



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

107 – ANALISTA SUPERIOR  
ÊNFASE EM GESTÃO DE PESSOAS

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**

1 (10/10/2020) Jennifer Doudna, vencedora do Prêmio  
 2 Nobel de Química, desenvolveu um teste para detectar o  
 3 vírus da Covid-19 em apenas cinco minutos. O teste é  
 4 fundamentado na genética CRISPR, invenção que levou  
 5 Doudna ao pódio do Nobel. A investigação foi desenvolvida  
 6 em parceria com a Universidade da Califórnia, nos Estados  
 7 Unidos da América.

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

17 Segundo a imprensa espanhola, esse teste pode ser  
 18 uma alternativa ao atual utilizado para identificar o vírus da  
 19 Covid-19, cujo resultado pode demorar até 48 horas, e até  
 20 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**

Quando 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 Estrutural 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**

Considerando que o absenteísmo é resultante da influência de múltiplos fatores que interagem na saúde do trabalhador, assinale a alternativa correta.

- (A) Em uma empresa, a equipe de gestão de pessoas não é responsável por ações que minimizem o absenteísmo.
- (B) Baixos salários, ou mesmo a falta de um plano de carreira, deixam o trabalhador descontente, entretanto não influenciam no absenteísmo.
- (C) Ambientes insalubres favorecem a elevação dos índices de absenteísmo.
- (D) Problemas pessoais não podem ser considerados um fator de elevação do absenteísmo no trabalho.
- (E) Considera-se absenteísmo todo e qualquer afastamento do trabalhador, incluindo gestação, prisão, luto e férias.

**QUESTÃO 22**

A saúde ocupacional é uma vertente da medicina, atuando dentro de empresas com os objetivos principais de prevenir doenças e acidentes de trabalho, assim como promover a saúde do trabalhador. Para alcançar esses objetivos, é necessário que a equipe de saúde ocupacional

- (A) participe diretamente das decisões gerais da diretoria da empresa.
- (B) tenha um profissional como membro eleito da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).
- (C) atenda a consultas clínicas de rotina na empresa, como vertente da medicina.
- (D) proponha estratégias de redução de gastos ao departamento de recursos humanos da empresa.
- (E) esteja em parceria constante com o departamento de recursos humanos da empresa.

**QUESTÃO 23**

A respeito da gestão, da composição e do dimensionamento do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), é correto afirmar que

- (A) a empresa que contratar outras para prestar serviços em seu estabelecimento pode constituir SESMT comum para assistência aos empregados das contratadas, sob gestão própria, desde que previsto em convenção ou acordo coletivo de trabalho.
- (B) independe do número total de empregados do estabelecimento.
- (C) as empresas que possuam mais de 50% de seus empregados em estabelecimentos ou setor com atividade cuja gradação de risco seja de grau superior ao da atividade principal deverão dimensionar o SESMT em função do menor grau de risco,
- (D) os profissionais integrantes do SESMT deverão sempre ser empregados contratados da empresa.
- (E) independe do risco da atividade principal.

## QUESTÃO 24

A Norma Regulamentadora (NR) nº 4 trata da obrigatoriedade do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) nas empresas. Conforme as diretrizes apresentadas nessa NR4, assinale a alternativa correta.

- (A) O SESMT é um serviço de saúde ocupacional e, portanto, integrado apenas por profissionais da saúde, devidamente qualificados.
- (B) Os profissionais que integram o SESMT não necessariamente devem garantir a aplicação de conhecimentos técnicos de engenharia de segurança e de medicina ocupacional no ambiente de trabalho.
- (C) A elaboração de planos de controle de efeitos de catástrofes, de disponibilidade de meios que visem ao combate a incêndios e ao salvamento e de imediata atenção à vítima deste ou de qualquer outro tipo de acidente não estão incluídos nas atividades dos profissionais do SESMT.
- (D) Ficará por conta exclusiva do empregador todo o ônus decorrente da instalação e manutenção do SESMT.
- (E) Compete aos profissionais integrantes do SESMT esclarecer e conscientizar os empregadores quanto a acidentes do trabalho e a doenças ocupacionais, não sendo as ações de prevenção de responsabilidade do SESMT.

## QUESTÃO 25

Com base no que dispõe a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943, no que se refere à distinção de sexo, o art. 5º afirma que

- (A) não se distingue trabalho realizado na casa do trabalhador ou nas dependências da empresa.
- (B) o valor do trabalho realizado precisa ter o mesmo valor de salário, independentemente de o trabalhador que o executa ser homem ou mulher.
- (C) os empregados domésticos realizam atividades de natureza não econômica.
- (D) o direito comum será fonte subsidiária do direito do trabalho.
- (E) as alterações de estrutura jurídicas na empresa deverão ser imediatamente comunicadas.

## QUESTÃO 26

Tem-se, no Brasil, que não pode haver distinção de salário por etnia, nacionalidade ou idade, como garantia da igualdade de tratamento e de oportunidades nas organizações de trabalho. Se o trabalhador sofrer qualquer tipo de discriminação e conseguir provar o ato mediante a Justiça do Trabalho, ele

- (A) terá direito ao pagamento das diferenças salariais devidas e receberá a multa no valor de 50% do limite máximo dos benefícios do RGPS.
- (B) será demitido por justa causa e perderá todos os direitos e benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS).

- (C) terá direito ao pagamento das diferenças salariais devidas e receberá a multa no valor de 100% do limite máximo dos benefícios do RGPS.
- (D) será demitido sem justa causa, mas perderá todos os direitos e benefícios do RGPS.
- (E) terá direito ao pagamento das diferenças salariais devidas e receberá o limite máximo dos benefícios do RGPS.

## QUESTÃO 27

[...] o seguro social, imposto por normas jurídicas emanadas do poder estatal, caracteriza uma intervenção do Estado na economia e na relação entre os particulares. E não é outra a função do poder estatal, senão a de assegurar o bem comum da sociedade a que serve. A ação estatal se justifica a partir da constatação de que as relações de trabalho estabelecem, em regra, cláusulas para vigorarem enquanto o trabalhador as pode executar. [...].

CASTRO, C. A. P. de; LAZZARI, J. B. *Manual de direito previdenciário*. 21. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro, 2018.

Acerca do tema relativo à previdência social no Brasil, assinale a alternativa correta.

- (A) O Estado é o ente social responsável por “garantir a segurança material para todos e buscar outros objetivos sociais”, guardando os interesses econômicos a serem desenvolvidos.
- (B) As normas ditadas pelo Estado não estabelecem obrigatoriedade de registro dos trabalhadores no regime de previdência social; eles mesmos é que podem tomar essa decisão.
- (C) Os direitos sociais estão descritos como direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988; assim, o “Estado não deve se manter inerte diante dos problemas decorrentes das desigualdades causadas pela conjuntura econômica e social.”
- (D) “Os fenômenos que levaram a existir uma preocupação maior do Estado e da sociedade com a questão da subsistência no campo previdenciário são de matiz específica”; voltam-se especificamente para trabalhadores de baixa renda e que têm condições de contribuição.
- (E) “Os países, em face de mudanças nos seus regimes previdenciários, adotaram o sistema de capitalização de recursos”, mediante contas conjuntas e com todos os beneficiados adotando a previdência social para altos cargos e salários.

Área livre



## QUESTÃO 28

O eSocial é o Sistema de Escrituração Fiscal Digital das Obrigações Fiscais Previdenciárias e Trabalhistas criado e instituído pelo governo federal com o sentido de unificar o envio de dados de trabalhadores de todo o País e de empresas de todos os tamanhos, por meio de uma página *on-line*, permitindo que todas as informações sejam prestadas de uma única vez. Até 2019, todas as empresas de todos os tamanhos e tipos foram cadastradas no eSocial e, atualmente, todo o processo de acompanhamento, admissão, demissão, afastamento, pagamentos de impostos e previdência social são informados nesse sistema, mudando a forma de trabalho no departamento de pessoal.

Com base no exposto, assinale a alternativa correspondente à vantagem principal de se fazer cadastro e controle de departamento de pessoal no eSocial.

- (A) Manter o registro de tarefas e de atividades realizadas pelo trabalhador, facilitando o trabalho da contabilidade.
- (B) Identificar se um colaborador não paga impostos.
- (C) Consolidar o aspecto de revisão de admissão e promoção de estagiários nas empresas.
- (D) Permitir que várias pessoas na empresa prestem e corrijam informações e dados de prestação de contas anos depois de o empregado ter sido demitido.
- (E) Evitar inclusão de informações de forma duplicada e inconsistência de dados que possam gerar problemas futuros relativos à prestação de contas.

## QUESTÃO 29

Em relação ao lançamento de férias na folha de pagamento, sabe-se que o lançamento do valor equivalente para o vale-transporte é obrigatório. Quanto ao lançamento equivalente que poderá ser descontado no fim do mês, constante na folha de pagamento, ele será até o limite de

- (A) 6% do valor do vale-transporte fornecido ao trabalhador.
- (B) 10% do valor do salário-base do trabalhador.
- (C) 8% do valor do salário-base do trabalhador.
- (D) 50% do valor do vale-transporte fornecido ao trabalhador.
- (E) 6% do valor do salário-base percebido pelo trabalhador.

## QUESTÃO 30

O pagamento de férias deve ser feito em folha de pagamento própria, e é concedido 11 meses após a contratação do trabalhador, desde que o período seja negociado com o empregador. No caso de salário por hora trabalhada, por porcentagem ou por comissão, o lançamento do valor relativo às férias depende de definições e dos requisitos apontados em

- (A) Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).
- (B) Consolidação da Constituição de Empregadores (CCT).
- (C) Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- (D) Contrato de Trabalho do Emprego (CTE).
- (E) Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED).

## QUESTÃO 31

Existem termos ligados diretamente à relação de trabalho e emprego e às influências que essa relação recebe de organismos internos e externos a ela. São eles: dissídio, acordo, convenção coletiva de trabalho e sentença normativa. O que é a convenção coletiva?

- (A) Ação proposta à Justiça do Trabalho por sindicato que representa o trabalhador.
- (B) Instrumento de origem na negociação coletiva entre as entidades que representam o trabalhador e o empregador.
- (C) Instrumento que orienta para as normas da relação de trabalho, identificando suas especificidades, e que é representada por sindicatos e federações da mesma categoria.
- (D) Decisões proferidas por tribunais da Justiça do Trabalho no julgamento de dissídios coletivos.
- (E) Ação proposta por sindicatos, categorias econômicas e associações de classe aos trabalhadores no caso de demissão em massa.

## QUESTÃO 32

Considerando que pessoas trabalham em organizações por meio dos cargos que ocupam, quanto aos conceitos que envolvem a administração de cargos, assinale a alternativa correta.

- (A) Tarefa é o conjunto de funções ocupadas por uma pessoa dentro de uma posição formal no organograma de uma organização.
- (B) O cargo é composto de todas as atividades desempenhadas por uma pessoa, que podem ser consolidadas em um todo unificado, ocupando uma posição formal no organograma organizacional.
- (C) Na administração de cargos, os termos “função” e “cargo” são sinônimos e referem-se às atividades executadas por um colaborador.
- (D) Para que um conjunto de atribuições constitua uma função, é necessário que haja esporadicidade em seu desempenho.
- (E) Para cada cargo, deverá haver apenas um ocupante na organização.

## QUESTÃO 33

O modelo de desenho de cargos embasado no contínuo enriquecimento das tarefas, conforme o desenvolvimento do ocupante e o desenvolvimento tecnológico da tarefa, é denominado

- (A) clássico.
- (B) tradicional.
- (C) humanista.
- (D) contingencial.
- (E) tecnicista.

Área livre

### QUESTÃO 34

A remuneração não tem como único objetivo recompensar os colaboradores pelo comprometimento e pela dedicação com a organização, mas também contribuir para que eles tenham um nível mínimo de qualidade de vida. A respeito das vantagens e dos serviços oferecidos pelas organizações a título de benefícios, assinale a alternativa correta.

- (A) O Seguro de Acidentes do Trabalho (SAT) é classificado como um benefício espontâneo.
- (B) Disponibilizar um restaurante no local de trabalho configura a prestação de um benefício classificado como recreativo.
- (C) Os benefícios sociais são considerados parte da remuneração direta.
- (D) Aposentadoria e complementação de aposentadoria são benefícios classificados como não monetários.
- (E) Os serviços e os benefícios oferecidos pelas organizações demonstram ações de políticas de responsabilidade social.

### QUESTÃO 35

A terceirização de mão de obra ocorre quando a organização delega a uma empresa prestadora de serviços a realização de atividades dentro do seu processo produtivo, sendo a contratada responsável por intermediar os interesses da contratante e dos prestadores de mão de obra. Acerca do tema, assinale a alternativa correta.

- (A) É de responsabilidade da contratante garantir as condições de segurança, de higiene e de salubridade dos trabalhadores, quando o trabalho for realizado em suas dependências ou em local previamente convencionado em contrato.
- (B) Configura-se o vínculo empregatício entre os trabalhadores, ou sócios das empresas prestadoras de serviços, de qualquer que seja o seu ramo, e a empresa contratante, na medida em que o contrato exceder a um ano de vigência.
- (C) A empresa prestadora de serviços contrata, e a contratante remunera e dirige o trabalho realizado pelos trabalhadores terceirizados.
- (D) Não é permitida a terceirização para a atividade finalística da empresa, podendo apenas serem objeto de terceirização as atividades de apoio.
- (E) O contrato de prestação de serviço terceirizado não poderá exceder a um ano, devendo, após isso, ocorrer a efetiva contratação do colaborador terceirizado no quadro da empresa contratante.

### QUESTÃO 36

A terceirização é um modelo de prestação de serviço que vem ganhando força ao longo dos anos, seja no setor público ou no privado. No que se refere à contratação de empresa para terceirização de serviços no setor público, assinale a alternativa correta.

- (A) A repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual, deverá ser utilizada nas contratações de serviços continuados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, desde que seja observado o interregno mínimo de dois anos das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir.

- (B) O preposto da empresa contratada deve ser formalmente designado pela contratada antes do início da prestação dos serviços, em cujo instrumento deverá constar expressamente os poderes e os deveres em relação à execução do objeto, não podendo a Administração recusar a indicação.
- (C) O principal objetivo da terceirização é proporcionar flexibilidade e agilidade nos processos da organização, na medida em que se obtêm, de forma mais ágil, profissionais especializados para realizar o serviço exigido.
- (D) O modelo de terceirização contribui para a identificação do profissional terceirizado com a cultura, as crenças e os valores da organização.
- (E) No modelo de terceirização, é permitido à contratante a utilização dos trabalhadores em atividades distintas daquelas que foram objeto do contrato com a empresa prestadora de serviços, desde que justificável pela chefia imediata.

### QUESTÃO 37

O planejamento estratégico de gestão de pessoas deve ser parte integrante do planejamento estratégico da organização e tem como bases principais

- (A) a legislação trabalhista e os normativos institucionais.
- (B) a demanda de trabalho e as competências da organização, bem como o fornecimento de trabalho pelo mercado, no sentido da necessidade e da possibilidade de aquisição de mão de obra.
- (C) a estrutura da organização e as chefias das unidades organizacionais.
- (D) os processos organizacionais e os estilos de gestão dos líderes.
- (E) as normas internas relacionadas à gestão de pessoas e as normas gerais de direito administrativo e empresarial.

### QUESTÃO 38

No processo de planejamento estratégico de gestão de pessoas, a análise do cenário determinado pela demanda de produção, pelo nível de produtividade requerido e pela situação do mercado interno e externo de trabalho apontou que a demanda de trabalho excede a oferta de trabalho. A esse respeito, uma resposta adequada do planejamento de gestão de pessoas para atuar na situação apresentada é a

- (A) determinação de cortes de salário para otimizar a força de trabalho.
- (B) implementação de políticas de redução de horário de trabalho.
- (C) implementação de programas de demissão voluntária.
- (D) utilização de pessoal temporário para o aumento da força de trabalho.
- (E) promoção de transferências internas da força de trabalho.

Área livre

### QUESTÃO 39

A cultura organizacional não é concreta, não sendo observada ou percebida em si mesma, mas pelos efeitos e as consequências que ela gera, sendo dividida em camadas, com diferentes níveis de profundidade e de estabelecimento. Com base nesse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) A camada mais profunda da cultura organizacional, denominada artefatos, é composta por tarefas, processos, normas e regulamentos, sendo de difícil implementação de mudanças e de transformações.
- (B) A cultura organizacional representa, principalmente, as normas escritas que regulam os comportamentos e os padrões de condutas aceitos pela organização.
- (C) Em termos de cultura organizacional, uma organização pouco estável é menos mutável, sendo muito pouco provável que se adapte melhor a novos desafios.
- (D) Em organizações com culturas caracterizadas por sistemas autoritários e coercitivos, o processo decisório é descentralizado, facilitando a resolução de problemas.
- (E) Em culturas adaptativas, o perigo maior é o da perda da identidade e de características próprias da organização, que as definem como instituições sociais em razão das constantes mudanças de valores, ideias e costumes.

### QUESTÃO 40

A psicologia aborda o comportamento humano sob várias perspectivas. A psicologia do trabalho, ramo da psicologia que emergiu no cenário da Revolução Industrial, mas que evoluiu ao longo dos anos, tem atualmente como objetivo principal

- (A) melhorar a *performance* da empresa no que diz respeito à cultura organizacional.
- (B) proporcionar a saúde e o bem-estar do trabalhador.
- (C) promover a melhoria da produtividade do trabalhador.
- (D) orientar os processos gerenciais e de liderança dentro da empresa.
- (E) aproximar os níveis gerenciais e operacionais, melhorando o clima organizacional da empresa.

### QUESTÃO 41

O comportamento organizacional representa uma área do conhecimento humano que analisa o indivíduo sob uma perspectiva orientada pelo seu desempenho nas organizações. Acerca das teorias e dos conceitos que envolvem esse tema, é correto afirmar que, pela Teoria

- (A) da Equidade, as recompensas oferecidas pela organização devem ser proporcionais ao esforço e iguais para todos.
- (B) das Necessidades, o comportamento irresponsável do colaborador representa um sintoma de privação das necessidades de autorrealização.
- (C) dos dois Fatores, a natureza do trabalho em si é considerada um fator higiênico, não produzindo efeito motivador no colaborador.
- (D) da Expectativa, a punição é tão motivadora quanto a recompensa, e deve ser aplicada no intuito de evitar um comportamento.

- (E) ERG, a satisfação das necessidades é sequencial, devendo sempre as necessidades de ordem inferior serem atendidas, para que o indivíduo queira atender a uma necessidade de ordem elevada.

### QUESTÃO 42

As organizações costumam mensurar a personalidade dos candidatos nos processos de seleção, avaliação e promoção de colaboradores e, para isso, adotam diversas metodologias para identificar traços de personalidade que poderiam ser aproveitados pela organização, e traços que podem ser prejudiciais no desempenho do colaborador em determinadas funções. No que tange às cinco grandes dimensões da personalidade, assinale a alternativa correta.

- (A) A experiência no cargo e as aptidões cognitivas do colaborador têm uma influência direta na motivação.
- (B) Dimensões como extroversão e afabilidade afetam diretamente a motivação para o trabalho.
- (C) As dimensões denominadas senso de responsabilidade e ajustamento emocional têm sua importância na medida em que afetam a motivação para o trabalho e a superação constante.
- (D) Na ausência de aptidão, o senso de responsabilidade fará com que o colaborador tenha um desempenho desejável.
- (E) Na seleção de um candidato, a utilização de um teste psicológico substitui a necessidade de aplicação de testes de aptidão, uma vez que são mais abrangentes em termos de análise da condição humana.

### QUESTÃO 43

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.

Área livre

## QUESTÃO 44

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 45

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 46

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) Atender às necessidades atuais e futuras dos entes da cadeia de suprimentos.
- (D) Criar e manter o ambiente interno, no qual os colaboradores estejam empenhados em atingir os objetivos da organização.
- (E) Utilizar o método científico e ter visão sistêmica.

## QUESTÃO 47

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 48

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

## 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.

Área livre

## 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) comunicação unilateral.
- (C) expressão emocional.
- (D) motivação.
- (E) informação.

Área livre

Área livre

PROVA APLICADA

## 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.**

Segundo o art. 225 do Decreto nº 3.048/1999, uma organização de trabalho (empresa) é obrigada a elaborar mensalmente a folha de pagamento da remuneração paga devida ou creditada a todos os trabalhadores (seus empregados), em duas vias, pelo menos, uma que será entregue ao trabalhador e uma cópia mantida pelo departamento de pessoal, anexa ao recibo de pagamento.

A elaboração da folha faz parte das obrigações acessórias, conforme estabelece a Previdência Social, e devem constar, inclusive, as alíquotas de contribuição deste como estabelecido no § 9º desse decreto, o qual dispõe que, na folha de pagamento, deverão estar discriminados: a) nome do segurado: empregado, trabalhador avulso, autônomo e equiparado, empresário, e demais pessoas físicas sem vínculo empregatício; b) cargo, função ou serviços prestados; c) parcelas integrantes da remuneração; d) parcelas não integrantes da remuneração (diárias, ajuda de custo e outros.); e) indicação do número de cotas de salário-família; f) indicação de cotas de pensão alimentícia; g) indicação de valores retidos, como IRRF e INSS (encargos sociais); e h) indicação do percentual e valor pago pela organização de trabalho, relativo ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 8 mar. 2021, com adaptações.  
Disponível em: <<http://estacio.br/folhadepagamento>>. Acesso em: 1º mar. 2021, com adaptações.

Considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo analisando a importância do alinhamento à necessidade das informações descritas na folha de pagamento e a obrigatoriedade de recolhimento do INSS e do IRRF diretamente a partir do salário-base percebido pelo trabalhador. Aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) os princípios, os prazos e a diferença entre proventos e descontos constantes na folha de pagamento;
- b) o acompanhamento da frequência e do horário de trabalho do trabalhador, bem como a anotação de faltas e de horas extras na folha de pagamento;
- c) o objetivo relacionado ao valor pago pelo INSS; e
- d) a influência que o salário-família e (ou) a pensão alimentícia têm nos valores retidos para IRRF e INSS.

**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 |  |

PROVA APLICADA