

CARGO 01: ANALISTA MUNICIPAL

ATIVIDADE: GESTÃO

SUBATIVIDADE: ADMINISTRAÇÃO GERAL

ÁREA DE CONHECIMENTO: Administração Geral / Administração de Material / Administração de Suprimentos /
Administração Patrimonial.



INSTRUÇÕES ESPECIAIS

- 1.** Você está recebendo o seu Caderno de Questões, contendo 50 questões objetivas de múltipla escolha, numeradas de 01 a 50, em ordem seqüencial. Confira a seqüência numérica de seu Caderno de Questões antes de iniciar a resolução, assim como o número de páginas, comunicando, imediatamente, ao Fiscal de Sala, em caso de repetição ou ausência de questão ou página.
- 2.** Você deve conferir, na capa do Caderno de Questões e no rodapé das páginas internas, o nome do cargo ao qual este Caderno de Questões se refere. Caso você tenha recebido um Caderno de Questões que não corresponda ao cargo para o qual está inscrito, comunique imediatamente o Fiscal de Sala e exija o Caderno de Questões correto.
- 3.** As respostas do Caderno de Questões deverão ser transcritas para o Cartão Resposta com caneta esferográfica azul ou preta, sendo este o **único documento válido** para o processamento do seu resultado.
- 4.** O tempo máximo disponível para a realização da prova é de 4:00 (quatro horas), já incluído o tempo destinado à identificação e ao preenchimento do Cartão Resposta.
- 5.** O candidato, ao receber o seu Caderno de Questões, deverá assinar em todas as páginas, inclusive na última página, onde se encontra o gabarito pessoal.
- 6.** Para cada questão existirão 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D e E), da qual apenas uma será correta, de acordo com o comando da questão. A marcação de mais de uma anula, automaticamente, a resposta da questão.
- 7.** Os 3 (três) últimos candidatos só poderão sair da sala juntos.

ATENÇÃO

Escreva no espaço apropriado do **Cartão Resposta**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase de Charles Chaplin:

"A persistência é o caminho do êxito."

Poderá ser ELIMINADO do Concurso Público o candidato que não transcrever para o Cartão Resposta, em local específico, a "frase mestra".

Não é permitido que o Cartão Resposta seja preenchido por outra pessoa, ressalvados os casos de atendimento especial previamente deferidos.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto e responda as questões seguintes de 1 a 10.

Incubação e eclosão artísticas

Era uma vez duas galinhas; ambas estavam incubando uma ninhada de ovos.

Uma era empírica-analítica, a outra intuitiva-metafísica.

No fim do terceiro dia, a galinha analítica – que vamos chamar simplesmente Análise – deu um profundo suspiro e disse à sua colega intuitiva – a que daremos o nome de Intuição:

- Você acha que há vida nesses ovos?

- Acho que sim – respondeu a outra.

- Você é muito crédula – voltou a primeira. – Há três dias e três noites que estou escutando e não percebo nenhum ruído, nenhum movimento no interior dessas cascas brancas.

- Hum! – fez Intuição, dando ligeiro muxoxo com o bico. – Pelos modos, você pensa que vida é ruído e movimento...

- Penso muito; você tem razão; e você parece pensar pouco.

- Que é que você pensa?

- Se vida não é ruído e movimento, então não é nada mesmo. Acho que estamos perdendo o nosso tempo e as nossas forças, chocando cascas mortas, cheias de nada e de vácuo. Penso muito, muito, muito...

- Cheios de nada e de vácuo? Que palavras estapafúrdias são essas?...

- São termos da minha filosofia empírica intelectual...

Houve momento de silêncio entre as duas galináceas. Quase que não se ouvia, no meio desse silêncio, a força do pensamento de Análise e a grande paciência de Intuição. Finalmente, dando outro suspiro prolongado e meio pessimista, disse Análise:

- Estou emagrecendo...Também não é pra menos...

Há três dias e três noites que estou com 39 graus de febre... que coisa estúpida é essa incubação...

- Essa febre é necessária – observou Intuição.

- Necessária para quê?

- Para despertar a vida dormente nos ovos.

- Vida dormente? Vida dormente?... – e a incrédula deu uma gargalhada de escárnio. – Como se houvesse tal coisa. Vida que dorme não é vida... Não, não aguento mais. Eu sou uma galinha intelectual, científica, galinha que pensa. Não nenhuma galinha-morta que creia em vida dormente, vida sem vida. Sou uma pensadora empírica...Penso muito, muito, muito...Metafísica não é comigo...

Isto dizendo, a galinha analítica quebrou um dos seus ovos com a ponta do bico e derramou o conteúdo pelas palhas do ninho.

- Está vendo? Está vendo? – exclamou triunfante. – Nem vestígio de vida. Tudo é clara e gema morta, sem movimento... Minha amiga, você é vítima de uma crença absurda. Acabe com essa mistificação! Acabe com essa febre maluca! Vá ciscar minhoca gostosa!...

Com essas palavras D. Análise saltou do ninho e se afastou às pressas, deixando a colega sozinha na penumbra do galinheiro, prosseguindo na enfadonha incubação.

Passaram-se mais dezoito dias, depois desse colóquio. Exatamente no 21º dia, a contar do início da incubação, deparou Análise com um bando de pintinhos, que pareciam outras tantas bolas macias de veludo e creme. E, no meio dos pequeninos, Intuição, a ciscar valentemente

chamando com um alviçareiro glu-glu-glu toda vez que encontrava um suculento petisco para a diletta prole. Os pintinhos acudiam pressurosos, mas só engoliam o biscoito depois que a mãe tomava no bico e jogava no chão, gesto que, em linguagem galinácea, quer dizer: “É comestível! Não é veneno!”...

- Onde foi você arranjar esse bando de pintinhos? – perguntou Análise cheia de surpresa.

- São meus filhos – respondeu a outra, continuando a ciscar. – Saíram dos meus ovos; doze, não gorou um só...

- Uééé! – fez a outra, entre pensativa e incrédula. – Então, havia mesmo vida naquelas cascas brancas? Penso muito...

- Vida potencial, que se fez vida atual pela incubação – replicou a outra, enquanto descobria mais uma minhoca gorda na terra úmida. – Você não teve fé no invisível; destruiu com sua profanidade a sacralidade da vida dormente...

E houve um grande silêncio em derredor...

Huberto Rohden

(Fonte: ROHDEN, Huberto. *Filosofia da Arte*. São Paulo: Martin Claret, 2008.)

QUESTÃO 01

Leia as seguintes afirmações sobre a compreensão do texto:

I- “Era uma vez duas galinhas; ambas estavam incubando uma ninhada de ovos.” A estrutura do fragmento textual remete ao mundo da imaginação.

II- Há uma relação antitética entre empírica-analítica e intuitiva-metafísica.

III- O texto hebraico do Gênesis diz que, no princípio, o espírito de Deus “incubava o Cháos e dele saiu o Kosmós”, relacionado ao texto, o Cháos amorfo eram as cascas brancas e o kosmós, as minhocas.

IV- Existe relação sinonímica em: “destruiu com a sua profanidade a sacralidade da vida dormente...”

Pode-se concluir, segundo o texto que:

- A) somente as afirmativas I e IV são verdadeiras.
- B) somente as afirmativas II e IV são verdadeiras.
- C) todas as afirmativas são verdadeiras.
- D) somente as afirmativas I e II são verdadeiras.
- E) somente as afirmativas II e III são verdadeiras.

QUESTÃO 02

No texto, consta o seguinte fragmento: “Passaram-se mais dezoito dias, depois desse colóquio”. Considerando as regras de concordância verbal em português, indique a alternativa em que o sujeito se apresenta com estrutura similar à do fragmento:

- A) “Os pintinhos acudiam pressurosos...”
- B) “ – Como se houvesse tal coisa.”
- C) “Houve momento de silêncio entre as duas galináceas!”
- D) “Há três dias e três noites...”
- E) “Então, havia mesmo vida naquelas cascas brancas.”

QUESTÃO 03

“A zeugma consiste na supressão de um termo já expresso anteriormente e deve ser assinalada por vírgula.”

William Roberto Cereja

Pode-se afirmar que ocorre um desrespeito à regra antes transcrita em:

- A) “Não, não aguento mais.”
- B) “Minha amiga, você é vítima de uma crença absurda.”
- C) “... – replicou a outra, enquanto descobria mais uma minhoca gorda na terra úmida.”
- D) “ – Uééé ! – fez a outra, entre pensativa e incrédula.”
- E) “Uma era empírica – analítica, a outra intuitiva – metafísica.”

QUESTÃO 04

A diferença na colocação pronominal social brasileira faz-se drástica em relação à portuguesa em uma das alternativas, assinale-a:

- A) “D. Análise saltou do ninho e se afastou às pressas.”
- B) “Se a vida não é ruído e movimento, então não é nada mesmo.”
- C) “Como se houvesse tal coisa.”
- D) “ – Vida potencial, que se fez vida atual pela incubação...”
- E) “... depois que a mãe o tomava no bico...”

QUESTÃO 05

“Isto dizendo, a galinha analítica quebrou um dos seus ovos com a ponta do bico e derramou o conteúdo pelas palhas do ninho”. O período se estrutura:

- A) a partir de uma ideia concessiva, seguida de duas ideias alternativas.
- B) a partir de uma ideia condicional, seguida de duas adversativas.
- C) a partir de uma ideia temporal, seguida de duas ideias que são adicionadas.
- D) a partir de uma ideia proporcional, seguida de duas ideias explicativas.
- E) a partir de uma ideia de finalidade, seguida de uma ideia conclusiva.

QUESTÃO 06

“Muitas vezes a concordância do verbo ‘ser’ fica obrigatoriamente no singular quando se deseja fazer prevalecer a importância no sujeito sobre o predicativo.” (Fonte: SACCONI, Luiz Antônio. **Nossa gramática completa**: teoria e prática. 29 ed. São Paulo: Nova Geração, 2008). Isto ocorre na alternativa:

- A) “Um bando de pintinhos, que pareciam outras tantas bolas macias de veludo e creme.”
- B) “Você é vítima de uma crença absurda.”
- C) “Tudo é clara e gema morta, sem movimento...”
- D) “Os pintinhos acudiam pressurosos...”
- E) “Essa fé é necessária – observou Intuição.”

QUESTÃO 07

Observe as transformações e assinale a alternativa em que NÃO ocorreu modificação semântica em relação ao texto:

- A) Vá ciscar minhoca, gostosa!
- B) É comestível! Não, é veneno.
- C) São, meus filhos – respondeu a outra.
- D) – Uééé ! A outra fez entre pensativa e incrédula.
- E) Eu sou uma intelectual galinha.

QUESTÃO 08

NÃO há relação sinonímica adequada em:

- A) empírica (conhecer por experiência).
- B) metafísica (transcendência).
- C) volveu (retornou).
- D) estapafúrdias (coerente).
- E) pressurosos (apressados).

QUESTÃO 09

Com o novo acordo da língua portuguesa, houve a eliminação do sinal de diérese intitulado trema. Indique a alternativa em que há palavra afetada por esta regra:

- A) Aguento.
- B) Intelectual.
- C) Incubação.
- D) Veludo.
- E) Colóquio.

QUESTÃO 10

“Os pintinhos acudiam pressurosos, mas só engoliam o biscato depois que a mãe o tomava no bico e jogava no chão, gesto que, em linguagem galinácea, quer dizer: “É comestível” Não é veneno!”. A alternativa em que o segundo “o” é resgatada é:

- A) pintinhos.
- B) mãe.
- C) biscato.
- D) chão.
- E) galinácea.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL/CLT

QUESTÃO 11

Nos termos da Lei n.º 2.176, de 07 de dezembro de 2005 (Plano de Cargos, Carreiras e Remunerações – PCCR da Prefeitura de Ananindeua), o quadro de pessoal da administração direta da Prefeitura Municipal de Ananindeua compreende cargos de provimento efetivo, cargos de provimento em comissão, funções de confiança e funções gratificadas, que devem ser geridos, considerando-se os seguintes princípios, pressupostos e diretrizes:

- I- Universalidade: integram o Plano, todos os servidores municipais estatutários e celetistas, que participam do processo de trabalho desenvolvido pelos Órgãos da Prefeitura Municipal de Ananindeua;
- II- Equidade: todos os fatos e atos administrativos referentes a este PCCR serão públicos, garantindo total e permanente transparência;
- III- Participação na Gestão: para a implantação ou adequação deste Plano às necessidades da Prefeitura, deverá ser observado o princípio da participação bilateral, entre os Servidores e os Órgãos Gestores da Prefeitura Municipal de Ananindeua;
- IV- Concurso Público: é a única forma de ingressar nas Carreiras estabelecidas neste Plano, resguardando os servidores estáveis, segundo a Constituição Federal;
- V- Publicidade e Transparência: fica assegurado o tratamento igualitário para os profissionais integrantes dos cargos iguais

ou assemelhados, entendido como igualdade de direitos, obrigações e deveres.

Após a análise dos itens anteriores, marque a alternativa CORRETA:

- A) Apenas os itens I, II, III e IV estão corretos.
- B) Apenas os itens I, III e IV estão corretos.
- C) Apenas os itens II, III, e V estão corretos.
- D) Apenas os itens II, IV e V estão corretos.
- E) Apenas os itens I, II, IV e V estão corretos.

QUESTÃO 12

Os servidores municipais titulares de cargo efetivo serão aposentados, observados os artigos 259 a 262 das Disposições Transitórias da Lei n.º 2.177, de 07 de dezembro de 2005, (Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Ananindeua), nos seguintes casos, EXCETO:

- A) por invalidez permanente, sendo os proventos proporcionais ao tempo de contribuição, exceto se decorrente de acidente em serviço, moléstia profissional ou doença grave, contagiosa ou incurável, observado o disposto nos artigos 110 e 111 da Lei n.º 2.177/05.
- B) compulsoriamente, aos 70 (setenta) anos de idade, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição.
- C) voluntariamente, desde que cumprido o tempo mínimo de 10 (dez) anos de efetivo exercício no serviço público e 5 (cinco) anos no cargo efetivo em que se dará a aposentadoria, observadas algumas condições, dentre elas, a seguinte: 65 (sessenta e cinco) anos de idade e 35 (trinta e cinco) anos de contribuição, se homem.
- D) voluntariamente, desde que cumprido o tempo mínimo de 10 (dez) anos de efetivo exercício no serviço público e 5 (cinco) anos no cargo efetivo em que se dará a aposentadoria, observadas algumas condições, dentre elas, a seguinte: 55 (cinquenta e cinco) anos de idade e 30 (trinta) anos de contribuição, se mulher.
- E) voluntariamente, desde que cumprido o tempo mínimo de 10 (dez) anos de efetivo exercício no serviço público e 5 (cinco) anos no cargo efetivo em que se dará a aposentadoria, observada a seguinte condição: 65 (sessenta e cinco) anos de idade, se homem, e 60 (sessenta) anos de idade, se mulher, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição.

QUESTÃO 13

Analise as alternativas seguintes e marque a única que trate de forma CORRETA a regra prevista na Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT:

- A) Os preceitos constantes da presente Consolidação salvo quando for em cada caso, expressamente determinado em contrário, não se aplicam aos trabalhadores rurais, assim considerados aqueles que, exercendo funções diretamente ligadas à agricultura e à pecuária, não sejam empregados em atividades que, pelos métodos de execução dos respectivos trabalhos ou pela finalidade de suas operações, se classifiquem como industriais ou comerciais.
- B) A Carteira de Trabalho e Previdência Social é obrigatória para o exercício de qualquer emprego, inclusive de natureza rural, salvo para emprego em caráter temporário, e para o exercício por conta própria de atividade profissional remunerada.
- C) Nas atividades insalubres, assim consideradas as constantes dos quadros mencionados no capítulo "Da Segurança e da Medicina do Trabalho", ou que neles venham

a ser incluídas por ato do Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio, quaisquer prorrogações só poderão ser acordadas mediante licença posterior das autoridades competentes em matéria de higiene do trabalho, as quais, para esse efeito, não procederão aos necessários exames locais e à verificação dos métodos e processos de trabalho, quer diretamente, quer por intermédio de autoridades sanitárias federais, estaduais e municipais, com quem entrarão em entendimento para tal fim.

D) O trabalho em domingo, seja total ou parcial, na forma do art. 67 da CLT, será sempre subordinado à permissão prévia da autoridade competente em matéria de trabalho. A permissão será concedida a título provisório nas atividades que, por sua natureza ou pela conveniência pública, devem ser exercidas aos domingos, cabendo ao Ministro do Trabalho, Indústria e Comércio, expedir instruções em que sejam especificadas tais atividades. Nos demais casos, ela será dada sob forma permanente, com discriminação do período autorizado, o qual, de cada vez, não excederá de 60 (sessenta) dias.

E) A empresa é obrigada a fornecer aos empregados, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento, sempre que as medidas de ordem geral ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos empregados.

QUESTÃO 14

De acordo com a Lei n.º 2.175, de 07 de dezembro de 2005 (Lei de Empregos Públicos Municipais), analise os itens seguintes e marque a alternativa CORRETA:

- I- O contrato de trabalho por prazo indeterminado somente será rescindido por ato unilateral da Administração Pública em uma das hipóteses previstas nos incisos do art. 4º, como por insuficiência de desempenho, apurada em procedimento no qual se assegurem pelo menos um recurso hierárquico dotado de efeito devolutivo, que será apreciado em quarenta e cinco dias, e o prévio conhecimento dos padrões mínimos exigidos para continuidade da relação de emprego, obrigatoriamente estabelecidos de acordo com as peculiaridades das atividades exercidas;
- II- Os deveres e proibições são os previstos no Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943, e suas alterações posteriores, e legislação Complementar;
- III- Os empregados contratados na forma desta Lei poderão ser investidos nos Cargos de direção, chefia e assessoramento, bem como nas Funções Gratificadas, nos termos da legislação vigente;
- IV- A contratação de pessoal para ocupar emprego público será precedida de concurso público de provas ou de provas e títulos, conforme a natureza e a complexidade das atribuições;
- V- O empregado admitido nos termos desta lei será submetido a um dos regimes de trabalho previstos no art. 7º, como o de trinta horas semanais de trabalho quando a natureza do cargo assim o permitir.

- A) Estão corretos apenas os itens I, II e III.
- B) Estão corretos apenas os itens I, II e IV.
- C) Estão corretos apenas os itens II, III e IV.
- D) Estão corretos apenas os itens III, IV e V.
- E) Estão corretos apenas os itens II, III e V.

QUESTÃO 15

Sobre as regras de "Proteção do Trabalho do Menor", analise as alternativas seguintes nos termos da CLT e marque a alternativa INCORRETA:

- A) Considera-se menor para os efeitos desta Consolidação o trabalhador de quatorze até dezoito anos, conforme previsto no art. 402 da CLT.
 B) É proibido qualquer trabalho a menores de dezesesseis anos de idade, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.
 C) O trabalho do menor não poderá ser realizado em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social e em horários e locais que não permitam a frequência à escola.
 D) Ao menor de 18 (dezoito) anos é vedado o trabalho noturno, considerado este o que for executado no período compreendido entre as 22 (vinte e duas) e as 5 (cinco) horas.
 E) Para maior segurança do trabalho e garantia da saúde dos menores, a autoridade fiscalizadora poderá permitir-lhes o gozo dos períodos de repouso nos locais de trabalho.

INFORMÁTICA

QUESTÃO 16

Em informática, cópia de segurança (em inglês: *backup*) é a cópia de dados para um dispositivo de armazenamento para que estes possam ser restaurados em caso de perda acidental ou corrupção dos dados originais. Analise a seguinte listagem de dispositivos e selecione a alternativa CORRETA:

- I- CD;
 II- DVD;
 III- Scanner;
 IV- XML;
 V- Disco rígido externo.

- A) Somente I é um dispositivo utilizado para realizar cópias de segurança.
 B) Somente I, II e IV são dispositivos utilizados para realizar cópias de segurança.
 C) Somente I, II e V são dispositivos utilizados para realizar cópias de segurança.
 D) Somente V é um dispositivo utilizado para realizar cópias de segurança.
 E) Todos os dispositivos listados podem ser utilizados para realizar cópias de segurança.

QUESTÃO 17

O comando *man* no sistema operacional Linux é utilizado para:

- A) editar arquivos de texto em modo gráfico.
 B) testar conectividade com outros equipamentos na rede.
 C) mostrar a informação dos manuais de referência online.
 D) configurar os aplicativos que serão inicializados junto com o sistema operacional.
 E) transferir arquivos pela rede.

QUESTÃO 18

A variável de ambiente PATH contém uma lista de diretórios que são acessados durante uma busca do Shell. Selecione a alternativa que indica um método CORRETO no Sistema Operacional Windows Vista para adicionar o diretório "d:\programas" nessa variável:

- A) No *prompt* (linha) de comando, executar a sentença: "set PATH=%PATH%;d:\programas".
 B) No *prompt* (linha) de comando, executar a sentença: "echo PATH;d:\programas".

- C) No gerenciador de dispositivos no painel de controle.
 D) No explorador de Windows (Windows Explorer), criando um arquivo chamado PATH.txt na pasta d:\programas.
 E) No explorador de Windows (Windows Explorer), deve-se clicar com o botão direito do mouse na pasta d:\programas, selecionando a opção "Adicionar a PATH".

QUESTÃO 19

O Firewall do sistema operacional Windows Vista é um utilitário que protege o computador de ameaças da Internet e atua como um portão entre o computador e as redes às quais ele está conectado, inclusive a Internet. Selecione, dentre as seguintes alternativas sobre o Firewall de Windows Vista, a alternativa ERRADA:

- A) Permite escolher quais das conexões de rede do computador serão protegidas por ele.
 B) Permite configurar uma lista de programas aos quais será permitido estabelecer conexões a partir de outros computadores da rede ou da internet.
 C) Permite configurar as portas pelas quais o computador poderá estabelecer conexões com outros computadores da rede.
 D) Pode ser ativado ou desativado em qualquer momento por um usuário Administrador.
 E) Verifica se os arquivos descarregados (*download*) têm vírus.

QUESTÃO 20

Quando um arquivo encontra-se armazenado em um computador com Sistema Operacional Windows Vista, ele possui alguns atributos. Selecione qual das alternativas a seguir NÃO é um atributo de arquivo:

- A) Nome e extensão.
 B) Data e hora de criação.
 C) Oculto.
 D) Compartilhado.
 E) Tamanho em disco.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

QUESTÃO 21

A luz da Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis-DC, aprovada pela Deliberação CVM n.º 539/2008, analise a afirmativa a seguir e assinale a qual atributo da característica qualitativa da confiabilidade ela se refere:

"As transações e eventos devem ser contabilizados e apresentados de acordo com a sua substância e realidade econômica, e não meramente pela sua forma legal."

- A) Representação adequada.
 B) Primazia da essência sobre a forma.
 C) Neutralidade.
 D) Prudência.
 E) Integridade.

QUESTÃO 22

Segundo a Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis-DC, aprovada pela Deliberação CVM n.º 539/2008, "[...] um recurso controlado pela entidade como resultado de eventos passados

e do qual se espera que resultem futuros benefícios econômicos para a entidade”, é a definição de:

- A) Ativo.
- B) Passivo
- C) Receitas.
- D) Despesas.
- E) Patrimônio Líquido.

QUESTÃO 23

Antes da promulgação da Lei n.º 11.941/2009, o § 1 do Art. nº 178 da Lei n.º 6.404/76, apresentava a seguinte redação:

Art. 178. (...)

“§ 1º No ativo, as contas serão dispostas em ordem decrescente de grau de liquidez dos elementos nelas registrados, nos seguintes grupos:

- a) ativo circulante;
- b) ativo realizável a longo prazo;
- c) ativo permanente, dividido em investimentos, imobilizado, intangível e diferido.”

A partir da entrada em vigor da Lei n.º 11.941/2009, o ativo passou a ter os seguintes grupos e elementos:

- A) ativo circulante; ativo realizável a longo prazo; e ativo permanente, dividido em investimentos, imobilizado, intangível e diferido.
- B) ativo circulante; e ativo não-circulante, dividido em realizável a longo prazo, investimentos, imobilizado, intangível e diferido.
- C) ativo circulante; e ativo permanente, dividido em realizável a longo prazo, investimentos, imobilizado, intangível e diferido.
- D) ativo circulante; e ativo não-circulante, dividido em realizável a longo prazo, investimentos, imobilizado e diferido.
- E) ativo circulante; e ativo não-circulante, dividido em realizável a longo prazo, investimentos, imobilizado e intangível.

QUESTÃO 24

A partir dos dados a seguir coletados nas empresas ALFA e ÔMEGA, que compõe o grupo ALFA, responda o que se pede:

A Companhia ALFA adquiriu 60% do Capital Social da Empresa ÔMEGA em 01.01.2010, pagando R\$ 600,00 em cheque. A Empresa ÔMEGA apurou um lucro em 31.12.2010 de R\$ 200,00 e distribuiu dividendos no valor de R\$ 50,00. Em 31.12.2010, as empresas ALFA e ÔMEGA apuraram seus Balanços Patrimoniais, conforme demonstrado a seguir, para que fosse aplicada a técnica de consolidação de demonstrações contábeis.

Balanços Patrimoniais em 31.12.2010 – R\$

Elementos	Empresa ALFA	Empresa ÔMEGA
ATIVO		
CIRCULANTE		
Caixa e Bancos	1.600	500
Estoque	370	250
Dividendos receber	30	
Total do ativo circulante	2.000	750
NÃO-CIRCULANTE		
INVESTIMENTOS		
Controlada	690	
IMOBILIZADO	1.310	450
Total do ativo não-circulante	2.000	450
Total do Ativo	4.000	1.200
PASSIVO		
CIRCULANTE		
Fornecedores	600	
Dividendos Pagar		50
Total do passivo circulante	600	50
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		
Capital Social	2.980	1.000
Reservas de Lucros	420	150
Total do Patrimônio Líquido	3.400	1.150
Total Passivo + P.L	4.000	1.200

O valor do Ativo Total, do Patrimônio Líquido e da Participação de Não-controladores apurados a partir do Balanço Patrimonial Consolidado com base na Resolução CFC nº 1.240/09, que aprovou a NBC T 19.36 – Demonstrações Consolidadas, são respectivamente:

- A) ativo total – R\$ 5.200; patrimônio líquido – R\$ 4.550; e da Participação de Não-controladores – R\$ 1.820.
- B) ativo total – R\$ 4.510; patrimônio líquido – R\$ 3.850; e da Participação de Não-controladores – R\$ 1.544.
- C) ativo total – R\$ 4.480; patrimônio líquido – R\$ 3.860; e da Participação de Não-controladores – R\$ 460.
- D) ativo total – R\$ 4.460; patrimônio líquido – R\$ 3.400; e da Participação de Não-controladores – R\$ 1.360.
- E) ativo total – R\$ 4.000; patrimônio líquido – R\$ 3.910; e da Participação de Não-controladores – R\$ 1.564.

QUESTÃO 25

São características dos serviços:

- I- menor intangibilidade e maior tangibilidade;
- II- não podem ser estocados, ou seja, a capacidade ociosa em serviços representa uma perda;

III- é impossível padronizá-los, uma vez que todo o conjunto interno e externo de circunstâncias afeta diretamente seu resultado cada vez que ele é repetido.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

QUESTÃO 26

Quando se trabalha com serviços, deve-se realizar marketing de pós-venda obedecendo algumas etapas, dentre elas:

- I- averiguar o grau de satisfação do cliente ou usuário;
- II- pesquisar a opinião dos clientes ou usuários sobre todo o ciclo de prestação de serviços, investigando erros e acertos.
- III- pedir sugestões aos clientes ou usuários sobre como melhorar o serviço oferecido para assegurar total satisfação.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens I e III estão corretos.
- C) Apenas os itens II e III estão corretos.
- D) Os itens I, II e III estão corretos.
- E) Os itens I, II e III estão errados.

QUESTÃO 27

As próprias características dos serviços representam um obstáculo ao controle de sua qualidade, o que pode acarretar inclusive uma queda substancial na produtividade da organização, devido às seguintes características, EXCETO:

- A) nem sempre existe possibilidade de inspeção prévia.
- B) produção e consumo simultâneos.
- C) dificuldade de aferir a qualidade dos serviços, por sua natureza essencialmente objetiva.
- D) variações na qualidade do serviço oferecido decorrente do comportamento dos empregados.
- E) dificuldade de supervisionar todos os empregados da linha de frente.

QUESTÃO 28

Dentre as técnicas e ferramentas mais utilizadas na revisão do sistema de prestação de serviços, encontram-se:

- I- o fluxograma de processos, que permite identificar os pontos críticos na execução das tarefas;
- II- a matriz de priorização, utilizada quando é preciso selecionar as melhores opções ou quando há dúvidas quanto à importância dos critérios de decisão;
- III- a análise de Pareto, cujo modelo determina que 40% dos problemas são provocados por 20% das causas; assim, deve-se agrupar os problemas para determinar as causas, lidando primeiro com aquelas de maior gravidade.

Marque a alternativa CORRETA de acordo com os itens anteriores:

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

QUESTÃO 29

Contornar objeções e resistências à aquisição de produtos e serviços é uma etapa decisiva no processo de relacionamento com o cliente ou usuário; logo, adotar políticas para lidar com as reclamações é fundamental para aumentar sua satisfação. A seguir, apresentam-se algumas políticas que já se mostraram bastante eficientes para tratar reclamações em geral. São elas:

- I- ter uma política de ressarcimento bem definida, em caso de problemas, infunde segurança no consumidor, uma vez que ameniza o risco vivenciado pelo cliente ou usuário;
- II- oferecer garantia pelo serviço prestado é uma das ferramentas mais eficientes no setor de serviços. Com a garantia, a organização ganha *status* diferenciado na mente dos clientes, deixando-os mais seguros;
- III- oferecer compensações por eventuais problemas minimiza a má impressão eventualmente causada;
- IV- estabelecer serviços de atendimento ao consumidor e *Ombudsman* com o objetivo de procurar minimizar os conflitos, além de tranquilizar o cliente, faz com que ele sinta o interesse da organização em encontrar uma solução para o seu problema.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

QUESTÃO 30

A sedimentação da cultura da qualidade requer que os gerentes exerçam um papel de liderança, orientando o comportamento voltado à qualidade entre as equipes de trabalho. Como desenvolver, então, tal cultura nas organizações? Eis algumas dicas, EXCETO:

- A) buscar a perfeição, acreditando que é possível fazer certo da primeira vez.
- B) recompensar os empregados pelo desempenho excelente.
- C) buscar o aprimoramento contínuo e a melhoria contínua do processo, condições consideradas essenciais para o desenvolvimento dos programas de qualidade.
- D) incentivar o *empowerment* dos empregados, garantindo-lhes menos autonomia no processo decisório e mais segurança no ambiente de trabalho.
- E) estar em sintonia com o cliente ou usuário, conhecendo suas demandas, interesses, expectativas e problemas.

QUESTÃO 31

A gestão estratégica competitiva pressupõe que para sobreviver no mundo complexo e repleto de imprevisibilidade em que vivemos, a organização deve aprender continuamente. Tal processo de aprendizado requer a convergência das cinco disciplinas que fazem parte do modelo das “organizações de aprendizagem”. São elas:

- A) raciocínio sistêmico, domínio pessoal, revisão dos modelos mentais, definição do objetivo comum e aprendizado em grupo.
- B) raciocínio singular, domínio grupal, revisão dos modelos mentais, definição do objetivo comum e aprendizado em grupo.
- C) raciocínio singular, domínio grupal, revisão dos modelos mentais, definição do objetivo singular e aprendizado individual.

D) raciocínio singular, domínio grupal, manutenção dos modelos mentais, definição do objetivo comum e aprendizado individual.

E) raciocínio sistêmico, domínio pessoal, manutenção dos modelos mentais, definição do objetivo pessoal e aprendizado em grupo.

QUESTÃO 32

Uma organização que pretende desenvolver sua gestão com base em uma cultura de excelência atua de forma ética e transparente com todos os públicos com os quais se relaciona. Assim, alguns autores propõem que a sustentabilidade possui diferentes dimensões e têm os seguintes significados:

- I- sustentabilidade social, que visa obter a equidade na distribuição de renda para os habitantes do planeta;
- II- sustentabilidade ambiental, quando se utiliza os recursos naturais renováveis e limita-se o uso dos não-renováveis;
- III- sustentabilidade espacial, que busca atingir uma configuração equilibrada entre a população rural e urbana;
- IV- sustentabilidade cultural, que visa garantir a continuidade das tradições e a uniformidade dos povos.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

QUESTÃO 33

“Desenvolvimento sustentável é desenvolvimento que satisfaz as necessidades presentes sem comprometer a capacidade das futuras gerações de satisfazerem suas próprias necessidades.” (Gro Harlem Brundtland)

A organização que se compromete com o desenvolvimento sustentável deve cumprir os requisitos legais como pessoa jurídica, além daqueles próprios e inerentes ao seu ramo de atuação. São exemplos de sustentabilidade ao longo da cadeia de valor, portanto,:

- I- nas atividades de infra-estrutura externa, deve-se promover o desenvolvimento das competências socioambientais entre os empregados;
- II- na área de aquisições, deve-se estabelecer critérios socioambientais para seleção dos fornecedores;
- III- na área de marketing e vendas, deve-se promover o uso de rótulos socioambientais e a redução de embalagens;
- IV- nas áreas de logística interna e externa, deve-se buscar reduzir o consumo de combustível.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens II e III estão corretos.
- C) Apenas os itens II, III e IV estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.
- E) Todos os itens estão errados.

QUESTÃO 34

Diversas são as formas pelas quais os conflitos podem ser abordados em uma organização. O posicionamento que visa o

melhor equilíbrio entre a relação das pessoas e o foco nos resultados é o (a):

A) uso do poder, que ocorre quando uma das partes para atingir a solução preferida, impõe-se sobre a outra, mantendo uma situação interativa.

B) fuga, que consiste em ignorar o conflito e enterrá-lo, afastá-lo ou fugir dele. Essa abordagem evita a interação; dessa forma, reduz-se a frustração, a intensidade de mágoas e ressentimentos.

C) amaciamento, que consiste em dar ênfase aos interesses comuns de relacionamento, mantendo uma postura polarizada e antagonica.

D) barganha, cujo método configura-se, inicialmente, por meio de uma ação adaptativa amigável. Tal ação permite que as partes possam conviver com as causas dos problemas até que a solução corretiva seja possível.

E) integração, que consiste na busca conjunta para a solução das divergências e antagonismos. É um processo mais demorado e exige paciência, além da capacidade de conceder.

QUESTÃO 35

A Avaliação é uma das principais práticas utilizadas no desenvolvimento e aprimoramento de equipes de trabalho. É por meio da avaliação que o gestor verifica continuamente se a equipe tem os componentes que caracterizam a excelência no desenvolvimento de seus processos.

Durante a avaliação, portanto, cabe ao gestor verificar se a equipe possui:

- I- objetivos claros e realistas;
- II- senso de propósito individualizado;
- III- utilização otimizada de recursos;
- IV- atmosfera de abertura e confiança;
- V- resistência a adversidades.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Os itens I, II e III estão corretos.
- B) Os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Os itens III, IV e V estão corretos.
- D) Os itens I, II e V estão corretos.
- E) Os itens I, IV e V estão corretos.

QUESTÃO 36

No Modelo de Excelência em Gestão, o Critério Estratégias e Planos está primordialmente relacionado com o fundamento *Visão de Futuro*, que preconiza a compreensão dos fatores que afetam a organização, seu ecossistema e o ambiente externo no qual ela atua. Este Fundamento é colocado em prática quando:

I- a organização com visão de futuro pensa, planeja e aprende estrategicamente sem considerar os resultados presentes, ou seja, o foco é essencialmente no longo prazo;

II- o planejamento volta-se para o sucesso no longo prazo e para os resultados do presente, sem comprometer o futuro em função de ganhos no curto prazo;

III- a organização antecipa-se com agilidade e proatividade aos fatos, além de adaptar-se às novas tendências do ambiente externo, às novas necessidades e expectativas das partes interessadas, aos desenvolvimentos tecnológicos, aos requisitos legais, às mudanças estratégicas dos concorrentes e às necessidades da sociedade.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.

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

QUESTÃO 37

A avaliação estratégica realizada a partir da matriz SWOT é uma das ferramentas mais utilizadas na gestão estratégica competitiva. Na construção da matriz de análise da empresa ALFA, algumas características podem ser corretamente observadas, como, por exemplo,:

- I- as “competências básicas em áreas-chave” da empresa devem ser diagnosticadas como forças;
 II- a “rede de distribuição limitada” que a empresa possui caracteriza-se como fraqueza;
 III- a “habilidade em inovação de produtos/serviços” que a empresa possui deverá constar no quadro das oportunidades;
 IV- o “alto custo unitário” da empresa deve ser alocado na lista das ameaças;
 V- a “expansão do mercado” pode ser classificada como uma oportunidade.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Os itens I, II e III estão corretos.
 B) Os itens I, II e IV estão corretos.
 C) Os itens II, IV e V estão corretos.
 D) Os itens I, II e V estão corretos.
 E) Os itens III, IV e V estão corretos.

QUESTÃO 38

Os padrões da era industrial, fundamentados nos princípios *tayloristas*, têm como característica (s):

- A) a inteligência analítica e a ênfase no modelo sistêmico de gerenciamento.
 B) a racionalidade instrumental e o controle explícito das pessoas no trabalho.
 C) o conceito de que a pessoa competente é aquela que possui habilidades desenvolvidas para realizar multi-tarefas, além de visão holística do processo.
 D) os investimentos em ativos intangíveis e a moralização das pessoas no trabalho.
 E) os investimentos em tecnologia e a criação de produtos heterogêneos, cujas especificidades devem ser customizadas para atender as necessidades de cada cliente.

QUESTÃO 39

No intuito de justificar a inconsistência do modelo de remuneração baseado em cargos, tradicionalmente utilizado pelas empresas, diversos autores apontam suas limitações, pois tal modelo:

- I- apresenta bastante flexibilidade, reduzindo a agilidade da organização para acompanhar as mudanças internas e do mercado de trabalho;
 II- possui alto custo de atualização do sistema, típico da utilização de métodos comparativos;
 III- demonstra descompasso e é incongruente com as premissas do mundo organizacional atual pelo seu desalinhamento em relação aos objetivos estratégicos da empresa.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) os itens I, II e III.

- B) apenas os itens I e III.
 C) apenas o item I.
 D) apenas os itens I e II.
 E) apenas os itens II e III.

QUESTÃO 40

A qualidade de vida no trabalho deve ter como meta a geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva diversos fatores, EXCETO:

- A) o recebimento de recursos de *feedback* do desempenho, garantindo aos empregados oportunidades de crescimento pessoal e profissional.
 B) tarefas adequadas, variedade e enriquecimento no trabalho, além de desenvolvimento da carreira e aplicação de novas habilidades.
 C) a ênfase no desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo e integração social na organização, pois um ambiente favorável nas relações pessoais é atingido com ausência de preconceitos, democracia social, união e comunicação aberta.
 D) significado social na atividade do empregado, pois a atuação social da organização tem significado importante para os empregados tanto em sua percepção da empresa, quanto sua auto-estima.
 E) leis e normas sociais traduzidas naquilo que se denomina constitucionalismo organizacional, cujo pressuposto é o direito à privacidade e à liberdade de expressão de idéias, com tratamento equitativo e o estabelecimento de normas difusas.

QUESTÃO 41

O sistema de gestão de pessoas é o fator crítico da influência da estratégia da área de gestão de pessoas na busca e alcance dos objetivos organizacionais. Em sistemas de gestão de pessoas de alto desempenho, cada elemento do sistema destina-se a maximizar a qualidade geral do capital humano em toda a organização. Assim, para construir esse sistema, é necessário:

- I- vincular as decisões de seleção e promoção a modelos de competência validados;
 II- desenvolver estratégias que ofereçam apoio oportuno e eficaz às habilidades necessárias à implementação da estratégia da empresa;
 III- promover a política de desenvolvimento interna dos empregados totalmente desvinculada das ações de avaliação de desempenho, garantido a efetividade no processo de treinamento e desenvolvimento.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) os itens I, II e III.
 B) apenas o item I.
 C) apenas os itens I e II.
 D) apenas os itens II e III.
 E) apenas os itens I e III.

QUESTÃO 42

Dentre os métodos utilizados para avaliar o desempenho, destacam-se os a seguir descritos:

- I- escolha e distribuição forçada, cujo modelo requer a comparação de avaliação, dois a dois, com base em fatores distintos em relação aos fatores posteriormente definidos. É um método que se apóia em entrevistas, efetuadas por especialistas, estruturadas para captar informações sobre o desempenho do avaliado;

II- escalas gráficas, que se baseiam na capacidade do cumprimento dos objetivos específicos mensuráveis previamente negociados. É um método que se apóia em observações e registros sistemáticos de fatos positivos e negativos que afetam o desempenho do avaliado; e, por essa razão, não é muito utilizado;

III- incidentes críticos, cujo modelo avalia o desempenho por meio de frases descritivas, ou seja, afirmações e padrões previamente estabelecidos, entre os quais o avaliador não é forçado a escolher o que mais se adéqua para descrever os comportamentos do avaliado no ambiente de trabalho.

Marque a alternativa CORRETA:

- A) Todos os itens estão corretos.
- B) Todos os itens estão errados.
- C) Apenas os itens I e II estão corretos.
- D) Apenas os itens II e III estão corretos.
- E) Apenas os itens I e III estão corretos.

QUESTÃO 43

É fundamental que se possa reconhecer a importância da gestão do desempenho como instrumento de ação gerencial adequado para:

I- gerar ambientes de trabalho competitivos e capazes de sobreviver em ambientes mutáveis e turbulentos;

II- garantir competitividade e identidade organizacional, pois tal sistema permite aos colaboradores, gestores e a área de gestão de pessoas a construção de ciclos virtuosos de comprometimento;

III- articular os interesses da empresa, da área e do indivíduo, tendo como objetivo propiciar ao empregado *feedback* sobre o seu desempenho e oferecer ajuda à melhoria de sua performance;

IV- avaliar a extensão da distância entre o que se espera em termos de trabalho e o que de fato se obtém, identificar os fatos geradores desta situação e, em seguida, intervir tomando decisões para reduzir as variáveis constituídas em causa de problemas e que geram, em consequência, o elevado desempenho;

V- permitir que organizações possam sobreviver às novas demandas, garantindo relações de capital/trabalho adequadas e reduzindo o nível de empregabilidade de seus empregados, cuja responsabilidade abrange o papel do gestor educador.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Os itens I, II, e V estão corretos.
- B) Os itens I, II, III estão corretos.
- C) Os itens II, IV e V estão corretos.
- D) Os itens III, IV e V estão corretos.
- E) Os itens I, III e IV estão corretos.

QUESTÃO 44

Existe uma aparente evolução do conceito de administração de recursos humanos que resulta da crescente necessidade de orientação e envolvimento das atividades da área dentro de uma postura mais estratégica, visando à mudança do modelo de controle para o modelo de comprometimento. Assim, pode-se dizer que são características da administração estratégica de pessoas, EXCETO:

- A) reconhece os impactos do ambiente organizacional externo.
- B) reconhece o impacto da competição e da dinâmica do mercado de trabalho.
- C) apresenta foco prioritário no curto prazo.

D) está integrada com a estratégia corporativa e com as demais estratégias funcionais.

E) considera todas as pessoas da empresa, e não apenas o grupo de executivos ou de empregados operacionais.

QUESTÃO 45

Para entender a cultura de uma organização, é preciso investigar seus pressupostos básicos, pois o padrão específico que assumem estes pressupostos pode ser chamado de paradigma cultural. Nessa investigação, deve-se procurar informações sobre:

- I- o teor e o processo de socialização de novos membros;
- II- a maneira como acontecem as relações no ambiente interno e os processos de comunicação;
- III- as crenças, valores e convicções existentes, além da organização do processo de trabalho.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) os itens I, II e III.
- B) apenas o item I.
- C) apenas os itens I e II.
- D) apenas os itens II e III.
- E) apenas os itens I e III.

QUESTÃO 46

“A socialização organizacional refere-se a maneira pela qual as experiências de aprendizagem de pessoas que assumem novos cargos, status, papéis nas organizações são estruturadas por outras pessoas dentro da organização.” (*John Van Maanen*)

Dentre as estratégias de socialização, encontra-se o treinamento de ingresso, que apresenta como objetivo(s), EXCETO:

- A) informar o empregado sobre as políticas internas existentes na organização.
- B) aumentar a ansiedade do empregado em relação ao seu novo trabalho.
- C) transmitir a missão, visão, valores e história da organização.
- D) prestar informações sobre benefícios, direitos e deveres.
- E) informar sobre normas e noções de segurança no trabalho.

QUESTÃO 47

“Nada do que foi será
De novo do jeito que já foi um dia
Tudo passa, tudo sempre passará
A vida vem em ondas como o mar
Num indo e vindo infinito
Tudo que se vê não é
Igual ao que a gente viu há um segundo
Tudo muda o tempo todo no mundo ...”

Lulu Santos e Nelson Motta

A canção “Como uma onda” retrata uma das características do mundo contemporâneo: a velocidade com que as mudanças ocorrem. Tal característica exige que a área de gestão de pessoas busque desenvolver políticas e práticas para atender a evolução contínua dos sistemas e estruturas organizacionais vigentes, transformando-os em organizações que aprendem, cujo modelo requer alguns pressupostos, EXCETO:

- A) a conscientização e sensibilização dos indivíduos quanto à valorização do desenvolvimento humano e à importância da

sua contribuição em assumir, de maneira consciente, a missão de agente de mudanças, com direito assegurado de expressão e aprendizado permanente.

B) pessoas dispostas ao aprendizado, comprometidas com sua auto-avaliação e, conseqüentemente, responsáveis pelo seu crescimento e o do ambiente em que estão inseridas.

C) a sensibilização das pessoas para uma nova realidade, na qual devem tornar-se participantes ativas por meio da internalização das mudanças, deixando de ser meras reprodutoras de conceitos já ultrapassados.

D) o desenvolvimento de massa crítica na perspectiva da adoção de atitudes conservadoras, que espelhem resposta à emergente demanda de soluções capazes de viabilizar a expansão de negócios sustentáveis.

E) a visão sistêmica de interdependência do conjunto da organização, e o desenvolvimento de competências que liberem o potencial criativo imprescindível para o processo permanente de atualização, inovação e constantes mudanças.

QUESTÃO 48

“[...] todo o ser humano, até sua morte, pode ser considerado como um reservatório, um estoque, um capital de conhecimento que nunca para de crescer.” (*Pierre Lévy e Michel Authier*)

Essa disponibilidade que o ser humano tem para aprender deve ser estimulada pelas organizações por meio dos programas de capacitação interna. No entanto, a efetiva participação das pessoas nos programas de aprendizagem organizacional deve estar vinculada à decisão individual de:

I- autogestão, assumindo a gestão dos processos de desenvolvimento pessoal e profissional, buscando, com dedicação e perseverança, a aquisição de conhecimentos e recursos que viabilizem a autonomia profissional;

II- respeito, com a valorização, manutenção e reconhecimento da homogeneidade interna dos grupos de empregados;

III- maturidade, resultado de todo processo de aprendizagem vivenciado pelas pessoas que se reflete no amadurecimento de atitudes, de reflexão sobre os fatos decorrentes da vida em geral e, especificamente, da vida profissional.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) os itens I, II e III.
- B) apenas os itens I e III.
- C) apenas o item I.
- D) apenas os itens I e II.
- E) apenas os itens II e III.

QUESTÃO 49

Embora os pacotes de benefícios tenham sido desenhados inicialmente para ir ao encontro das necessidades básicas da maioria, eles se transformaram com o tempo num mecanismo de atração e retenção de talentos.

PORQUE

As empresas passaram a oferecer os planos de benefícios flexíveis, cujo modelo reduz consideravelmente a complexidade dos processos administrativos inerentes à sua gestão.

Analisando as duas afirmações, conclui-se que:

A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.

B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.

C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.

D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.

E) as duas afirmações são falsas.

QUESTÃO 50

A avaliação dos programas de T&D, dentro do modelo proposto por *Kirkpatrick*, deve ser realizada em quatro níveis. São eles:

I- reação: geralmente realizada mediante a observação no ambiente de trabalho e pela análise de indicadores de resultados que mensuram se o treinamento agregou algum valor ao negócio;

II- aprendizado: realizada por meio da aplicação de testes, com o objetivo de determinar em que extensão o treinamento ampliou os conhecimentos dos participantes;

III- aplicabilidade ou comportamento: realizada com a aplicação de questionários ao término da atividade de treinamento, seu objetivo é identificar o nível de satisfação das pessoas em relação ao processo do treinamento;

IV- resultado: consiste em avaliar o próprio desempenho profissional, além das impressões dos participantes em relação a conteúdo, ambiente, instrutores, materiais didáticos e recursos.

Assinale a alternativa CORRETA:

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

CETAP



NONE

CPF

ASSINATURA DO CANDIDATO

GABARITO PESSOAL

QUESTÕES	RESPOSTA	QUESTÕES	RESPOSTA	QUESTÕES	RESPOSTA	QUESTÕES	RESPOSTA	QUESTÕES	RESPOSTA
01		11		21		31		41	
02		12		22		32		42	
03		13		23		33		43	
04		14		24		34		44	
05		15		25		35		45	
06		16		26		36		46	
07		17		27		37		47	
08		18		28		38		48	
09		19		29		39		49	
10		20		30		40		50	