo da mensagem está em desacordo com o MRPR porque, de acordo com o manual, esse termo pode gerar ambiguidade e comprometer a clareza do texto.
- (E) A utilização de caixa alta em “ATA” e “ÚLTIMA REUNIÃO” é admitida nessa situação, pois o MRPR recomenda essa estratégia como forma de dar destaque a trechos da mensagem.

QUESTÃO 11

Em uma pesquisa com moradores de Brasília, perguntou-se a cada entrevistado se, no último ano, ele havia visitado a Catedral Metropolitana Nossa Senhora Aparecida e o Congresso Nacional. Entre os 80 entrevistados, 36 afirmaram ter visitado a Catedral, 40 afirmaram ter visitado o Congresso, 16 afirmaram ter visitado os dois e 20 afirmaram não ter visitado nenhum dos dois. Selecionando-se uma dessas pessoas ao acaso, assinale a alternativa que apresenta, em porcentagem, a probabilidade de que ela tenha visitado apenas um desses dois pontos.

- (A) 40%
- (B) 45%
- (C) 50%
- (D) 55%
- (E) 60%

QUESTÃO 12

Assinale a alternativa que apresenta a negação da proposição “Todo brasileiro ama o ipê-roxo”.

- (A) Todo brasileiro não ama o ipê-roxo.
- (B) Existe pelo menos um brasileiro que não ama o ipê-roxo.
- (C) Nenhum brasileiro ama o ipê-roxo.
- (D) Algum brasileiro ama o ipê-roxo.
- (E) Nenhum brasileiro não ama o ipê-roxo.

QUESTÃO 13

Após iniciar uma dieta, Magali realizou duas avaliações de composição corporal. Na primeira avaliação, ela pesava 64 kg e apresentava 25% de gordura corporal. Algumas semanas depois, na segunda avaliação, ela pesava 60 kg e apresentava 20% de gordura corporal. Assinale a alternativa que indica a variação da massa magra de Magali entre as duas avaliações, considerando-se massa magra como a massa livre de gordura.

- (A) diminuiu 4 kg
- (B) diminuiu 2 kg
- (C) não se alterou
- (D) aumentou 2 kg
- (E) aumentou 4 kg

QUESTÃO 14

Assinale a alternativa que apresenta o menor número de tampinhas que Gael deve retirar, sem olhar e sem reposição, de uma caixa que contém 42 tampinhas idênticas exceto pela cor, sendo 9 amarelas, 10 azuis, 11 brancas e 12 verdes, para garantir que terá retirado 9 tampinhas de uma mesma cor.

- (A) 33
- (B) 34
- (C) 35
- (D) 36
- (E) 37

QUESTÃO 15

Assinale a alternativa que apresenta uma proposição verdadeira, sabendo-se que a proposição “Se Mônica anda de moto, então Eduardo anda de camelo” é verdadeira e que a proposição “Se Mônica fala alemão, então Eduardo fala inglês” é falsa.

- (A) Mônica não fala alemão ou Eduardo fala inglês.
- (B) Se Mônica fala alemão, então Eduardo fala inglês.
- (C) Eduardo fala inglês e Mônica anda de moto.
- (D) Se Eduardo não fala inglês, então Mônica não fala alemão.
- (E) Mônica fala alemão e Eduardo não fala inglês.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

A Missão do Sesc-DF é

- (A) Aumentar o reconhecimento do Sesc como instituição promotora do bem-estar social e da qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.
- (B) Atuar como órgão regulador do comércio nacional, fiscalizando atividades econômicas e aplicando sanções administrativas aos trabalhadores e empresas do setor.
- (C) Executar políticas governamentais obrigatórias voltadas ao controle econômico e à arrecadação de tributos incidentes sobre o comércio de bens, serviços e turismo.
- (D) Promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade democrática.
- (E) Promover o acolhimento, a integridade, a diversidade, a excelência, a sustentabilidade e a inovação.

QUESTÃO 17

O Código de Ética e Conduta do Sesc-DF é aplicável a

- (A) Presidente, diretores, empregados, estagiários, aprendizes, prestadores de serviço e demais pessoas com quem o Sesc se relaciona ou que em seu nome atue.
- (B) Somente aos empregados efetivos e dirigentes do Sesc-DF, excluindo prestadores de serviço.
- (C) Aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, exclusivamente quando usuários dos serviços.
- (D) Aos parceiros institucionais externos, sem alcance aos empregados e dirigentes.
- (E) Apenas aos membros da Comissão de Ética e da Direção Regional.

QUESTÃO 18

Conforme o Código de Ética e Conduta do Sesc-DF, assinale a alternativa que apresenta um dos princípios que orientam a conduta institucional.

- (A) Assegurar vantagem competitiva institucional por meio de práticas econômicas exclusivas.
- (B) Atuar com prioridade no controle financeiro e na fiscalização das atividades comerciais.
- (C) Promover o acolhimento, a integridade, a diversidade, a excelência, a sustentabilidade e a inovação.
- (D) Permitir o recebimento de benefícios pessoais como forma de reconhecimento profissional.
- (E) Autorizar manifestações político-partidárias no exercício das atividades institucionais.

QUESTÃO 19

Com relação aos programas assistenciais do SESC-DF, o programa dedicado às pessoas com 60 anos de idade ou mais é o

- (A) Projeto Voar.
- (B) Sesc Cidadania.
- (C) Idosos que cuidam de si.
- (D) Idosos Brasil.
- (E) Sesc +Vividos.

QUESTÃO 20

As áreas de atuação do SESC contemplam

- (A) Segurança Pública, Cultura, Justiça, Esporte e Lazer, Saúde e Turismo.
- (B) Defensoria Pública, Justiça, Educação, Esporte e Lazer, Saúde e Turismo.
- (C) Assistência social, Defensoria Pública, Educação, Habitação, Saúde e Justiça.
- (D) Assistência social, Cultura, Educação, Esporte e Lazer, Saúde e Turismo.
- (E) Segurança Pública, Cultura, Educação, Esporte e Lazer, Justiça e Habitação.

QUESTÃO 27

No que diz respeito a indicadores de desempenho e análise de resultados, o método *Balanced Scorecard* (BSC) se destaca como um dos possíveis de serem utilizados para essa finalidade. Quanto a esse método, é correto afirmar, em relação às perspectivas de clientes e de processos internos, que

- (A) a primeira inclui indicadores e medidas como satisfação, participação no mercado, tendências, retenção de clientes e aquisição de clientes potenciais, bem como valor agregado aos produtos/serviços, posicionamento no mercado, nível de serviços agregados à comunidade pelos quais os clientes indiretamente contribuem, e a segunda inclui indicadores que garantam a qualidade intrínseca aos produtos e processos, a inovação, a criatividade, a capacidade de produção, o alinhamento com as demandas, a logística e a otimização dos fluxos, assim como a qualidade das informações, da comunicação interna e das interfaces.
- (B) a primeira inclui indicadores e medidas como satisfação, participação no mercado, tendências, retenção de clientes e aquisição de clientes potenciais, bem como valor agregado aos produtos/serviços, posicionamento no mercado, nível de serviços agregados à comunidade pelos quais os clientes indiretamente contribuem, e a segunda considera as pessoas em termos de capacidades, competências, motivação, empowerment, alinhamento e estrutura organizacional em termos de investimentos no seu futuro.
- (C) a primeira inclui indicadores que garantam a qualidade intrínseca aos produtos e processos, a inovação, a criatividade, a capacidade de produção, o alinhamento com as demandas, a logística e a otimização dos fluxos, assim como a qualidade das informações, da comunicação interna e das interfaces, e a segunda inclui indicadores e medidas como satisfação, participação no mercado, tendências, retenção de clientes e aquisição de clientes potenciais, bem como valor agregado aos produtos/serviços, posicionamento no mercado, nível de serviços agregados à comunidade pelos quais os clientes indiretamente contribuem.
- (D) a primeira inclui indicadores e medidas como satisfação, participação no mercado, tendências, retenção de clientes e aquisição de clientes potenciais, bem como valor agregado aos produtos/serviços, posicionamento no mercado, nível de serviços agregados à comunidade pelos quais os clientes indiretamente contribuem, e a segunda envolve os indicadores e medidas financeiras e contábeis que permitem avaliar o comportamento da organização frente a itens como lucratividade, retorno sobre investimentos, valor agregado ao patrimônio e outros indicadores que a organização adote como relevantes para seu negócio.
- (E) a primeira considera as pessoas em termos de capacidades, competências, motivação, empowerment, alinhamento e estrutura organizacional em termos de investimentos no seu futuro, e a segunda inclui indicadores e medidas como satisfação, participação no mercado, tendências, retenção de clientes e aquisição de clientes potenciais, bem como valor agregado aos produtos/serviços, posicionamento no mercado, nível de serviços agregados à comunidade pelos quais os clientes indiretamente contribuem.

QUESTÃO 28

Quanto à gestão por resultados (GPR), Peter Drucker afirmava que ela deveria cumprir uma série de etapas. Entre elas, a etapa em que gestores devem ter uma visão clara dos objetivos macros, conhecer o planejamento estratégico e as ambições da empresa, é denominada como

- (A) Definição dos objetivos dos colaboradores.
- (B) Revisão dos objetivos organizacionais.
- (C) Avaliação de desempenho.
- (D) Monitoramento do processo.
- (E) Recompensa.

QUESTÃO 29

No que diz respeito à gestão orçamentária, é necessário diferenciar, entre os gastos realizados, os custos e as despesas. Considerando isso, é correto citar como exemplos de custos:

- (A) matéria-prima e gastos administrativos.
- (B) gastos de vendas e gastos com atividades meio da empresa.
- (C) gastos administrativos e gastos com serviços.
- (D) matéria-prima e gastos com serviços.
- (E) gastos com serviços e gastos de vendas.

QUESTÃO 30

Considerando que um produto cujo preço de venda é de R\$ 200,00 possui custos variáveis de R\$ 90,00 por unidade, e tem destinados 25% de seu preço de venda em impostos e comissões, é correto afirmar que sua margem de contribuição unitária é de

- (A) R\$ 40,00.
- (B) R\$ 45,00.
- (C) R\$ 50,00.
- (D) R\$ 55,00.
- (E) R\$ 60,00.

QUESTÃO 31

Em relação à gestão de processos e projetos, julgue os itens a seguir.

- I Enquanto a gestão de processos lida com o controle de atividades que se desenvolve de maneira contínua, a gestão de projetos envolve a elaboração de atividades limitadas no tempo e de caráter singular.
- II No caso dos projetos, a sua singularidade não deixa de existir caso seus os elementos que os caracterizam possam ser replicados em outros projetos.
- III A gestão eficiente de projetos depende do equilíbrio entre os elementos de custo, prazo e qualidade.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- (D) Apenas os itens II e III estão corretos.
- (E) Todos os itens estão corretos.

QUESTÃO 32

Em relação ao PMBOK 6.ª edição, a área de gerenciamento da integração é responsável pela elaboração de um documento formal que avalia o início de um projeto, definindo seu propósito, objetivos, escopo macro, partes interessadas (*stakeholders*), entre outros. Esse documento é denominado como

- (A) *Work Breakdown Structure*.
- (B) *Project Charter*.
- (C) *Project Management Plan*.
- (D) *Communications Management Plan*.
- (E) *Timeline*.

QUESTÃO 33

No que diz respeito ao PMBOK 6.ª edição, julgue os seguintes itens.

- I A elaboração da EAP é uma das atribuições da área de gerenciamento da integração.
- II A estimativa dos recursos das atividades é elaborada durante a fase de execução do projeto.
- III A determinação do orçamento de um projeto é uma das atribuições da área de gerenciamento dos custos.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens I e III estão corretos.

QUESTÃO 34

Quanto ao PMBOK 6.ª edição, julgue os seguintes itens.

- I No gerenciamento dos riscos, a análise dos riscos, via de regra, deve considerar que todos os deverão ser eliminados, por não serem passíveis de serem tolerados.
- II A identificação dos riscos deve considerar qual é a sua probabilidade de ocorrência, e qual é o seu impacto dentro do projeto.
- III A análise dos riscos deve ser realizada em caráter qualitativo e em caráter quantitativo.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- (D) Apenas os itens II e III estão corretos.
- (E) Todos os itens estão corretos.

QUESTÃO 35

Em relação ao Scrum, é denominado por *sprint*

- (A) a unidade básica de desenvolvimento, que geralmente é um período curto, em que é possível entregar um incremento em um produto ou projeto que possa ser testado ao seu final.
- (B) a unidade básica de desenvolvimento, que geralmente é um período longo, em que é possível entregar um incremento em um produto ou projeto que possa ser testado ao seu final.
- (C) um princípio que parte da premissa de que, durante um projeto, os clientes podem mudar de ideia sobre o que eles realmente precisam.
- (D) uma discussão diária em que cada membro da equipe reporta sobre o que foi feito desde ontem, o que deverá ser feito amanhã, e se há algum impeditivo para que a meta seja alcançada.
- (E) um princípio que parte da premissa de que, durante um projeto, os clientes não são capazes de mudar de ideia sobre o que eles realmente precisam.

QUESTÃO 36

A respeito do Scrum, julgue os itens a seguir.

- I O Product Backlog é mantido pelo Scrum Master e é uma lista de requisitos que tipicamente vêm do cliente.
- II O Sprint Backlog é uma lista de itens selecionados do Product backlog e contém tarefas concretas que serão realizadas durante a próxima *sprint* para implementar tais itens selecionados.
- III Recomenda-se que o Development Team seja uma equipe seja auto-organizada e auto-conduzida, mas que muitas vezes trabalhem com algum método pré-estabelecido de gestão de equipe.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- (D) Apenas os itens II e III estão corretos.
- (E) Todos os itens estão corretos.

QUESTÃO 37

Quanto ao Scrum, a reunião que se trata de revisar o trabalho que foi concluído e o trabalho ainda não concluído, de modo a apresentar o trabalho realizados para os *stakeholders*, podendo ser uma demonstração do produto final, é denominada como

- (A) *Sprint Retrospective*.
- (B) *Sprint Review*.
- (C) *Daily Scrum Meeting*.
- (D) *Sprint Backlog*.
- (E) *Sprint Planning Meeting*.

QUESTÃO 38

No que diz respeito ao Scrum, assinale a alternativa que apresenta uma das diretrizes específicas da Daily Scrum Meeting.

- (A) Todos os membros da equipe são bem-vindos, mas poucos possuem a permissão para falar.
- (B) Os encontros podem ter duração indeterminada.
- (C) Cada membro não precisa indicar se tem algum problema impedindo a realização do objetivo em direção da meta.
- (D) A reunião pode acontecer em locais e horas diferentes.
- (E) Os participantes não são obrigados a dizer o que farão hoje em direção da meta.

QUESTÃO 39

Considere as seguintes informações sobre as etapas de um projeto.

Etapa	Duração mínima (dias)	Depende da conclusão da etapa?
A	10	-
B	20	-
C	30	B
D	20	A e B
E	30	D
F	20	C e E

Com base nessas informações, é correto concluir, pelo método do caminho crítico, que, caso não ocorra qualquer atraso no projeto, o tempo mínimo para que ele seja concluído é de

- (A) 80 dias.
- (B) 90 dias.
- (C) 100 dias.
- (D) 110 dias.
- (E) 120 dias.

QUESTÃO 40

Quanto ao monitoramento e avaliação de resultados em projetos, julgue os itens a seguir.

- I O Gantt Chart é uma ferramenta de monitoramento que apresenta um cronograma visual para acompanhar o progresso dos trabalhos.
- II A utilização de ferramentas de monitoramento, como o Project Management Information System (PMIS), permite a centralização da informação, a automatização de processos e a facilitação da tomada de decisões.
- III Os Key Performance Indicators (KPIs) permitem medição objetiva do desempenho dos projetos, ajudando a identificar área de melhoria e a tomar decisões informadas.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- (D) Apenas os itens II e III estão corretos.
- (E) Todos os itens estão corretos.

QUESTÃO 41

João trabalha em uma empresa privada sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Recentemente, ele foi promovido e passou a exercer um cargo de confiança, recebendo um adicional de 40% sobre o seu salário anterior. No entanto, João percebeu que, mesmo após a promoção, ele continua cumprindo a mesma jornada de trabalho de 8 horas diárias e 44 horas semanais. Diante disso, João questiona se tem direito ao pagamento de horas extras, considerando as disposições da CLT.

Com base na legislação trabalhista brasileira, assinale a alternativa correta.

- (A) João não tem direito ao pagamento de horas extras, pois o adicional de 40% recebido pelo cargo de confiança já compensa eventuais horas excedentes.
- (B) João tem direito ao pagamento de horas extras, pois o adicional de 40% não exclui a obrigatoriedade de pagamento por horas trabalhadas além da jornada normal.
- (C) João não tem direito ao pagamento de horas extras, pois o cargo de confiança, conforme a CLT, exclui o controle de jornada.
- (D) João tem direito ao pagamento de horas extras apenas se trabalhar mais de 10 horas diárias, independentemente do cargo de confiança.
- (E) João não tem direito ao pagamento de horas extras, pois a CLT não prevê o pagamento de horas extras para cargos de confiança, independentemente da jornada de trabalho.

QUESTÃO 42

Carlos trabalha em uma empresa sob o regime da CLT e, após 8 meses de trabalho, foi demitido por justa causa. Durante o período de trabalho, ele não tirou férias e a empresa realizou os depósitos regulares do FGTS.

Considerando a demissão por justa causa, os direitos trabalhistas que Carlos pode receber são:

- (A) apenas o saldo de salário, sem direito a férias proporcionais, 13.º salário proporcional ou saque do FGTS.
- (B) apenas o saldo de salário e o saque do FGTS com multa de 40%.
- (C) saldo de salário e férias vencidas, sem direito ao saque do FGTS ou 13.º salário proporcional.
- (D) saldo de salário, férias proporcionais com 1/3 adicional, 13.º salário proporcional e saque do FGTS.
- (E) saldo de salário, férias proporcionais com 1/3 adicional e 13.º salário proporcional, mas sem direito ao saque do FGTS.

QUESTÃO 43

Uma empresa de tecnologia implementou um novo sistema de avaliação de desempenho baseado em metas SMART (Específicas, Mensuráveis, Alcançáveis, Relevantes e Temporais). Durante o processo de avaliação, um gestor percebeu que uma das metas atribuídas a um colaborador não estava sendo cumprida, mesmo após várias tentativas de melhoria. Após análise, o gestor concluiu que a meta não era realista devido a fatores externos, como mudanças no mercado e falta de recursos adequados. Com base nesse cenário, a melhor prática para ajustar o processo de avaliação de desempenho, considerando os princípios das metas SMART, é

- (A) manter a meta original e reforçar a cobrança sobre o colaborador, pois o não cumprimento indica falta de alinhamento e *feedbacks*.
- (B) revisar a meta para torná-la mais alcançável, ajustando-a às condições reais do mercado e aos recursos disponíveis.
- (C) substituir o colaborador por outro que tenha mais experiência, garantindo que a meta seja cumprida sem ajustes.
- (D) eliminar a meta do processo de avaliação, pois fatores externos não podem ser controlados pela empresa.
- (E) adicionar mais metas ao colaborador para compensar o não cumprimento da meta original.

QUESTÃO 44

Uma empresa decidiu implementar um sistema de avaliação de desempenho baseado em *feedback* 360 graus, no qual o colaborador recebe avaliações de diferentes fontes, como gestores, colegas, subordinados e até clientes. Durante a análise dos resultados, foi identificado que um colaborador recebeu avaliações muito discrepantes entre os diferentes avaliadores. Enquanto os gestores elogiaram sua capacidade técnica, os colegas apontaram dificuldades de comunicação e trabalho em equipe. Com base nesse cenário, a melhor abordagem para lidar com essa situação no processo de avaliação de desempenho é

- (A) priorizar as avaliações dos gestores, pois eles têm maior autoridade e visão estratégica sobre o desempenho do colaborador.
- (B) desconsiderar as avaliações discrepantes e focar apenas nos aspectos técnicos, que são mais objetivos e mensuráveis.
- (C) realizar uma reunião de alinhamento com o colaborador para discutir as discrepâncias e identificar possíveis áreas de desenvolvimento.
- (D) substituir o sistema de *feedback* 360 graus por uma avaliação exclusivamente feita pelos gestores, para evitar inconsistências.
- (E) aplicar uma penalidade ao colaborador, pois as críticas dos colegas indicam um problema de comportamento que deve ser corrigido.

QUESTÃO 45

Uma organização está implementando um novo sistema de avaliação de desempenho baseado em indicadores de desempenho (KPIs). Durante o processo, foi identificado que alguns colaboradores apresentaram resultados abaixo do esperado em determinados KPIs, mesmo demonstrando comportamentos positivos, como proatividade, colaboração e criatividade. O gestor responsável está em dúvida sobre como equilibrar a análise de resultados quantitativos (KPIs) com aspectos qualitativos do desempenho. Nesse caso, a melhor abordagem para garantir uma avaliação justa e equilibrada é

- (A) combinar a análise dos KPIs com os aspectos qualitativos, utilizando ambos para identificar pontos fortes e áreas de melhoria no desempenho do colaborador.
- (B) desconsiderar os KPIs e focar apenas nos aspectos qualitativos, como comportamento e atitudes, que são mais subjetivos, mas importantes.
- (C) priorizar os resultados dos KPIs, pois eles são objetivos e refletem diretamente o desempenho esperado pela organização.
- (D) aplicar uma penalidade aos colaboradores com baixo desempenho nos KPIs, independentemente de seus comportamentos qualitativos, para reforçar a importância dos resultados.
- (E) substituir os KPIs por avaliações primordialmente qualitativas, pois os indicadores quantitativos podem ser influenciados por fatores externos.

QUESTÃO 46

Uma empresa está implementando um programa de capacitação para seus colaboradores com o objetivo de melhorar o desempenho das equipes e promover o desenvolvimento individual. Durante a fase de planejamento, a equipe de Recursos Humanos identificou que a capacitação deve ser alinhada às necessidades organizacionais e individuais, além de considerar o impacto no trabalho em equipe. Assinale a alternativa que apresenta a abordagem mais eficaz para garantir o sucesso do programa de capacitação no contexto de desenvolvimento de pessoas e equipes.

- (A) Focar primordialmente no desenvolvimento de habilidades técnicas individuais, pois isso garante que cada colaborador seja mais produtivo em suas tarefas específicas.
- (B) Realizar um diagnóstico prévio das necessidades organizacionais e individuais, alinhando os treinamentos aos objetivos estratégicos da empresa e promovendo atividades que fortaleçam a colaboração entre equipes.
- (C) Priorizar treinamentos amplos para todos os colaboradores, independentemente de suas funções, para promover igualdade de oportunidades.
- (D) Investir apenas em capacitações voltadas para líderes, pois eles são os principais responsáveis pelo desempenho das equipes.
- (E) Implementar treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores para garantir que todos participem igualmente.

QUESTÃO 47

Uma organização está enfrentando desafios relacionados à baixa colaboração entre equipes e à falta de engajamento dos colaboradores em projetos estratégicos. Para resolver esse problema, o setor de Recursos Humanos decidiu implementar um programa de capacitação focado no desenvolvimento de competências comportamentais, como comunicação, liderança e resolução de conflitos. Assinale a alternativa mais adequada para garantir que o programa de capacitação alcance os resultados esperados.

- (A) Oferecer treinamentos exclusivamente online, pois são mais econômicos e permitem que os colaboradores aprendam no seu próprio ritmo, sem necessidade de interação presencial.
- (B) Focar apenas no desenvolvimento de líderes, pois eles são os responsáveis por influenciar o comportamento das equipes e resolver conflitos.
- (C) Implementar treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores, sem considerar as necessidades específicas de cada equipe ou indivíduo, para garantir uniformidade no aprendizado.
- (D) Priorizar a capacitação técnica em ferramentas e processos, pois a melhoria na execução das tarefas resolverá os problemas de colaboração e engajamento.
- (E) Promover workshops interativos e dinâmicas de grupo que simulem situações reais de trabalho, incentivando a prática das competências comportamentais em um ambiente controlado.

QUESTÃO 48

Em uma empresa de tecnologia, o gerente de projetos, João, é conhecido por tomar decisões rápidas e centralizadas, especialmente em momentos de crise. Ele não costuma consultar sua equipe antes de definir as direções a serem seguidas, mas é eficiente em manter o controle e garantir que os prazos sejam cumpridos. No entanto, em situações de rotina, sua equipe frequentemente se sente desmotivada, pois não tem espaço para contribuir com ideias ou participar do processo de decisão.

Com base no comportamento descrito, o tipo de liderança exercido por João é:

- (A) Liderança Transformacional.
- (B) Liderança Democrática.
- (C) Liderança Liberal (Laissez-faire).
- (D) Liderança Servidora.
- (E) Liderança Autocrática.

QUESTÃO 49

Um líder de uma equipe de desenvolvimento de *software* está enfrentando um desafio: o prazo para entrega de um projeto foi reduzido em 30%, e a equipe está demonstrando sinais de estresse e desmotivação. O líder decide adotar uma abordagem para motivar a equipe e garantir a entrega do projeto dentro do novo prazo. Assinale a alternativa que apresenta a ação que reflete a melhor prática de liderança em situações como essa.

- (A) Delegar todas as tarefas mais complexas para os membros mais experientes da equipe, garantindo que o trabalho seja concluído mais rapidamente.
- (B) Reunir a equipe, comunicar a redução do prazo e exigir que todos trabalhem horas extras até que o projeto seja concluído.
- (C) Identificar as prioridades do projeto, redistribuir as tarefas de forma equilibrada e oferecer suporte contínuo para que a equipe se sinta valorizada e motivada.
- (D) Contratar temporariamente novos membros para a equipe, mesmo que isso exija tempo adicional para treiná-los e integrá-los ao projeto.
- (E) Evitar comunicar a redução do prazo à equipe para não gerar mais estresse, assumindo a responsabilidade de gerenciar o tempo sozinho.

QUESTÃO 50

Uma empresa de tecnologia implementou um sistema de *feedback* contínuo para melhorar o desempenho e o engajamento dos colaboradores. Nesse sistema, os gestores e colegas de equipe fornecem *feedback* regularmente, em vez de esperar por avaliações anuais. Após seis meses de implementação, a empresa percebeu que, embora o sistema tenha aumentado a frequência de interações, muitos colaboradores relataram que o *feedback* recebido não era útil para o seu desenvolvimento.

Com base nesse cenário, assinale a alternativa que apresenta a melhor prática para garantir que o *feedback* contínuo seja eficaz e contribua para o crescimento dos colaboradores.

- (A) Fornecer *feedback* apenas quando houver problemas graves de desempenho, para evitar sobrecarregar os colaboradores com informações desnecessárias.
- (B) Garantir que o *feedback* seja específico, construtivo e acompanhado de sugestões práticas para melhoria, alinhando-o aos objetivos individuais e organizacionais.
- (C) Priorizar o *feedback* positivo e evitar críticas, para manter a motivação dos colaboradores alta e evitar conflitos interpessoais.
- (D) Delegar a responsabilidade de fornecer *feedback* apenas aos gestores, já que eles têm maior experiência e visão estratégica sobre o desempenho da equipe.
- (E) Utilizar ferramentas automatizadas para enviar *feedback* genérico e padronizado, garantindo que todos os colaboradores recebam o mesmo tipo de orientação.

REDAÇÃO DISSERTATIVA (ESTUDO DE CASO)

- Nesta parte da Avaliação Teórica, 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, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- 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.
- Na redação dissertativa, a **apresentação e a estrutura textuais** (introdução, desenvolvimento e conclusão, adequação à proposta e sequência de ideias), o **desenvolvimento do tema** (aprofundamento e domínio do tema, argumentação e criticidade, uso de exemplos, dados, citações e riqueza e consistência das ideias) e o **conhecimento técnico do tema** totalizarão a nota relativa ao **domínio do conteúdo (NC)**, cuja pontuação máxima será limitada ao valor de **8,00 pontos**, sendo **1,00 ponto** para a apresentação e a estrutura textuais, **3,00 pontos** para o desenvolvimento do tema e **4,00 pontos** para o conhecimento técnico do tema. A avaliação dos **aspectos de natureza linguística**, tais como grafia, morfossintaxe, pontuação e propriedade vocabular, totalizará a nota relativa à avaliação do **domínio da modalidade escrita (NDE)**, cuja pontuação máxima será limitada ao valor de **2,00 pontos**.

Um gerente assumiu a condução de uma área do Sesc-DF marcada por desempenho insatisfatório em seus principais indicadores de resultado, elevado índice de rotatividade de pessoal e evidentes sinais de desmotivação da equipe, com reflexos no clima organizacional, na continuidade dos processos de trabalho e na qualidade dos serviços ofertados à comunidade atendida.

À luz dos princípios da gestão estratégica e da gestão de pessoas, bem como dos valores institucionais do Sesc, elabore um plano inicial de ação a ser implementado nos primeiros 90 dias de gestão, contemplando, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) Diagnóstico inicial da área; **(1,00 ponto)**
- b) Plano de ações prioritárias para os primeiros 90 dias; **(1,50 ponto)**
- c) Alinhamento com os valores e a missão institucional do Sesc-DF. **(1,50 ponto)**

RASCUNHO PARA A PROVA DISCURSIVA

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

RASCUNHO



**ACOMPANHE O IBEST
NAS REDES SOCIAIS**



institutoibest



institutoibest



institutoibest