

Nome:

Documento de identidade:

Inscrição:

Local de prova:

Sala:

Sequência:

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SESC-DF

PROCESSO SELETIVO NÍVEL SUPERIOR

CARGO 101: GERENTE SUBSTITUTO 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 5

No trecho “E súbito encosta uma Mercedes branca, diáfana, nupcial” (linhas 41 e 42), as vírgulas empregadas têm a finalidade de

- (A) isolar um adjunto adverbial deslocado de sua posição canônica.
- (B) isolar um termo que exerce a função de predicativo do objeto.
- (C) separar termos coordenados que têm a mesma função sintática.
- (D) separar um elemento que exerce a função sintática de vocativo.
- (E) separar orações coordenadas que possuem o mesmo sujeito.

QUESTÃO 6

A respeito dos aspectos linguísticos do segundo parágrafo texto, julgue os seguintes itens.

- I Mantendo-se os sentidos originais e a correção gramatical do trecho “O mau-caráter tem caráter, mau embora, mas tem, ao passo que, segundo meu colega, o brasileiro não tem nenhum” (linhas 9 a 11), a expressão “ao passo que” poderia ser substituída por **enquanto**.
- II No período em que se encontra, o vocábulo “Pois” (linha 11) tem valor explicativo.
- III A substituição do vocábulo “temos” (linha 7) por **têm** alteraria os sentidos originais do texto, mas manteria sua coerência.

Assinale a alternativa correta.

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

QUESTÃO 7

Considerando os recursos coesivos empregados no texto, assinale a alternativa correta.

- (A) A forma pronominal “ele” (linha 7), no segundo parágrafo, retoma um termo que se encontra no primeiro parágrafo — “brasileiro” (linha 5).
- (B) A forma pronominal contida em “liquidá-la” (linha 15) refere-se à autoestima do brasileiro.
- (C) No penúltimo parágrafo, a forma pronominal “sua” (linha 39) retoma o vocábulo “rapadura” (penúltimo período).
- (D) No penúltimo parágrafo, o termo “ele” (linha 38) retoma a expressão “esse pau de arara” (linha 37), que, por sua vez, refere-se a “brasileiro” (linha 36).
- (E) No último parágrafo, o termo “miserável” (linha 44) refere-se à expressão “cronista esportivo” (linha 42).

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa em que expressão extraída do texto exerce a função sintática de complemento verbal direto na oração em que se encontra.

- (A) “a Rússia” (linha 5).
- (B) “um momento de Mané” (linha 15).
- (C) “a desventura de todo um povo” (linhas 18 e 19).
- (D) “um pouco” (linha 21).
- (E) “os recalcitrantes” (linha 22).

QUESTÃO 9

A correção gramatical e os sentidos originais do trecho “Ainda lhe acrescentam a humildade.” (linhas 45 e 46) seriam preservados caso ele fosse reescrito como

- (A) Ainda acrescentam à ele a humildade.
- (B) Acrescentam-lhe, ainda, a humildade.
- (C) Lhe acrescentam a humildade, ainda.
- (D) Ainda acrescentam a ele à humildade.
- (E) Acrescentam-no a humildade, ainda.

QUESTÃO 10

Com relação aos atributos da redação oficial, assinale a alternativa correta, com base no disposto no **Manual de Redação da Presidência da República**.

- (A) A clareza e a precisão são atributos dependentes de outras características da redação oficial, como a objetividade.
- (B) A objetividade é conceituada como a qualidade de dispensar palavras inúteis a fim de reduzir a extensão do texto.
- (C) Um texto coerente é definido como aquele que transmite o máximo de informações com o mínimo de palavras, de modo a revelar harmonia entre as ideias.
- (D) A comunicação oficial deve ser caracterizada pela formalidade, a qual deve ser obtida pelo uso de expressões rebuscadas e pelo respeito à norma-padrão.
- (E) O atributo da impessoalidade se refere ao uso de expressões que evitem a ambiguidade textual, de modo a facilitar a compreensão do texto por seu destinatário.

QUESTÃO 11

André organiza seus treinos musicais em um ciclo de cinco dias, repetido sempre na mesma ordem: no primeiro dia ele canta, no segundo toca guitarra, no terceiro toca baixo, no quarto toca bateria e no quinto toca piano. Ao longo de 2026 dias, ele manteve esse padrão sem interrupções, reiniciando o ciclo sempre que necessário. Nessas condições, o que André fez no 2026º dia?

- (A) cantou
- (B) tocou guitarra
- (C) tocou baixo
- (D) tocou bateria
- (E) tocou piano

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 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 e seus liderados devem se reunir para firmar acordos sobre os objetivos e os resultados esperados com seu trabalho, e estabelecem um prazo para a apresentação destes resultados, é denominada como:

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

QUESTÃO 29

Em relação à gestão orçamentária, é necessário diferenciar, entre os gastos realizados, os custos e as despesas. Considerando isso, é correto citar como exemplos de despesas:

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

QUESTÃO 30

Considerando que um produto possui preço de venda de R\$ 200,00 e margem de contribuição unitária de R\$ 60,00, e que os custos fixos da empresa na produção são de R\$ 12.000,00 mensais, o ponto de equilíbrio desse produto é obtido quando são vendidas:

- (A) 200 unidades.
- (B) 240 unidades.
- (C) 250 unidades.
- (D) 260 unidades.
- (E) 300 unidades.

QUESTÃO 31

Quanto à gestão de processos e projetos, analise os itens a seguir:

- I A gestão de projetos lida com o controle de atividades que se desenvolve de maneira contínua, e a gestão de processos envolve a elaboração de atividades limitadas no tempo e de caráter singular.
- II A singularidade de um projeto deixa de existir quando 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 o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e III estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

QUESTÃO 32

No que diz respeito ao PMBOK 6.ª edição, a área de gerenciamento do escopo é responsável pela elaboração de uma ferramenta hierárquica que decompõe um projeto em partes menores e mais gerenciáveis, focando nas entregas finais, dividindo atividades complexas em pacotes de trabalho. Essa ferramenta é denominada como:

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

QUESTÃO 33

No que tange ao PMBOK 6.ª edição, julgue os itens a seguir.

- I A elaboração da EAP ocorre na fase de planejamento do projeto.
- II A estimativa dos recursos das atividades é uma das atribuições da área de gerenciamento dos custos.
- III A identificação das partes interessadas ocorre na fase de iniciação do projeto.

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 itens a seguir.

- I No gerenciamento dos riscos, a análise dos riscos deve avaliar qual é o limite a se tolerar um risco para ao alcance do objetivo do projeto.
- 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 apenas em caráter qualitativo.

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

No que diz respeito ao Scrum, refere-se aos requisitos *churn*:

- (A) a 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.
- (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) 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.
- (D) o princípio que parte da premissa de que, durante um projeto, os clientes podem mudar de ideia sobre o que eles realmente precisam.
- (E) o 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

Quanto ao Scrum, julgue os itens a seguir.

- I O Product Backlog é mantido pelo Product Owner e é uma lista de requisitos que tipicamente vêm do cliente.
- II O Product Backlog e é uma lista de itens selecionados do Sprint Backlog e contém tarefas concretas que serão realizadas durante a próxima sprint para implementar tais itens selecionados.
- III O Burndown Chart é um gráfico, com dois eixos X e Y, em que o eixo Y indica o número de tarefas existentes na *sprint* e o eixo X os dias que representam o tamanho da Sprint.

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

Em relação ao Scrum, a reunião que é realizada no começo de um Sprint e que faz a seleção do trabalho a ser realizado, em que se identifica e comunica o quanto o trabalho é suscetível de ser realizado durante esse ciclo, é denominada como

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

QUESTÃO 38

No que tange ao Scrum, assinale a alternativa correta a respeito da Sprint Retrospective.

- (A) Faz com que todos os membros da equipe reflitam sobre a Sprint passada, e promovam melhorias contínuas nos processos da equipe.
- (B) Busca rever todo o trabalho que foi concluído e o que não foi concluído para o stakeholders.
- (C) Seleciona o trabalho que será feito e prepara o Sprint Backlog que detalha o tempo que levará para ser feito o trabalho com toda a equipe.
- (D) Promove a reunião diária dos membros da equipe de modo em que eles deverão dizer o que tem sido feito no passado para o alcance da meta, o que se pretende fazer hoje, e quais os problemas que impedem o alcance dessa meta.
- (E) É dividida em duas partes, sendo uma para o Product Owner, resultando no Product Backlog, e outra para a equipe, resultando no Sprint Backlog.

QUESTÃO 39

Em um determinado projeto, temos uma previsão otimista de conclusão de uma tarefa em 90 dias, uma previsão mais provável de 120 dias, e uma previsão pessimista de 180 dias. Considerando o cálculo PERT, o prazo estimado para duração da tarefa é de

- (A) 120 dias.
- (B) 125 dias.
- (C) 135 dias.
- (D) 140 dias.
- (E) 150 dias.

QUESTÃO 40

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

- I A série de controle fornece dados e informações para a tomada de decisões, enquanto a base de conhecimento permite registrar e analisar o andamento 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 O Gantt Chart é uma ferramenta de monitoramento que apresenta um cronograma visual para acompanhar o progresso dos trabalhos.

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

Em um ambiente corporativo, a liderança desempenha um papel crucial no desenvolvimento de equipes e na obtenção de resultados. Um líder eficaz deve ser capaz de inspirar, motivar e orientar sua equipe para alcançar os objetivos organizacionais. Assinale a alternativa que apresenta a característica que é considerada essencial para um líder que busca promover um ambiente de trabalho colaborativo e de alta performance.

- (A) Centralizar as decisões e evitar delegar responsabilidades para manter o controle total sobre os processos e garantir assertividade nas entregas.
- (B) Focar exclusivamente nos resultados financeiros, ignorando o bem-estar e o desenvolvimento dos membros da equipe.
- (C) Demonstrar empatia e promover uma comunicação aberta, incentivando a participação ativa de todos os membros da equipe.
- (D) Evitar dar feedbacks para não gerar desconforto entre os colaboradores.
- (E) Manter uma postura autoritária, impondo regras rígidas e desconsiderando as opiniões dos membros da equipe.

QUESTÃO 42

Um líder está enfrentando dificuldades para engajar sua equipe em um projeto importante. Após uma análise, ele percebe que os membros da equipe estão desmotivados e não se sentem parte do processo de decisão. Assinale a alternativa mais adequada para reverter essa situação e promover um ambiente de engajamento e colaboração.

- (A) Estabelecer metas rígidas e impor prazos mais curtos para garantir a entrega de resultados imediatos.
- (B) Delegar todas as decisões para a equipe para que eles se sintam mais responsáveis.
- (C) Oferecer recompensas financeiras imediatas para tentar motivar a equipe.
- (D) Promover reuniões regulares para ouvir as ideias e preocupações da equipe, reconhecendo suas contribuições e ajustando o planejamento conforme necessário.
- (E) Reforçar a hierarquia, deixando claro que as decisões são exclusivas do líder e que a equipe deve apenas executar as tarefas.

QUESTÃO 43

Em um cenário de transformação organizacional, um líder precisa implementar mudanças significativas na cultura da empresa para torná-la mais inovadora e adaptável. No entanto, ele enfrenta resistência de alguns membros da equipe, que preferem manter os processos tradicionais. Assinale a alternativa que apresenta a estratégia que reflete a abordagem mais eficaz para superar essa resistência e garantir o sucesso da transformação.

- (A) Impor as mudanças de forma imediata, comunicando que a decisão já foi tomada e que não há espaço para questionamentos.
- (B) Criar um plano de comunicação claro, envolvendo a equipe no processo de mudança, explicando os benefícios e ouvindo suas preocupações para ajustar a implementação.
- (C) Identificar os membros mais resistentes e substituí-los por novos colaboradores que estejam alinhados com a nova cultura organizacional.
- (D) Focar apenas nos colaboradores que já apoiam a mudança para evitar conflitos e acelerar o processo.
- (E) Oferecer incentivos financeiros para que os colaboradores aceitem as mudanças, sem abordar as razões subjacentes da resistência.

QUESTÃO 44

Davi trabalha em uma empresa privada sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Recentemente, ele foi demitido sem justa causa após 3 anos de trabalho contínuo. Durante o período de aviso prévio, Davi foi dispensado de cumprir os 30 dias de trabalho, mas recebeu o valor correspondente ao aviso prévio indenizado. Além disso, ele tinha direito a férias vencidas, férias proporcionais e 13º salário proporcional. Considerando as regras da CLT, assinale a alternativa correta em relação aos direitos de Davi no momento da rescisão contratual.

- (A) Davi não tem direito ao saque do FGTS, mas pode receber a multa de 40% sobre o saldo do FGTS.
- (B) Davi tem direito ao saque do FGTS e à multa de 50% sobre o saldo do FGTS.
- (C) Davi tem direito ao saque do FGTS e à multa de 40% sobre o saldo do FGTS.
- (D) Davi não tem direito ao saque do FGTS nem à multa, pois foi demitido sem justa causa.
- (E) Davi tem direito ao saque do FGTS, mas não tem direito à multa de 40% sobre o saldo do FGTS.

QUESTÃO 45

Carlos trabalha em uma empresa sob o regime da CLT e recebe um salário fixo mensal. Recentemente, ele foi convocado para realizar trabalho em um domingo, que é considerado seu dia de descanso semanal remunerado. A empresa informou que ele receberia o pagamento adicional pelas horas trabalhadas no domingo, mas Carlos acredita que também teria direito a um descanso compensatório. Com base na CLT, assinale a alternativa correta acerca dos direitos de Carlos.

- (A) Carlos tem direito apenas ao pagamento em dobro pelas horas trabalhadas no domingo, sem direito a descanso compensatório.
- (B) Carlos tem direito ao pagamento em dobro pelas horas trabalhadas no domingo ou a um descanso compensatório, a critério da empresa.
- (C) Carlos tem direito ao pagamento em dobro pelas horas trabalhadas no domingo e a um descanso compensatório obrigatório.
- (D) Carlos tem direito apenas ao descanso compensatório, sem pagamento adicional pelas horas trabalhadas no domingo.
- (E) Carlos não tem direito a pagamento adicional nem a descanso compensatório, pois o trabalho em domingos é permitido sem restrições pela CLT.

QUESTÃO 46

Ana trabalha em uma empresa sob o regime da CLT há 2 anos. Durante o último período aquisitivo de 12 meses, Ana teve 10 faltas injustificadas. Ao final desse período, a empresa concedeu suas férias, mas Ana percebeu que o número de dias de descanso foi reduzido. Considerando as regras da CLT sobre férias, assinale a alternativa correta.

- (A) Ana teve direito a 30 dias de férias, pois as faltas injustificadas não afetam o período de descanso.
- (B) Ana teve direito a 24 dias de férias, pois as faltas injustificadas reduziram o período de descanso.
- (C) Ana teve direito a 18 dias de férias, pois as faltas injustificadas reduziram o período de descanso.
- (D) Ana teve direito a 12 dias de férias, pois as faltas injustificadas reduziram o período de descanso.
- (E) Ana perdeu o direito às férias, pois teve mais de 5 faltas injustificadas no período aquisitivo.

QUESTÃO 47

João é um colaborador de uma empresa que recentemente implementou o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) como parte de sua estratégia de gestão de pessoas. Durante a elaboração do PDI, João identificou que deseja melhorar suas habilidades de liderança para assumir um cargo de gestão no futuro. Após uma conversa com seu gestor, eles definiram metas específicas, como participar de um curso de liderança, realizar mentorias com líderes experientes e aplicar os aprendizados em projetos da empresa. No entanto, João está com dúvidas sobre como medir o progresso de seu desenvolvimento.

Com base no contexto apresentado, assinale a alternativa que apresenta a prática mais assertiva para João acompanhar e avaliar o progresso de seu Plano de Desenvolvimento Individual.

- (A) Participar de reuniões semanais com o gestor para discutir qualquer assunto relacionado ao trabalho, sem foco específico no PDI.
- (B) Aguardar o final do ano para revisar o PDI e verificar se as metas foram atingidas, sem realizar ajustes ao longo do período.
- (C) Focar apenas na conclusão do curso de liderança, pois isso é suficiente para garantir o desenvolvimento das habilidades de liderança.
- (D) Delegar a responsabilidade de acompanhar o progresso do PDI ao gestor, já que ele é o responsável por avaliar o desempenho de João.
- (E) Definir indicadores claros, como feedbacks de colegas e gestores, conclusão de cursos e resultados obtidos em projetos, para avaliar o progresso.

QUESTÃO 48

O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é uma ferramenta amplamente utilizada em ambientes corporativos e educacionais para promover o crescimento pessoal e profissional. O principal objetivo de um PDI é

- (A) avaliar o desempenho de um colaborador em relação às metas da empresa.
- (B) estabelecer um plano de ação para o desenvolvimento de competências e habilidades específicas de um indivíduo.
- (C) criar um cronograma de atividades para a equipe alcançar os objetivos organizacionais.
- (D) implementar estratégias de marketing para aumentar a visibilidade da empresa.
- (E) realizar treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores da organização.

QUESTÃO 49

Uma empresa está implementando uma nova política de *feedback* contínuo para melhorar o desempenho e o engajamento dos colaboradores. Durante uma reunião, o gerente explica que o *feedback* deve ser construtivo, específico e orientado para o desenvolvimento. No entanto, um colaborador questiona como ele pode garantir que o *feedback* seja bem recebido e efetivamente aplicado. Assinale a alternativa que apresenta a melhor prática para garantir que o *feedback* seja eficaz.

- (A) Fornecer *feedback* apenas em situações de desempenho negativo, para evitar criar expectativas irreais.
- (B) Utilizar uma abordagem genérica, sem entrar em detalhes, para evitar constrangimentos ou conflitos.
- (C) Dar *feedback* em público para que outros colaboradores aprendam com os erros do colega.
- (D) Certificar-se de que o *feedback* seja dado de forma respeitosa, com exemplos específicos e sugestões claras de melhoria.
- (E) Evitar dar *feedback* regularmente, pois isso pode ser interpretado como microgestão e gerar desconforto.

QUESTÃO 50

Uma empresa de tecnologia implementou um novo sistema de avaliação de desempenho para seus colaboradores. O sistema utiliza uma abordagem 360 graus, onde o *feedback* é coletado de diversas fontes, como colegas de trabalho, subordinados, supervisores e até clientes. Após a primeira rodada de avaliações, a equipe de Recursos Humanos percebeu que alguns colaboradores estavam apresentando resistência ao processo, alegando que ele não era justo e que os critérios de avaliação não estavam claros.

Com base nesse cenário, a ação mais assertiva que a empresa pode tomar para aumentar a aceitação e a eficácia do sistema de avaliação de desempenho é

- (A) revisar os critérios de avaliação e garantir que eles sejam objetivos, mensuráveis e alinhados aos objetivos organizacionais, além de comunicar claramente esses critérios a todos os colaboradores.
- (B) implementar um sistema de recompensas financeiras imediatas para os colaboradores que obtiverem as melhores avaliações, incentivando a competitividade interna.
- (C) reduzir o número de fontes de *feedback* no sistema 360 graus, limitando-o apenas aos supervisores diretos, para simplificar o processo e evitar conflitos.
- (D) substituir o sistema de avaliação 360 graus por uma autoavaliação, permitindo que os colaboradores avaliem seu próprio desempenho de forma independente.
- (E) manter o sistema de avaliação como está, mas realizar treinamentos obrigatórios para os colaboradores sobre como aceitar críticas e *feedbacks* de forma construtiva.

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 Substituto assumiu uma unidade do Sesc-DF, na qual foram identificadas fragilidades em processos internos que vêm ocasionando retrabalho, atrasos operacionais e impactos negativos na produtividade. Observam-se, ainda, sinais de desmotivação da equipe, tais como baixa participação em reuniões, resistência a mudanças e redução do engajamento nas atividades institucionais.

Diante desse contexto, a gerência solicitou apoio na proposição de ações voltadas à melhoria dos processos de trabalho e ao fortalecimento do engajamento dos empregados.

Com base nos princípios da gestão estratégica, da gestão de processos e da gestão de pessoas, bem como nos valores institucionais do Sesc, elabore um plano inicial de ação para os primeiros 90 dias, abordando, necessariamente, os seguintes aspectos.

- a) Diagnóstico dos processos e do clima organizacional; **(1,00 ponto)**
- b) Proposição de ações prioritárias para melhoria dos processos; **(1,50 ponto)**
- c) Ações voltadas ao engajamento e à motivação da equipe. **(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