



PREFEITURA MUNICIPAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

054. PROVA OBJETIVA

TECNÓLOGO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 60 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

Nome do candidato _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

Inscrição _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **03**.

A conspiração dos imbecis

O Castelo Sforzesco, em Milão, preserva tesouros da arte italiana, como a Pietà Rondanini, de Michelangelo. Um dos sóbrios edifícios residenciais em frente ao castelo abriga outro tesouro italiano: Umberto Eco, filósofo, crítico literário e romancista traduzido em mais de quarenta idiomas. O autor de *O Nome da Rosa*, romance ambientado na Idade Média que vendeu mais de 30 milhões de exemplares, lançou neste ano *Número Zero* – que chega ao Brasil nesta semana, pela Record –, um retrato crítico do jornalismo subordinado a interesses políticos. Na casa milanese, onde conserva uma biblioteca de 30 000 livros (há outros 20 000 em sua residência em Urbino), Eco, 83 anos, recebeu VEJA para falar de jornalismo, internet, conspirações e, claro, literatura.

VEJA: Foi um estrondo a sua declaração, em uma cerimônia na Universidade de Torino, de que a internet dá voz a uma multidão de imbecis. O que o senhor achou da dimensão que o assunto tomou?

ECO: As pessoas fizeram um grande estardalhaço por eu ter dito que multidões de imbecis têm agora como divulgar suas opiniões. Ora, veja bem, num mundo com mais de 7 bilhões de pessoas, você não concordaria que há muitos imbecis? Não estou falando ofensivamente quanto ao caráter das pessoas. O sujeito pode ser um excelente funcionário ou pai de família, mas ser um completo imbecil em diversos assuntos. Com a internet e as redes sociais, o imbecil passa a opinar a respeito de temas que não entende.

VEJA: Mas a internet tem seu valor, não?

ECO: A internet é como Funes, o memorioso, o personagem de Jorge Luis Borges: lembra tudo, não esquece nada. É preciso filtrar, distinguir. Sempre digo que a primeira disciplina a ser ministrada nas escolas deveria ser sobre como usar a internet: como analisar informações. O problema é que nem mesmo os professores estão preparados para isso. Foi nesse sentido que defendi recentemente que os jornais, em vez de se tornar vítimas da internet, repetindo o que circula na rede, deveriam dedicar espaço para a análise das informações que circulam nos sites, mostrando aos leitores o que é sério, o que é fraude.

(Eduardo Wolf. Disponível em <http://veja.abril.com.br>. Acesso em 07.07.2015. Adaptado)

- 01.** O trecho inicial, que antecede a conversa entre VEJA e Eco, tem a função de
- (A) apresentar Umberto Eco como um relevante pensador contemporâneo, que opina sobre o papel do jornalismo e da internet.
 - (B) desqualificar o filósofo italiano, Umberto Eco, que, sem ser jornalista, opina sobre o jornalismo e a internet.
 - (C) lembrar ao leitor da entrevista os nomes de dois livros entre os milhares já escritos pelo italiano, Umberto Eco.
 - (D) comparar Umberto Eco, filósofo, crítico literário e romancista, ao renomado compatriota Michelangelo.
 - (E) demonstrar a importância de Umberto Eco para os italianos, por morar em frente ao Castelo Sforzesco, em Milão.
- 02.** O título do texto tem seu sentido fundamentado na frase:
- (A) Um dos sóbrios edifícios residenciais em frente ao castelo abriga outro tesouro italiano: Umberto Eco.
 - (B) Não estou falando ofensivamente quanto ao caráter das pessoas.
 - (C) Com a internet e as redes sociais, o imbecil passa a opinar a respeito de temas que não entende.
 - (D) Sempre digo que a primeira disciplina a ser ministrada nas escolas deveria ser sobre como usar a internet...
 - (E) ... os jornais, em vez de se tornar vítimas da internet, repetindo o que circula na rede, deveriam dedicar espaço para a análise das informações...
- 03.** No trecho – A internet é **como** Funes, o memorioso, o personagem de Jorge Luis Borges: lembra tudo, não esquece nada. – o sentido expresso pela conjunção destacada é de
- (A) explicação.
 - (B) comparação.
 - (C) retificação.
 - (D) contraste.
 - (E) finalidade.

Leia o texto para responder às questões de números **04 a 07**.

Se o olho não vê o bolso não sente

O ser humano é um animal cooperativo por natureza. Mas em todas as sociedades a desigualdade corre solta. Alguns acabam mais ricos que outros. Faz séculos que os cientistas tentam descobrir os comportamentos que provocam a desigualdade. Uma nova rota de investigação consiste em usar jogos cuidadosamente desenhados para observar o comportamento do ser humano durante sua interação social. Em um novo experimento, os cientistas demonstraram que o simples fato de um indivíduo observar a desigualdade existente no grupo induz comportamentos que aumentam a desigualdade. [...]

A conclusão é que nosso comportamento provoca a desigualdade mesmo quando as pessoas partem de uma situação de total igualdade. Mas, quando a desigualdade já existe, ela tende a aumentar rapidamente quando podemos nos comparar com os demais. Em suma, inveja e exibicionismo provocam comportamentos que aumentam a desigualdade entre os homens. Como diria minha avó: grande novidade.

(Fernando Reinach. **O Estado de S. Paulo**. *Metrópole*, 24.10.2015. Adaptado)

04. Em relação às investigações sobre desigualdade relatadas no texto, a frase final – Como diria minha avó: grande novidade. – expressa

- (A) repreensão.
- (B) surpresa.
- (C) retificação.
- (D) euforia.
- (E) descaso.

05. Leia a frase:

Em suma, inveja e exibicionismo provocam comportamentos que aumentam a desigualdade entre os homens.

Sem alteração do sentido da frase, a expressão destacada pode ser substituída por:

- (A) Em síntese.
- (B) Ao contrário.
- (C) Por exemplo.
- (D) Com certeza.
- (E) Sem problema.

06. No título do texto – Se o olho não vê o bolso não **sente** –, o verbo destacado tem o mesmo sentido que na frase:

- (A) Telefonei-lhe para dizer que **sentia** muito, mas não iria ao cinema com ele.
- (B) Quando jovens, **sentimos** que nossa vida é infinita...
- (C) Durante muito tempo, **sentiremos** os efeitos provocados pela crise econômica.
- (D) O místico me disse que **sentia** a presença dos espíritos a sua volta.
- (E) O rapaz **sentiu** que devia apressar-se para não chegar atrasado à reunião.

07. Leia o trecho:

Em um novo experimento, os cientistas demonstraram que o simples fato de um indivíduo observar a desigualdade existente no grupo induz a comportamentos que aumentam a **desigualdade**.

Assinale a alternativa que reescreve, corretamente, a expressão destacada de acordo com a norma-padrão de emprego e de colocação pronominal.

- (A) Em um novo experimento, os cientistas demonstraram que o simples fato de um indivíduo observar a desigualdade existente no grupo induz comportamentos que aumentam-na.
- (B) Em um novo experimento, os cientistas demonstraram que o simples fato de um indivíduo observar a desigualdade existente no grupo induz comportamentos que aumentam-lhe.
- (C) Em um novo experimento, os cientistas demonstraram que o simples fato de um indivíduo observar a desigualdade existente no grupo induz comportamentos que lhe aumentam.
- (D) Em um novo experimento, os cientistas demonstraram que o simples fato de um indivíduo observar a desigualdade existente no grupo induz comportamentos que a aumentam.
- (E) Em um novo experimento, os cientistas demonstraram que o simples fato de um indivíduo observar a desigualdade existente no grupo induz comportamentos que aumentam-la.

Leia o texto para responder às questões de números **08 a 10**.

O papel da tecnologia

Há muitas e muitas décadas – para não dizer séculos –, a humanidade tenta decifrar o impacto do avanço tecnológico em nossa vida. A razão é clara: as novas tecnologias são, a um tempo, motivo de alegria e tristeza, dependendo do ângulo por que se olhe. Por um lado, o avanço das técnicas torna ultrapassadas inúmeras empresas e uma multidão de trabalhadores. Por outro lado, – e que ninguém duvide disso –, é a força primeira que faz o mundo andar. [...]

A tecnologia também cria novos desafios e causa mudanças comportamentais que provocam discussão. Desde o domínio do fogo e das primeiras ferramentas de pedra, as conquistas humanas apresentam a característica de modificar nossos hábitos – nem todos para melhor. Mas são inegáveis os avanços proporcionados pela evolução técnica.

(Carta de **Exame**. São Paulo: Editora Abril. ed. 1092, 24.06.2015. Adaptado)

08. Leia a frase:

A razão é clara: as novas tecnologias são, a um tempo, motivo de alegria e tristeza, dependendo do ângulo por que se olhe.

Assinale a alternativa em que, alterando-se a ordem das palavras, a frase está pontuada corretamente, com preservação do sentido original do texto.

- (A) A razão é clara: a um tempo as novas tecnologias são, dependendo do ângulo por que se olhe motivo de alegria e tristeza.
- (B) As novas tecnologias – a razão é clara – dependendo do ângulo por que se olhe a um tempo, são motivo de alegria e tristeza.
- (C) Dependendo do ângulo por que se olhe as novas tecnologias, a um tempo são motivo de alegria e tristeza: a razão é clara.
- (D) A razão é clara: as novas tecnologias, dependendo do ângulo por que se olhe, são, a um tempo, motivo de alegria e tristeza.
- (E) A um tempo a razão é clara; dependendo do ângulo por que se olhe, as novas tecnologias são motivo de alegria e tristeza.

09. Observe o trecho:

Há muitas e muitas décadas – para não dizer séculos –, a humanidade **tenta** decifrar o impacto do avanço tecnológico em nossa vida.

Assinale a alternativa em que a substituição das formas verbais destacadas por outras, no pretérito, mantém a concordância e o sentido da frase corretos.

- (A) Fazia – queriam.
- (B) Fizeram – aguardava.
- (C) Fazem – pretenderam.
- (D) Fazia – procurava.
- (E) Faz – buscara.

10. Assinale a alternativa em que a expressão destacada expressa uma advertência do autor.

- (A) **Há muitas e muitas décadas** – para não dizer séculos –, a humanidade tenta decifrar o impacto do avanço tecnológico em nossa vida.
- (B) Por outro lado, – **e que ninguém duvide disso** –, é a força primeira que faz o mundo andar.
- (C) A razão é clara: as novas tecnologias são, **a um tempo**, motivo de alegria e tristeza, dependendo do ângulo por que se olhe.
- (D) **Por um lado**, o avanço das técnicas torna ultrapassadas inúmeras empresas e uma multidão de trabalhadores.
- (E) **Desde o domínio do fogo e das primeiras ferramentas de pedra**, as conquistas humanas apresentam a característica de modificar nossos hábitos.

11. Bruno está praticando para uma prova de triatlo e treina natação de 3 em 3 dias, ciclismo de 6 em 6 dias e corrida de 4 em 4 dias. No dia 21 de outubro de 2015, Bruno praticou as três modalidades e desse dia até o dia 23 de fevereiro de 2016, o número de dias em que ele terá treinado, no mesmo dia, as três modalidades será igual a

- (A) 10.
- (B) 11.
- (C) 12.
- (D) 13.
- (E) 14.

12. Em uma loja de calçados, para cada 12 pares de sapatos vendidos, são vendidos 19 pares de tênis. No mês de dezembro, foram vendidos 161 pares de sapatos a menos do que pares de tênis, logo, nesse mês, o total de pares de sapatos e tênis vendidos foi igual a

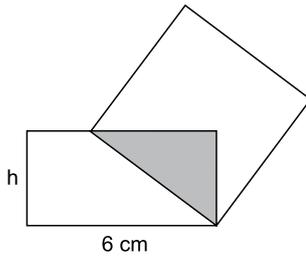
- (A) 399.
- (B) 561.
- (C) 713.
- (D) 925.
- (E) 1 127.

13. Tiago comprou dois carros usados para reparar e vender. Ele conseguiu vender cada um dos carros por R\$ 12.600,00, sendo que, em relação ao valor pago na compra, um deles foi vendido por um preço 12% maior e o outro foi vendido por um preço 10% menor. Em relação ao valor gasto na compra desses dois carros, Tiago obteve, com a venda deles, um

- (A) lucro de R\$ 252,00.
- (B) lucro de R\$ 126,00.
- (C) lucro de R\$ 63,00.
- (D) prejuízo de R\$ 50,00.
- (E) prejuízo de R\$ 126,00.

14. Uma adega possui 78 garrafas de vinho de três marcas diferentes. O número de garrafas de vinho das marcas A e B juntas é 18 a mais do que o número de garrafas da marca C. O número de garrafas da marca C é 20% maior do que o número de garrafas da marca B. A diferença entre o número de garrafas das marcas C e A é igual a
- (A) 7.
 - (B) 8.
 - (C) 9.
 - (D) 10.
 - (E) 11.
15. Ricardo gastou um terço de sua mesada logo no dia em que a recebeu e no segundo dia gastou mais um quarto do valor da mesada. No terceiro dia Ricardo gastou um terço do dinheiro que ainda restava, ficando com R\$ 20,00 do total recebido. No segundo dia, Ricardo gastou um valor que supera o valor gasto no terceiro dia em
- (A) R\$ 5,00.
 - (B) R\$ 6,00.
 - (C) R\$ 8,00.
 - (D) R\$ 9,00.
 - (E) R\$ 12,00.
16. Doze amigos planejam passar 5 dias em um acampamento e calcularam que deveriam levar, ao todo, 80 kg de alimento para serem consumidos uniformemente pelo grupo. Após receber mais dois integrantes, o grupo decidiu que ficariam 9 dias acampando. Considerando que todas as pessoas do grupo comerão a mesma quantidade de alimento por dia prevista, inicialmente, a quantidade de alimento, em kg, que será necessária é igual a
- (A) 156.
 - (B) 160.
 - (C) 164.
 - (D) 168.
 - (E) 172.
17. A média aritmética das massas de uma família de 7 pessoas é 10 kg a mais do que a média das massas das 5 crianças da família. Sendo a soma das massas do pai e da mãe igual a 90% da soma das massas das 5 crianças, a média das massas, em kg, dessas 7 pessoas é igual a
- (A) 36.
 - (B) 38.
 - (C) 40.
 - (D) 42.
 - (E) 44.

18. Um quadrado tem um vértice em comum com um retângulo e outro vértice pertencendo a um dos lados desse retângulo, conforme mostra a figura, que não está em escala.



Esses dois polígonos determinam um triângulo cuja área é igual a 24% da área do quadrado. Esse retângulo tem lados de medida h e 6 cm, e sua área mede 3 vezes a área do triângulo determinado. De acordo com essas condições, o maior valor possível que pode assumir h , em cm, é igual a

- (A) 2
 (B) 3
 (C) $\frac{7}{2}$
 (D) 4
 (E) $\frac{16}{3}$
19. Dois reservatórios de água têm formato de paralelepípedo. Um tem por base interna um quadrado de 2 m de lado, e o outro tem por base interna a forma de um retângulo de medidas 1,5 m por 2 m. No domingo passado, ambos armazenavam 12 000 L de água e, no dia seguinte, foram retirados de cada um deles 3 000 L de água, fazendo com que a diferença de altura da coluna de água entre esses reservatórios, em cm, ficasse igual a
- (A) 75.
 (B) 90.
 (C) 105.
 (D) 120.
 (E) 135.
20. Para a festa de confraternização de fim de ano uma empresa separou uma certa quantia para ser distribuída igualmente entre todos os colaboradores presentes à festa. Se os 4 colaboradores que não participaram tivessem ido à festa, cada colaborador teria recebido R\$ 20,00 a menos; por outro lado, se, do total de colaboradores, 13 deixassem de participar, cada colaborador presente à festa teria recebido R\$ 60,00 a mais. O valor destinado pela empresa para essa festa foi de
- (A) R\$ 10.560,00.
 (B) R\$ 11.040,00.
 (C) R\$ 11.520,00.
 (D) R\$ 12.000,00.
 (E) R\$ 12.480,00.

21. Peronismo busca soluções e culpados após revés nas eleições da Argentina

O peronismo tenta se reorganizar na Argentina após o baque da eleição de domingo (25 de outubro).

(Folha de S. Paulo, 30.10.2015. Disponível em: <<http://goo.gl/yszKVs>>. Adaptado)

O revés ocorrido no 1º turno da eleição argentina está relacionado

- (A) à derrota do peronismo nas eleições gerais, levando à perda da presidência da República e dos principais governos estaduais para os partidos de oposição.
- (B) ao péssimo desempenho eleitoral de Cristina Kirchner, candidata à reeleição, que não passou para o segundo turno e veio a público assumir a sua derrota.
- (C) à perda da maioria peronista no Congresso, o que obrigará os peronistas a negociarem politicamente com os partidos de oposição.
- (D) ao desempenho do candidato governista a presidente, Daniel Scioli, que teve menos votos que o esperado, provocando um inédito segundo turno.
- (E) à diminuição da votação peronista nos principais ramos do partido, principalmente os bairros ricos das grandes cidades e as áreas rurais do interior.

22. Complicações neurológicas reforçam ligação entre zika vírus e microcefalia

Pacientes infectados mostraram complicações neurológicas, aponta estudo.

(G1, 18.11.2015. Disponível em: <<http://goo.gl/haAk5s>>. Adaptado)

Estudos como esse vieram à tona depois que

- (A) houve um grande aumento de casos de microcefalia no Nordeste, possivelmente associados ao surto recente de zika vírus.
- (B) o surto de zika vírus espalhou-se pelo Brasil, transformando a microcefalia em epidemia nacional.
- (C) os casos de dengue aumentaram muito, apesar da extinção do *aedes aegypti*, mosquito transmissor do zika vírus.
- (D) os casos de microcefalia foram relacionados à dengue e à *chicungunya*, transmitidas pelo *aedes*.
- (E) gestantes que não usam repelente, mais expostas a insetos, sofreram com maior incidência de dengue, zika vírus e microcefalia.

23. Mulheres protestam contra projeto de lei em São Paulo

Milhares de manifestantes protestaram nesta sexta-feira (30 de outubro) em São Paulo. A maior parte das pessoas presentes era mulheres, algumas carregando seus filhos.

(G1, 30.10.2015. Disponível em: <<http://goo.gl/6lUByK>>. Adaptado)

Muitas mulheres saíram às ruas para protestar contra o projeto de lei que

- (A) proíbe o aborto, mesmo em caso de estupro ou risco à vida da gestante.
- (B) tipifica o aborto como crime sem direito ao pagamento de fiança ou *habeas corpus*.
- (C) prevê pena de prisão para quem induzir, instigar ou auxiliar a gestante a abortar.
- (D) proíbe a comercialização de medicamentos como a chamada “pílula do dia seguinte”.
- (E) criminaliza o aborto de fetos em todas as condições, mesmo no caso de anencéfalos.

24. O Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central se reuniu nesta quarta-feira (21 de outubro) e decidiu manter novamente os juros em 14,25% ao ano. A decisão foi unânime e sem viés, sinalizando que o BC não vai alterar a taxa até a próxima reunião em dezembro. Em setembro, na reunião anterior do Comitê, os juros já haviam ficado estáveis.

(G1, 21.10.2015. Disponível em: <<http://goo.gl/85sUWK>>. Adaptado)

Foi determinante para a decisão do Copom

- (A) os primeiros sinais de recuperação da economia, o que levou o Banco Central a evitar a redução dos juros.
- (B) o cenário de recessão da economia brasileira, mas com a inflação ainda fortemente pressionada.
- (C) a redução da pressão inflacionária ao longo do semestre, o que favoreceu a decisão de não aumentar os juros.
- (D) a pressão indevida pela queda dos juros exercida pelo Congresso, o que levou o Copom a adotar uma política conservadora.
- (E) a elevação do grau de confiabilidade da economia brasileira pelas agências de risco, reforçando a atual política econômica.

25. País vai participar nas negociações sobre o conflito na Síria

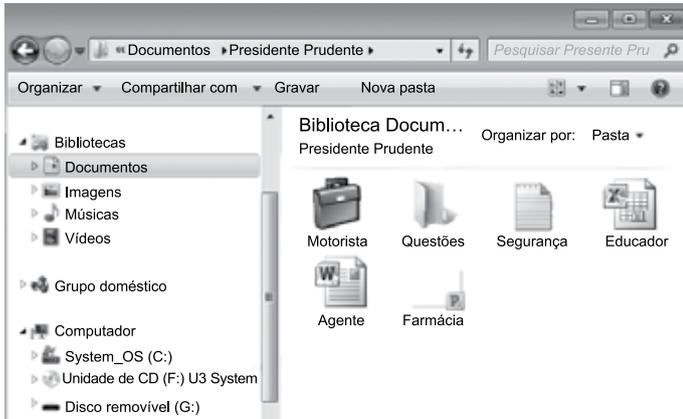
O país, principal aliado do regime sírio no Oriente Médio, vai participar pela primeira vez na sexta-feira (30 de outubro), em Viena, nas negociações internacionais sobre o conflito sírio, uma grande virada diplomática desejada por Moscou.

(UOL, 28.10.2015. Disponível em: <<http://goo.gl/84VPnE>>. Adaptado)

O país a que se refere a notícia é

- (A) o Iraque.
- (B) a Arábia Saudita.
- (C) a Turquia.
- (D) o Líbano.
- (E) o Irã.

26. Considere o conteúdo da pasta Presidente Prudente apresentada na figura, sabendo-se que se trata de um computador com MS-Windows 7, instalado em sua configuração original.



Se o usuário arrastar a planilha eletrônica Agente, que se encontra no pen drive (disco removível (G:)), para a pasta Presidente Prudente, a planilha

- (A) não será movida ou copiada, pois já existe na pasta destino um arquivo com o mesmo nome.
- (B) será copiada e renomeada para Agente (2).
- (C) será movida e renomeada para Agente (2).
- (D) será movida com seu nome original.
- (E) será copiada com seu nome original.

27. No MS-Excel 2010, em sua configuração original, para imprimir todas as planilhas da pasta de trabalho é necessário que seja utilizada a seguinte opção do grupo Configurações da janela Imprimir, guia Arquivo:

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

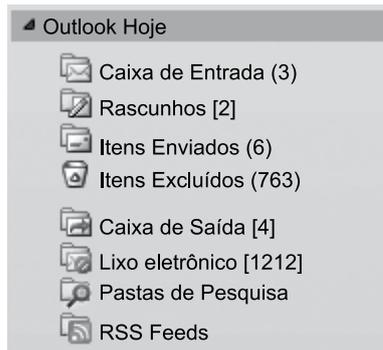
28. Observe a figura com um sumário de um trabalho de conclusão de curso redigido no MS-Word 2010, na sua configuração padrão.

SUMÁRIO	
1 INTRODUÇÃO	14
2 PROCESSO DE ESTRATÉGIA	20
3 MUDANÇA ESTRATÉGICA	35
3.1 A PESQUISA SOBRE MUDANÇA DE ESTRATÉGIA	38
3.2 OS PLANOS ESTRATÉGICOS	65
4 MODELOS DE IMPLEMENTAÇÃO	68
4.1 ESTRATÉGIA	73
4.1.1 Análise ambiental	75
4.1.2 Tipos de estratégia	78
4.2 IMPLEMENTAÇÃO	86
5 APRESENTAÇÃO DO CASO NO SETOR TÊXTIL	93
5.1 DESCRIÇÃO DO SETOR TÊXTIL	94
5.2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	95
5.2.1 Contextos interno e externo	97
5.2.2 Processos	99
5.2.2.1 Planejamento estratégico	100
5.2.2.2 Monitoramento e controle	102
5.2.2.3 Pessoas	103
5.2.2.3.1 Representantes comerciais	103
5.2.2.3.2 Equipe interna	104
6 CONCLUSÃO	106
REFERÊNCIAS	112
APÊNDICE A – Modelo de implementação	115

Assinale a alternativa que contém o(s) capítulo(s) e/ou subcapítulo(s) que será(ão) impresso(s) em sua totalidade, sabendo-se que o usuário informou os seguintes parâmetros no intervalo de páginas para impressão: 45, 83-92, 109.

- (A) 3.1
- (B) 4.2
- (C) 5.1 e 5.2
- (D) 4.2; 5; 5.1 e 5.2
- (E) 3.1; 4.1.2; 4.2; 5 e 6

29. Observe o painel de navegação de um importante gerenciador de correio eletrônico, apresentado na figura a seguir.



Assinale a alternativa que contém, respectivamente, a quantidade de e-mails recebidos, mas ainda não lidos, e e-mails redigidos, mas que ainda não foram enviados, pois o computador encontra-se sem acesso à Internet.

- (A) 3; 4.
(B) 3; 6.
(C) 2; 6.
(D) 6; 4.
(E) 4; 3.
30. No Google, para restringir os resultados muito abrangentes, é possível utilizar um ou mais filtros na página de pesquisa. No caso de imagens, é possível utilizar o seguinte filtro de proporção:
- (A) Maior que 1024 x 768.
(B) Clip art.
(C) Panorâmica.
(D) Animação.
(E) Ícone.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. No âmbito da motivação no trabalho, de acordo com a teoria dos dois fatores, de Herzberg, as relações interpessoais, as condições físicas no trabalho, o salário, o sistema gerencial e os benefícios dizem respeito a fatores
- (A) motivacionais.
(B) organizacionais.
(C) sistêmicos.
(D) higiênicos.
(E) reforçadores.
32. Em linhas gerais, os três mais relevantes métodos de comunicação nas organizações são: o escrito, o oral e o não verbal. Assinale a alternativa que apresenta, correta e respectivamente, exemplos desses três métodos.
- (A) Linguagem corporal; modo de olhar; ambiente físico.
(B) Cartas; relatórios; formulários.
(C) Manuais; conversas informais; discursos formais.
(D) Leiaute do escritório; movimentos corporais; reuniões de equipe.
(E) Memorandos; reuniões de equipe; expressões faciais.
33. Um dos instrumentos mais utilizados pelos profissionais da área de recursos humanos é a entrevista. Uma de suas modalidades é a entrevista estruturada, que se caracteriza principalmente por
- (A) ser realizada em ambiente neutro.
(B) apresentar um roteiro com perguntas padronizadas.
(C) ser utilizada pelo setor de treinamento.
(D) controlar rigidamente a duração da entrevista.
(E) incluir somente perguntas abertas.
34. O enfoque situacional ou contingencial da liderança propõe que
- (A) a ação do líder seja vista como uma variável restrita, ou seja, a ênfase é colocada na ação do líder sobre a atitude passiva dos subordinados.
(B) a liderança é um fenômeno que depende basicamente dos seguidores de determinado indivíduo.
(C) as características do líder, dos liderados e da situação, em conjunto, determinam o fenômeno denominado liderança.
(D) um estilo padrão particular de comportamento do líder é eficaz nas mais diversas situações que ocorrem em uma organização.
(E) o estilo básico do líder deve se manter, independentemente das características dos liderados.

35. O conceito de organização pode ser melhor compreendido a partir de diferentes metáforas, tais como: máquina, cérebro, sistema político, prisão psíquica etc. Dessa perspectiva, assinale a alternativa que define organização utilizando como metáfora um organismo biológico.
- (A) Partes que se interligam, cada uma realizando um papel mecanicamente definido no funcionamento do todo.
 - (B) Lugares onde residem ideias, valores, normas, rituais e crenças que as sustentam enquanto realidades socialmente construídas.
 - (C) Construções sociais que podem transformar-se em mundos sociais limitadores e constrangedores da criação e da inovação.
 - (D) Sistemas vivos que existem em um ambiente mais amplo, do qual dependem em termos de satisfação de suas necessidades.
 - (E) Atividades organizacionais moldadas pelo conjunto de interesses, conflitos e jogos de poder.
36. Frederick W. Taylor é considerado o criador do movimento da administração científica. Entre os mecanismos ou técnicas desse modo de administração, encontra(m)-se:
- (A) grupos de trabalho autogeridos.
 - (B) círculos da qualidade.
 - (C) estudos de tempos e movimentos.
 - (D) produção flexível.
 - (E) eliminação da área de planejamento.
37. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o criador de uma das teorias que buscam explicar a motivação, bem como o nome da respectiva teoria.
- (A) Mayo – Administração Científica.
 - (B) Locke – Equidade.
 - (C) Maslow – Estrutura Dual (Fatores Motivacionais e de Sanidade).
 - (D) Alderfer – ERC (Existência, Relacionamentos, Crescimento).
 - (E) Taylor – Interações Humanas.
38. Assinale a alternativa que apresenta um método de avaliação do desempenho humano que tem por base uma escolha prévia e adequada de fatores de avaliação específicos ao cargo do ocupante a ser avaliado.
- (A) Avaliação por objetivos.
 - (B) Escalas gráficas.
 - (C) Avaliação por resultados.
 - (D) Incidentes críticos.
 - (E) 360 graus.
39. Assinale a alternativa que define corretamente Desenvolvimento Organizacional.
- (A) Uma comparação entre duas variáveis: de um lado, os requisitos do cargo a ser preenchido; do outro, o perfil das características dos candidatos ao cargo.
 - (B) Primeira medida a ser adotada quando se verifica que um funcionário não apresenta o desempenho esperado pela organização.
 - (C) Verificação da percepção dos participantes em relação ao conteúdo de um treinamento, bem como atuação do instrutor, carga horária e recursos instrucionais utilizados.
 - (D) Planejamento de ações de médio a longo prazo voltado especificamente para as áreas operacionais de uma organização.
 - (E) Um esforço de longo prazo, apoiado pela alta direção, que busca melhorar os processos de resolução dos problemas e de renovação organizacional.
40. Quando se realiza um programa de treinamento, existem diferentes níveis de avaliação dessa atividade. Um deles diz respeito à satisfação dos participantes quanto à experiência do treinamento, envolvendo: desempenho do instrutor, efetividade dos exercícios, conforto da sala, duração do treinamento etc.
- Trata-se da avaliação de
- (A) reação.
 - (B) aprendizagem.
 - (C) resultados.
 - (D) retorno.
 - (E) desempenho.
41. O *toyotismo*, também conhecido como modelo japonês de administração, tem dois princípios fundamentais:
- (A) estrutura hierarquizada e linha de montagem móvel.
 - (B) controle do estoque e racionalização do movimento humano.
 - (C) eliminação de desperdícios e fabricação com qualidade.
 - (D) uma única tarefa para cada trabalhador e uso de peças padronizadas.
 - (E) especialização do trabalhador e produção em massa.

42. A agregação de valor das pessoas constitui uma forma de contribuição efetiva ao patrimônio de conhecimentos da organização, permitindo-lhe manter suas vantagens competitivas no tempo. Essa afirmação refere-se a uma estreita relação entre
- (A) estratégia organizacional e inovação em produtos.
 - (B) conhecimentos e habilidades dos trabalhadores.
 - (C) volume de vendas e excelência operacional.
 - (D) perfil do cargo e características de seus ocupantes.
 - (E) competências individuais e organizacionais.
43. O grau de sofisticação da tecnologia revela um dos componentes da cultura organizacional: os hábitos, atitudes e valores em relação ao próprio conhecimento. Nesse sentido, podemos saber se uma organização valoriza o conhecimento por meio de alguns indicadores. Assinale a alternativa que apresenta corretamente dois desses indicadores.
- (A) Existência de estruturas para intercâmbio de experiências; frequente participação de novos produtos no faturamento da organização.
 - (B) Oferta dos mesmos produtos aos consumidores, ao longo dos anos; redução do percentual de técnicos e pesquisadores em relação ao total de funcionários.
 - (C) Ênfase na padronização dos processos de produção; índice elevado de rotatividade dos funcionários.
 - (D) Estímulo à hierarquia no âmbito das relações interpessoais; valorização do processo decisório conduzido individualmente.
 - (E) Busca de maior nível de departamentalização organizacional; redução do investimento nas atividades de treinamento e desenvolvimento.
44. A Gerência Industrial de uma empresa é constituída pelos seguintes setores: Perfuração, Polimento, Tratamento Térmico, Pintura e Montagem. Essa divisão da área industrial revela uma departamentalização por
- (A) número de funcionários.
 - (B) produto.
 - (C) cliente.
 - (D) processo.
 - (E) região geográfica.
45. Alguns autores procuraram categorizar os recursos e competências importantes para a organização. As competências consideradas fundamentais para a sobrevivência da organização e centrais em sua estratégia são denominadas:
- (A) essenciais.
 - (B) de suporte.
 - (C) de capacidade dinâmica.
 - (D) específicas.
 - (E) de unidades de negócio.
46. A respeito de métodos e técnicas de treinamento, é correto afirmar que
- (A) para garantir bons resultados, é importante definir uma postura diante do treinamento (método), mas os procedimentos (técnicas) não precisam ser coerentes com a postura adotada.
 - (B) princípios universais de aprendizagem são impróprios para situações de sala de aula convencional ou para situações de treinamento.
 - (C) não existem técnicas melhores ou piores em todas as circunstâncias, e sim técnicas mais adequadas ou menos adequadas, em função dos objetivos que se pretenda atingir.
 - (D) a população-alvo e as condições gerais (tempo, material, recursos humanos e financeiros disponíveis) são fatores pouco relevantes para a determinação dos métodos e técnicas de treinamento.
 - (E) trabalho em equipe, dramatização, experiência individual em laboratório, debates e jogos são diferentes meios ou técnicas, e devem ser utilizados somente em treinamentos comportamentais.
47. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas texto a seguir, levando em consideração que as organizações também podem ser compreendidas como grupos sociais.
- “Todo grupo social precisa resolver dois problemas principais: _____ e _____. Uma das formas de entender como os grupos resolvem seus problemas é _____.”
- (A) forma de comunicação entre os membros ... uso das mais recentes tecnologias ... o diagnóstico psicossocial
 - (B) convivência de seus integrantes ... adaptação ao mundo exterior ... a análise da cultura
 - (C) suprimento de recursos ... relações com outros grupos ... a análise dos valores pessoais
 - (D) alimentação saudável ... formas de moradia ... o levantamento de recursos materiais
 - (E) convivência com o mundo externo ... estrutura organizacional ... a pesquisa acadêmica
48. A implantação de um sistema de avaliação de desempenho em uma organização pode atender a diversos objetivos. Todavia, um objetivo geral e fundamental e que é, em última análise, o que a organização pretende com esse instrumento, refere-se a:
- (A) oferecer gratificações de acordo com o desempenho.
 - (B) estimar o potencial dos empregados para outras funções.
 - (C) facilitar as relações interpessoais no contexto organizacional.
 - (D) possibilitar a transferência de trabalhadores para outras áreas.
 - (E) melhorar os resultados obtidos pelos funcionários da organização.

49. Uma das formas de avaliar um treinamento é a avaliação de aprendizagem, que se caracteriza por:
- (A) verificar o que foi assimilado pelos participantes na situação de treinamento, comparativamente aos conhecimentos que possuíam antes do treinamento.
 - (B) compreender como os treinandos reagiram ao conteúdo, ao instrutor e às condições em que o treinamento foi realizado.
 - (C) efetuar uma comparação entre os períodos pré e pós-treinamento, levando-se em conta metas organizacionais, tais como: aumento da eficiência, otimização da qualidade, redução do absenteísmo etc.
 - (D) analisar os efeitos do treinamento sobre crenças e valores dos indivíduos, buscando-se identificar mudanças no perfil cultural individual e, consequentemente, na cultura organizacional.
 - (E) comprovar a mudança de comportamento das pessoas treinadas no local de trabalho, como, por exemplo, se estão colocando em prática um novo método de trabalho abordado durante o treinamento.
50. No que se refere ao processo e aos procedimentos de recrutamento e seleção de pessoas, assinale a alternativa correta.
- (A) As características individuais necessárias ao ocupante de determinado cargo são independentes das tarefas definidas para o cargo.
 - (B) O recrutamento busca atrair candidatos, enquanto a seleção visa escolher o melhor candidato para determinado cargo.
 - (C) Os testes psicométricos costumam ser subdivididos em provas de conhecimentos gerais e de conhecimentos técnicos.
 - (D) A descrição de cargo é um instrumento inadequado à colheita de informações sobre o cargo.
 - (E) Os testes de personalidade frequentemente utilizados em seleção de pessoal também são conhecidos como testes de inteligência.
51. Com referência aos processos de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações, é correto afirmar que
- (A) não há diferença entre eles, uma vez que as organizações não discriminam as atividades de cada um deles.
 - (B) treinamento é o conjunto das experiências de aprendizagem que preparam a pessoa para enfrentar a vida.
 - (C) as atividades de desenvolvimento de pessoas devem ser geridas de modo alheio às mudanças organizacionais necessárias.
 - (D) treinamento refere-se à programação de atividades que melhorem o desempenho do trabalhador no cargo atual.
 - (E) desenvolvimento diz respeito a um processo educacional de curto prazo, com metas bem definidas.
52. Há uma variedade de benefícios sociais concedidos pelas organizações, que costumam ser classificados de diversas formas. Assinale a alternativa em que ambos os benefícios podem ser classificados como legais e monetários.
- (A) Férias; 13^o salário.
 - (B) Seguro de vida em grupo; transporte subsidiado.
 - (C) Auxílio-doença; refeitório.
 - (D) Assistência médico-hospitalar; salário-família.
 - (E) Refeições subsidiadas; aposentadoria.
53. Sistema de relações entre tarefas, subordinação e autoridade que configura o trabalho de uma organização. Também delinea como as partes desse todo se subdividem.
- Trata-se:
- (A) da segmentação empresarial.
 - (B) da divisão do trabalho.
 - (C) do sistema de produção.
 - (D) da delegação de responsabilidades.
 - (E) da estrutura organizacional.
54. Nas organizações, um dos aspectos relevantes do planejamento estratégico é a análise de ameaças e oportunidades. A necessidade dessa análise é tanto maior quanto mais instável, competitivo e complexo for o ambiente. Assinale a alternativa que apresenta três dos principais focos da análise do ambiente externo.
- (A) Preço baixo; qualidade do produto; disponibilidade de capital.
 - (B) Ações de governo; novas tecnologias; conjuntura econômica.
 - (C) Eficiência operacional; tendências sociais; qualidade de projeto.
 - (D) Relações com consumidores; controle de matérias-primas; investimentos financeiros.
 - (E) Ramo de negócios; fluxo de caixa; métodos de trabalho.
55. Ao realizar uma pesquisa salarial, uma empresa tem como objetivo principal:
- (A) verificar o que o mercado de trabalho está pagando.
 - (B) conhecer os salários oferecidos às posições gerenciais.
 - (C) identificar os encargos sociais existentes no mercado.
 - (D) analisar as recompensas não financeiras praticadas por diversas empresas.
 - (E) manter o equilíbrio interno no sistema de remuneração.

- 56.** As bases da administração da qualidade, que vinham sendo desenvolvidas desde o início do século XX, evoluíram para a filosofia da qualidade total, cuja ênfase está em que a qualidade
- (A) diz respeito ao produto ou serviço, sendo uma responsabilidade específica do departamento de qualidade.
 - (B) depende do controle estatístico, ou seja, do controle da qualidade não somente dos próprios produtos mas também dos materiais recebidos dos fornecedores.
 - (C) é um problema de todos e abrange todos os aspectos da operação da empresa, devendo ser tratado, portanto, de modo sistêmico.
 - (D) relaciona-se diretamente com a inspeção de recebimento, que consiste em examinar as matérias-primas no momento em que são entregues pelo fornecedor.
 - (E) decorre da separação do produto bom do produto defeituoso por meio da observação direta.
- 57.** Pacto ou ajuste firmado entre uma empresa e seus empregados, ou entre diversas empresas e seus empregados, ou respectivo sindicato dos empregados, em que constam as cláusulas acordadas e as responsabilidades de cada uma das partes (capital e trabalho).
- Trata-se de:
- (A) convenção coletiva de trabalho.
 - (B) assessoria ao contencioso trabalhista.
 - (C) análise das relações trabalhistas.
 - (D) convenção grupal de trabalho.
 - (E) acordo coletivo de trabalho.
- 58.** A metodologia de desenvolvimento de equipes de trabalho é uma decorrência das mudanças nos modos de produção e nas formas de gestão advindas do processo de desenvolvimento do capitalismo. Muitos autores estabelecem diferenças entre grupos e equipes. Nesse sentido, é correto afirmar que
- (A) grupos e equipes são formas de agrupamento de pessoas que não possuem características em comum.
 - (B) os grupos são constituídos por pessoas que têm objetivos em comum, mas que não possuem interação entre si.
 - (C) nas equipes, há uma interação que ocorre para partilhar informação e para tomar decisões que ajudem cada membro a alcançar melhor desempenho.
 - (D) nos grupos, efetua-se um processo de interação que impede os participantes de estabelecerem ligações emocionais.
 - (E) a construção de uma equipe implica a eliminação da comunicação verbal, pois se dá um grande desenvolvimento da comunicação não verbal.
- 59.** A análise de cargo busca identificar qualidades pessoais que contribuem para o adequado desempenho em determinado cargo, ou mesmo aquelas que limitam o sucesso do desempenho. Assinale a alternativa que contém as atividades mais utilizadas e relevantes para que se realize tal análise.
- (A) Utilizar um questionário que verifique o grau de satisfação dos funcionários com as tarefas desenvolvidas, bem como o seu ritmo de produção.
 - (B) Entrevistar os funcionários, definir testes de habilidades e buscar informações na literatura científica.
 - (C) Identificar, junto aos gestores, aqueles funcionários que produzem muito e que têm melhores resultados em suas tarefas.
 - (D) Fazer observação do que os ocupantes do cargo fazem, entrevistá-los e colher informações sobre o cargo junto ao superior imediato.
 - (E) Realizar avaliação de potencial com todos os funcionários da organização.
- 60.** No processo de recrutamento, interno ou externo, é necessária inicialmente a obtenção de informações sobre o cargo a ser preenchido. Essas informações podem ser obtidas por meio de
- (A) consulta ao Código Brasileiro de Ocupação (CBO).
 - (B) entrevista com o gestor da área requisitante.
 - (C) anúncio em jornal.
 - (D) entrevista com ocupante de um cargo similar.
 - (E) elaboração de provas de conhecimentos.

