

**NOME DO CANDIDATO****ASSINATURA DO CANDIDATO****RG DO CANDIDATO****LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO****INSTRUÇÕES GERAIS**

- I. Nesta prova, você encontrará 07 (sete) páginas numeradas sequencialmente, contendo 65 (sessenta e cinco) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (10 questões), Matemática (10 questões), Língua Inglesa (10 questões) e Conhecimentos Específicos (35 questões).
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos no cartão de respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Assine e preencha o cartão de respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- IV. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- V. Você dispõe de 03 (três) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar o cartão de respostas.
- VI. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova 1 (uma) hora após seu início.
- VII. O candidato não poderá levar o caderno de questões. O caderno de questões será publicado no site da ESPP, no prazo recursal contra gabarito.
- VIII. Marque o cartão de respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão de respostas.
- IX. A leitora óptica não registrará as respostas em que houver falta de nitidez e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- X. O cartão de respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- XI. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas e este caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- XII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, pager ou similares.

**Boa Prova!****Empresa de Seleção Pública e Privada Ltda.**  
[www.esppconcursos.com.br](http://www.esppconcursos.com.br)-----  
DESTAQUE AQUI

Nome:

Assinatura do Candidato:

Inscrição:

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31) Quanto a solução de conflitos pode-se afirmar que:

- (I) O conflito pode ser tratado de forma construtiva.
  - (II) Empresas de sucesso evitam conflitos entre as suas equipes.
- a) Somente a afirmativa (I) está correta.
  - b) Somente a afirmativa (II) está correta.
  - c) As duas afirmativas estão corretas.
  - d) As duas afirmativas estão incorretas.

32) "O índice de desempenho de custos (IDC) pode ser caracterizado, como uma medida da eficiência de custos em um projeto. É a relação entre o valor \_\_\_\_\_ e os custos \_\_\_\_\_. As palavras que devem ser preenchidas nos espaços acima são:

- a) Agregado – reais.
- b) Previstos – agregados.
- c) Real – previstos.
- d) Real – agregados.

33) Realizar a Garantia de Qualidade é o processo de auditoria dos requisitos de qualidade e dos resultados das medições de controle de qualidade para garantir que sejam usados os padrões de qualidade e definições operacionais apropriados. Considere os Inputs (Entradas) e Outputs (Saídas):

- (I) Entradas.
- (II) Saídas.

E os processos abaixo:

- (1) Plano de gerenciamento do projeto.
- (2) Informações sobre o desempenho do trabalho.
- (3) Atualizações no plano de gerenciamento do projeto.
- (4) Solicitações de mudanças.

Identifique a alternativa abaixo que relacione adequadamente as sentenças anteriores entre si:

- a) (I) (1) (3) e (II) (2) (4).
- b) (I) (2) (4) e (II) (1) (3).
- c) (I) (3) (4) e (II) (1) (2).
- d) (I) (1) (2) e (II) (3) (4).

34) Para verificar o comportamento de pequenos grupos numa Dinâmica de Grupo:

- a) É interessante criar uma atividade que atinja o limite físico dos participantes.
- b) Pode-se gerar uma atividade que provoque conflitos entre os participantes.
- c) Nunca gerar uma atividade que provoque conflitos entre os participantes.
- d) É interessante criar uma atividade que atinja o limite moral dos participantes.

35) Segundo Libâneo, em seu clássico livro de didática, considera ele como:

- a) Lei da Aprendizagem.
- b) Teoria do Saber.
- c) Princípio da Educação.
- d) Teoria do Ensino.

36) Na resolução dos conflitos e nas tomadas de decisões é importante utilizar a negociação como instrumento de conhecimento para auxiliar no encaminhamento e na resolução de conflitos. Deve-se almejar a resolução dos conflitos através do método:

- a) Perde-perde.
- b) Ganha-ganha.
- c) Ganha-perde.
- d) Perde-ganha.

37) Uma nova filosofia que surgiu nos últimos anos para avaliação profissional é o intitulado CHA que significa:

- a) Conteúdo - honestidade - apreensão.
- b) Capacidade - honradez - astúcia.
- c) Competência - harmonioso - ardiloso.
- d) Conhecimento - habilidade - atitude.

38) As teorias de aprendizagem de maior destaque na educação contemporânea são as de:

- a) Jean Piaget e Theodor Schwann.
- b) Ferdinand de Lesseps e Lev Vygotsky.
- c) Jean Piaget e Lev Vygotsky.
- d) Ferdinand de Lesseps e Theodor Schwann.

- 39) Nome da mais conhecida aplicação educacional dos conceitos desenvolvidos pelo psicólogo estadunidense Skinner:
- Instrução Programada.
  - Treinamento Interpessoal.
  - Instrução Interpessoal.
  - Treinamento Programado.
- 40) Bem intangível, formado pelo capital humano e pelo capital estrutural que incorpora o conhecimento do indivíduo em ativo para as empresas:
- Capital Emocional.
  - Capital Intelectual.
  - Capital Etimológico.
  - Capital Intelecto-emocional.
- 41) Quanto a solução de conflitos pode-se afirmar que:
- Líderes devem enxergar uma situação de conflito como oportunidade.
  - Uma tática-chave para lidar com conflitos é usar os olhos da razão.
- Somente a afirmativa (I) está correta.
  - Somente a afirmativa (II) está correta.
  - As duas afirmativas estão corretas.
  - As duas afirmativas estão incorretas.
- 42) Em contraste com a Pedagogia, atualmente as empresas utilizam na gestão de pessoas, planejamento estratégico, processos de qualidade, os métodos difundidos pela:
- Andrologia.
  - Androginia.
  - Anagogia.
  - Andragogia.
- 43) Quanto ao treinamento pode-se afirmar que:
- O treinamento é um investimento empresarial.
  - As técnicas de treinamento enfatizam o maior dispêndio de esforço, tempo e dinheiro.
- Somente a afirmativa (I) está correta.
  - Somente a afirmativa (II) está correta.
  - As duas afirmativas estão corretas.
  - As duas afirmativas estão incorretas.
- 44) Monitorar e controlar os Riscos é o processo de implementação de planos de respostas a riscos, acompanhamento dos riscos identificados, monitoramento dos riscos residuais, identificação de novos riscos e avaliação da eficácia do processo de riscos durante todo o projeto. Considere os *Inputs* (Entradas) e *Outputs* (Saídas):
- Entradas.
  - Saídas.
- E os processos abaixo:
- Atualizações do registro dos riscos.
  - Registro dos riscos.
  - Atualizações do plano de gerenciamento do projeto.
  - Relatórios de desempenho.
- Identifique a alternativa abaixo que relacione adequadamente as sentenças anteriores entre si:
- (I) (1) (3) e (II) (2) (4).
  - (I) (1) (2) e (II) (3) (4).
  - (I) (3) (4) e (II) (1) (2).
  - (I) (2) (4) e (II) (1) (3).
- 45) No contexto da Qualidade Total, palavra de origem japonesa com o significado de melhoria contínua:
- Kaizen.
  - Seiso.
  - Shitsuke.
  - Konbanwa.
- 46) O programa 5S, etapa inicial e base para implantação da Qualidade Total, tem palavras chave de origem japonesa, tais como (**IDENTIFIQUE a ALTERNATIVA ERRADA**):
- Saúde.
  - Limpeza.
  - Ordenação.
  - Comunicação.
- 47) Conjunto de práticas originalmente desenvolvidas pela Motorola para melhorar sistematicamente os processos ao eliminar defeitos:
- CMMI.
  - Seis Sigma.
  - TQM.
  - Cinco Sigma.
- 48) Grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão:
- OSI 4000.
  - ABNT 5000.
  - ABNT 7000.
  - ISO 9000.
- 49) No gerenciamento da qualidade é bastante conhecido sete ferramentas no controle de qualidade. Identifique abaixo a alternativa que apresenta três dessas ferramentas:
- Diagrama Espinha de Peixe - PERT/CPM - Organogramas.
  - PERT/CPM - Organogramas - Fluxogramas.
  - Diagrama Espinha de Peixe - Fluxogramas - Diagrama de Pareto.
  - PERT/CPM - Organogramas - Diagrama de Pareto.
- 50) Na interpretação de relatórios operacionais um tipo de gráfico muito bom para mostrar quantas são as partes que compõem um certo universo, e qual é a participação dessa parte no todo, em porcentagem, é o gráfico de:
- Segmentos.
  - Colunas.
  - Pizza.
  - Massa.
- 51) Metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida pelos professores da Harvard Business School, Robert Kaplan e David Norton, em 1992:
- Balanced Scorecard.
  - Business Scorecard.
  - Balanced Scottish.
  - Business Scottish.
- 52) Um gerente de projetos precisa ser capaz de entender os detalhes do projeto, mas gerenciá-lo com uma perspectiva global. Como responsável pelo sucesso do projeto, um gerente de projetos fica encarregado de todos os aspectos do mesmo que incluem, mas não se limitam a:
- Desenvolvimento do plano de gerenciamento do projeto e todos os planos componentes relacionados.
  - Considerar intuitivamente a direção do projeto, na qual as respostas transitórias e permanentes aos riscos são indiferentes.
  - Fornecimento de relatórios precisos e oportunos das métricas dos projetos.
- Somente (I) e (II) estão corretas.
  - Somente (II) e (III) estão corretas.
  - Somente (I) e (III) estão corretas.
  - Todas afirmações estão corretas.

53) Os processos de monitoramento e controle consistem serem necessários para acompanhar, revisar e regular o progresso e o desempenho do projeto. O principal benefício deste grupo é que o desempenho do projeto é observado e mensurado de forma periódica e uniforme para identificar variações em relação ao plano de gerenciamento do mesmo. O grupo de processos de monitoramento e controle também inclui:

- (I) Controlar as mudanças e recomendar ações preventivas em antecipação a possíveis problemas.
- (II) Monitorar as atividades do projeto em relação ao plano de gerenciamento e a linha de base de desempenho do mesmo.

As afirmações corretas são:

- a) Somente a (I) está correta.
- b) Somente a (II) está correta.
- c) As duas afirmações estão incorretas.
- d) As duas afirmações estão corretas.

54) A estrutura genérica do Ciclo de Vida geralmente apresenta as seguintes características, **EXCETO**:

- a) A influência das partes interessadas, os riscos e as incertezas são maiores durante o início do projeto. Estes fatores caem ao longo da vida do mesmo.
- b) A capacidade de influenciar as características finais do produto do projeto, sem impacto significativo sobre os custos, é mais alta no início e torna-se cada vez menor conforme o projeto progride para o seu término.
- c) Os níveis de custos e de pessoas são altos no início, atingem um valor mínimo enquanto o projeto é executado e sobem rapidamente conforme o projeto é finalizado.
- d) Dentro do contexto da estrutura genérica do ciclo de vida, um gerente de projetos pode determinar a necessidade de um controle mais eficaz sobre certas entregas.

55) No gerenciamento de um projeto, que área descreve os processos relativos à garantia de que o projeto inclua todo o trabalho necessário (e apenas o trabalho necessário), para que seja terminado com sucesso?

- a) Gerenciamento de Custos do Projeto.
- b) Gerenciamento de Integração do Projeto.
- c) Gerenciamento do Escopo do Projeto.
- d) Gerenciamento das Comunicações do Projeto.

56) O IDP (Índice de Desempenho de Prazos) que é uma medida da eficiência do cronograma em um projeto referente a relação entre o:

- a) Custo real (CR) e o valor planejado (VP).
- b) Custo real (CR) e o valor agregado (VA).
- c) Valor agregado (VA) e o valor planejado (VP).
- d) Valor planejado (VP) e o valor agregado (VA).

57) Segundo o PMBOK, os objetivos de desenvolver uma equipe de projeto incluem aprimorar os conhecimentos e as habilidades dos membros da equipe para aumentar sua capacidade de:

- a) Reduzir os custos, reduzir os cronogramas e melhorar a qualidade.
- b) Reduzir o escopo, reduzir o ciclo de vida e melhorar as ações corretivas.
- c) Reduzir os riscos, reduzir o escopo e melhorar a qualidade.
- d) Melhorar os desvios, reduzir as ações corretivas e reduzir o escopo.

58) Um histograma é um gráfico de barras verticais. Essa ferramenta ajuda a ilustrar a causa mais comum dos problemas em um processo através da:

- a) Quantidade e a largura relativa das barras.
- b) Cor e a altura relativa das barras.
- c) Cor e a largura relativa das barras.
- d) Quantidade e a altura relativa das barras.

59) Segundo Lambert, a integração dos processos do negócio do consumidor através dos fornecedores de produtos, serviços e informação, com o objetivo de acrescentar valor para o cliente ocorre através da:

- a) Gestão dos elos dos fornecedores.
- b) Gestão do relacionamento com o cliente.
- c) Gestão dos eixos internos da empresa.
- d) Gestão da cadeia logística.

60) Gestão de Processos de Negócio é um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos resultados das organizações através da melhoria dos processos de negócio. É também conhecido pela sigla em inglês:

- a) BPM.
- b) GED.
- c) SCM.
- d) CRM.

61) Quanto às relações entre o ciclo de vida do projeto e do produto pode-se afirmar que:

- a) Ciclo de vida de um projeto é igual ao ciclo de vida do produto.
- b) O ciclo de vida de um produto está contido em um ou mais ciclos de vida do projeto.
- c) Ciclo de vida de um projeto é geralmente o dobro do ciclo de vida do produto.
- d) O ciclo de vida de um projeto está contido em um ou mais ciclos de vida do produto.

62) Quanto as nove áreas de conhecimento em Gerenciamento de Projeto do PMBOK, qual a alternativa abaixo que **NÃO** corresponde a nenhuma dessas áreas:

- a) Gerenciamento de Recursos Humanos do Projeto.
- b) Gerenciamento de Aquisições do Projeto.
- c) Gerenciamento das Comunicações do Projeto.
- d) Gerenciamento dos Conflitos do Projeto.

63) Os cinco grupos de processos de Gerenciamento de Projetos necessários em qualquer projeto são:

- a) "Iniciação", "Gestão", "Execução", "Qualificação" e "Encerramento".
- b) "Iniciação", "Planejamento", "Execução", "Monitoramento e controle" e "Encerramento".
- c) "Iniciação", "Planejamento", "Capacitação", "Qualificação" e "Encerramento".
- d) "Iniciação", "Gestão", "Capacitação", "Monitoramento e controle" e "Encerramento".

**64) Quanto ao processo de gerenciamento de conflitos pode-se afirmar:**

- (I) A resolução de conflitos deve se concentrar em questões e não em personalidades.
  - (II) A resolução de conflitos deve se concentrar no passado e não no presente.
- a) Somente a (I) está correta.
  - b) Somente a (II) está correta.
  - c) As duas afirmações estão incorretas.
  - d) As duas afirmações estão corretas.

**65) Conforme o PMBOK é o processo de subdivisão das entregas e do trabalho do projeto em componentes menores e de gerenciamento mais fácil:**

- a) Grade de Divisão de Tarefas.
- b) Estrutura Analítica do Projeto.
- c) Planilha de Subdivisão de Componentes.
- d) Matriz Sintética do Projeto.