

LÍNGUA PORTUGUESA

- I. Leia o texto abaixo para responder as questões de 01 a 05:

Você é um número

Por Clarice Lispector

Se você não tomar cuidado vira número até para si mesmo. Porque a partir do instante em que você nasce classificam-no com um número. Sua identidade no Félix Pacheco é um número. O registro civil é um número. Seu título de eleitor é um número. Profissionalmente falando você também é. Para ser motorista tem carteira com número, e chapa de carro. No Imposto de Renda, o contribuinte é identificado com um número. Seu prédio, seu telefone, seu número de apartamento - tudo é número.

Se é dos que abrem crediário, para eles você é um número. Se tem propriedade, também. Se é sócio de um clube tem um número. Se é imortal da Academia Brasileira de Letras, tem o número da cadeira.

É por isso que vou tomar aulas particulares de Matemática. Preciso saber das coisas. Ou aulas de Física. Não estou brincando: vou mesmo tomar aulas de Matemática, preciso saber alguma coisa sobre cálculo integral.

Se você é comerciante, seu alvará de localização o classifica também.

Se é contribuinte de qualquer obra de beneficência também é solicitado por um número. Se faz viagem de passeio ou de turismo ou de negócio também recebe um número. Para tomar um avião, dão-lhe um número. Se possui ações também recebe um, como acionista de uma companhia. É claro que você é um número no recenseamento. Se é católico recebe número de batismo. No registro civil ou religioso você é numerado. Se possui personalidade jurídica tem. E quando morre, no jazigo, tem um número. E a certidão de óbito também.

Nós não somos ninguém? Protesto. Aliás, é inútil o protesto. E vai ver meu protesto também é número. Uma amiga minha contou que no Alto Sertão de Pernambuco uma mulher estava com o

filho doente, desidratado, foi ao Posto de Saúde. E recebeu a ficha número 10. Mas dentro do horário previsto pelo médico a criança não pôde ser atendida porque só atenderam até o número 9. A criança morreu por causa de um número. Nós somos culpados.

Se há uma guerra, você é classificado por um número. Numa pulseira com placa metálica, se não me engano. Ou numa corrente de pescoço, metálica.

Nós vamos lutar contra isso. Cada um é um, sem número. O si-mesmo é apenas o si-mesmo.

E Deus não é número.

Vamos ser gente, por favor. Nossa sociedade está nos deixando secos como um número seco, como um osso branco seco exposto ao sol. Meu número íntimo é 9. Só. 8. Só. 7. Só. Sem somá-los nem transformá-los em 987. Estou me classificando como um número? Não, a intimidade não deixa. Veja, tentei várias vezes na vida não ter número e não escapei. O que faz com que precisemos de muito carinho, de nome próprio, de genuinidade. Vamos amar que amor não tem número. Ou tem?

Fonte:

<https://cronicabrasileira.org.br/cronicas/12336/voce-e-um-numero>

1. Ao lermos a crônica acima, publicada por Clarice Lispector na década de 70, percebemos que a crítica da autora, se interpretada com inferências da atualidade, pode ser bem contemporânea, posto que:

- a) no contexto atual, embora se ressalte muito a importância de investimentos na educação, percebe-se que as pessoas não têm dado tanto valor ao ensino, especialmente, de matemática, ao contrário do que Clarice Lispector somente defende no seu texto: as aulas de matemática;
- b) nota-se, atualmente, a importância do número em todos os setores da sociedade, como mostra Clarice Lispector, a qual, visivelmente, não defende a necessidade do humano, do social, mas, sim, dos números, do exato;
- c) no momento em que vivemos, especialmente no contexto pandêmico de 2020, o ser humano tem se tornado, cada vez mais, um número, sendo necessário o amor,

sentimento destacado pela autora, para se poder ver além disso;

- d) a autora defende somente a necessidade da objetividade diante de uma era tão tecnológica quanto esta, o que a faz precisar compreender os números em vez de sua própria existência;
- e) a autora só faz referência a importância dos números para codificação no mundo em que vive, defendendo esta necessidade e desprezando, assim, os sentimentos humanos.

2. Ao lermos o trecho “Cada um é um, sem número. O si-mesmo é apenas o si-mesmo.”, da crônica apresentada acima, podemos depreender, se relacionarmos ao contexto pandêmico que vivemos em 2020, que

- a) os números são muito importantes nas estatísticas apresentadas nos jornais todos os dias;
- b) cada pessoa apresenta características próprias que a torna especial para outros indivíduos que não a enxergam como um número;
- c) não se pode lutar contra os números, não importando o interior de cada um;
- d) em um contexto de guerra, mesmo que o inimigo seja invisível, só importam os números;
- e) independentemente dos sentimentos humanos, os números são sempre mais importantes.

3. No trecho da crônica “Se é dos abrem **crediário**, para eles você é um número”, o termo em negrito pode ser substituído, sem prejuízo de significado, pelo termo:

- a) conta poupança;
- b) talão de cheques;
- c) conta corrente;
- d) carnê;
- e) cartão de débito.

4. Em termos morfológicos, sendo importante considerar o contexto em que se encontram, as palavras presentes no trecho “Se tem propriedade,

também.” da crônica acima classificam-se como, respectivamente:

- a) interjeição, substantivo, adjetivo, advérbio;
- b) conjunção, verbo, substantivo, advérbio;
- c) pronome, verbo, substantivo, interjeição;
- d) advérbio, substantivo, verbo, conjunção;
- e) conjunção, verbo, substantivo, interjeição.

5. O período “Se é imortal da Academia Brasileira de Letras, tem o número da cadeira.”, retirado da crônica de Clarice Lispector acima, caracteriza-se como:

- a) Período composto por 1 oração principal e 3 orações subordinadas;
- b) Período composto por 2 orações coordenadas;
- c) Período composto por 3 orações subordinadas;
- d) Período composto por 1 oração;
- e) Período composto por 1 oração subordinada e 1 oração principal.

6. As palavras “dezoito”, “escolha”, “enegrecer” e “mundividência” foram formadas, **respectivamente**, pelos seguintes processos:

- a) derivação imprópria, derivação regressiva, derivação parassintética e aglutinação;
- b) justaposição, derivação imprópria, derivação parassintética e aglutinação;
- c) aglutinação, justaposição, derivação regressiva e derivação parassintética;
- d) aglutinação, justaposição, derivação imprópria e derivação regressiva;
- e) justaposição, derivação regressiva, derivação parassintética e aglutinação.

7. Considerando o fato de as frases abaixo estarem fora do seu contexto de uso, a afirmativa na qual a crase **não** pode ser utilizada é:

- a) Sempre procuro fazer alusão às lições do Bechara e às do Celso Cunha.
- b) A bebida é sempre nociva àqueles que se embriagam.
- c) A explicação à qual tenho direito finalmente me foi dada pelo mestre.
- d) Amo à Justiça e à Compaixão; as virtudes precisam ser cultivadas.

- e) Clarice Lispector estava à frente de seu tempo.
8. Assinale, abaixo, a alternativa que apresenta, respectivamente, um ditongo, um tritongo e um hiato:
- Vaidade, radiouvinte, tucumãí;
 - Praia, meio, saída;
 - Cio, saída, quota;
 - Cãibra, caule, ouro;
 - Piauí, rainha, glúten.

9. Considerando que o hífen é um sinal gráfico usado na escrita de algumas palavras, assinale, abaixo, a alternativa em que **todas** as palavras devem ser grafadas com o referido sinal.
- Água-de-coco, azeite-de-dendê, lua-de-mel;
 - Andorinha-da-serra, lebre-da-patagônia, dente-de-leão;
 - Gira-sol, madre-silva, manda-chuva;
 - Dia-a-dia, corpo-a-corpo, ponto-e-vírgula;
 - Arco-íris, mal-humorado, cabeça-de-bagre.

10. A respeito da seguinte frase “Estamos no mundo para fazer dele um mundo melhor.” (PESTANA, 2013, p.714), analise as afirmativas abaixo.
- O verbo fazer, nesta frase, é transitivo direto;
 - O termo “dele” exerce a função de objeto direto preposicionado;
 - O termo “um mundo melhor” exerce a função de predicativo do objeto do objeto direto preposicionado.

Após análise das afirmativas, é correto afirmar que:

- apenas as afirmativas II e III estão corretas;
 - as afirmativas I e III estão incorretas;
 - as três afirmativas estão corretas;
 - nenhuma das afirmativas está correta;
 - apenas a afirmativa III está correta.
11. Assinale, abaixo, dentre os períodos retirados da gramática de Pestana (2013), aquele que apresenta, embora isolado do contexto de uso, uma oração subordinada adjetiva restritiva.
- Quando eles precisam de ajuda, o professor sempre busca ajudá-los.
 - Quero apenas uma coisa de você: que aprenda as leis da constituição.

- Os candidatos que estudaram mais não encontraram dificuldade na prova.
- Quero entender por que as guerras e a fome persistem no mundo.
- O fato de que ela se classificou me alegrou muito.

12. Observe as frases abaixo:

- A aluna fez uma excelente **descrição** dos casos de subordinação e coordenação;
- A **discrição** é muito importante no ambiente profissional.

Após observar as duas frases acima, pode-se dizer que o par de palavras DESCRIÇÃO/DISCRICÃO relaciona-se ao estudo da:

- hiperonímia;
- homonímia;
- hiponímia;
- paronímia;
- antonímia.

- Em homenagem ao cartunista argentino Quino, leia as tirinhas da Mafalda abaixo e responda às questões.



Fonte:

<http://www.universodosleitores.com/2018/10/mafalda-em-10-tirinhas-realistas-e.html>

13. Sobre a tirinha acima, analise as seguintes afirmativas:

- Considerando a relação entre texto verbal e as imagens presentes na tirinha, percebermos que, na frase “Olha, este é o mundo, está vendo?”, o pronome demonstrativo “este” faz referência a algo que está fora deste texto, mas que pode ser identificado na imagem;
- No segundo quadrinho, o pronome “este” não é determinante do núcleo do sujeito, na oração “este mundo é bonito”;
- No terceiro quadrinho, houve, propositalmente, considerando o contexto

IV. da interação, a omissão do termo “mundo” na frase “o original é um desastre”; Sendo uma personagem sempre preocupada com a humanidade e com a paz mundial, sempre se rebelando com o estado do atual mundo, na tirinha acima, Mafalda demonstra, mais uma vez, sua inquietação com a verdadeira face deste mundo em que vive.

Após análise das afirmativas acima, é correto afirmar que:

- a) todas as afirmativas são verdadeiras;
- b) são verdadeiras as afirmativas I, III e IV;
- c) apenas as afirmativas III e IV são verdadeiras;
- d) apenas as afirmativas I e III são verdadeiras;
- e) todas as afirmativas são falsas.

14. Leia a tirinha da Mafalda abaixo e analise as afirmativas a seu respeito.



Fonte:

<http://www.universodosleitores.com/2018/10/mafalda-em-10-tirinhas-realistas-e.html>

- I- Mais uma vez refletindo sobre os problemas que envolvem a atualidade, Mafalda posiciona-se negativamente a respeito da política;
- II- No primeiro quadrinho, o termo “Manolito” está entre vírgulas porque exerce função sintática de sujeito na ordem indireta;
- III- Ainda no primeiro quadrinho, o termo “que” pode ser classificado como uma conjunção integrante;
- IV- No segundo quadrinho, diferentemente do primeiro, o termo “que” pode ser classificado como pronome relativo.

Após analisar as afirmativas acima, julgando-as como verdadeiras ou falsas, assinale, abaixo, a alternativa correta:

- a) V, V, V, V;
- b) V, V, F, F;
- c) F, V, V, V;
- d) V, F, V, F;
- e) V, F, F, F.

15. Leia atentamente a tirinha abaixo e analise as afirmativas.



Fonte:

<http://www.universodosleitores.com/2018/10/mafalda-em-10-tirinhas-realistas-e.html>



- I. Fica clara, na tirinha acima, a percepção da Mafalda a respeito do governo, o qual, segundo ela, é muito ativo;
- II. Considerando o contexto do primeiro quadrinho, visto pelos trechos “do que vocês estão brincando” e “de governo”, percebe-se que o verbo brincar é, neste caso, transitivo indireto;
- III. Morfologicamente, o termo “hein”, presente no segundo quadrinho, pode ser classificado como uma interjeição;
- IV. No último quadrinho, o autor da tirinha optou por não usar uma conjunção relacionando as orações “não se preocupe” e “não vamos fazer absolutamente nada”. Mas, para enfatizar a ideia de explicação percebida na relação entre as orações, podemos usar a conjunção “**no entanto**”, gerando a seguinte construção “não se preocupe, **no entanto** não vamos fazer absolutamente nada”.

Após leitura das afirmativas acima, julgando-as como verdadeiras ou falsas, é correto assinalar a seguinte alternativa:

- a) V, V, V, V;
- b) V, F, F, V;
- c) F, V, F, V;
- d) F, V, V, F;
- e) V, F, V, F.

INFORMÁTICA

16. Considerando um computador com sistema operacional Microsoft Windows 10, em português, com as configurações regionais marcadas para “Português (Brasil)”, analise as afirmações a seguir:

- I. O Paint é um aplicativo que faz parte do grupo de Acessórios do Windows. É utilizado principalmente para criar, abrir e editar imagens digitais;
- II. Existem algumas formas de acessar rapidamente a ferramenta **Explorador de Arquivos** (*Windows Explorer* – em versões antigas do Windows). Uma delas é selecionando o botão direito do mouse no **Iniciar**  e localizando a opção **Explorador de Arquivos**;
- III. É possível tornar o computador mais rápido e eficiente por meio da ferramenta **Desfragmentar e Otimizar Unidades**. Esta ferramenta pode ser acessada por meio do caminho **Ferramentas Administrativas do Windows** → **Desfragmentar e Otimizar Unidades**, no menu **Iniciar**  ;
- IV. É fácil excluir qualquer atalho localizado na área de trabalho. Uma maneira rápida de realizar esta ação é pressionar a sequência de teclas **Alt + Ctrl + Del** e selecionar os atalhos que deseja excluir.

Apenas estão CORRETAS:

- a) I, II e III;
 - b) II, III e IV;
 - c) I, II e IV;
 - d) II e IV;
 - e) Todas.
17. Ao utilizar a versão estável do navegador Google Chrome de dezembro de 2020, um usuário resolveu pressionar as teclas **Shift+Ctrl+n** com a tela do navegador em foco. Este procedimento fez com que:
- a) Fechasse todas as abas que não estava em foco na navegação, deixando aberta apenas aquela que o usuário estava trabalhando;
 - b) Abrisse o modo de navegação anônima onde o Chrome não salva as seguintes informações: histórico de navegação, cookies, dados de sites e informações fornecidas em formulários;
 - c) Desse um zoom na tela atual, deixando as fontes da página aberta com até 200% do tamanho original;
 - d) Abrisse a guia de ajuda do Google Chrome;

- e) Exibisse a aba de histórico de navegação, possibilitando que o usuário pudesse selecionar e excluir os dados da última hora, últimas 24 horas, últimos sete dias, últimas quatro semanas ou de todo o período.

18. Os arquivos que são criados pelos sites que um usuário visita e melhoram a experiência on-line salvando informações de navegação, além de possibilitar que os usuários se mantenham conectados às suas contas, mesmo fechando a janela de navegação e lembrar das preferências dos sites, fornecendo conteúdo localmente relevante. Estamos falando de:

- a) Firewalls
- b) Protocolo TCP/IP
- c) Arquivos do tipo .doc e .docx
- d) Comunicação serial
- e) Cookies

19. Considere as afirmações a seguir:

- I. A memória RAM é uma memória somente de leitura, cujos dados podem acessados de maneira aleatória. Esta memória está sempre soldada à placa-mãe.
- II. Os periféricos são dispositivos auxiliares que são utilizados para enviar ou receber informações de um computador. Exemplos de periféricos são: mouse, teclado e monitor e caixa de som;
- III. Disco rígido (HDD – Hard Disk Drive), unidade de estado sólido (SSD – Solid-state Drive e pen drive (USB Flash Drive) são exemplos de unidades de armazenamento que não são voláteis, ou seja, que retêm os dados armazenados depois que a energia é desligada;
- IV. Um dispositivo de saída deve ser capaz de exibir dados e informações que foram processadas pelo computador. Monitores e impressoras são exemplos desses dispositivos.

Apenas estão CORRETAS:

- a) II, III e IV;
- b) II e III;
- c) III e IV;
- d) I, II e III;

e) I, III e IV.

20. Sobre redes sociais, analise as afirmações a seguir:

- I. O Twitter é uma rede social que permite que os usuários enviem e recebam mensagens de texto com uma quantidade limitada de caracteres. Essas mensagens são conhecidas como “tweets”.
- II. Os Trending Topics (TTs) ou Assuntos do Momento, são uma lista em tempo real das frases mais publicadas no Twitter pelo mundo todo.
- III. O LinkedIn é uma rede social utilizada principalmente por profissionais, com o intuito de apresentar suas aptidões buscando oportunidades oferecidas por outros profissionais e empresas.
- IV. Após a criação de outras redes sociais para postagem de fotos e vídeos por parte de seus usuários, o Facebook foi extinto em 2014.
- V. São exemplos de redes sociais Facebook, Twitter, LinkedIn e LibreOffice.

Apenas estão CORRETAS:

- a) I, III e IV;
- b) II, III, IV e V;
- c) I, II e III;
- d) II, IV e V;
- e) I e V.

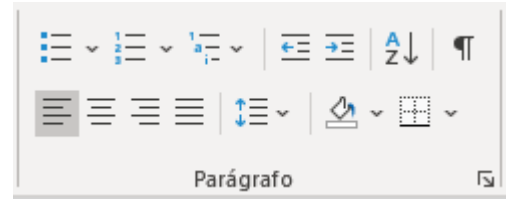
21. A compactação de arquivos é uma alternativa que possibilita liberar mais espaço na memória de armazenamento do computador. Considere as afirmações a seguir:

- I. Só é possível realizar a compactação de arquivos em um único tipo de arquivo. Aqueles com extensão .rar;
- II. O WinRAR é um compactador de arquivos utilizado pelos usuários do sistema operacional Windows.
- III. Os arquivos compactados que são gerados pelos compactadores de arquivos SEMPRE serão menores que os arquivos originais.
- IV. É possível realizar a compactação de pastas e vários arquivos ao mesmo tempo.
- V. É possível compactar arquivos com extensão .zip com o compactador WinRAR.

Apenas estão CORRETAS:

- a) II, IV e V;
- b) I, II e III;
- c) II, III e IV;
- d) I, III e V;
- e) III, IV e V.

22. A imagem abaixo é um recorte da faixa de opções do Microsoft Word 2012. Nesta área de Parágrafo, é possível observar ferramentas para:



- a) Inserir notas de rodapé
- b) Inserir imagens do dispositivo atual
- c) Alinhar à esquerda, centralizar, alinhar à direita ou justificar o texto
- d) Colocar o texto em negrito
- e) Localizar texto ou outro conteúdo no documento

23. Supondo que um usuário está utilizando, em seu computador, o sistema operacional Windows 10, com configurações regionais marcadas para “Português (Brasil)” e montou uma planilha utilizando o Microsoft Excel 2012 em português conforme imagem a seguir:

	A	B
1	Nome	Idade
2	João	15
3	José	13
4	Maria	14
5	Pedro	13
6	Júlia	12
7	Francisco	11
8	Média	

Assinale a alternativa que corresponde ao resultado correto para a fórmula =MÉDIA(B2:B7) digitada na célula B8 desta planilha.

- a) Média
- b) 78
- c) 39
- d) 13
- e) Maria+Pedro

24. Considere que uma planilha foi criada e salva utilizando o Microsoft Excel 2012 em português. A extensão padrão do arquivo salvo é:
- .xlsx
 - .docx
 - .pptx
 - .xls
 - .csv

25. Considerando o Microsoft PowerPoint 2012, analise as afirmações a seguir:
- No modo de apresentação de slides, uma opção para retornar ao modo de edição dos slides é pressionando a tecla ESC;
 - Quando um usuário está editando sua apresentação de slides, a tecla de atalho F5 pode ser utilizada para entrar no modo de apresentação de slides;
 - Por meio da ferramenta **Imagens**, localizada na aba **Inserir**, é possível inserir imagens do computador, da biblioteca de imagens de estoque ou de fontes online.

Apenas estão CORRETAS:

- I;
- Todas;
- II;
- I e II;
- I e III.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. O Estado, para realizar a sua **função administrativa**, que consiste em atender concretamente os interesses da coletividade, pode organizar-se administrativamente da forma e modo que melhor lhe aprouver, sujeito apenas às limitações e princípios constitucionais. Entretanto, é da tradição do Direito Administrativo Brasileiro adotar uma organização administrativa do Estado a partir da divisão de sua Administração Pública em **Administração Direta** (composta de órgãos públicos despersonalizados) e **Administração Indireta** (composta de entidades jurídicas dotadas de personalidade jurídica própria). Desse modo, na organização de sua Administração, o Estado pode adotar basicamente as seguintes formas de realização

da função administrativa: “**centralização**”, “**descentralização**”, “**concentração**” e “**desconcentração**”.

Com relação às funções administrativas, analise as afirmativas a seguir e assinale com V as verdadeiras e com F as falsas.

() A função administrativa é realizada de forma **centralizada** quando ela é desempenhada *diretamente* pela própria entidade estatal (União, Estados, Distrito Federal e Municípios), por meio de seus vários **órgãos e agentes públicos**. Nessa forma de atuação, temos a **Administração Pública direta**, que é o próprio Estado.

() A função administrativa, por outro lado, é realizada de forma **descentralizada** quando a entidade estatal a exerce, não diretamente, mas de forma indireta, por meio de **entidades administrativas** que cria para esse fim específico e que integrarão a sua **Administração Pública indireta** (são as autarquias, fundações governamentais, empresas públicas, sociedade de economia mista e consórcios públicos).

() A **concentração**, a função administrativa é exercida no âmbito externo de cada entidade (política ou administrativa), por **apenas um órgão público**, sem qualquer divisão.

() E na **desconcentração**, a função administrativa é exercida também no âmbito externo de cada entidade (política ou administrativa), porém por **mais de um órgão público**, que divide competências.

Assinale a sequência CORRETA:

- F, F, V, V;
- V, F, V, F;
- V, V, F, F;
- V, V, V, V;
- F, F, F, V.

27. PDCA é uma sigla que dá nome a uma ferramenta usada na gestão da qualidade dos processos. Seu foco é a solução de problemas seguindo as quatro fases indicadas pelas letras (Plan, Do, Check e Act = Planejar, Fazer, Verificar e Agir). Por ser uma ferramenta de uso cíclico, ela também promove a

melhoria contínua dos processos. Com relação às fases desse ciclo, é CORRETO afirmar que:

- a) P (*plan: planejar*): seleção de um processo, atividade ou máquina que necessite de melhoria e elaboração de medidas claras e executáveis, sempre voltadas para obtenção dos resultados esperados. Nesta fase é feito o plano de ação.
 - b) D (*do: fazer*): consiste em atuar em uma das fases anteriores, a fim de consertar ações ou intervir nos desvios sob o planejamento.
 - c) C (*check: verificar*): análise dos resultados obtidos com a execução do plano, porém não é necessário reavaliação do plano.
 - d) A (*act: agir*): refere-se as tarefas previstas na etapa de planejamento, sendo constituída pela fase de ação. Nesta fase, em caso de sucesso, não é feito um processo de criação de documentação para um novo padrão.
 - e) Nenhuma alternativa está correta.
- 28.** A Constituição Federal (Texto compilado até a Emenda Constitucional nº 99 de 14/12/2017) no que diz respeito ao TÍTULO VI: da tributação e do orçamento no seu Art. 165 § 6º: ... o demonstrativo regionalizado do efeito, sobre as receitas e despesas, decorrente de isenções, anistias, remissões, subsídios e benefícios de natureza financeira, tributária e creditícia deve acompanhar:
- a) o Balanço Orçamentário.
 - b) o Projeto de Lei Orçamentária Anual.
 - c) a Lei de Diretrizes Orçamentárias.
 - d) o Plano Plurianual.
 - e) o Relatório Resumido da Execução Orçamentária.
- 29.** Corresponde ao conjunto de atividades inter-relacionadas e interdependentes que transformam os insumos provenientes do ambiente em produtos e serviços dotados de valor que atenda às necessidades dos clientes. Em outras palavras, é um método que objetiva a análise organizacional holística da empresa, a fim de compreender a execução das atividades desempenhadas para o alcance dos objetivos estratégicos traçados, permitindo o entendimento de como eles estão relacionados com os recursos e a capacidade produtiva e de como todas as aspirações podem ser alcançadas pelas atividades desempenhadas no dia a dia.
- a) Projetos
 - b) Processos

- c) Tarefas
- d) Rotinas
- e) Sistemas

- 30.** Toda empresa tem sua própria cultura e estrutura organizacional, que é baseada em suas atitudes, crenças, valores e objetivos, entre muitos outros fatores. Algumas influenciam o mundo inteiro por sua ousadia e inovação, criam tendências de modelo de gestão, de atingir resultados e se transformam em referências nas áreas em que atuam.

Já outras afetam diretamente o bem-estar e estilo de vida de seus funcionários e todas as pessoas que têm alguma relação com suas operações, como clientes, profissionais terceirizados, fornecedores e até mesmo os familiares de seus colaboradores.

De acordo com os três determinantes, são eles, individual, grupos e estrutura, qual tem a perspectiva intermediária, ou seja, as pessoas que trabalham em equipes e em grupos.

- a) Individual
- b) Organização
- c) Grupos
- d) Máquinas
- e) Todas as alternativas estão incorretas.

- 31.** É provável que você já tenha ouvido falar que toda empresa precisa criar e trabalhar a cultura organizacional. Entretanto, poucos empreendedores sabem realmente o que significa e a importância da cultura de uma organização.

Se fosse para definir a importância desse tema para as empresas, eu diria que a estratégia do seu negócio representa os tijolos, já a cultura organizacional seria a argamassa. A cultura organizacional se refere a um conjunto complexo de valores, crenças e ações que definem a forma como uma organização é, e conduz seu negócio.

Com base em tudo que foi trabalhado, o que você conclui que seja o conjunto de satisfações e insatisfações dos membros de uma organização em determinado período, geralmente identificado por meio de pesquisas calcadas em percepção e opinião; retrata um estado momentâneo da organização. Trata-se:

- a) Grau de empreendedorismo.
 b) Missão empresarial.
 c) Diagnóstico de atitudes grupais.
 d) Cultura corporativa.
 e) Clima organizacional.
- 32.** O gestor de RH de uma empresa de serviços, constatou que os funcionários da sua equipe possuíam conhecimentos tradicionais para vendas, mas apresentavam dificuldades na interação com os consumidores pelos canais digitais, redes sociais em geral, e que exigiam interatividade. Concluiu que era preciso ensinar novas habilidades para seus funcionários diante de um mercado em transformação e tão competitivo. Assim, a proposta que esse gestor de RH deve implementar denomina-se
- a) Capacitação de pessoas.
 b) Definição de cargos e funções.
 c) Reestruturação organizacional.
 d) Avaliação 360º.
 e) Remuneração por desempenho.
- 33.** Um grande evento vai acontecer na cidade “Y” e a Prefeitura da Cidade “Y” pretende contratar profissional de setor artístico, consagrado pela crítica especializada e pela opinião pública, por meio de seu empresário exclusivo, para apresentar-se na festa de 25 anos da cidade. Neste caso, a licitação será:
- a) dispensável.
 b) obrigatória, na modalidade concorrência.
 c) obrigatória, na modalidade convite.
 d) obrigatória, na modalidade concurso.
 e) inexigível.
- 34.** Liderança é a arte de comandar pessoas, atraindo seguidores e influenciando de forma positiva mentalidades e comportamentos. A liderança pode surgir de forma natural, quando uma pessoa se destaca no papel de líder, sem possuir forçosamente um cargo de liderança. É um tipo de liderança informal. Quando um líder é eleito por uma organização e passa a assumir um cargo de autoridade, exerce uma liderança formal. A liderança é vista como um processo em que se estabelecem:
- a) a razão e o cenário para manutenção da ordem.
 b) relações de influência entre pessoas.
 c) espaços sociais autônomos.
 d) interações entre homens e máquinas.

- e) a cultura do poder e aspectos sociológicos.

- 35.** Cuidar do atendimento ao público é uma tarefa que toda empresa precisa se dedicar. Isso porque o suporte oferecido aos consumidores é determinante nas relações comerciais, ajudando a aprimorar o que não está bom e a potencializar bons resultados. Além disso, o atendimento aos consumidores é um desafio institucional que constrói a imagem do negócio, um espelho corporativo perante o público.

Com relação ao atendimento ao público, analise as afirmativas a seguir e assinale com V as verdadeiras e com F as falsas.

() O bom atendimento busca reduzir o sentimento de satisfação do usuário com os serviços prestados.

() O bom atendimento inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.

() O usuário dos serviços, quando mal atendido, nunca se sente menosprezado ou menos importante.

() O usuário dos serviços não deve se sentir bem-vindo na organização.

() A dignidade é um atributo que deve nortear o servidor público, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele.

Assinale a sequência CORRETA.

- a) F, F, V, V, V;
 b) V, F, V, F, V;
 c) V, V, F, F, V;
 d) V, V, V, V, V;
 e) F, V, F, F, V.

- 36.** Treinamento e desenvolvimento é o conjunto de práticas que as empresas adotam para capacitar seus colaboradores a curto e longo prazo.

A demanda por treinamento e desenvolvimento está cada vez maior, afinal, na era da informação as tecnologias mudam com frequência e os colaboradores precisam estar atualizados e preparados para as novidades que surgem.

Outro motivo do aumento da procura por treinamento e desenvolvimento nas organizações é o fato de que somente o ensino acadêmico não prepara o colaborador para as necessidades do mercado de trabalho. As universidades formam acadêmicos de uma forma mais generalista e as empresas possuem necessidades específicas. Por isso, há esse desencontro entre o que se espera dos colaboradores e o que eles de fato conseguem oferecer. Juntando a isso, temos questões culturais de cada empresa, que não é possível aprender na academia e, que também, precisam ser desenvolvidas nos colaboradores.

Com relação ao treinamento e desenvolvimento, analise as afirmativas a seguir e assinale com V as verdadeiras e com F as falsas.

() Treinamento é um processo educacional, usualmente de curto prazo, aplicado de modo sistemático e organizado.

() As mudanças de comportamento promovidas pelo treinamento não promovem a elevação da capacidade de abstração das pessoas.

() O levantamento das necessidades de treinamento divide-se em quatro níveis de análise: análise organizacional, análise dos recursos humanos, análise da estrutura de cargos e análise do treinamento.

() Desenvolvimento de liderança é o conjunto de ações executadas para desenvolver os conhecimentos, habilidades e atitudes de péssimos líderes, que também está dentro das habilidades comportamentais, competências subjetivas difíceis de avaliar, pois são competências voltadas para o lado da convivência e relações.

Assinale a sequência CORRETA.

- a) F, F, V, V;
- b) V, F, F, F;
- c) V, V, F, F;
- d) V, V, V, V;
- e) V, F, V, F.

37. Nem sempre a eficácia e a eficiência andam de mãos dadas. Uma empresa pode ser eficiente em suas operações e pode não ser eficaz, ou vice-versa. Pode ser ineficiente em suas operações e, apesar disso, ser eficaz, muito embora a eficácia fosse bem melhor quando acompanhada da

eficiência. Com base nestas afirmações informe qual das alternativas está relacionada a **eficácia**.

- a) Fazer corretamente as coisas.
- b) Relação técnica entre entradas e saídas.
- c) Razão entre o esforço e o resultado.
- d) Relação entre despesa e receita.
- e) Alcance dos objetivos por meio dos recursos disponíveis.

38. É uma ferramenta usada para análise de causas de um problema, também é conhecida como Espinha de Peixe ou Fishbone devido à semelhança do seu formato.

- a) 5W2H.
- b) Diagrama de Pareto
- c) Diagrama de dispersão
- d) Diagrama de Ishikawa
- e) Método PDCA

39. Com relação ao modelo de administração de compras, julgue os itens a seguir:

- I. A seleção de fornecedores, uma atividade secundária do processo de compras, não afeta diretamente a qualidade do produto e do serviço final.
- II. Para maior eficácia no processo de compras, o setor de compras deve manter arquivos com registros da vida dos produtos, desde o momento das cotações até as entradas da mercadoria na empresa compradora.
- III. Os registros de compra, de preço e de fornecedores constituem etapas do processo de compras de uma empresa.

Assinale a alternativa correta.

- a) Nenhum item está certo.
- b) Apenas o item I 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.

40. Com relação ao Recebimento de Materiais, podemos dizer que é composto de quatro fases, julgue os itens a seguir que representam as quatro fases do recebimento de materiais, respectivamente.

- I. Entrada de materiais que ocorre quando há a descarga de um material que foi pedido.
- II. A conferência técnica é a etapa em que é necessário conhecer o correto

dimensionamento dos problemas que a empresa tem com o plano e dar uma solução.

- III. Conferência quantitativa, nessa etapa é feita a fiscalização em todo o material descarregado para realmente inferir se a quantidade foi correta ou não.
- IV. Conferência qualitativa, nessa etapa é realizada a fiscalização a respeito da qualidade dos materiais que foram pedidos no ato da compra.
- V. Regularização é a última fase, quando os materiais são devidamente contados e são jogados no sistema da empresa.

Assinale a sequência correta.

- a) I, II, III e IV;
- b) I, III, IV e V;
- c) II, III, IV e V;
- d) I, II, III e V;
- e) I, II, IV e V.