

Documento de identidade:

Sequência:

Inscrição:

Local de prova:

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SESC-DF

PROCESSO SELETIVO NÍVEL SUPERIOR

CARGO **105:** **ANALISTA DE SUPORTE À GESTÃO** **(GESTÃO DE PESSOAS)**

Avaliação Teórica e Avaliação Prática

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 Avaliação Prática, 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:

“A boca do justo é fonte de vida.”

- Você dispõe de **3 (três) horas e 30 (trinta) minutos** 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 Avaliação Prática 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

Nas questões que avaliarem conhecimentos de informática e(ou) tecnologia da informação, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 11.

Há mais de quinhentos anos a língua portuguesa foi trazida ao Brasil. Nos séculos XVI a XVIII foi rotulada como “o português no Brasil”, pois era inteiramente lusitana, e não tinha superado as línguas indígenas. A partir do século XIX, a língua portuguesa tornou-se majoritária, começou a distanciar-se do português europeu, sendo então denominada “português do Brasil”. A partir dos anos 80 do século XX, suprimiu-se a preposição “do”, e começamos a falar em “português brasileiro”. Sinaliza-se com isso que novos distanciamentos tinham ocorrido, servindo a expressão para designar a identidade linguística dos brasileiros. E o idioma que tem servido de espaço de comunicação para os milhões de habitantes que o Brasil tem hoje é incontestavelmente isso: o português brasileiro.

As línguas naturais são o ponto mais alto de nossa identidade como indivíduos e como participantes de uma sociedade. Que o digam os quinhentos mil visitantes anuais do Museu da Língua Portuguesa localizado em São Paulo! Tem sido proveitoso testemunhar a emoção desses visitantes por se verem ali representados, por toparem ali com sua identidade.

Quando pensamos no nome de um livro que descreve a língua, a primeira palavra que nos ocorre é “gramática”.

A Gramática é uma ciência milenar. Surgiu associada a preocupações filosóficas e literárias, e desenvolveu descrições da língua que, com o tempo, acabaram constituindo um tema autônomo de estudo. Hoje, teríamos dificuldade em excluí-la dos nossos currículos escolares e do conjunto de conhecimentos que esperamos encontrar nas pessoas cultas. No domínio da língua portuguesa, as primeiras gramáticas apareceram no século XVI, motivadas pela preocupação de dignificar a língua em face do latim e de educar os jovens no conhecimento das variedades mais prestigiadas. Começou assim uma tradição que atravessou os séculos e criou a necessidade de grandes manuais de referência.

As gramáticas resultam habitualmente do trabalho individual, fundamentando-se na língua literária.

Para começo de conversa, não acho que os escritores trabalhem para nos abastecer de regras gramaticais. Eles exploram ao máximo as potencialidades da língua, segundo um projeto estético próprio. Ora, as regularidades que as gramáticas identificam devem fundamentar-se no uso comum da língua, quando conversamos, quando lemos jornais, como cidadãos de uma democracia. Isso não exclui a fruição das obras literárias, mas é uma completa inversão de propósitos fundamentar-nos nelas para descrever uma língua.

O objetivo das boas gramáticas é desvelar o conhecimento linguístico armazenado na mente dos falantes, desde o cidadão analfabeto até o escritor laureado.

Ataliba de Castilho. **Nova gramática do português brasileiro**. São Paulo: Contexto, 2010 (com adaptações).

QUESTÃO 1

No texto, o autor

- (A) associa a evolução do idioma brasileiro ao processo de independência política do país.
- (B) explica o motivo por que muitos brasileiros não dominam gramática.
- (C) contrapõe-se à descrição gramatical baseada no que se encontra em textos literários.
- (D) questiona a adoção do termo “português” para designar o idioma hoje falado no Brasil.
- (E) reclama da dificuldade de excluir a gramática dos currículos escolares.

QUESTÃO 2

Depreende-se das ideias veiculadas no texto que a diferença estabelecida entre as expressões ‘o português no Brasil’ (linha 3) e ‘português do Brasil’ (linha 8) se baseia nas noções de

- (A) definição e indefinição.
- (B) localização e pertencimento.
- (C) inércia e evolução.
- (D) patriotismo e globalização.
- (E) origem e destino.

QUESTÃO 3

No trecho “A partir dos anos 80 do século XX, suprimiu-se a preposição ‘do’” (linhas 8-9), o “se” funciona como

- (A) pronome apassivador.
- (B) índice de indeterminação do sujeito.
- (C) parte integrante do verbo.
- (D) pronome reflexivo.
- (E) partícula de realce.

QUESTÃO 4

Em comparação às outras denominações dadas à língua falada no Brasil segundo o primeiro parágrafo do texto, entende-se que a expressão ‘português brasileiro’ (linha 10) distingue-se pelo emprego de ‘brasileiro’ como

- (A) advérbio de lugar.
- (B) advérbio de modo.
- (C) adjetivo pátrio composto.
- (D) adjetivo gentílico simples.
- (E) substantivo próprio.

QUESTÃO 5

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

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

QUESTÃO 6

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

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

QUESTÃO 7

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

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

QUESTÃO 8

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

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

QUESTÃO 9

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

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

QUESTÃO 10

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

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

QUESTÃO 11

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

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

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

QUESTÃO 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) 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.
- (C) Executar políticas governamentais obrigatórias voltadas ao controle econômico e à arrecadação de tributos incidentes sobre o comércio de bens, serviços e turismo.
- (D) Atuar como órgão regulador do comércio nacional, fiscalizando atividades econômicas e aplicando sanções administrativas aos trabalhadores e empresas do setor.
- (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) Promover o acolhimento, a integridade, a diversidade, a excelência, a sustentabilidade e a inovação.
- (C) Atuar com prioridade no controle financeiro e na fiscalização das atividades comerciais.
- (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 que tem como objetivo contribuir para a promoção do protagonismo social de crianças, adolescentes, famílias e outros grupos é o

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

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.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

A área de Gestão de Pessoas tem função operacional e estratégica. Ulrich (2026), afirma que as organizações que se destacam hoje, são aquelas que adicionam valor a investidores, clientes e funcionários. Assinale a alternativa **incorreta** sobre a Gestão de Pessoas como função estratégica.

- (A) Responsável por cumprir exigências legais a respeito do empregado.
- (B) Consultoria interna e apoio aos gerentes de linha.
- (C) Participação intensa na formulação e implementação da estratégia.
- (D) Acompanhamento de objetivos e indicadores de RH.
- (E) Construção de cultura organizacional e gerenciamento do clima.

QUESTÃO 22

A entrevista comportamental ou com foco em competências traz vários benefícios, tais como: mais objetividade, redução de erros e previsão de desempenho. Assinale a alternativa correta nas alternativas abaixo.

- (A) Possuem questões abertas, em que o candidato tem que fornecer uma resposta para uma situação hipotética
- (B) Tem como finalidade obter esclarecimentos sobre pontos do currículo do candidato.
- (C) As perguntas são planejadas para obter resposta que tenham: Contexto, Ação e Resultado.
- (D) Têm como premissa a ideia de que as intenções de uma pessoa podem prever seu comportamento futuro.
- (E) A entrevista visa transmitir informações sobre a empresa e o cargo.

QUESTÃO 23

A dinâmica de grupo é muito utilizada nos processos seletivos, elas possibilitam os selecionadores observarem a competência ou a falta de competência nos candidatos no momento presente. A dinâmica quebra-gelo é utilizada para iniciar as atividades da dinâmica de seleção. Assinale a alternativa que exemplifica esse tipo de dinâmica.

- (A) É uma disputa, com critérios e regras definidas, determina-se o alvo que deverá ser atingido.
- (B) Apresenta um cenário real ou simulado do ambiente de trabalho para o grupo resolver em conjunto.
- (C) Os candidatos recebem papéis específicos para encenar uma situação cotidiana, como uma negociação de vendas ou o atendimento a um cliente difícil.
- (D) Elevar a motivação do grupo, ambientar os participantes e promover o aquecimento do grupo.
- (E) Foca na geração rápida de ideias criativas sobre um tema proposto pela empresa.

QUESTÃO 24

O treinamento é um processo sistemático voltado para alinhar as competências dos colaboradores aos objetivos estratégicos da empresa. Uma etapa do treinamento é o planejamento. Assinale a alternativa que exemplifica o que deve acontecer em um planejamento de um treinamento organizacional.

- (A) Analisar os comportamentos, e competências necessárias ao alcance dos objetivos organizacionais.
- (B) Quem deve ser treinado, métodos de treinamento, conteúdo do treinamento, local, objetivos do treinamento e instrutor.
- (C) Avaliação do impacto do treinamento no desempenho dos colaboradores.
- (D) Analisar os requisitos exigidos pelos cargos, especificações e mudanças nos cargos.
- (E) Analisar problemas de pessoal, reclamações de clientes, modernizações nos processos de trabalho.

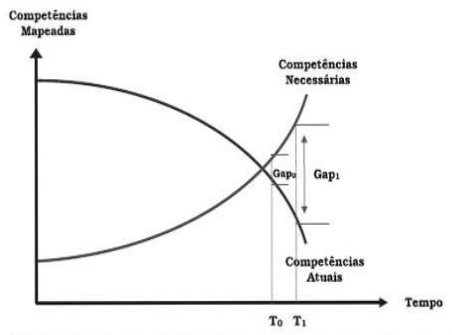
QUESTÃO 25

Os subsistemas de Recursos Humanos são cinco: provisão de pessoas, aplicação de pessoas, manutenção de pessoas, desenvolvimento de pessoas e monitoramento de pessoas. Assinale a alternativa que exemplifica o subsistema de provisão de pessoas.

- (A) Cuida da integração (*onboarding*), da descrição de cargos e de alinhar o colaborador às suas funções na rotina.
- (B) Foca na retenção de talentos por meio de planos de carreira, remuneração, benefícios e clima organizacional.
- (C) Promove o treinamento, a capacitação contínua e o aprimoramento de habilidades dos colaboradores.
- (D) Avalia os resultados, o desempenho e o banco de dados do setor por meio de indicadores para embasar decisões.
- (E) Envolve o planejamento, o recrutamento e a seleção para encontrar os melhores profissionais para a empresa.

QUESTÃO 26

Uma das etapas da Gestão por Competências é o diagnóstico que tem como objetivo identificar o gap entre as competências que a empresa deve ter e as que realmente possuem.

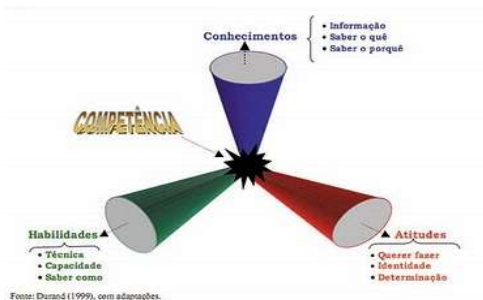


Assinale a alternativa que apresenta os instrumentos de coleta de informações para mapear competências.

- (A) Grupos focais, role play, dinâmicas de grupo.
- (B) Scielo, zotero, survey e questionários.
- (C) Somente documentos institucionais.
- (D) Documentos institucionais, entrevistas, observação, questionários e grupos focais.
- (E) Somente entrevistando os líderes das unidades de negócio da empresa.

QUESTÃO 27

A figura abaixo, ilustra as dimensões da competência. Suponha que um analista de Gestão de Pessoas é reconhecido pelas suas atitudes no ambiente de trabalho.



Assinale a alternativa que apresenta a dimensão da "Atitude" no ambiente de trabalho.

- (A) Capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento.
- (B) Estrutura de informações ou proposições armazenadas na memória do indivíduo, que influenciam seu julgamento.
- (C) Diz respeito a aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho.
- (D) Diz respeito ao saber como fazer algo ou apropriar-se dos meios adequados para alcançar um propósito.
- (E) Algo relacionado à lembrança de ideias ou fenômenos que ficaram registradas na mente das pessoas.

QUESTÃO 28

Uma empresa estava precisando contratar um profissional qualificado para trabalhar na área de Gestão de Pessoas. A área de Seleção buscou esse profissional no banco de talentos da empresa e não encontrou o perfil adequado. Após a não identificação, resolveram buscar no mercado de trabalho. Assinale a alternativa que nomeia o tipo de recrutamento utilizado nesse exemplo.

- (A) Recrutamento misto.
- (B) Recrutamento interno.
- (C) Recrutamento externo.
- (D) Recrutamento interno com anúncio fechado.
- (E) Recrutamento externo com anúncio aberto.

QUESTÃO 29

Competências é um dos critérios para avaliar o desempenho no trabalho. Assinale a alternativa que apresenta a avaliação de desempenho por competências.

- (A) Baseia-se na comparação entre pessoas.
- (B) Envolve comparar o comportamento expresso com o padrão desejado.
- (C) Implica classificar as pessoas em uma distribuição.
- (D) Implica mensurar o alcance de metas.
- (E) Implica observar traços de personalidade.

QUESTÃO 30

Durante o ciclo semestral de avaliação de desempenho de uma empresa, o supervisor de uma equipe de logística atribuiu notas baixas em todos os quesitos a um colaborador devido ao fato de ele ter esquecido de enviar um relatório na semana anterior. Sabendo que o colaborador apresenta um desempenho superior em seu histórico, o gestor cometeu o erro de avaliação conhecido como:

- (A) Erro de tendência Central.
- (B) Erro de leniência.
- (C) Erro de Contraste.
- (D) Erro de semelhança.
- (E) Efeito Horn.

QUESTÃO 31

A equipe de Gestão de Pessoas de uma empresa de varejo resolve adotar um modelo de remuneração que remunera o cargo que o colaborador ocupa, não levando em consideração suas entregas. Assinale a alternativa que evidencia esse modelo de remuneração.

- (A) Remuneração por habilidades.
- (B) Remuneração por competências.
- (C) Remuneração Funcional.
- (D) Remuneração por Resultados.
- (E) Participação nos Lucros.

QUESTÃO 32

A construção do plano de cargos contempla várias etapas. Na etapa da análise do cargo, o analista de Gestão de Pessoas, visa identificar

- (A) a valorização dos cargos e suas classificações.
- (B) as práticas e os valores salariais médios praticados no mercado.
- (C) identificar os parâmetros que a empresa deseja imprimir.
- (D) o que o ocupante do cargo faz, quando faz, como faz, onde faz e por que faz.
- (E) identificar a quantidade de tarefas e funções.

QUESTÃO 33

Para o desenvolvimento da pesquisa salarial dos cargos, o analista de Gestão de Pessoas, deve escolher as empresas considerando o(s) seguinte(s) parâmetro(s):

- (A) tamanho da empresa e reconhecimento da empresa.
- (B) títulos de cargos genéricos sem comparar as atividades.
- (C) porte da empresa, equidade interna e externa.
- (D) média salarial nacional.
- (E) região geoeconômica, segmento da empresa, porte da empresa.

QUESTÃO 34 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Os analistas da área de RH de uma empresa, desenvolveram uma estrutura de carreira que a sequência de posições está alinhada em uma única direção. Cada degrau da carreira tem um conjunto específico de responsabilidade, atribuições e critérios de acesso. O nome dessa estrutura é

- (A) Estrutura Paralela.
(B) Estrutura em Y.
(C) Estrutura em rede.
(D) Estrutura em Linha.
(E) Estrutura em W.

QUESTÃO 35

A nova atualização da Norma Regulamentadora 1 (NR-1) exige que as empresas incluam a gestão de riscos psicossociais no programa de gerenciamento de riscos. Assinale a alternativa que apresenta os riscos psicossociais.

- (A) Exames clínicos individuais obrigatórios na admissão.
- (B) Sobrecarga de trabalho, metas inatingíveis, assédio, falta de autonomia.
- (C) Sentimentos individuais do colaborador, humor pessoal.
- (D) Problemas financeiros ou de relacionamento fora do ambiente de trabalho.
- (E) Laudos psicológicos dos colaboradores.

QUESTÃO 36

Considerando as atualizações da Norma Regulamentadora n.º 1 (NR-1), assinale a alternativa que apresenta corretamente as ações que devem ser adotadas pelas organizações para sua efetiva implementação.

- (A) Identificar, avaliar e documentar os perigos e riscos ocupacionais, elaborar planos de ação, acompanhar as medidas implementadas e capacitar as equipes.
- (B) Disponibilizar obrigatoriamente terapia e aconselhamento clínico individual aos trabalhadores.
- (C) Aplicar testes psicológicos e realizar diagnósticos clínicos em todos os trabalhadores.
- (D) Assumir integralmente a responsabilidade por quaisquer problemas de saúde apresentados pelos trabalhadores.
- (E) Garantir a felicidade dos trabalhadores dentro e fora do ambiente de trabalho.

QUESTÃO 37

People analytics fortalece a capacidade de decisão baseada em dados e otimiza a produtividade e permite diagnósticos e projeções mais acurados que conduzem a uma redução significativa do turnover e a um aumento do engajamento dos funcionários. Assinale a alternativa **incorreta** sobre os benefícios que o *people analytics* traz para as organizações.

- (A) Aumento na eficiência de recrutamento.
- (B) Melhoria na margem de lucro e diminuição das taxas de desligamento.
- (C) Aumento na produtividade e maior retorno sobre os ativos.
- (D) Avaliação da liderança, medindo o impacto direto dos gestores nas equipes.
- (E) Elimina o julgamento humano. Os dados indicam padrões e tendências e a interpretação humana não é necessária.

QUESTÃO 38

Na etapa de análise do cargo do plano de cargos e salários, os fatores de especificações também são analisados. Marque a alternativa que informa os fatores de especificações que um analista precisa analisar.

- (A) Requisitos emocionais, análise da liderança e equipe de trabalho.
- (B) Avaliação dos riscos sociais somente.
- (C) Requisitos mentais, requisitos físicos, responsabilidades e condições de trabalho.
- (D) Avaliação de conflitos interpessoais no ambiente de trabalho.
- (E) Avaliação dos riscos psicossociais.

QUESTÃO 39

As universidades corporativas oferecem capacitação contínua e alinhada às demandas do mercado diretamente aos profissionais. Oferece flexibilidade no aprendizado, possibilitando ao colaborador a estudar no seu próprio ritmo, adaptando o tempo de estudo à rotina de trabalho. Assinale a alternativa correta sobre as características da universidade corporativa.

- (A) O foco da aprendizagem é o condicionamento da pessoa para a execução de tarefas.
- (B) É voltado ao desenvolvimento da pessoa em nível de competências.
- (C) Ofertam experiências relacionadas ao cargo atual e que proporcionam oportunidades de desenvolvimento humano.
- (D) O foco do aprendizado deve ser organizacional, fortalecendo a cultura corporativa e não apenas o conhecimento individual.
- (E) Emitir diplomas formais de graduação reconhecidos pelo Ministério da Educação.

QUESTÃO 40

Sobre avaliação de desempenho, 360 graus, assinale a alternativa correta.

- (A) O *feedback* exclusivamente do superior imediato é considerado o mais confiável no contexto organizacional.
- (B) Quem emite os *feedbacks* são pessoas situadas em diferentes posições ao redor do receptor e que fazem parte de sua rede de contatos.
- (C) Tem como intuito avaliar o desempenho sob quatro perspectivas: financeira, do cliente, dos processos internos e do aprendizado e crescimento.
- (D) São avaliadas as atitudes das pessoas de uma forma extrema (pontos fortes ou fracos).
- (E) Utilização de indicadores de desempenho para a elaboração de gráficos, que facilitarão a avaliação.

QUESTÃO 41

Uma das técnicas de seleção muito utilizada atualmente é a entrevista. Assinale a alternativa correta sobre esse tema.

- (A) Visa coletar informações sobre o candidato e avaliá-lo.
- (B) Não deve transmitir informações sobre a empresa e o cargo.
- (C) Visa mapear o perfil emocional e traços de personalidade.
- (D) Avaliações práticas do saber fazer específico da função.
- (E) Ferramenta para avaliar o perfil comportamental.

QUESTÃO 42

A integração de novos colaboradores, também chamada de *onboarding*, é o processo estruturado para receber recém contratados e prepará-los para suas funções na empresa. Assinale a alternativa correta sobre o papel do padrinho (ou *buddy*) nessa fase.

- (A) Organizar o local de trabalho e equipamentos.
- (B) Solicitar o envio de documentos e organizá-los.
- (C) Guiar, acolher e apoiar o novo colaborador durante as primeiras semanas, facilitando a adaptação prática e cultural.
- (D) Enviar o cronograma completo da primeira semana para diminuir a ansiedade.
- (E) Definir as metas de curto prazo com o novo colaborador.

QUESTÃO 43

Liderança é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir os objetivos identificados como sendo para o bem comum. Assinale a alternativa **incorreta** sobre o papel da liderança.

- (A) Líderes inspiram.
- (B) Líderes comunicam visão.
- (C) Líderes engajam as pessoas.
- (D) Líderes centralizam todas as decisões.
- (E) Líderes estabelecem a direção.

QUESTÃO 44

Existem vários estilos de liderança que se adaptam a diferentes culturas corporativas e momentos da equipe. O foco do estilo democrático é:

- (A) As diretrizes são debatidas pelo grupo, estimulado e assistido pelo líder.
- (B) Há liberdade completa para as decisões grupais ou individuais, com participação mínima do líder.
- (C) O líder determina qual a tarefa que cada um deve executar e qual o seu companheiro de trabalho.
- (D) Tanto a divisão das tarefas, como a escolha dos companheiros, fica totalmente a cargo do grupo.
- (E) Apenas o líder fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo.

QUESTÃO 45

Ao perceber a desmotivação de sua equipe, o líder mudou sua estratégia de gestão. Ele começou a investir seu tempo em inspirar e motivar os membros da equipe para alcançarem níveis mais elevados de desempenho. O resultado foi transformador. O texto traz uma descrição do seguinte tipo de liderança:

- (A) liberal.
- (B) líder coach.
- (C) democrático.
- (D) transacional.
- (E) transformacional.

QUESTÃO 46

Em uma empresa, a área de Gestão de Pessoas mudou o seu papel de operacional para estratégico. Assinale a alternativa que apresenta o papel estratégico da Gestão de Pessoas.

- (A) Operacionalizar as funções de Recrutamento e seleção, Treinamento e Avaliação.
- (B) Operacionalizar as funções de Cargos e salários, Segurança do trabalho.
- (C) Adaptar e implementar a estratégia do negócio, intervir na estratégia corporativa introduzindo nas decisões tomadas uma visão estratégica das pessoas e sua contribuição para a empresa.
- (D) Ênfase mais humanística de recursos humanos.
- (E) Gerenciar a saúde mental dos colaboradores.

QUESTÃO 47

A gestão por competências alinha as habilidades, os conhecimentos e as atitudes dos colaboradores aos objetivos estratégicos da organização, gerando ganhos expressivos de eficiência e satisfação interna. Assinale a alternativa que apresenta a primeira etapa da Gestão por competências.

- (A) Desenvolvimento de competências internas.
- (B) Construção do planejamento estratégico da organização, criação dos indicadores de desempenho.
- (C) Captação e integração de competências externas.
- (D) Formulação dos planos operacionais de trabalho.
- (E) Definição de indicadores de desempenho e remuneração das equipes.

QUESTÃO 48

A entrevista de seleção pode utilizar diferentes técnicas para avaliar as competências dos candidatos. Durante uma entrevista, o analista de Recursos Humanos apresentou a seguinte situação hipotética:

“Um cliente deixa seu veículo na oficina para conserto na segunda-feira e é orientado a retornar na quarta-feira. Entretanto, quando retorna, o serviço ainda não foi concluído. Como você administraria essa situação?”

Considerando a técnica empregada na formulação da pergunta, assinale o tipo de entrevista utilizado.

- (A) Situacional.
- (B) Comportamental.
- (C) Tradicional.
- (D) Triagem.
- (E) Não estruturada.

QUESTÃO 49

Acidentes no trabalho são causados pelo ato inseguro e condição insegura. Assinale a alternativa que ilustra o ato inseguro.

- (A) A escada estava sem o corrimão adequado e a colaboradora caiu.
- (B) O colaborador acidentou porque não queria usar o equipamento de proteção individual. Ele alegava excesso de confiança porque já fez a tarefa várias vezes.
- (C) Um ferro pontiagudo em uma linha de produção cortou uma colaboradora.
- (D) Problemas elétricos que não foram identificados na manutenção semestral causaram incêndio.
- (E) A empresa não forneceu os equipamentos de proteção individual - EPI

QUESTÃO 50

Os riscos no ambiente de trabalho são divididos em cinco grandes grupos conforme as Normas Regulamentadoras (NRs) brasileiras. Assinale a alternativa que apresenta esses riscos.

- (A) Risco no ambiente psicológico de trabalho.
- (B) Ergonomia e máquinas e equipamentos.
- (C) Riscos do ato inseguro.
- (D) Riscos da condição insegura.
- (E) Físicos, químicos e biológicos.

AVALIAÇÃO PRÁTICA (ESTUDO DE CASO)

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da avaliação prática, 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 prática. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.
- A avaliação prática (estudo de caso) será corrigida conforme os critérios a seguir:
 - a) 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, **7,00 pontos** para o desenvolvimento e conhecimento técnico do tema;
 - b) 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**;
 - c) será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado ou ultrapassar o número máximo de linhas estabelecido;
 - d) será calculada, então, a nota na avaliação prática (estudo de caso) (NAP) pela fórmula: $NAP = NC + NDE$;
 - e) Para todos os cargos, nos casos de fuga ao tema, de marca identificadora do candidato, de texto com menos de 20 linhas, de não haver texto ou de apresentar letra ilegível, o candidato receberá nota igual a zero.
 - f) será eliminado o candidato que obtiver NPD inferior a 6,00 pontos.
- Será anulada a redação dissertativa (estudo de caso) do candidato que não devolver a folha de texto definitivo.

Uma instituição iniciará a ampliação de determinados serviços, com previsão de contratação de 60 novos empregados e preparação de colaboradores para funções de liderança. Entretanto, o diagnóstico realizado pela área de Gestão de Pessoas revelou aumento da rotatividade no primeiro ano de contrato, dificuldades de adaptação dos recém-admitidos e queda nos resultados de algumas equipes.

Também foi constatado que as descrições de determinados cargos estão desatualizadas; os processos seletivos utilizam critérios diferentes entre as unidades; as promoções são percebidas como pouco transparentes; e a avaliação de desempenho ocorre sem critérios uniformes ou devolutiva estruturada. Os treinamentos oferecidos são definidos principalmente por solicitações pontuais dos gestores, sem levantamento sistemático de necessidades ou avaliação dos resultados.

A direção solicitou à área de Gestão de Pessoas um plano integrado que assegure profissionais com as competências necessárias, fortaleça as lideranças e estabeleça critérios transparentes de desenvolvimento e progressão. O plano deverá utilizar dados e indicadores, mas sem transformar decisões sobre pessoas em processos exclusivamente automatizados.

Considerando a situação hipotética apresentada, redija um texto dissertativo que:

- a) apresente um diagnóstico dos principais problemas e indique as competências que deverão orientar as ações;
- b) proponha melhorias para recrutamento, seleção e integração dos novos colaboradores;
- c) estabeleça ações de desenvolvimento, avaliação de desempenho, formação de lideranças e progressão profissional;
- e
- d) apresente indicadores e formas de utilização de *People Analytics* para monitorar os resultados do plano.

RASCUNHO PARA AVALIAÇÃO PRÁTICA (ESTUDO DE CASO)	
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	