

CARO CANDIDATO: LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- (a) Caderno com enunciado das questões objetivas divididas em seções.
- (b) Uma folha de respostas, destinada às respostas das questões objetivas, que deve ser entregue ao fiscal no término da prova.

02-É RESPONSABILIDADE DO CANDIDATO A CONFERÊNCIA DA IDENTIFICAÇÃO DO CADERNO DE PROVA E DO CARTÃO RESPOSTA. Caso não sejam compatíveis, notifique **IMEDIATAMENTE** ao chefe de local.

03- Verifique se o material de prova está em ordem, se a sequência de questões está correta e se o número de questões confere com o edital. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

04- Tenha muito cuidado com a Folha de Respostas para não **DOBRAR, AMASSAR** ou **MANCHAR**. A folha somente poderá ser substituída caso esteja danificada em suas margens superior ou inferior a **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA**.

05- Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); apenas uma responde corretamente a questão proposta. Você deve assinalar, apenas **UMA RESPOSTA**.

06- A marcação de nenhuma ou mais de uma alternativa, e ainda rasura de qualquer natureza (borracha, corretivo, etc) anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS SEJA A CORRETA**.

07- Na Folha de Respostas, a marcação das letras correspondentes as respostas certas deve ser feita cobrindo **TODO O ESPAÇO** compreendido pelo retângulo pertinente a alternativa, usando caneta esferográfica de tinta preta ou azul, de forma contínua e densa.

08- A LEITORA é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, procurando deixar o menor espaço em branco possível dentro do retângulo, sem invadir os limites dos retângulos ao lado.

09- Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO CONSIDERADOS**.

10- O candidato deverá preencher todo o campo de marcação da resposta com caneta esferográfica **TRANSPARENTE** de tinta azul ou preta.

11- Serão de inteira responsabilidade do candidato os prejuízos advindos de marcações feitas incorretamente no cartão de respostas.

Serão consideradas marcações incorretas e, conseqüentemente, atribuída nota zero à questão, as marcações do tipo: dupla marcação, marcação rasurada, marcação emendada e campo de marcação não preenchido integralmente;

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO – PROCESSO/QUALIDADE
PORTUGUÊS

Leia a charge para responder à questão.



(Folha de S. Paulo, 05.01.2017. Adaptado)

Questão 01

A palavra **presídio** recebe o acento gráfico na sílaba tônica de acordo com a seguinte regra de acentuação:

- a) trata-se de proparoxítone terminada em ditongo.
- b) para diferenciá-la da palavra presidia (pretérito imperfeito do verbo presidir).
- c) para justificar falso hiato na última sílaba.
- d) paroxítone terminada em ditongo decrescente.
- e) para justificar que se trata de um ditongo aberto.

Leia o texto e responda às questões.

Uma sociedade que se mata

Foi assim que um sociólogo espanhol definiu o Brasil quando em visita ao país anos atrás. Agora, neste mês de dezembro, um comerciante derrubou e chutou covardemente, no chão, uma vigilante, em um clube da polícia (!) de Três Corações – Minas Gerais. Passados poucos dias, um motociclista martelou, isto mesmo, bateu com um martelo na cabeça e depois tentou chutar a pessoa caída, em Uberlândia – Minas Gerais. E no mesmo dia, dois primos chutaram até a morte um ambulante na estação do Metrô – Pedro II, de São Paulo-Capital.

Todos os fatos foram devidamente filmados e repetidos à exaustão nos noticiários de TV. No caso de São Paulo, o linchamento dos assassinos só não aconteceu porque a polícia resolveu suspender uma reconstituição exibicionista do crime, responsável por uma multidão revoltada na estação do metrô paulistana.

No noticiário sensacionalista da TV, os apresentadores se sucederam dizendo que justiça não se faz com as próprias mãos, ao mesmo tempo que voltavam a bradar contra a falta de Justiça no país e pela pena de morte. Isto enquanto policiais em todo Brasil estão em greve branca devido aos atrasos de pagamentos e ameaça de cortes salariais. Ou como se explicar o massacre perpetrado dentro da estação do metrô de São Paulo, sem que nenhum dos tantos agentes da segurança da estatal paulista interviesse?

O clima de insegurança e a criminalidade no Brasil estão atingindo níveis desesperadores e a imprensa vem contribuindo para que eles piorem.

(Observatório da Imprensa, 03.01.2017)

Questão 02

Segundo o texto:

- a) a imprensa é a grande fomentadora desses crimes na sociedade brasileira.
- b) o fato de a polícia ter suspenso a exposição de um crime atrapalhou a investigação da perícia.
- c) o Brasil foi esclarecido por um sociólogo como uma sociedade que mata.
- d) a culpa dessa impunidade é do governo que paga mal aos policiais.
- e) já faz muito tempo que casos de violência têm ocorrido no país, principalmente em São Paulo.

Questão 03

No trecho: "... os apresentadores se sucederam dizendo que justiça não se faz com as próprias...", a palavra **que** pode ser classificada gramaticalmente como:

- a) pronome relativo.
- b) conjunção integrante.
- c) partícula expletiva ou de realce.
- d) preposição.
- e) conjunção subordinativa comparativa.

Questão 04

O uso do acento indicador da crase na frase: "...dois primos chutaram até **a** morte um ambulante..." é facultativo. Em que frase, a seguir, o uso da crase é proibido?

- a) Era favorável a sua presença nesta festa.
- b) Sua atitude pode ser comparada a de outros policiais.
- c) Ele só fica aqui de segunda a sexta.
- d) Prefiro o conhecimento a ignorância.
- e) As vezes, a sociedade precisa ser surpreendida com certas notícias.

Questão 05

Em: "... sem que nenhum dos tantos agentes da segurança da estatal paulista **interviesse?**", o verbo destacado é irregular e derivado de um verbo primitivo. Que outro verbo tem a mesma derivação?

- a) Entreter.
- b) Prever.
- c) Advir.
- d) Contrair.
- e) Extinguir.

Questão 06

Infere-se do texto que:

- a) a pena de morte é a única saída quando há ausência de Justiça no país.
- b) Todos os acontecimentos filmados deixaram os telespectadores exaustos.
- c) os apresentadores de canais de notícias sensacionalistas se manifestaram dizendo que justiça se faz com as próprias mãos.
- d) faltaram câmeras de segurança para que o massacre fosse melhor esclarecido pelos policiais.
- e) a imprensa contribuiu para promover o clima de insegurança e a criminalidade no país.

Leia a tira.



Questão 07

Se ligássemos as frases do 1º e do 3º quadrinhos, formando apenas um período, a conjunção que caberia, sem prejudicar o sentido do texto, é:

- a) já que.
- b) embora.
- c) mas.
- d) contudo.
- e) assim.

Leia o texto de Alberto Villas para responder às questões 08, 09 e 10.

Sim, todos nós sabíamos quem inventou o telégrafo sem fio

Sou do tempo da decoreba. Um dia antes das provas, ficava trancado no meu quarto decorando. Decorando a tabuada, dois vezes dois, quatro vezes quatro, oito vezes oito. Decorando a capital da Noruega, da Suécia, da Finlândia, os afluentes do Rio Amazonas, quantas eram as Capitânicas Hereditárias e o que é uma ilha, aquele pedaço de terra cercado de água por todos os lados.

Decorava o nome de quem descobriu o Brasil, a raiz quadrada de cento e quarenta e quatro, quem foi Nicolas *Durand de Villegagnon* e quem foi que inventou a lâmpada elétrica.

Sim, éramos obrigados a saber quem inventou o quê. A lâmpada elétrica foi Thomas Edson, o telefone foi Alexander Graham Bell, o telégrafo sem fio foi *Guglielmo Marconi*, o cinema foram os irmãos Auguste e *Louis Lumière*, o automóvel foi o alemão Karl Benz, a imprensa foi *Gutenberg* e a penicilina, *Alexander Fleming*.

Quando chegava o dia da prova, sabia tudo de cor. Que o Brasil foi descoberto por Pedro Álvares Cabral, que a capital da Noruega é Oslo, que a raiz quadrada de cento e quarenta e quatro é doze e que quem inventou a lâmina de barbear foi *King Camp Gillette*.

Confesso que *Nicolas Durand de Villegagnon*, me esqueci completamente quem foi.

Quando eu tinha uns dez anos de idade e o caminhão das *Lojas Floriano Nogueira da Gama* chegou na minha casa, em Belo Horizonte, trazendo aquela máquina de lavar roupa *Bendix*, eu tive certeza de que não havia mais nada o que inventar.

Depois daquela máquina que lavava, enxaguava e torcia, inventar mais o quê?, pensava eu com os botões do meu colete marrom do Colégio Marista.

Nunca poderia imaginar o mundo que ainda viria pela frente e quantas invenções não apareceriam, da noite pro dia, nesses anos todos que tinha pra viver.

Era um tempo em que não havia velcro, não havia cartão de crédito, não havia *microondas*, televisão de tela plana, controle remoto, cheque especial, cerveja em lata, freio ABS, Fora Temer e *Super Bonder* ainda era a *Araldite*.

Era um tempo sem computador, sem *smartphone*, sem iPad, sem senha, sem DDD, sem *WhatsApp*, sem *Uber*, sem *Waze*, sem *Google*, sem Wikipédia, sem *Netflix*.

Hoje, a decoreba está completamente fora de moda. Não tenho notícias de que menino algum nesse mundo se tranca no quarto pra decorar as cores da bandeira de Gana, de Zâmbia e do Zaire.

Hoje, tenho certeza que ninguém sabe quem inventou o leite sem lactose, o arroz parboilizado, a pipoca de *microondas*, nem o pão sem glúten.

Acho que hoje, menino nenhum sabe de cor a vida da rainha Joana, a Louca, do Conde d'Eu ou de Ivan, o terrível, como a turma do Marista sabia.

Menino nenhum sabe quem foi Mauricio de Nassau, a história de Caramuru, a importância de Zumbi, sequer os detalhes das incríveis aventuras do Bispo Sardinha.

Mergulhado há dias numa pesquisa monstruosa sobre invenções e inventores, fico aqui sentado no computador, olhando para essa pilha de livros ao meu lado e matutando poeticamente, junto com o Chico:

*Você que inventou esse Estado
Inventou de inventar
Toda escuridão
Você que inventou a tristeza
Agora tenha a fineza
De desinventar*

(Carta Capital, 03/02/2017-adaptado)

Questão 08

No segmento: "... a imprensa foi Gutemberg e a penicilina, Alexander Fleming." . A vírgula foi empregada para indicar que houve:

- a) uma pausa abrupta.
- b) para indicar um aposto.
- c) elipse.
- d) silepse de número.
- e) para indicar inversão da ordem direta da frase.

Questão 09

Em "... quantas invenções não apareceriam, da noite **pro** dia, nesses anos todos..." , a palavra em destaque marca-se pela:

- a) ambiguidade.
- b) formalidade no uso da contração entre a preposição para e o artigo o.
- c) ausência de clareza.
- d) elegância de estilo.
- e) presença de informalidade.

Questão 10

Em: “**Quando chegava o dia da prova**, sabia tudo de cor.” [...] e “Hoje, tenho certeza **que ninguém sabe quem inventou o leite sem lactose, o arroz parboilizado, a pipoca de *microondas*, nem o pão sem glúten.**” [...], as orações destacadas podem ser classificadas respectivamente como:

- a) oração coordenada temporal e oração subordinada substantiva objetiva indireta.
- b) oração subordinada temporal e oração subordinada substantiva completiva nominal.
- c) oração subordinada comparativa e oração subordinada causal.
- d) oração subordinada adjetiva restritiva e oração subordinada causal.
- e) oração coordenada adverbial temporal e oração subordinada substantiva objetiva direta.

INFORMÁTICA

Questão 11

Pedro, Assistente Administrativo, recebeu do Departamento de Fiscalização três arquivos: *fiscalizacao.csv*, *fiscalizacao.xlsx* e *info.docx*.

No arquivo *info.docx* estava especificado que *fiscalizacao.csv* e *fiscalizacao.xlsx* tinham o mesmo conteúdo. Os dois arquivos possuíam uma coluna com os valores das infrações aplicadas, outra com os anos correspondentes e, ainda, uma terceira coluna com o nome dos autuados.

O Departamento de Fiscalização pediu para Pedro somar o total de valores das infrações aplicadas nos anos de 2015 e 2016 e elaborar um gráfico no *Microsoft Excel 2010*

Com base no exposto acima, assinale a alternativa correta.

- a) Pedro teria que trabalhar com o arquivo no formato *.csv* pois é o único que permite criação de gráficos.
- b) Pedro não poderia trabalhar com o arquivo no formato *.csv* pois é somente para leitura e não permite edição.
- c) *Microsoft Excel* não cria gráfico, apenas tabela dinâmica. Para realização do gráfico o existe o *SmartArt* do *Microsoft Word*.
- d) *Excel* não abre arquivo *.csv*, que é um arquivo apenas para leitura. O arquivo só pode ser aberto pelo programa de apresentações da *Microsoft*.
- e) Para realização das tarefas solicitadas, Pedro pode trabalhar a partir de um *.csv* ou *.xlsx* sem problemas.

Questão 12

Para conferir uma determinada soma realizada no *Microsoft Excel 2010*, Pedro pretende usar o *Google*. Para isso, Pedro

- a) pode usar o campo de busca do *Google*, digitando os valores e sinais da matemática sem aspas, como, por exemplo $2 * 6$.
- b) pode usar o campo de busca do *Google*, digitando os valores e sinais da matemática entre aspas, como, por exemplo, "2 * 6".
- c) pode usar o campo de busca do *Google*, digitando os valores e sinais da matemática antecedidos por # sem espaço, como, por exemplo #2 * 6.
- d) pode usar a calculadora do *Google*, mas não é possível usar o campo de busca do *Google*.
- e) não pode usar o *Google*, já que ele não possui calculadora ou outra ferramenta para executar a tarefa.

Questão 13

O Departamento de Fiscalização pediu para Pedro proteger um determinado documento do *MS Word 2010*. Ele, então, pediu ajuda a Jorge que o instruiu da seguinte maneira:

- a) em um documento aberto, clique em Arquivo > Informações > Proteger Documento > Criptografar com Senha > digite uma senha e depois digite-a novamente quando for solicitado.
- b) em um documento aberto, clique em Ferramentas > Proteger Documento > Criptografar com Senha > digite uma senha e depois digite-a novamente quando for solicitado.
- c) em um documento fechado, clique com botão esquerdo > Proteger Documento > Criptografar com Senha > digite a senha.
- d) em um documento aberto, clique em Revisão > Proteger Documento > Criptografar com Senha > digite uma senha e depois digite-a novamente quando for solicitado.
- e) em um documento aberto, clique em Arquivo > Informações > Proteger Documento > Marcar como Final > Criptografar com Senha > digite uma senha.

Questão 14

Jorge estava confuso sobre o processo de criação de formulários no *MS Word 2010*. Ele buscava usar comandos XML, além de usar controles de formulário no *Microsoft Excel*. Para tal, pediu ajuda a Pedro que lhe informou corretamente que este recurso poderia ser acessado através da guia:

- a) desenvolvedor, que por padrão já está habilitada.
- b) formulários, que por padrão já está habilitada.
- c) programador, que por padrão não está habilitada.
- d) design, que somente pode ser habilitada por suplementos.
- e) desenvolvedor, que por padrão não está habilitada.

Questão 15

Pedro ficou encarregado de realizar uma breve apresentação para o Departamento de Fiscalização. Para executar a tarefa, usou o *Microsoft PowerPoint 2010*. Um dos recursos de que ele poderá extrair benefício é o *Slide Mestre*, que:

- a) é o *slide* principal em uma hierarquia de *slides* que armazena informações sobre o tema e os *layouts* de slide de uma apresentação, incluindo o plano de fundo, a cor, as fontes, os efeitos, os tamanhos dos espaços reservados e o posicionamento.
- b) é o *slide* final, onde terá um tema específico, necessariamente diferente dos demais.
- c) é o *slide* que se diferencia dos demais, mas pode aparecer em qualquer ordem da apresentação.
- d) trata-se exclusivamente de uma marca d'água para todos os *slides*.
- e) é o *slide* de título, necessariamente diferente dos demais.

Questão 16

Marcelo, agente externo de fiscalização, ao observar uma apresentação realizada por Pedro, começou a fazer algumas anotações usando o *Microsoft Word 2010*.

Com o intuito de organizar melhor visualmente as anotações, Marcelo decidiu ajustar o espaçamento entre linhas e margens, ajustando o recuo e o espaçamento. Assinale a opção correta que demonstra em qual guia Marcelo poderá acessar para configurar Recuos e Espaçamento de parágrafos:

- a) design.
- b) revisão.
- c) referências.
- d) formatar.
- e) Layout.

Questão 17

Trabalhando nas fases finais de um determinado relatório, Pedro verificou que o documento apresentava uma extensão de trinta e cinco páginas, e seus tópicos já estavam formatados.

Pedro quis inserir um sumário para melhor apresentação estrutural. Tendo em vista que o servidor utilizou o editor de texto Microsoft Word 2010, qual seria o caminho da configuração para inserção do sumário?

- a) Guia Referências > Sumário.
- b) Guia Inserir > Sumário.
- c) Guia Referências > Índice.
- d) Guia Inserir > Índice.
- e) Guia Referências > Legendas.

Questão 18

Pedro quer mesclar três células no *Microsoft Excel* 2010, a saber A1, B1 e C1. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o resultado da célula mesclada, sabendo que as células A1, B1 e C1 estão preenchidas com os valores 10, 20, processo, respectivamente.

- a) 10 20 processo.
- b) processo.
- c) 1020processo.
- d) 10.
- e) 30processo.

Questão 19

Pedro, entusiasmado com as novas funções que recebeu, resolveu montar uma planilha no Excel 2010, versão em português, para automaticamente indicar se os funcionários estão recebendo o número de processos máximo combinado com a chefia.

Para isso, elaborou três colunas: funcionário, número de processos, situação.

Sabendo que foi combinado com a chefia que cada funcionário deveria responder, no máximo, a quinze processos em um dado período, uma das formas que Pedro poderia montar a fórmula na Célula C2 seria:

- a) =SE(B2>15;"Acima do Combinado";"Ok").
- b) =SE(B2<=15;"Acima do Combinado";"Ok").
- c) =SE(B2>=15;"Abaixo do Combinado";"Ok").
- d) =SE(B2>=14;"Acima do Combinado";"Ok").
- e) =SE(B2>14;"Acima do Combinado";"Ok").

Questão 20

Pedro quer formatar um conjunto de dados no Microsoft Excel 2010. Para isso, utilizará o recurso de formatação condicional. Após selecionar os dados que deseja formatar condicionalmente, ele poderá seguir o seguinte passo:

- a) na guia **página inicial**, no grupo **estilos**, clique na seta ao lado de **Formatação condicional** e clique em **Escalas de cores**.
- b) na guia **formatar**, no grupo **estilos**, clique na seta ao lado de **Formatação condicional** e clique em **Escalas de cores**.
- c) na guia **dados**, no grupo **estilos**, clique na seta ao lado de **Formatação condicional** e clique em **Escalas de cores**.
- d) na guia **revisão**, no grupo **estilos**, clique na seta ao lado de **Formatação condicional** e clique em **Escalas de cores**.
- e) na guia **fórmulas**, no grupo **estilos**, clique na seta ao lado de **Formatação condicional** e clique em **Escalas de cores**.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

Questão 21

Rodrigo recebeu uma solicitação de seu líder para elaboração de um gráfico de processamento para trabalhos de análise administrativa, que representa a sequência normal de qualquer produto, trabalho ou documento. Esse gráfico permite verificar como funcionam, realmente, todos os componentes de um sistema, mecanizado ou não, facilitando a análise de sua eficácia. Pode-se afirmar que esse gráfico é o:

- a) organograma.
- b) funcionograma.
- c) fluxograma.
- d) diagrama de bolas.
- e) cronograma.

Questão 22

Pode-se afirmar que a fase de elaboração de um fluxograma, após os dados colhidos, deve ser escolhido o tipo de fluxograma a ser utilizado, é a de:

- a) relatório da análise.
- b) análise do fluxograma.
- c) comunicação.
- d) fluxogramação.
- e) coleta de dados.

Questão 23

Luís realizou uma apresentação para seu líder de algumas características que ele considerava fazer parte do sistema organizacional Adhocrático: como

- I. Amplitude de controle do supervisor é mais ampla. Maior confiança nas comunicações.
- II. Cargos generalistas, continuamente redefinidos por interação com outros indivíduos participantes da tarefa.
- III. Fatores motivadores e mobilizadores.
- IV. Alta centralização do processo de tomada de decisões, geralmente afeta aos níveis superiores.

Considerando os conceitos de organizações Adhocrático, é correto afirmar que:

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

Questão 24

O tipo de estrutura organizacional que é mais indicado quando a empresa desenvolve projetos/produtos, grandes e/ou pequenos, mas que se utilizam de diversas e complexas tecnologias, é:

- a) matricial.
- b) divisional.
- c) colegiada.
- d) funcional.
- e) linear.

Questão 25

Paulo realizou uma apresentação da estrutura organizacional de projetos, afirmando que essa deve conter quatro elementos principais:

- I. Apoio aos grupos de especialistas: facilidades tecnológicas dadas pela empresa aos vários grupos compostos de especialistas dos projetos.
- II. Gerência: cada gerente de projeto é um agente unificador do mesmo com respeito a cronogramas, recursos, pessoal, material, tecnologia e interfaces.
- III. Administração de rotinas: executar as atividades de relacionamento entre tarefas.
- IV. Pesquisa e desenvolvimento (planejamento a curto prazo): relacionamento com o progresso nas áreas de especialidades e com o desenvolvimento de planos emergenciais especificamente de curto prazo.

Considerando os conceitos de estruturas organizacionais, é correto afirmar que:

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

Questão 26

Durante uma atividade de rotina, em uma área de elevado risco operacional, um empregado não fez o uso do capacete, sendo que ele havia sido capacitado, orientado e ainda aceitou os termos de obrigação da utilização de equipamentos de proteção individual (capacete) para a realização da tarefa.

Para realização dessa atividade, o procedimento aceito como seguro requer a utilização de capacete (equipamento de proteção individual). Essa atitude pode se classificada como:

- a) condição insegura.
- b) fator pessoal de insegurança.
- c) ato pessoal.
- d) acidente.
- e) ato inseguro.

Questão 27

Mariana atua no setor de atendimento ao cliente de uma organização. Durante o relato de um atendimento para o seu líder, ela enfatizou o lado positivo e minimizou os problemas enfrentados. Esse tipo de barreira à comunicação é definido como:

- a) desatenção.
- b) filtragem.
- c) emoções.
- d) ruído.
- e) percepção.

Questão 28

Durante o atendimento de um cliente afetado emocionalmente, Joana, que é capacitada para esse tipo de situação, utilizou uma dimensão da inteligência emocional que é a capacidade de entender as emoções dos outros e de ver as coisas a partir da perspectiva deles. Pode-se afirmar que essa dimensão é:

- a) habilidades sociais.
- b) autoconsciência.
- c) autogestão.
- d) automotivação.
- e) empatia.

Questão 29

Matheus foi promovido para o cargo de assistente administrativo. Um dos fatores associados ao seu bom desempenho foi a sua iniciativa.

A iniciativa pode ser considerada uma situação em que coexistem a espontaneidade, a objetividade e a responsabilidade. A espontaneidade é:

- a) a visão da realidade externa fortemente envolvida pelas emoções do indivíduo.
- b) a capacidade de perceber as coisas e atuar sem envolvimento emocional.
- c) manter um estado interno de disponibilidade e flexibilidade tal que permita à pessoa adequar-se, rapidamente, aos estímulos e produzir respostas que sejam, ao mesmo tempo, prontas e corretas, tanto do ponto de vista da realidade interna como externa da empresa.
- d) uma atitude mental de lutar com persistência para alcançar um objetivo, levando em conta a realidade objetiva e a realidade emocional do indivíduo.
- e) a atitude mental de não esperar que venha de fora uma solução para a situação, mas contar consigo mesmo e com a sua atuação para a resolução das situações que se criarem.

Questão 30

Durante a movimentação de cargas em uma organização, ocorreu um acidente envolvendo um empregado. O acidente teve como classificação a perda total da capacidade para o trabalho durante o dia do acidente ou que se prolongue por um período menos que 1 ano. Pode-se afirmar que o acidente foi classificado como:

- a) sem afastamento.
- b) com afastamento, incapacidade permanente parcial.
- c) com afastamento, incapacidade total permanente.
- d) sem afastamento, incapacidade permanente parcial.
- e) com afastamento, incapacidade temporária.

PROCESSO/QUALIDADE

Questão 31

Orlando atua como consultor empresarial na área de gerenciamento de desempenho de processos. Durante a realização de uma consultoria em uma empresa, ele relata que para ter uma boa estrutura de gerenciamento de processos devem existir métricas bem elaboradas e que sejam capazes de prover suporte à criação de indicadores de problemas organizacionais, como:

- I. Os indicadores de resultados monitoram a causa antes do efeito e caracterizam-se pela possibilidade de alterar o curso para o alcance de um resultado.
- II. Os indicadores direcionadores monitoram o efeito e não permitem mais alterar um resultado.
- III. Uma estrutura balanceada de indicadores deve incluir indicadores direcionadores e de resultados.

Considerando os fundamentos do gerenciamento de desempenho de processos, é correto afirmar que:

- a) I e II estão corretas;
- b) apenas a I está correta;
- c) apenas a II está correta;
- d) apenas a III está correta;
- e) I, II e III estão corretas;

Questão 32

Quando se trata do assunto qualidade no âmbito das organizações, é comum encontrarmos erros de conceitos envolvendo a aplicação dos termos controle de qualidade e gestão da qualidade total (TQM). Considerando as diferenças existentes entre TQM e Controle da qualidade, pode-se afirmar que:

- a) o controle da qualidade é mais amplo do que a TQM (gestão da qualidade total), porque leva todos da organização a darem ênfase à melhoria da qualidade.
- b) no controle da qualidade diversos departamentos são responsáveis pela qualidade do produto, não ficando somente restrito ao departamento de operações.
- c) o foco no controle de qualidade não recai sobre a aceitação ou rejeição do produto, mas sobre a melhoria contínua.
- d) na TQM (gestão da qualidade total), se os produtos não atenderem às exigências de qualidade, é realizada uma ação corretiva ou eles são rejeitados.
- e) com a TQM (gestão da qualidade total), a qualidade é determinada pelo cliente.

Questão 33

No conceito de BPM (gerenciamento de processos de negócio), um processo de negócio é um trabalho que entrega valor ou apoia/gerencia outros processos. O processo de negócio pode ser classificado em processos:

- a) primário, de compras e de gerenciamento.
- b) primário, de suporte e de gerenciamento.
- c) secundário, de compras e de suporte.
- d) secundário, de gerenciamento e de vendas.
- e) secundário, de compras e de vendas.

Questão 34

É comum nas organizações o uso de um documento de registro sucinto, em forma eminentemente narrativa, de ocorrências, fatos, resoluções e decisões de uma assembleia, sessão ou reunião. Geralmente é lavrada em livro próprio, o qual deve ser autenticado, tendo suas páginas rubricadas pela autoridade que redigiu os termos de abertura e de encerramento. Quando pertinente, deve ser assinada pelos presentes. Pode-se afirmar que esse documento é:

- a) memorando.
- b) ata.
- c) carta.
- d) relatório.
- e) parecer.

Questão 35

O ato escrito oficial em que há determinação, aviso, postura, citação, etc., o qual é afixado em lugares públicos, acessíveis aos interessados, ou publicado na imprensa oficial ou particular, denomina-se:

- a) ata;
- b) circular.
- c) comunicado.
- d) portaria.
- e) edital.

Questão 36

É a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, de igual hierarquia ou não. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna. Pode-se afirmar que esse documento é:

- a) circular.
- b) convocação.
- c) ofício.
- d) memorando.
- e) Ata

Questão 37

Rafael trabalha em uma organização no setor de gestão de documentos. Seu gestor solicitou a ele que elaborasse um manual de gestão de documentos. Foram aplicados nessa elaboração os seguintes conceitos:

I. Atestado é o documento lavrado por funcionário que tem fé pública (escrivão, tabelião, secretário, etc.), com a finalidade de comprovar ato ou assentamento constante de processo, livro ou documento pertencentes à repartição.

II. Requerimento é o documento pelo qual se dirige a uma autoridade pública para solicitar o reconhecimento de um direito ou a concessão de algo amparado pela lei.

III. Ofício destina-se a definir atribuições ou disciplinar trabalhos no âmbito de cada unidade administrativa, possuindo efeito meramente interno.

Considerando os conceitos de documentação, é correto afirmar que:

- a) I e II estão corretas;
- b) apenas a I está correta;
- c) apenas a II está correta;
- d) apenas a III está correta;
- e) I, II e III estão corretas.

Questão 38

Uma das ferramentas usualmente utilizada pelas organizações que mede o desempenho financeiro do atendimento ao cliente, dos negócios, do aprendizado e do crescimento da organização é o:

- a) EA (*Enterprise Architecture*).
- b) BSC (*Balanced Scorecard*).
- c) *Ebitda*.
- d) ROI.
- e) *Payback*

Questão 39

Arthur atua na implementação do BPM (gerenciamento de processos de negócio) na organização em que trabalha. O BPM implica um comprometimento permanente e contínuo da organização para o gerenciamento de seus processos, incluindo um conjunto de atividades pertencentes ao ciclo de vida BPM típico para processos com comportamento previsível. As atividades que compõem um ciclo de vida BPM típico são:

- a) planejamento, análise, desenho, implementação, monitoramento e controle e refinamento.
- b) planejamento, desenho, análise, monitoramento e controle e refinamento
- c) planejamento, implementação, monitoramento e controle e refinamento.
- d) análise, planejamento, desenho, implementação e controle e refinamento.
- e) análise, planejamento, desenho, implementação e monitoramento.

Questão 40

Alfredo está passando por dificuldades para realizar a implementação BPM (gerenciamento de processos de negócio). Durante um processo de consultoria, Alfredo realizou as seguintes afirmações:

I. A implementação de BPM é uma decisão operacional e não requer patrocínio da liderança executiva.

II. A implementação de BPM requer novos papéis e responsabilidades.

III. A tecnologia desempenha papel de liderança e não de apoio na implementação de BPM.

Considerando o conceito de gerenciamento de processos de negócio (BPM), é correto afirmar que:

- a) I e II estão corretas;
- b) apenas a I está correta;
- c) apenas a II está correta;
- d) apenas a III está correta;
- e) I, II e III estão corretas.