



CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE  
CADASTRO-RESERVA EM CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR  
EDITAL Nº 1 DO CONCURSO PÚBLICO 1/2021 – CFQ - NORMATIVO

106 – ANALISTA SUPERIOR  
ÊNFASE EM COMUNICAÇÕES

Tipo "A"

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
  - um caderno de questões das provas objetiva e discursiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas 1 (uma) alternativa correta, e 2 (duas) questões discursivas;
  - uma folha de respostas personalizada da prova objetiva; e
  - duas folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da folha de respostas da prova objetiva, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

*Ter fé é muito simples.*

- Verifique se estão corretas a numeração das questões e a paginação do caderno de questões, bem como a codificação da folha de respostas da prova objetiva e das folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Você dispõe de 5 (cinco) horas para fazer as provas objetiva e discursiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a leitura das instruções, a marcação da folha de respostas da prova objetiva e o preenchimento das folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Somente 1 (uma) hora após o início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas da prova objetiva, as folhas de texto definitivo da prova discursiva e o caderno de provas, bem como retirar-se da sala.
- Somente será permitido levar o caderno de questões das provas objetiva e discursiva 4 (quatro) horas após o início da prova.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de respostas da prova objetiva, devidamente assinada, e as folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de nenhum aparelho eletrônico ou de comunicação.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e (ou) apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um fiscal do IADES.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos na folha de respostas da prova objetiva e nas folhas de texto definitivo da prova discursiva. Caso haja algum dado incorreto, comunique ao fiscal.
- Leia atentamente cada questão e assinale, na folha de respostas da prova objetiva, uma única alternativa.
- A folha de respostas da prova objetiva e as folhas de texto definitivo da prova discursiva não podem ser dobradas, amassadas, rasuradas ou manchadas e nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- O candidato deverá transcrever, com caneta esferográfica de tinta preta, as respostas da prova objetiva para a folha de respostas e os textos definitivos da prova discursiva para as folhas de texto definitivo.
- A maneira correta de assinalar a alternativa na folha de respostas da prova objetiva é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: ●

## PROVA OBJETIVA

### CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 20

### LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 6

**Texto 1 para responder às questões 1 e 2.**

**Água e sabão: entenda a química que torna a lavagem de mãos tão eficaz**

<sup>1</sup> O sabão possui uma função emulsificante, que ajuda a unir água a gorduras, e, também, permite a remoção mecânica tanto da sujeira quanto de micro-organismos. Isso quer dizer que ele é capaz de unir moléculas que normalmente não ficariam unidas, agindo como ponte para que elas sejam carregadas pela água. Em tempos de <sup>4</sup> pandemia, o objetivo é tirar o máximo desses micróbios, como vírus, bactérias, fungos e protozoários, por exemplo, de circulação.

<sup>10</sup> “É por isso que essa é uma orientação dada para quem foi ao banheiro, vai preparar uma refeição ou tocar pessoas vulneráveis, independentemente de qualquer <sup>13</sup> pandemia”, ressalta o infectologista Jamal Suleiman, do Instituto de Infectologia Emílio Ribas. As moléculas de sabão têm duas “pontas”: uma hidrofílica, capaz de se <sup>16</sup> prender às moléculas de água, e outra hidrofóbica, que se une às moléculas de óleos, gorduras e sujeiras. Uma vez que se enxáguam a mão e outras partes do corpo, essa <sup>19</sup> combinação age como uma conexão entre as moléculas de água e de restos de vírus e sujeiras, carregando-as ralo abaixo.

<sup>22</sup> A função emulsificante faz com que o sabão grude na proteção do Coronavírus, rompendo-a. “As bactérias e boa parte dos vírus têm capas de gordura, chamadas de <sup>25</sup> membrana e envelope, respectivamente. A função dessa capa é proteger o micro-organismo do ambiente. O sabão rompe essa proteção, fazendo com que essas bactérias e <sup>28</sup> vírus morram”, explica Laura de Freitas, doutora em <sup>29</sup> biociências e biotecnologia na Unesp.

Disponível em: <<https://www.uol.br/tilt/noticias/>>.  
Acesso em: 5 mar. 2021, com adaptações.

### QUESTÃO 1

Com relação à tipologia e aos sentidos do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O primeiro parágrafo corresponde à introdução de um texto argumentativo, em que se apresenta um ponto de vista acerca da química entre a água e o sabão.
- (B) O texto apresenta características de texto argumentativo e injuntivo, visto que pretende convencer o leitor quanto à importância de lavar as mãos com água e sabão durante pandemias.
- (C) O texto é informativo, já que pretende apresentar informações a respeito da eficácia de se lavar as mãos com água e sabão.
- (D) O segundo e o terceiro parágrafos são narrativos e apresentam a fala de especialistas, personagens muito relevantes em pandemias.
- (E) O texto é descritivo, uma vez que objetiva pormenorizar o processo químico entre o sabão e a água e seus benefícios para a higiene.

### QUESTÃO 2

No que tange à pontuação, à ortografia e à concordância nos trechos “Uma vez que se enxáguam a mão e outras partes do corpo, essa combinação age como uma conexão entre as moléculas de água e de restos de vírus e sujeiras, carregando-as ralo abaixo.” (linhas de 17 a 21) e “A função dessa capa é proteger o micro-organismo do ambiente.” (linhas 25 e 26), assinale a alternativa correta.

- (A) No primeiro trecho, a vírgula inicial é obrigatória porque houve uma inversão na ordem direta do período.
- (B) No primeiro trecho, a forma verbal “enxáguam” estaria incorreta caso o termo “outras partes do corpo” fosse substituído por sua forma no singular.
- (C) No primeiro trecho, estaria incorreto utilizar, respectivamente, artigo definido masculino singular e feminino plural antecedendo “vírus” e “sujeiras”.
- (D) No segundo trecho, a expressão “dessa capa” deveria estar entre vírgulas por ser uma explicação.
- (E) No segundo trecho, a grafia da palavra “micro-organismo” pode ser corretamente substituída por **microorganismo**, **microrganismo** e **micr'organismo**.

Área livre

## Texto 2 para responder às questões 3 e 4.

### Duas cientistas ganham Nobel de Química por trabalho relacionado à genética

<sup>1</sup> (7/10/2020) Duas cientistas ganharam o Prêmio Nobel de Química por um trabalho relacionado à genética. A americana Jennifer Doudna e a francesa Emmanuelle Charpentier desenvolveram uma técnica de edição genética que permite alterar o DNA de animais, de plantas e de microrganismos com exatidão. A pesquisa contribuiu para novos tratamentos de câncer e para a cura de doenças hereditárias. É a primeira vez que duas mulheres dividem o Prêmio Nobel.

<sup>10</sup> As cientistas se conheceram em um café durante um congresso científico em Porto Rico. As conversas renderam a ideia de desenvolverem juntas um novo antibiótico, mas acabaram criando uma ferramenta que, em 2012, teve impacto revolucionário nas ciências da vida. Foi assim que a academia sueca descreveu o trabalho das duas pesquisadoras.

Em seus laboratórios na Alemanha e nos Estados Unidos da América, elas desenvolveram o sistema CRISPR, uma maneira de mudar, de editar o código genético, aquele conjunto de informações que dão as características de uma pessoa e também de muitas de nossas doenças. Essas informações estão contidas no DNA, que fica dentro das células e tem o formato que parece uma escada em caracol ou um trilho de trem. A técnica criada pelas pesquisadoras permite editar esse DNA com precisão, tirar uma parte e emendar as pontas, ou até mesmo substituir a parte que gera doenças e trocar por outra.

Antes do sistema CRISPR, fazer edição genética era algo caríssimo, difícil e muito sujeito a erros. Mas a ferramenta criada pelas ganhadoras do Nobel de Química mudou isso de forma radical. Hoje, o CRISPR é utilizado em laboratórios de pesquisa no mundo inteiro como uma ferramenta capaz de ajudar em futuros tratamentos de doenças como o câncer, fortalecer o sistema imunológico ou desligar partes do DNA responsáveis por doenças hereditárias. O Centro de Pesquisas sobre o Genoma na Universidade de São Paulo usa o CRISPR.

Disponível em: <<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/>>. Acesso em: 28 fev. 2021 (fragmento), com adaptações.

## QUESTÃO 3

No que se refere à compreensão e interpretação do texto apresentado, assinale a alternativa correta.

- (A) As duas cientistas citadas no texto ganharam o Prêmio Nobel de Química pelo desenvolvimento de um novo antibiótico em 2012.
- (B) O sistema CRISPR, desenvolvido pelas mencionadas cientistas, consiste em uma técnica eficiente também no auxílio ao tratamento vindouro de certas doenças.
- (C) O sistema CRISPR destina-se especificamente ao tratamento de diversos tipos de câncer.
- (D) A técnica aludida foi apresentada pelas pesquisadoras em um congresso científico em Porto Rico.
- (E) Segundo o texto, o sistema CRISPR foi resultado de uma parceria entre a Alemanha, os Estados Unidos da América e o Centro de Pesquisas sobre o Genoma na Universidade de São Paulo.

## QUESTÃO 4

A respeito do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Na linha 11, é correto substituir a forma verbal “renderam” por **conquistaram**, mantendo-se assim o sentido da informação apresentada.
- (B) Em “mas acabaram criando uma ferramenta” (linhas 12 e 13), a forma verbal sublinhada refere-se ao termo “As conversas” (linha 11).
- (C) Os vocábulos “hereditárias” (linha 8), “antibiótico” (linha 12) e “ciências” (linha 14) são acentuados segundo a mesma regra de acentuação gráfica.
- (D) No trecho “Hoje, o CRISPR é utilizado em laboratórios de pesquisa no mundo inteiro” (linhas 31 e 32), a vírgula empregada é obrigatória.
- (E) Em “relacionado à genética” (linha 2), é correto substituir o termo sublinhado por **com a**, mantendo assim a correção quanto à referida regência.

Área livre

**Texto 3 para responder às questões 5 e 6.**

**Vencedora do Nobel de Química cria teste para detectar a Covid-19 em cinco minutos**

(10/10/2020) Jennifer Doudna, vencedora do Prêmio Nobel de Química, desenvolveu um teste para detectar o vírus da Covid-19 em apenas cinco minutos. O teste é fundamentado na genética CRISPR, invenção que levou Doudna ao pódio do Nobel. A investigação foi desenvolvida em parceria com a Universidade da Califórnia, nos Estados Unidos da América.

O teste está em fase experimental e aguarda aprovação pela comunidade científica. No entanto, já captou a atenção de muitos pelas suas características: o novo teste é pequeno, portátil e pode ser usado por qualquer um, dispensando pessoal médico. Uma câmara de telemóvel é o suficiente para saber se está positivo ou negativo para a Covid-19. Além de todas as novidades, o teste também identifica a fase da infecção em que se encontra, sendo ela contagiosa ou não. (...)

Segundo a imprensa espanhola, esse teste pode ser uma alternativa ao atual utilizado para identificar o vírus da Covid-19, cujo resultado pode demorar até 48 horas, e até mesmo às análises sanguíneas.

Disponível em: <<https://www.cmjornal.pt/sociedade/>>. Acesso em: 3 mar. 2021. (fragmento), com adaptações.

**QUESTÃO 5**

No que tange à tipologia textual, o texto apresentado é

- (A) narrativo, pois conta uma sequência de fatos relativos à trajetória de Jennifer Doudna.
- (B) argumentativo, já que defende um ponto de vista relacionado aos testes mais eficazes para detectar a Covid-19.
- (C) descritivo, uma vez que trata da descrição detalhada da descoberta da genética CRISPR.
- (D) expositivo, tendo em vista o intuito de informar o leitor quanto à descoberta de um teste, ainda em fase experimental, rápido e prático para identificação do vírus da Covid-19.
- (E) injuntivo, em razão de disponibilizar orientações quanto à identificação rápida do vírus da Covid-19.

**QUESTÃO 6**

Quanto ao significado de vocábulos empregados no texto, considerando o sentido da informação, assinale a alternativa correta.

- (A) “detectar” (linha 2) = **olvidar**
- (B) “experimental” (linha 8) = **probatória**
- (C) “fundamentado” (linha 4) = **demonstrado**
- (D) “captou” (linha 9) = **dispersou**
- (E) “dispensando” (linha 12) = **admitindo**

Área livre

**RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO**

**Questões de 7 a 10**

**QUESTÃO 7**

Um ourives tem duas ligas: a liga A contém 35% de prata e a liga B contém 60% de prata. Quanto deve ser derretido de cada liga e combinado para obter 100 g de uma nova liga contendo 50% de prata?

- (A) 35 g da liga A e 60 g da liga B
- (B) 40 g da liga A e 50 g da liga B
- (C) 40 g da liga A e 60 g da liga B
- (D) 45 g da liga A e 50 g da liga B
- (E) 45 g da liga A e 60 g da liga B

**QUESTÃO 8**

Qual é a proposição que corresponde à negação da seguinte proposição: Todo engenheiro químico é bacharel em química?

- (A) Algum engenheiro químico não é bacharel em química.
- (B) Nenhum bacharel em química é engenheiro químico.
- (C) Nenhum engenheiro químico é bacharel em química.
- (D) Algum engenheiro químico é bacharel em química.
- (E) Todo engenheiro químico não é bacharel em química.

**QUESTÃO 9**

Suponha que, entre os membros da Câmara Técnica de Petróleo e Gás (CMPTG) de determinado Conselho Regional de Química (CRQ), a razão entre o número de homens e mulheres é  $\frac{5}{11}$ . Qual é a fração do total dos membros da CMPTG que representa o número de mulheres?

- (A)  $\frac{5}{16}$
- (B)  $\frac{16}{11}$
- (C)  $\frac{7}{16}$
- (D)  $\frac{7}{11}$
- (E)  $\frac{11}{16}$

**QUESTÃO 10**

Um professor de química dispõe de 6 substâncias químicas para realizar uma experiência com seus alunos. Ele solicita que, a cada aula de laboratório, eles misturem 2 substâncias distintas e anotem os resultados e as propriedades observadas, não devendo repetir a mistura das aulas anteriores. Se há uma única aula de laboratório por semana, em quantas semanas os alunos finalizarão a experiência, realizando todas as combinações possíveis?

- (A) 12
- (B) 20
- (C) 18
- (D) 15
- (E) 10

**LEGISLAÇÃO APLICADA AO CFQ**  
**Questões de 11 a 15**

### QUESTÃO 11

Com base no disposto na Constituição Federal acerca dos direitos e deveres individuais e coletivos, assinale a alternativa correta.

- (A) O direito de receber informações, de interesse coletivo ou geral, dos órgãos públicos não abarca limitações de ordem constitucional ou infralegal.
- (B) As associações podem ser compulsoriamente dissolvidas por decisão judicial, mesmo em caráter precário, como também podem ter a suas atividades suspensas em razão de decisão administrativa.
- (C) O contraditório e a ampla defesa são assegurados aos litigantes no âmbito de processos administrativos.
- (D) É vedada a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva.
- (E) A Constituição Federal garante a todos que residem no País, exceto estrangeiros, a inviolabilidade do direito à segurança e à propriedade.

### QUESTÃO 12

De acordo com o Decreto nº 85.877/1981, assinale a alternativa correta.

- (A) O exercício da profissão de químico não compreende o magistério.
- (B) O exame e o controle da poluição em geral e da segurança ambiental, quando causadas por agentes químicos e biológicos, são atividades privativas dos profissionais de química.
- (C) É exclusividade dos possuidores de diploma de químico industrial o exercício de atividades referentes a laboratórios de análises químicas de estabelecimentos metalúrgicos.
- (D) Os tratamentos em que se empreguem reações químicas controladas e operações unitárias, de águas para fins potáveis, industriais ou para piscinas públicas e coletivas, esgoto sanitário e de rejeitos urbanos e industriais não são privativos do químico.
- (E) Consideram-se privativas dos profissionais com currículo da engenharia química as atividades de estudo, planejamento, projeto ou especificações de equipamentos e instalações industriais na área de química.

### QUESTÃO 13

O processo administrativo, no âmbito da Administração Pública Federal, é regulado pela Lei nº 9.784/1999. Considerando o referido dispositivo legal, assinale a alternativa correta.

- (A) Os atos administrativos que decorram de reexame de ofício deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos.
- (B) Em regra, o ato de delegação de competência para edição de atos de caráter normativo deve ser publicado no diário oficial do respectivo ente federado.

- (C) Deve ser arguida a suspensão do servidor que atue no âmbito do processo administrativo e que tenha interesse indireto na matéria.
- (D) Inexiste previsão legal para aplicação de sanções de natureza pecuniária no bojo de processos administrativos.
- (E) O processo administrativo inicia-se de ofício, mas não a pedido do interessado.

### QUESTÃO 14

No que tange ao disposto no Código de Conduta Profissional (CCP) para os integrantes do quadro funcional do Conselho Federal de Química (CFQ), assinale a alternativa correta.

- (A) As condutas que violem o CCP podem sofrer as seguintes sanções: recomendação referente à conduta adequada, advertência, censura ética e suspensão.
- (B) As dúvidas acerca da aplicação do CCP ou as hipóteses de casos omissos são dirimidas exclusivamente pela Controladoria-Geral da União.
- (C) O CCP é inaplicável aos terceirizados e aos estagiários que prestem serviços no CFQ.
- (D) Desde que devidamente identificado, qualquer cidadão é parte legítima para representar perante a Comissão de Ética do CFQ a respeito de violação a dispositivo do CCP.
- (E) O colaborador do CFQ tem o dever de divulgar informações relativas aos trabalhos desenvolvidos pelo órgão, mesmo sem a prévia autorização da autoridade competente.

### QUESTÃO 15

Com base na Lei nº 2.800/1956, que criou os Conselhos Federal e Regionais de Química e dispõe acerca do exercício da profissão de químico, assinale a alternativa correta.

- (A) Os brasileiros naturalizados não podem compor o Conselho Federal de Química (CFQ).
- (B) Os Conselhos Regionais de Química têm por atribuição fiscalizar o exercício da profissão e são dotados de autonomia administrativa e patrimonial.
- (C) O CFQ pode cobrar taxas para substituição de carteira profissional, apesar de a expedição desse documento ser isenta de qualquer cobrança.
- (D) Compete unicamente ao CFQ expedir a carteira profissional dos químicos.
- (E) O conselheiro regional que faltar a três sessões consecutivas, mesmo com justificção, perderá imediatamente o mandato.

Área livre

**GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE**  
**Questões de 16 a 18**

**QUESTÃO 16**

O Decreto nº 8.420/2015 regulamenta a Lei nº 12.846/2013, que dispõe acerca da responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. No que concerne às competências da Controladoria-Geral da União (CGU), referentes ao Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) e aos acordos de leniência previstos no referido decreto, assinale a alternativa correta.

- (A) No âmbito do Poder Executivo federal, a CGU possui competência concorrente para instaurar o PAR e competência exclusiva para julgar o PAR.
- (B) No âmbito do Poder Executivo federal, a CGU possui competência exclusiva para avocar os processos instaurados para exame de sua regularidade ou para corrigir-lhes o andamento, cabendo à autoridade máxima do órgão de origem a aplicação da penalidade administrativa cabível.
- (C) Compete à CGU instaurar, apurar e julgar PAR pela prática de atos lesivos à Administração Pública estrangeira.
- (D) A CGU celebrará acordos de leniência no âmbito do Poder Executivo federal, exclusivamente nos casos de atos lesivos contra a Administração Pública brasileira.
- (E) A CGU deverá firmar memorando de entendimentos com a pessoa jurídica proponente para formalizar a proposta e definir os parâmetros do acordo de leniência, ouvido o Ministério Público federal.

**QUESTÃO 17**

*Compliance*, ou conformidade, pode ser definido como “um conjunto de medidas internas, adotadas por um determinado agente econômico, que permite a esse agente prevenir ou minimizar os riscos de violação às leis decorrentes de sua atividade ou detectá-los mais rapidamente, caso se concretizem”.

Disponível em: <<https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-do-cade/guia-compliance-versao-oficial.pdf>>.  
 Acesso em: 11 mar. 2021, com adaptações.

Acerca de *compliance*, assinale a alternativa correta.

- (A) Inexiste um modelo único de *compliance*, motivo porque um programa de *compliance* raramente abarcará a legislação pertinente a apenas um setor, sendo comum que os programas tratem simultaneamente de diversos aspectos e diplomas normativos.
- (B) Apesar de prejudicial ao valor e aos interesses da própria empresa, a adoção de programas de *compliance* beneficia terceiros, entre eles investidores, consumidores e parceiros comerciais, na medida em que garante que os mercados permaneçam competitivos, previne a ocorrência de infrações e os danos delas resultantes.
- (C) A conscientização promovida pelos programas de *compliance* permite que os funcionários identifiquem sinais de infrações legais nas companhias em que trabalham, mas previne que o façam em relação a outras organizações, como concorrentes, fornecedores, distribuidores ou clientes.

- (D) Entre as vantagens dos programas de *compliance*, está a possibilidade de identificação antecipada de problemas, permitindo-se que a empresa infratora firme acordos com as autoridades, sejam de leniência ou não, que podem implicar substancial elevação da pena, vedada a imunidade na esfera criminal para pessoas físicas.
- (E) Os programas de *compliance* concorrencial e de anticorrupção, previstos em diplomas legais distintos, devem ser administrados por áreas diferentes da companhia, uma vez que a integração de áreas gera ineficiências na correta fiscalização e prejudica a apuração de infrações.

**QUESTÃO 18**

A governança não se confunde e nem se restringe ao governo (a organização do setor público responsável pela direção política do Estado). É o processo de direção e controle que ocorre quando o governo dirige politicamente o Estado, assim como quando as empresas dirigem seus empregados ou os parceiros de uma rede fixam regras de deliberação e implementação de suas decisões.

Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/>>.  
 Acesso em: 12 mar. 2021, com adaptações.

Em relação à governança corporativa, bem como à gestão de riscos, assinale a alternativa correta.

- (A) A governança corporativa ou das sociedades é o sistema pelo qual as sociedades empresariais, civis e públicas são dirigidas e controladas, com a finalidade de promover valor aos proprietários (*shareholder*) e (ou) às partes interessadas (*stakeholders*) e assegurar a sua sustentabilidade, não abrangendo procedimentos para tomada de decisão ou a definição dos meios para alcançar os objetivos e os instrumentos para controlar o desempenho.
- (B) É dever do principal *shareholder* ou *stakeholder* supervisionar completamente o agente (gestor), motivo por que os riscos de agência (ou seja, estratégias oportunistas podem ser adotadas pelo agente em detrimento do interesse do principal) e os custos de agência (ou seja, custos relativos à supervisão dos agentes pelos principais, a prestação de contas dos agentes aos principais e a assimilação das perdas residuais que ainda resultarem das atitudes oportunistas não mitigadas) não são inerentes a essas relações, sendo observados apenas em instituições públicas (especialmente nos Poderes Executivo e Legislativo).
- (C) Um sistema eficiente de gestão de riscos reduz a zero a ocorrência de eventos que afetam a realização ou o alcance dos objetivos da empresa e, por isso, é dever da sociedade, pública ou privada, imprimir esforços para reduzir a tolerância a risco de seus gestores.
- (D) Governança corporativa e gestão de riscos são conceitos distintos e que não se comunicam, uma vez que a preocupação primordial da governança corporativa está na proteção do interesse das partes interessadas (*stakeholders*), e o objetivo principal da gestão de riscos é a proteção de valor interno à companhia e a seus proprietários (*shareholders*).
- (E) A gestão de riscos é o processo que trata dos riscos e das oportunidades que afetam a criação, a destruição ou a preservação de valor nas organizações, sendo que a premissa inerente ao gerenciamento de riscos é a de que a instituição, seja pública, seja corporativa, existe para gerar valor às partes interessadas (*stakeholders*).

**ATUALIDADES**  
**Questões 19 e 20**

**QUESTÃO 19**

Apenas 3,4% da população do Distrito Federal (DF) residem na área rural. Desde a década de 1999, o produto interno bruto (PIB) de Brasília está entre os primeiros no *ranking* e atualmente é o terceiro do País, se comparado aos municípios brasileiros (o primeiro é São Paulo, seguido do Rio de Janeiro), e o oitavo se comparado aos estados, fato que mostra a potencialidade econômica e, ao mesmo tempo, a necessidade de inovação e de mudanças de políticas e gestão para que esse potencial seja refletido em desenvolvimento e redução das desigualdades sociais.

Disponível em: <<http://codesedf.org.br/arquivos/>>.  
Acesso em: 10 mar. 2021, com adaptações.

Em relação aos aspectos políticos, econômicos e sociais relativos ao DF, assinale a alternativa correta.

- (A) Entre as unidades da federação brasileira, o DF é a que apresenta o menor coeficiente Gini, quando se trata de desigualdade de distribuição de renda.
- (B) O crescimento demográfico no DF recuou logo após o tombamento de Brasília como Patrimônio Cultural da Humanidade pela Unesco, em 7 de dezembro de 1987, e foi um fator importante para a preservação da vegetação do cerrado, principalmente nas regiões administrativas.
- (C) A Estrutura Administrativa tornou-se, em 2020, a região administrativa (RA) do DF com o maior número de habitantes, superando a RA do Plano Piloto.
- (D) A concentração de investimentos, ao longo do tempo, na região conhecida como Plano Piloto, reforçou as desigualdades sociais atualmente existentes entre a região administrativa I (RA I) e as demais RAs do DF.
- (E) Quando se sai dos limites do DF e abarca-se o conjunto da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), as desigualdades sociais são imperceptíveis, quando comparadas com a região do Plano Piloto.

**QUESTÃO 20**

A Covid-19 intensificou mudanças que estavam ocorrendo de forma ainda muito lenta. Profissionais trocaram os respectivos escritórios em áreas bem conectadas pelo *home office* em áreas mais afastadas dos grandes centros, ou seja, nas próprias residências. As empresas que adotaram o modelo de trabalho em *home office* podem destacar a (o)

- (A) aumento dos custos operacionais.
- (B) simplificação dos processos com o auxílio de ferramentas tecnológicas.
- (C) inviabilização de treinamentos de novos colaboradores.
- (D) insatisfação geral dos trabalhadores e dos gestores das empresas em *home office*.
- (E) impossibilidade de controlar o horário e a qualidade do serviço do colaborador.

Área livre

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**  
**Questões de 21 a 50**

**QUESTÃO 21**

Além das trocas de informações, a interatividade proporciona aos interagentes, pessoas envolvidas no processo comunicacional, uma nova possibilidade: a saída de sua zona de conforto, ou apenas ponto de recepção de conteúdo, abrindo as portas para o processo de produção. Assim, os chamados receptores, por meio da interatividade, deixam seu papel passivo na produção e no consumo de informações, passando também a produtores.

GOBBI, Cristina, M.; BERNARDINI, G. Interatividade: um conceito além da internet. *Revista GEMInS*, v. 4, n. 2, p. 42-56, 15 dez. 2013, com adaptações.

Com base nesse texto e na função social das mídias comunicacionais interativas, assinale a alternativa correta.

- (A) Interação ou interatividade é a possibilidade de o público dialogar com o produtor do conteúdo na comunicação.
- (B) A simples criação e o gerenciamento de contas e páginas nas redes sociais, em si, impossibilita uma era da comunicação política.
- (C) O *site* Twitter é uma via de mão única e facilita a comunicação das figuras públicas com a sociedade, por não possuir intermediários.
- (D) Os meios de comunicação de massa oferecem menos possibilidades de interação em relação às mídias digitais.
- (E) Entre os meios de comunicação jornalísticos, pode-se citar apenas o jornal impresso como uma mídia sem interatividade.

**QUESTÃO 22**

No que se refere às técnicas e às práticas da produção jornalística, assinale a alternativa correta.

- (A) Uma reportagem necessita, entre as etapas de concepção, investigação do contexto, estruturação de pauta, entrevistas detalhadas e texto claro.
- (B) Nota é toda publicação que não tem aspas.
- (C) A pauta é a estrutura da notícia; geralmente é pensada após recolher ou gravar as informações necessárias.
- (D) Os vídeos destinados à televisão e às plataformas digitais seguem os mesmos padrões de formato e roteiro por possuírem a mesma natureza audiovisual.
- (E) É recomendável que o repórter seja o editor da sua própria matéria.

Área livre

## QUESTÃO 23

A situação atual da imprensa de saúde é o ponto culminante de uma evolução muito rápida e ainda em processo de mudança. Foi no ano de 1978 que o *The New York Times* criou uma seção de ciência, o primeiro suplemento no qual eram publicadas especificamente notícias relativas aos avanços médicos. Essa ideia se globalizou e começaram a surgir, nos jornais de todo o mundo, páginas especializadas semanais nas quais, com tempo, espaço e dose de reflexão maior do que o habitual, médicos e jornalistas abordavam temas de saúde.

TABAKMAN, R. *A saúde na mídia: medicina para jornalistas, jornalismo para médicos*. Summus Editorial, 2013, com adaptações.

A mídia tem um papel social relevante na difusão de conhecimentos relacionados à ciência. Quanto à responsabilidade social da mídia, assinale a alternativa correta.

- (A) Com o advento da internet e a centralização da informação das mídias tradicionais, criaram-se espaços onde os receptores pudessem produzir e compartilhar informações de forma mais democrática e fidedigna.
- (B) O jornalismo médico inclui uma categoria específica focada na doença.
- (C) As *fake news* são notícias criadas sem intermédio de comunicadores.
- (D) As redes sociais acabaram com o poder dos meios de comunicação tradicionais sob a opinião pública.
- (E) Os conceitos de noticiabilidade para médicos e jornalistas são diferentes.

## QUESTÃO 24

Em relação aos fenômenos da comunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) O acontecimento midiático e o fato jornalístico coincidem.
- (B) A notícia é a narração de um fato, enquanto o acontecimento é a percepção do fato em si ou da notícia.
- (C) O jornalismo é o real em si.
- (D) A mídia, de forma geral, está preocupada em retratar a realidade.
- (E) Os critérios de noticiabilidade são os mesmos nos veículos das mídias tradicionais.

## QUESTÃO 25

Na prática, o método tem por objetivo final preparar porta-vozes responsáveis por representar a comunicação oficial das organizações, para encarar os profissionais de imprensa em entrevistas, eventos ou, até mesmo, em encontros pessoais. Afinal, para se pronunciar com precisão, são necessários conhecimentos técnicos, a fim de eliminar qualquer espaço para margem de interpretações por parte da mídia.

Disponível em: <<https://www.comunique-se.com.br/>>. Acesso em: 23 jan. 2021, com adaptações.

O texto faz referência ao processo de

- (A) entrevista.
- (B) pré-produção.
- (C) *media training*.
- (D) decupagem.
- (E) roteiro para mídia.

## QUESTÃO 26

É utilizado, originalmente, para envio de informações aos jornalistas. Com as novas configurações da assessoria de imprensa, sofre adaptações e é usado para atingir outros públicos, como usuários de redes sociais, clientes, cidadãos e também influenciadores digitais.

O enunciado refere-se a

- (A) *release*.
- (B) *lead*.
- (C) *clipping*.
- (D) VT.
- (E) nota.

## QUESTÃO 27

O jornalismo de mídias sociais pode definir-se como as novas formas e fórmulas para exercer o jornalismo mediante o uso dos novos meios e sua divulgação em redes sociais como Facebook e Twitter, que intervêm na atuação dos jornalistas, dos meios de comunicação e a participação da audiência, dentro de ambientes digitais interconectados, com a informação circulando em alta velocidade (MARTÍNEZ-GUTIERREZ, 2013, p.166, tradução nossa).

Disponível em: <<https://eprints.ucm.es/id/eprint/24592/1/T35106.pdf>>. Acesso em: 23 jan. 2021, com adaptações.

No que se refere à produção de notícias e às mídias sociais, assinale a alternativa correta

- (A) As organizações devem evitar o uso de redes sociais, pois esse meio não traz credibilidade ao público externo.
- (B) Em *sites* de redes sociais como Facebook, Instagram e Whatsapp, os algoritmos personalizam o conteúdo dos usuários a partir de suas preferências e do conteúdo que é visualizado na *web*.
- (C) As transformações da *web* atingiram mais a forma de noticiar do que as práticas jornalísticas.
- (D) O Snapchat é o aplicativo pioneiro na publicação de mensagens permanentes em formato de texto, sendo também o único essencialmente com essa lógica de funcionamento.
- (E) Reverberações das notícias podem ser notadas no item "*trending topics*" do Twitter.

Área livre



## QUESTÃO 28

Na abertura de um evento do Conselho Federal de Química, a mesa foi composta pelo presidente, pelo vice-presidente e pela primeira secretária, além do governador do Distrito Federal e de dois secretários de governo. Seus lugares à mesa foram anunciados seguindo uma ordem específica, com base em uma hierarquia, e disposta na legislação, que recebe o nome de

- (A) cerimonial.
- (B) etiqueta.
- (C) protocolo.
- (D) precedência.
- (E) nominata.

## QUESTÃO 29

Ao elaborar uma matéria para o portal do Conselho, buscando fazer referência a uma legislação que impacta a área da química, e também a uma notícia publicada por um grande portal, devem ser utilizados *links* que redirecionem a essas fontes. Esse processo, que aprofunda e dinamiza a leitura, é conhecido como

- (A) *press release*.
- (B) fechamento.
- (C) hipertextualidade.
- (D) pirâmide invertida.
- (E) *clipping*.

## QUESTÃO 30

Há um conceito nas teorias da comunicação que responde à pergunta de quais acontecimentos são considerados suficientemente interessantes, significativos e relevantes para serem transformados em notícia, fundamentado em critérios substantivos, relativos ao produto e ao meio de comunicação, entre outros. Esse conceito recebe o nome de

- (A) métricas de audiência.
- (B) valor-notícia.
- (C) *agenda-setting*.
- (D) *gatekeeper*.
- (E) rotina produtiva.

## QUESTÃO 31

Após a realização de um evento do Conselho, foram recebidas várias fotografias tiradas por um membro da equipe de comunicação. Contudo, as fotografias não estavam tratadas e precisaram passar por um *software* de edição, tarefa que demandou alguns dias de trabalho, mas trouxe um resultado satisfatório. Nesse tipo de *software*, podem-se encontrar funções de tratamento de fotos, tais como

- (A) compressão, balanço de branco e equalização.
- (B) saturação, matiz e brilho.
- (C) realce, velocidade de reprodução e nitidez.
- (D) corte, adição de filtros e desassociação.
- (E) sombras, refino de arestas e *fade out*.

## QUESTÃO 32

Em decorrência de uma nova resolução que altera atribuições dos técnicos industriais, o Conselho resolveu elaborar uma cartilha explicativa, que será enviada para os Conselhos Regionais e outros órgãos parceiros. Após ser escrita, revisada e diagramada, a cartilha foi enviada para uma gráfica. Qual deve ser o padrão de cores do arquivo enviado para impressão?

- (A) RGB
- (B) Pantone
- (C) RJ45
- (D) CMYK
- (E) Saturação máxima

## QUESTÃO 33

Uma boa política de comunicação organizacional integrada envolve a união de diferentes ramos da comunicação, presentes em diferentes departamentos e voltados para diferentes públicos-alvo. Alguns desses ramos são a endocomunicação, a comunicação administrativa e a mercadológica, representados, respectivamente, pelas instâncias de

- (A) comunicação interna, comunicação oficial e *marketing*.
- (B) relações públicas, comunicação interna e financeiro.
- (C) jurídico, recursos humanos e *marketing*.
- (D) recursos humanos, comunicação interna e financeiro.
- (E) assessoria, recursos humanos e contabilidade.

## QUESTÃO 34

Quais dessas ferramentas e (ou) plataformas são importantes para uma boa estratégia de *marketing* de conteúdo?

- (A) *Lead*, *design* e análise de tráfego.
- (B) CRM, impresso e ligações de prospecção.
- (C) CEO, métricas e redes sociais.
- (D) ROI, *blog* e disparo massivo de *e-mails*.
- (E) SEO, *e-mail* e *blog*.

## QUESTÃO 35

Para a abordagem neoclássica da administração, toda e qualquer organização formal deve ser administrada a partir de quatro funções básicas: planejar, organizar, dirigir e controlar. Com base nessa abordagem, assinale a alternativa correspondente às ações que devem ser tomadas pelos gestores no exercício da função de organizar.

- (A) Antecipar cenários otimistas, realistas ou pessimistas.
- (B) Definir o que será feito, como será feito e quem será responsável pela execução do que será feito.
- (C) Delegar, acompanhar, cobrar e motivar a equipe da organização.
- (D) Acompanhar os dados e os relatórios, e avaliar as *performances* dos profissionais envolvidos na execução das atividades.
- (E) Garantir que o pessoal da organização consiga desenvolver o trabalho de forma eficaz.

### QUESTÃO 36

Com base no diagrama de Nemoto, assinale a alternativa que apresenta a função da direção de uma organização em cenários adversos.

- (A) Estabelece metas para corrigir a situação atual.
- (B) Conduz as análises das anomalias, atacando as causas imediatas.
- (C) Elimina as anomalias crônicas, atuando nas causas fundamentais.
- (D) Verifica diariamente as anomalias no local de ocorrência.
- (E) Relata as anomalias.

### QUESTÃO 37

Quanto às ferramentas usadas pela gestão da qualidade e suas respectivas definições, assinale a alternativa correta.

- (A) Gráfico de Pareto é um gráfico quantitativo que exibe a frequência com que uma amostra de dados ocorre.
- (B) Matriz SWOT é o estudo dos ambientes externos e internos da organização.
- (C) Checklist é a representação gráfica do caminho de um processo.
- (D) Diagrama de Ishikawa indica as causas raízes de um problema por meio da análise dos fatores que envolvem a execução do processo.
- (E) Diagrama de dispersão é um tipo de gráfico utilizado para mensurar a variação de erros de determinado processo.

### QUESTÃO 38

Qual é o passo inicial do processo de administração estratégica?

- (A) Estabelecimento da diretriz organizacional
- (B) Controle estratégico
- (C) Implementação de estratégias
- (D) Análise do ambiente organizacional
- (E) Formulação da estratégia

### QUESTÃO 39

No contexto da gestão estratégica empresarial, os objetivos fornecem a fundamentação para o planejamento, a organização, a motivação e o controle. Sem um objetivo, a organização pode perder o rumo e fracassar. A respeito desse assunto, assinale a alternativa que corresponde a característica de um objetivo eficaz.

- (A) É genérico.
- (B) Demanda pouco esforço.
- (C) É atingível.
- (D) É rígido.
- (E) É inumerável.

Área livre

### QUESTÃO 40

Existem diversos fatores que podem interferir no processo de implementação da gestão estratégica, e a resistência a mudanças é um desses fatores. Um componente que pode interferir na execução de mudanças é a chamada cultura organizacional. No que se refere à cultura organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Representa comportamentos, atitudes e crenças individuais e grupais em um ambiente de trabalho.
- (B) Diz respeito aos comportamentos implícitos dos indivíduos.
- (C) São princípios que motivam e regulam o comportamento dos indivíduos.
- (D) Representa a razão de existir de uma organização.
- (E) Invariavelmente se orienta para ampliação de ganhos e de benefícios grupais e para a manutenção do *status quo*.

### QUESTÃO 41

Em uma organização, a função de operações é realizada por colaboradores responsáveis pela produção de bens ou serviços oferecidos ao público. Essa função tem uma grande importância na gestão estratégica, uma vez que frequentemente é responsável pela maior parte dos recursos consumidos pela empresa. Uma decisão estratégica importante relativa à função de operações está relacionada com o posicionamento de mercado. Acerca desse tema, assinale a alternativa que melhor define as decisões de posicionamento.

- (A) Representa a decisão de localização das unidades fabris.
- (B) Estabelece o nível de engajamento requerido dos colaboradores da organização.
- (C) Representa a mercadoria ou o produto que será ofertado ao mercado.
- (D) Define o público-alvo do produto ou serviço.
- (E) Estabelece a importância que a função de operações dará a características específicas do produto ou serviço, para obter maior vantagem competitiva.

### QUESTÃO 42

Com base na norma ISO 9.000, assinale a alternativa que apresenta o princípio de liderança da alta administração para gestão da qualidade.

- (A) Promover a reengenharia de processos.
- (B) Inovar as estratégias de gestão.
- (C) Criar e manter o ambiente interno, no qual os colaboradores estejam empenhados em atingir os objetivos da organização.
- (D) Atender às necessidades atuais e futuras dos entes da cadeia de suprimentos.
- (E) Utilizar o método científico e ter visão sistêmica.

Área livre

### QUESTÃO 43

Uma boa estratégia para um processo de serviço depende, primeiramente e antes de tudo, do tipo e da quantidade de contato com o cliente. O contato com o cliente é até que ponto o cliente está presente, ativamente envolvido e recebe atenção pessoal durante o processo de serviço.

KRAJEWSKI, L. J.; RITSMAN, L. P.; MALHOTRA, M. K. *Administração de produção e operações*. 8. ed. São Paulo: Pearson, 2008 (e-book).

Em relação ao contato com o cliente, assinale a alternativa correspondente à variável de dimensão de contato em que um dos atributos é a impessoalidade.

- (A) Presença física
- (B) Atenção pessoal
- (C) Intensidade do contato
- (D) Método de entrega
- (E) O que é processado

### QUESTÃO 44

Assinale a alternativa que melhor corresponde a serviços de processo de posse.

- (A) Envolvem serviços prestados à pessoa, exigindo a presença física.
- (B) Consideram o cliente parte da criação do serviço.
- (C) Envolvem ações tangíveis com objetos físicos que geram valor ao cliente.
- (D) Exigem a opinião dos clientes para a sua execução.
- (E) Utilizam meios menos pessoais e com maior nível de automação.

### QUESTÃO 45

Considerando a matriz de contato com o cliente, assinale a alternativa que indica uma característica de um serviço prestado na linha de retaguarda (*back office*).

- (A) Pouca interação com os clientes e elevada complexidade.
- (B) Serviço altamente personalizável.
- (C) Trabalho complexo com muitas exceções.
- (D) Fluxos de trabalho flexíveis.
- (E) Trabalho de rotina facilmente compreensível pelos funcionários.

### QUESTÃO 46

Em relação ao atendimento ao público, assinale a alternativa que melhor corresponde a um fator de qualidade.

- (A) Dimensão
- (B) Sabor
- (C) Tempo de espera
- (D) Usabilidade
- (E) Cheiro

Área livre

### QUESTÃO 47

O cliente pode se apresentar ao atendente, expondo sintomas e peculiaridades cotidianas manifestadas por fatores orgânicos ou externos, tais como dor, frio, sentimento de solidão em razão do distanciamento de sua família, temor, culpa, ansiedade; e por manifestações físicas, como nervosismo, sudorese, inquietação e expectativas em face dos resultados e sob a retomada de sua vida.

Disponível em: <<https://doi.org/10.5585/exacta.v10n3.3921>>. Acesso em: 10 mar. 2021, com adaptações.

Considerando esse texto, assinale a alternativa correspondente às atitudes que devem ser observadas para um atendimento humanizado.

- (A) Solicitud e respeito às diferenças
- (B) Tempo de resposta
- (C) Iluminação
- (D) Sistemas da informação eficientes
- (E) Pontualidade

### QUESTÃO 48

Com base no *Manual de Redação da Presidência da República*, a respeito do padrão ofício, assinale a alternativa correta.

- (A) O cabeçalho é centralizado e utilizado em todas as páginas do documento.
- (B) O texto do referido documento deve ser alinhado à margem esquerda da página.
- (C) Todas as palavras estrangeiras devem ser redigidas entre aspas.
- (D) No título, o vocábulo “Assunto”, seguido de dois-pontos, deve anteceder o termo que indica o teor do documento.
- (E) O fecho para autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou demais casos é “Respeitosamente”.

Área livre

## QUESTÃO 49

As habilidades empáticas representam atualmente um ativo indispensável para o desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais no ambiente organizacional. O gestor pode desenvolvê-las a partir do treinamento de quatro habilidades básicas: a habilidade de iniciar, manter e encerrar a conversação; a habilidade de fazer pedidos e de responder a pedidos; a habilidade de pedir a alguém para mudar o comportamento; e a habilidade de responder a críticas e fazer e receber elogios. Com base nesse assunto, assinale a alternativa que apresenta as características do desenvolvimento das habilidades de fazer pedidos e de responder a pedidos.

- (A) Desenvolve a capacidade de gerar reforçadores sociais que estimulam a ocorrência de comportamentos positivos.
- (B) Oferece aos indivíduos o senso de controle sobre a própria vida, uma vez que podem responder pelas respectivas decisões.
- (C) Facilita o desenvolvimento de relações duradouras por meio da troca respeitosa de informações com opiniões divergentes.
- (D) Propicia a escuta do ponto de vista do outro, evitando, assim, acusações desnecessárias.
- (E) Sugere “processos defensivos” ou de “proteção” para lidar com manifestações injustas de caráter ofensivo.

## QUESTÃO 50

A comunicação eficaz estabelece relacionamentos interpessoais eficazes no ambiente de trabalho. Nesse sentido, há quatro funções básicas da comunicação que se manifestam dentro da organização: a função de controle, a função de motivação, a função de expressão emocional e a função de informação. Quando um gestor se dedica a compartilhar a formulação de metas específicas, de propiciar trocas de *feedbacks* ao longo do processo e de reforçar o comportamento desejado, ele está exercendo prioritariamente a função da comunicação de

- (A) controle.
- (B) informação.
- (C) expressão emocional.
- (D) comunicação unilateral.
- (E) motivação.

Área livre

Área livre

**PROVA DISCURSIVA**

Orientações para a elaboração dos textos da prova discursiva.

- A prova é composta por 2 (duas) questões discursivas.
- A prova deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- As **folhas de texto definitivo** da prova discursiva não poderão ser assinadas, rubricadas e nem conter, em outro local que não o apropriado, nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova.
- A detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição de texto definitivo, acarretará anulação da prova do candidato.
- As **folhas de texto definitivo** são os únicos documentos válidos para a avaliação da prova discursiva.
- O candidato receberá 2 (duas) folhas de texto definitivo da **prova discursiva**, sendo uma para cada questão. As folhas de texto definitivo indicarão a qual questão pertencem: **Questão 1** ou **Questão 2**. O candidato deverá observar atentamente a correspondência entre questão e folha de texto definitivo, sob pena de ter a sua questão avaliada negativamente.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- A resposta de cada questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 30 (trinta) linhas.
- Inicie, impreterivelmente, o seu texto na linha identificada como número 1 na página inicial da folha de texto definitivo.
- O título é um elemento opcional na prova discursiva. Porém, se incluído, não será considerado no cômputo de linha escrita e não será avaliado em nenhum aspecto relacionado às competências da matriz de referência.

**QUESTÃO DISCURSIVA - 1**

Leia, com atenção, o texto a seguir.

*@cfquimica*

#CFQ | Conhecimento é indispensável para a nossa vida, assim como a química! Toda terça-feira e quinta-feira, postamos conteúdos da nossa série fixa #CuriosidadesDaQuímica para explicar a química em temas do nosso cotidiano. Tem uma sugestão de conteúdo? Alguma dúvida que a química pode explicar? Deixe nos comentários e continue nos acompanhando.

#QuímicaIndispensável

Disponível em: <<https://www.instagram.com/cfquimica/>>. Acesso em: 11 mar. 2021, com adaptações.

O *post* apresentado foi extraído da página do Instagram do Conselho Federal de Química (CFQ). Considerando a cultura digital e as mídias sociais enquanto vetores de difusão do conhecimento, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo contendo intenções para o planejamento de conteúdo das mídias sociais do CFQ. Aborde necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) a importância da presença digital nas organizações;
- b) técnicas da comunicação institucional para mídias sociais;
- c) linguagem e estratégia para cada plataforma; e
- d) interação com o público.

Área livre – folha de rascunho na página seguinte

## QUESTÃO DISCURSIVA - 2

**Leia, com atenção, o texto a seguir.**

Uma organização é constituída de diversos processos, sistemas, atividades, funções, métodos, objetivos e pessoas. A gestão da organização abrange todo esse complexo sistema. Não obstante, as pessoas são a engrenagem principal de tudo isso. Portanto, a gestão da qualidade pode ser entendida, antes de tudo, como a gestão de pessoas.

A gestão de pessoas não é uma tarefa que possa ser executada isoladamente, sendo necessário atribuir responsabilidades em diferentes dimensões. Nesse sentido, surgiram, ao longo dos anos, diferentes conceitos, ferramentas e sistemas muito úteis aos gestores.

PEARSON Education do Brasil. *Gestão da qualidade*. 1. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011 (e-book).

Considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo analisando os conceitos da Total Quality Management (TQM). Aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) a definição do sistema TQM;
- b) o objetivo de um sistema TQM;
- c) a implantação de um sistema de qualidade; e
- d) as principais dificuldades de implantação de um sistema TQM.

**Área livre – folha de rascunho na página seguinte**

PROVA APLICADA

## RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	

PROVA APLICADA

## RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	