

PROCESSO SELETIVO PÚBLICO 1/2018 – APEX-BRASIL

EDITAL Nº 01, DE 20 DE AGOSTO DE 2018.

2 0 1

ASSISTENTE

Tipo “A”

Data e horário da prova:
Domingo, 18/11/2018, às 13 h.
(Horário oficial de Brasília)

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um caderno de questões da prova objetiva e discursiva contendo 80 (oitenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas 1 (uma) alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
 - uma folha de respostas personalizada da prova objetiva; e
 - uma folha 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:

O som aniquila o silêncio.

- Verifique se estão corretas a numeração das questões, a paginação do caderno de questões e a codificação da folha de respostas da prova objetiva e da folha de texto definitivo da prova discursiva.
- Você dispõe de 5 (cinco) horas para fazer a prova objetiva e discursiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação da folha de respostas da prova objetiva e o preenchimento da folha 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, a folha de texto definitivo da prova discursiva e o caderno de provas e retirar-se da sala.
- Somente será permitido levar o caderno de questões da prova objetiva e discursiva 4 (quatro) horas e 30 (trinta) minutos após o início da prova.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de texto definitivo da prova discursiva e a folha de respostas da prova objetiva devidamente assinada.
- 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 qualquer 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 qualquer 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 na folha 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 a folha de texto definitivo da prova discursiva não podem ser dobradas, amassadas, rasuradas ou manchadas e nem podem conter qualquer 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 o texto definitivo da prova discursiva para a folha 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

- Nas questões a seguir, é utilizada a sigla **Apex-Brasil** referente à Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 40

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 8

Texto 1 para responder às questões de 1 a 3.

1 Há vários países que possuem economias dinâmicas e diversificadas, que apresentam uma participação percentual significativa na corrente mundial de comércio e que
4 desenvolveram parques industriais e um universo empresarial diversificado e pujante. No entanto, muitos não sabem que vários desses países não possuem grandes
7 mercados internos e que, para crescer e ampliar os negócios, suas empresas buscaram o caminho do comércio exterior.

O Brasil possui um grande mercado interno, o que,
10 sem dúvida, representou uma oportunidade e uma situação cômoda para muitas empresas, que preferiram priorizar o mercado doméstico e não chegaram a se interessar
13 seriamente pelas exportações. Entretanto, mesmo nesse cenário, cada vez mais, os empresários brasileiros começam a considerar as exportações como uma decisão estratégica
16 importante para as respectivas empresas e para o desenvolvimento dos próprios negócios.

Perceberam que, ao exportar, a empresa adquire um
19 diferencial de qualidade e competência, pois precisa adequar seus produtos aos padrões do mercado externo, precisa gerenciar condições que não ocorriam anteriormente e
22 obtém ganhos de competitividade. A empresa que passa a exportar de forma sustentável, geralmente, obtém melhoria da sua imagem com fornecedores, bancos e clientes, e isso
25 se reflete, também, em suas operações no mercado interno. Outra vantagem bastante perceptível é a melhoria da qualidade do produto. Esta também tende a aumentar, pois a
28 empresa tem de adaptá-lo às exigências do mercado ao qual se destina, o que a obriga a aperfeiçoá-lo.

Disponível em: <<http://www.aprendendoaexportar.gov.br>>.

Acesso em: 20 set. 2018, com adaptações.

QUESTÃO 1

Com relação à tipologia textual, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto é predominantemente argumentativo, visto que defende uma ideia acerca do comércio exterior de alguns países.
- (B) O texto é predominantemente narrativo, pois narra fatos ocorridos em alguns países do mundo, quanto ao comércio destes.
- (C) O texto é predominantemente informativo, uma vez que busca transmitir informações a respeito do comércio exterior e da respectiva relevância para a economia mundial.
- (D) O texto é predominantemente descritivo, o que se verifica pelo emprego de um número expressivo de substantivos e adjetivos, cuja função no texto é caracterizar o comércio exterior.
- (E) O texto apresenta características de mais de um tipo textual, com trechos argumentativos (como o primeiro parágrafo) e trechos descritivos (como o segundo parágrafo).

QUESTÃO 2

Os sentidos do texto, assim como a respectiva correção gramatical, seriam mantidos caso se substituísse

- (A) “se reflete” (linha 25) por **reflete-se**.
- (B) “tem de adaptá-lo” (linha 28) por tem de **adaptar ele**.
- (C) “mercado ao qual se destina” (linhas 28 e 29) por **mercado ao qual destina-se**.
- (D) “o que a obriga a aperfeiçoá-lo” (linha 29) por **o que obriga-a a aperfeiçoá-lo**.
- (E) “o que a obriga a aperfeiçoá-lo” (linha 29) por **o que lhe obriga a aperfeiçoá-lo**.

QUESTÃO 3

A correção e os sentidos do texto seriam mantidos caso se substituísse

- (A) “Há” (linha 1) por **Existi**.
- (B) “desenvolvimento” (linha 17) por **crecimento**.
- (C) “para” (linha 7) por **afim de**.
- (D) “sem dúvida” (linha 10) por **de certo**.
- (E) “percentual” (linha 2) por **porcentual**.

Área livre

Texto 2 para responder às questões de 4 a 6.

Brasil repetirá este ano expressivo resultado em comércio exterior, diz ministro

[15/8/2018] O ministro da Indústria, Comércio Exterior e Serviços disse, nessa quarta-feira (15), na abertura do Encontro Nacional de Comércio Exterior (Enaex), realizado no Rio de Janeiro, que o Brasil conseguirá repetir este ano o expressivo resultado no comércio exterior verificado em 2017, quando as exportações voltaram a crescer depois de cinco anos, e o País registrou *superavit* de US\$ 67 bilhões. Segundo ele, nos primeiros sete meses de 2018, a corrente de comércio do País com o mundo aumentou 13%, acompanhando o avanço de 12% da produção industrial no primeiro semestre.

Para o ministro, o maior desafio é estabelecer um elo consistente e duradouro entre o crescimento do País e o aumento do comércio exterior em um momento de aumento do protecionismo mundial. Para isso, ele disse, é preciso manter as negociações para firmar novos acordos de comércio. [...]

Ele declarou que o Brasil mantém negociações com mais de 15 países para firmar novos acordos de comércio, além da União Europeia, cujo acordo está sendo negociado de forma conjunta com os outros países do Mercosul. O ministro citou Canadá e Índia e disse que inicia negociações com a Coreia do Sul.

Disponível em: <<https://istoe.com.br/>>. Acesso em: 21 set. 2018 (fragmento), com adaptações.

QUESTÃO 4

Em relação às informações do texto, é correto afirmar que o ministro

- (A) anunciou que houve um avanço de 12% no comércio do País no primeiro semestre de 2018.
- (B) informou que o Brasil conseguiu, em 2017, significativo resultado no comércio exterior e que repetirá esse feito em 2018.
- (C) declarou que o maior desafio do Brasil é aumentar o comércio exterior nesse momento de crise mundial.
- (D) relatou que o Brasil tem negociações com 15 países e, entre eles, encontra-se a União Europeia.
- (E) mencionou que Coreia do Sul, Canadá e Índia são os países do Mercosul com que o Brasil firmou acordos de comércio exterior.

QUESTÃO 5

Considerando as regras de pontuação vigentes, assinale a alternativa que reescreve corretamente a oração “Segundo ele, nos primeiros sete meses de 2018, a corrente de comércio do País com o mundo aumentou 13%, acompanhando o avanço de 12% da produção industrial no primeiro semestre.” (linhas de 7 a 10).

- (A) Nos primeiros sete meses de 2018, a corrente de comércio do País, com o mundo, aumentou 13% segundo ele, acompanhando o avanço de 12% da produção industrial no primeiro semestre.
- (B) Segundo ele, a corrente de comércio do País com o mundo aumentou 13% nos primeiros sete meses de 2018, acompanhando, o avanço de 12% no primeiro semestre, da produção industrial.
- (C) Segundo ele, a corrente de comércio do País com o mundo aumentou 13% no primeiro semestre, acompanhando o avanço de 12%, da produção industrial, nos primeiros sete meses de 2018.

- (D) A corrente de comércio do País com o mundo aumentou 13% nos primeiros sete meses de 2018, segundo ele, acompanhando o avanço de 12% da produção industrial no primeiro semestre.
- (E) Nos primeiros sete meses de 2018, a corrente de comércio do País, segundo ele, com o mundo aumentou 13%, acompanhando, o avanço de 12%, no primeiro semestre, da produção industrial.

QUESTÃO 6

Em conformidade com as regras de acentuação gráfica, e considerando vocábulos do texto, assinale a alternativa que apresenta somente palavras oxítonas.

- (A) “conseguirá” (linha 4); “mantém” (linha 16).
- (B) “exportações” (linha 6); “indústria” (linha 1).
- (C) “além” (linha 17); “é” (linha 11).
- (D) “comércio” (linha 5); “bilhões” (linha 7).
- (E) “países” (linha 19); “Canadá” (linha 20).

Texto 3 para responder às questões 7 e 8.



Disponível em: <<https://www.facebook.com/pg/apexbrasil/posts>>. Acesso em: 19 set. 2018.

QUESTÃO 7

No trecho “Maior faturamento em jogos eletrônicos na América Latina”, o vocábulo sublinhado significa

- (A) dispêndio.
- (B) montante.
- (C) fatura.
- (D) expensa.
- (E) rendimento.

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa correspondente à correta separação silábica de vocábulo do texto.

- (A) Ma-i-or
- (B) Co-mér-ci-o
- (C) Po-tên-cia
- (D) Ter-ce-i-ro
- (E) Ex-te-rior

QUESTÃO 9

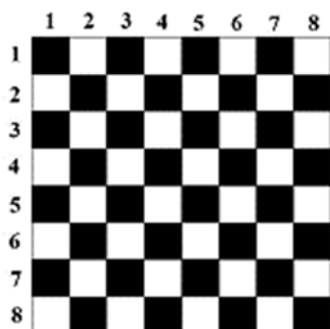


Figura 1

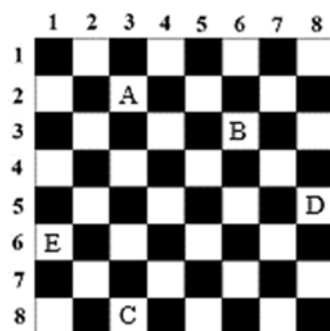


Figura 2

Dois tabuleiros de xadrez serão utilizados para a criação de um jogo de sorteio. Inicialmente as linhas e as colunas desses tabuleiros foram numeradas conforme a figura 1. Em seguida, cada casa do tabuleiro será associada ao número que é a soma dos números da linha e da coluna dessa casa. Participarão do sorteio 5 pessoas, e cada uma delas deverá escolher uma das casas do tabuleiro. Em seguida, outra pessoa, chamada juiz, que não tenha visto a escolha dos 5 jogadores, deverá escolher, no outro tabuleiro, uma casa qualquer e realizar a soma da linha e da coluna relativas a essa casa. Será considerado ganhador aquele que tenha escolhido a casa cuja soma do número da linha com o número da coluna coincida com a soma do número da linha com o número da coluna da escolha do juiz.

Se os 5 jogadores escolherem as casas indicadas pelas letras A, B, C, D e E, conforme a figura 2, o jogador que tem maior probabilidade de vencer o sorteio é o que escolher a casa com a letra

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

Área livre

QUESTÃO 10

Em determinado evento, o responsável pela fila de credenciamento das pessoas percebeu que a fila crescia com o decorrer do tempo, pois uma nova pessoa chegava a cada 15 segundos, e 4 pessoas eram atendidas a cada 2 minutos. Se, às 9h10, a fila tinha 80 pessoas, quantas pessoas a fila terá às 9h30?

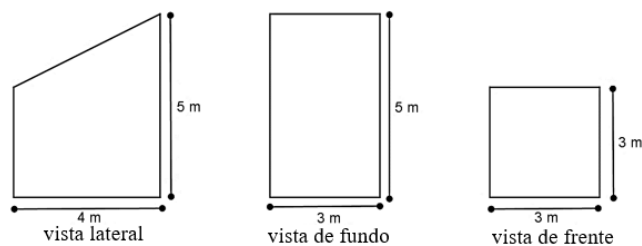
- (A) 140
- (B) 100
- (C) 130
- (D) 120
- (E) 160

QUESTÃO 11

Sob o aspecto da lógica, a negação da afirmação “se o valor do dólar aumentar e se as taxas de exportação diminuïrem, o volume de exportação brasileiro irá aumentar” é a seguinte:

- (A) se o valor do dólar não aumentar ou se as taxas de exportação não diminuïrem, o volume de exportação brasileiro não irá aumentar.
- (B) se o valor do dólar não aumentar e se as taxas de exportação não diminuïrem, o volume de exportação brasileiro não irá aumentar.
- (C) se o valor do dólar aumentar ou se as taxas de exportação diminuïrem, o volume de exportação brasileiro irá aumentar.
- (D) se o valor do dólar diminuir e as taxas de exportação aumentarem, o volume de exportação brasileiro irá diminuir.
- (E) se o valor do dólar não aumentar ou se as taxas de exportação não diminuïrem, o volume de exportação brasileiro irá aumentar.

QUESTÃO 12



A imagem apresentada mostra a vista lateral, a vista de fundo e a vista de frente de um reservatório de água a ser construído. Com base na imagem, é correto afirmar que o volume, em litros, do reservatório é igual a

- (A) 60.000.
- (B) 180.000.
- (C) 36.000.
- (D) 48.000.
- (E) 108.000.

Área livre

ÉTICA
Questões de 13 a 16

QUESTÃO 13 _____

Assinale a alternativa que melhor define o termo *compliance*.

- (A) Equivale à atenção estrita das práticas de boa convivência empresarial.
- (B) Consiste na repressão do abuso de poder econômico no meio empresarial.
- (C) É o assentimento à regra, que se alcança pela conformação da conduta ao seu comando.
- (D) Representa o cumprimento da lei.
- (E) Corresponde ao processo de melhoria contínua dos preceitos éticos empresariais.

QUESTÃO 14 _____

Assinale a alternativa que melhor descreve o objetivo do Código de Ética da Apex-Brasil.

- (A) Promover condições de trabalho que propiciem o equilíbrio entre as esferas profissional e familiar dos respectivos colaboradores.
- (B) Assegurar que a relação da Apex-Brasil com os próprios colaboradores, clientes e fornecedores ocorra de forma assertiva, profissional e transparente.
- (C) Estimular o empenho dos colaboradores no exercício das respectivas atividades.
- (D) Apoiar e incentivar o desenvolvimento de processos e de produtos sustentáveis.
- (E) Estabelecer padrões de conduta que devem estar presentes no exercício cotidiano das atividades dos colaboradores.

QUESTÃO 15 _____

Assinale a alternativa que corresponde a um compromisso de conduta entre a Apex-Brasil e os respectivos colaboradores.

- (A) Adequar o volume de voz no uso do telefone, evitando prejuízos na execução das atividades de outrem.
- (B) Propiciar condições de bem-estar geral, assegurando um ambiente de trabalho dotado de instalações físicas e mobiliário adequado às atividades desempenhadas por seus colaboradores.
- (C) Valorizar o intercâmbio de informações, conhecimentos e experiências.
- (D) Apoiar o desenvolvimento de produtos sustentáveis.
- (E) Divulgar informações com uso de acordo com o estrito interesse.

QUESTÃO 16 _____

A respeito da Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, é correto afirmar que, no Brasil, ela

- (A) foi ratificada, concretizando o compromisso de prevenir e combater a prática de suborno transnacional, e fundamentou alterações diretas à legislação nacional.

- (B) não foi ratificada por ser contrária à soberania do Estado brasileiro.
- (C) foi ratificada, entretanto não há qualquer efeito prático dessa ratificação.
- (D) não foi ratificada, entretanto o Brasil pauta-se, nas próprias relações, nos termos da convenção.
- (E) foi ratificada, em um primeiro momento, e, após análise dos prejuízos que poderiam advir da ratificação, houve a denúncia por parte do Estado brasileiro aos termos da convenção.

**LEGISLAÇÃO APLICADA AOS EMPREGADOS
DA APEX-BRASIL**
Questões de 17 a 21

QUESTÃO 17 _____

Nos termos da Lei nº 10.668/2003, o Conselho Deliberativo é órgão de

- (A) assessoramento da Apex-Brasil, composto por nove membros, sendo três indicados pelo Poder Legislativo, três pelo Poder Executivo e três por entidades privadas, com mandatos de dois anos, podendo ser reconduzidos uma única vez por igual período.
- (B) direção da Apex-Brasil, composto por três membros, sendo o presidente e dois diretores, todos com mandato de quatro anos, demissíveis *ad nutum* pelo presidente da República.
- (C) assessoramento da Apex-Brasil, composto por três membros, sendo dois representantes do Poder Executivo e um da sociedade civil, com mandato de dois anos, podendo ser reconduzidos uma única vez por igual período.
- (D) direção da Apex-Brasil, composto por nove membros, sendo cinco representantes do Poder Executivo e quatro de entidades privadas, com mandato de dois anos, podendo ser reconduzidos uma única vez por igual período.
- (E) assessoramento da Apex-Brasil, composto por 15 membros, todos eleitos nas formas regimentais, com mandato de quatro anos, podendo ser reconduzidos uma única vez por igual período.

Área livre

QUESTÃO 18

Conforme o Decreto nº 4.584/2003, assinale a alternativa que indica competência do Conselho Fiscal.

- (A) Fiscalizar a gestão administrativa, orçamentária, contábil e patrimonial da entidade, compreendendo os atos do Conselho Deliberativo e da Diretoria-Executiva, observado o disposto no contrato de gestão; e deliberar a respeito da aprovação do balanço anual e da respectiva prestação de contas da Diretoria-Executiva, depois da sua aprovação pelo Conselho Deliberativo.
- (B) Elaborar plano de gestão de pessoal e plano de cargos, salários e benefícios, assim como o quadro de pessoal da entidade; e deliberar acerca da aprovação do balanço anual e da respectiva prestação de contas da Diretoria-Executiva, depois da sua aprovação pelo Conselho Deliberativo.
- (C) Remeter ao Tribunal de Contas da União, até 31 de março do ano seguinte ao término do exercício financeiro, a prestação de contas da gestão anual aprovada pelo Conselho Deliberativo; e fiscalizar a gestão administrativa, orçamentária, contábil e patrimonial da entidade, compreendendo os atos do Conselho Deliberativo e da Diretoria-Executiva, observado o disposto no contrato de gestão.
- (D) Coordenar, com os setores público e privado, a facilitação e a divulgação de mecanismos de financiamento e garantia para promover o comércio exterior.
- (E) Deliberar quanto à aprovação da proposta do orçamento-programa e ao plano de aplicações apresentados pela Diretoria-Executiva; e deliberar acerca da aprovação do balanço anual e da respectiva prestação de contas da Diretoria-Executiva.

QUESTÃO 19

No que se refere à denominação, à natureza, à sede e à duração da Apex-Brasil, nos termos do respectivo Estatuto Social, assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se de uma autarquia, de direito público, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, sob a forma de sociedade anônima, que tem sede e foro na cidade de Brasília, não podendo abrir e manter filiais, escritórios, representações e subsidiárias no exterior.
- (B) Corresponde a uma empresa pública, de direito privado, com fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, sob a forma de organização social, que tem sede e foro na cidade de Brasília, podendo abrir e manter filiais, escritórios, representações e subsidiárias no Brasil e no exterior.
- (C) Consiste em uma associação civil, de direito público, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, sob a forma de organização social, que tem sede e foro na cidade de Brasília, não podendo abrir e manter filiais, escritórios, representações e subsidiárias no exterior.
- (D) Equivale a uma empresa pública, de direito privado, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, sob a forma de serviço social autônomo, que tem sede e foro na cidade de Brasília, podendo abrir e manter filiais, escritórios, representações e subsidiárias no Brasil e no exterior.

- (E) É uma associação civil, de direito privado, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública, sob a forma de serviço social autônomo, que tem sede e foro na cidade de Brasília, podendo abrir e manter filiais, escritórios, representações e subsidiárias no Brasil e no exterior.

QUESTÃO 20

Determinada entidade pública manifesta, por meio de proposta de projeto, interesse em firmar convênio com a Apex-Brasil, e este é classificado como projeto setorial, havendo os devidos ajustes de vontades e celebrado o convênio.

Considerando esse caso hipotético, assinale a alternativa correta.

- (A) A liberação de recursos financeiros da Apex-Brasil ocorrerá por desembolso único.
- (B) A contrapartida deve ser de, no mínimo, 50% do valor do projeto e exclusivamente financeira nos projetos setoriais.
- (C) O aporte de recursos financeiros da Apex-Brasil deve ser de, no máximo, 70% do valor do projeto.
- (D) O regulamento de convênios da Apex-Brasil não prevê a possibilidade de suspensão de liberação de recursos financeiros.
- (E) O executor não é obrigado a assumir as próprias obrigações sociais e civis, tributárias, previdenciárias e trabalhistas.

QUESTÃO 21

Com base no Regulamento de Patrocínios da Apex-Brasil, é correto afirmar que se considera como patrocínio

- (A) ação, atividade, evento ou conjunto destes, a serem realizados e (ou) executados por terceiros, com início e término definidos.
- (B) apoio financeiro e (ou) técnico a projeto de responsabilidade de terceiros, que contribua para a divulgação da imagem e da missão institucional da Apex-Brasil e (ou) para a promoção de exportações ou atração de investimentos.
- (C) apoio financeiro a projeto de responsabilidade da Apex-Brasil, que contribua para a divulgação da imagem e da missão institucional de terceiros.
- (D) ação, atividade, evento ou conjunto destes, a serem realizados e (ou) executados por terceiros, ainda que com início e término não definidos.
- (E) apresentação do projeto pela proponente, com documentos e informações mínimas a serem analisados.

Área livre

QUESTÃO 22

Com base no Manual de Redação e Estilo da Apex-Brasil, em relação à grafia de endereços, assinale a alternativa correta.

- (A) Na grafia do código de endereçamento postal, usa-se ponto para separar os números.
- (B) Em endereços, os números podem ser escritos por extenso.
- (C) A abreviação de endereços é proibida em qualquer hipótese.
- (D) O código de endereçamento postal deve vir antes do nome da cidade e do estado.
- (E) Nomes de vias, locais públicos, prédios e monumentos devem ser escritos com inicial maiúscula.

QUESTÃO 23

De acordo com o Manual de Redação e Estilo da Apex-Brasil, assinale a alternativa que indica a oração na qual o emprego do sinal indicativo de crase é facultativo.

- (A) Os funcionários visam à ampliar os próprios conhecimentos.
- (B) As orientações devem ser repassadas à qualquer pessoa da empresa.
- (C) Na reunião, o diretor fez referência à sua experiência profissional.
- (D) A tecnologia da informação garante segurança à quem usa a intranet da instituição.
- (E) Os produtos importados podem ser comprados tanto à vista quanto à prazo.

QUESTÃO 24

Segundo o Manual de Redação e Estilo da Apex-Brasil, “Vossa Magnificência” é utilizada no tratamento de

- (A) presidente de empresa.
- (B) desembargador.
- (C) auditor da justiça militar.
- (D) cônsul.
- (E) reitor de universidade.

Área livre

QUESTÃO 25

O termo *malwares*, utilizado para se referir a programas maliciosos, nasceu da combinação das palavras, de língua inglesa, *malicious* e *software*.

Há um tipo de *malware*, normalmente recebido como um “presente” (por exemplo, um cartão virtual), que possibilita uma maneira de acesso remoto ao computador após a infecção e, além de executar as funções para as quais foi projetado, executa também outras funções normalmente danosas e sem o conhecimento dos usuários.

O *malware* descrito é denominado de

- (A) *screenlogger*.
- (B) cavalo de Troia.
- (C) *worm*.
- (D) vírus.
- (E) *backdoor*.

QUESTÃO 26

Acerca dos aplicativos Google Drive, Documentos Google e Planilhas Google, é correto afirmar que o

- (A) navegador Safari não é compatível com o Google Drive.
- (B) Google disponibiliza 20 GB gratuitos para armazenagem no Google Drive, assim como no Google Fotos e no Gmail.
- (C) Google Drive permite armazenar arquivos, abri-los e editá-los somente em dispositivos Android.
- (D) usuário pode ver e editar arquivos do Documentos Google mesmo sem estar conectado a uma rede Wi-Fi ou móvel.
- (E) Documentos Google é incompatível com o Word.

QUESTÃO 27

A opção Instantâneo do PowerPoint 2016, versão em português, na configuração padrão, permite

- (A) inserir uma captura de tela.
- (B) importar um gráfico simples do Excel.
- (C) inserir um elemento SmartArt.
- (D) importar qualquer gráfico do Excel.
- (E) inserir uma imagem de um arquivo do computador.

Área livre

QUESTÃO 28

[28/6/2017] Os *smartphones* ultrapassaram os computadores como o principal dispositivo usado para acessar notícias no Brasil pela primeira vez esse ano, de acordo com um relatório acerca de notícias digitais do Reuters Institute for the Study of Journalism da Universidade de Oxford, na Inglaterra, nesta quarta-feira.

A pesquisa internacional, feita com mais de 70 mil pessoas em 36 mercados, indicou que o uso de dispositivos móveis para ler notícias nas regiões urbanas no Brasil chegou a 65%, superando a participação de computadores, que aparece com 62%. Em todo o mundo, 56% dos entrevistados citaram ter usado o *smartphone* na semana anterior para ler notícias, enquanto a taxa foi de 58% para os computadores.

Disponível em: <<https://oglobo.globo.com>>.
Acesso em: 9 jul. 2018, com adaptações.

Com relação aos *smartphones*, é correto afirmar que

- (A) a intranet de uma empresa não pode ser acessada via *smartphone*.
- (B) aceitam apenas os dois sistemas operacionais vigentes: Android e iOS.
- (C) é possível apagar a memória cache de aplicativos de um *smartphone* que utiliza o sistema Android.
- (D) o comando de instalação de um aplicativo em um *smartphone* com o sistema Android só pode ser feito no próprio aparelho.
- (E) não possuem memória volátil.

NOÇÕES DE GESTÃO DE PROJETOS Questões de 29 a 32

QUESTÃO 29

Em um ambiente institucional, além dos trabalhos padrões, há ações voltadas para projetos. Nesse sentido, os envolvidos em qualquer projeto devem buscar sempre a melhoria contínua dos trabalhos em cada objetivo novo e, para isso, dentro das melhores práticas na gestão de projetos, usa-se a representação desenvolvida por Deming. Essa representação denomina-se

- (A) SCRUM.
- (B) PDCA.
- (C) PMBOOK.
- (D) PLAN.
- (E) COBIT.

QUESTÃO 30

Durante o gerenciamento de projetos, há fases essenciais para a respectiva execução eficiente. A esse respeito, como exemplos de fases de um projeto, é correto citar os gerenciamentos de

- (A) dias úteis, de feriados, de férias, de finais de semana.
- (B) partes interessadas, de ponto eletrônico, de férias.
- (C) cargos, de salários, de capacitações, de atas.
- (D) entradas, de saídas, de produtos, de serviços.
- (E) escopo, de cronograma, de comunicação, de riscos.

QUESTÃO 31

Ao observar determinado setor de orçamento dentro de uma instituição, verificou-se que existiam operações e projetos. Acerca desse tema, assinale a alternativa que corresponde a um projeto.

- (A) Coleta dos valores de produtos a serem adquiridos no segundo semestre.
- (B) Acompanhamento dos gastos de cada setor da organização.
- (C) Envio do plano de férias dos funcionários do setor.
- (D) Diminuição dos gastos da instituição com papel em 20% para 2020.
- (E) Revisão das tarefas e ponto de controle com a gerência.

QUESTÃO 32

Em uma organização que visa a atingir objetivos previamente desafiadores, o gerenciamento de projetos é utilizado para direcionar a organização para a (o)

- (A) sistematização no que se refere a pessoas e tarefas padronizadas.
- (B) alcance da respectiva visão, conforme a missão e os valores da organização.
- (C) conquista dos próprios valores, conforme a missão e estratégia da organização.
- (D) consecução dos respectivos valores, de acordo com o próprio orçamento.
- (E) realização da respectiva visão, independentemente de qualquer obstáculo.

Área livre

QUESTÃO 33

Assinale a alternativa correspondente à forma mais efetiva de conduzir negociações difíceis, que envolvam emoções ou questões de relacionamento

- (A) Via e-mail
- (B) Via telefone
- (C) Via SMS
- (D) Face a face
- (E) Via rede social

QUESTÃO 34

A capacidade para identificar, avaliar e gerenciar as próprias emoções e as de outras pessoas, assim como as emoções coletivas do grupo de pessoas com quem se convive, é conhecida como

- (A) inteligência emocional.
- (B) inteligência cognitiva.
- (C) empatia.
- (D) superioridade.
- (E) capacidade relacional.

QUESTÃO 35

As negociações que visavam a solucionar a grande segregação legalizada de negros e brancos na África, conhecida como Apartheid, seguiu um formato em que as discussões das leis iniciais foram realizadas somente por homens brancos bem-intencionados, e não gerou o resultado esperado por aquela população, apesar do mérito que elas mereciam. Com base nesse contexto, é correto afirmar que, em negociações que provocarão decisões passíveis de impactar pessoas externas, para que os resultados sejam efetivos, torna-se importante que

- (A) os negociadores decidam sozinhos e depois divulguem os resultados.
- (B) deixem a responsabilidade das decisões para os negociadores, independentemente da participação de intrusos, mesmo que eles sejam impactados no futuro.
- (C) os negociadores dividam com elas o resultado, assegurando-se de que participem do processo de alguma forma.
- (D) as pessoas externas concordem com a revisão de uma regra se elas se sentirem excluídas da elaboração do texto e dos ajustes.
- (E) as decisões sejam feitas apenas pelas pessoas competentes, que entendem do contexto e que são exclusivamente responsáveis pela produção das regras.

QUESTÃO 36

Em uma organização hierarquizada que lida com projetos compostos por pessoas, há vários motivos que podem gerar conflitos. Quanto ao motivo que representa a menor frequência na causa-raiz de conflitos, assinale a alternativa correta.

- (A) Cronogramas
- (B) Custos
- (C) Opiniões técnicas
- (D) Prioridades
- (E) Personalidades

QUESTÃO 37

A comunicação representa um dos acontecimentos mais relevantes da espécie humana. Para compreendê-la, é preciso buscar as origens da fala e o desenvolvimento das linguagens.

Acerca do conceito geral de comunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) Comunicação é uma área das ciências humanas restrita ao estudo dos veículos da mídia.
- (B) O departamento de comunicação de uma empresa tem como principal objetivo melhorar as relações de diálogo entre os funcionários.
- (C) Comunicação direta é aquela que chega por meio de uma mensagem de e-mail com menos de uma lauda.
- (D) Comunicação é um processo, mais do que um produto, com base no diálogo entre emissor e receptor, levando em consideração o contexto.
- (E) Existem apenas dois tipos de comunicação: a comunicação formal e a comunicação informal. A primeira está relacionada à escrita, e a segunda, às expressões corporais.

QUESTÃO 38

Nas relações comerciais entre países, qualquer ruído comunicacional pode interferir em alguma operação relevante para as empresas.

Considerando o exposto, assinale a alternativa correta.

- (A) Nas relações com países estrangeiros, deve-se focar na comunicação direta, evitando os aspectos culturais que possam estar envolvidos.
- (B) O ruído comunicacional pode ser evitado se a tecnologia utilizada para a comunicação for de boa qualidade.
- (C) Antes de fazer qualquer apresentação, é preciso conhecer o interlocutor. Se este for de um país estrangeiro, é preciso se familiarizar com a língua e com a cultura para que as negociações e a comunicação sejam eficazes.
- (D) A comunicação parte do diálogo, isto é, acontece apenas entre dois interlocutores; qualquer variação disso é chamada de transcomunicação.
- (E) A postura corporal não tem qualquer relação com a impressão que o interlocutor pode apreender a partir de uma exposição oral.

QUESTÃO 39

A quantidade e a qualidade de fala a que o indivíduo está exposto, as oportunidades que tem para falar, as reações que encontra a sua produção de fala, influenciam o seu desejo de mostrar-se (ou não) como ser falante, e uma formação de uma imagem de si como ser que fala.

FRIEDMAN, S. Gagueira. In: LOPES FILHO, O. de C. *Tratado de fonoaudiologia*. São Paulo: Roca, 2005. p. 691.

A respeito do texto apresentado, em relação à atividade de falar em público, assinale a alternativa correta.

- (A) A espontaneidade é a principal característica de boas apresentações. Por isso, os palestrantes jamais devem seguir um roteiro para qualquer tipo de exposição.
- (B) Falar em público exige preparação. Entre os aspectos básicos, estão: domínio do tema, ensaio e roteiro para apresentação.
- (C) Recursos audiovisuais não são recomendados, pois podem distrair o expositor.
- (D) O palestrante sempre deve abrir uma apresentação desculpando-se por qualquer aspecto que não esteja perfeito. Dessa forma, ele demonstra cordialidade com a plateia.
- (E) A exposição deve ser eficaz para qualquer grupo. Dessa forma, é melhor que se faça uma apresentação neutra, sem levar em conta o interlocutor, mas apenas o conteúdo da apresentação.

QUESTÃO 40

Acerca do *design* e da tecnologia que envolvem apresentações, assinale a alternativa correta.

- (A) O *design* das apresentações deve condizer com a temática em questão e com a linguagem adotada entre expositor e plateia.
- (B) As apresentações em *slides* servem para que a plateia acompanhe exatamente o que o expositor diz.
- (C) Recursos gráficos e ilustrações infantilizam as apresentações e devem ser evitados.
- (D) Montar apresentações é responsabilidade única do departamento de *design* de qualquer empresa.
- (E) O único programa disponível para apresentações visuais em *slides* é o PowerPoint.

Área livre

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 41 a 80

QUESTÃO 41

Entre os objetivos da administração financeira, inclui-se a maximização do valor de mercado do capital investido pelos acionistas. O alcance desse objetivo pode ser medido pelo(a)

- (A) grau de liquidez.
- (B) apetite pelo risco.
- (C) lucro por ação.
- (D) preço da ação.
- (E) redução das despesas.

QUESTÃO 42

Dentro da estrutura da administração financeira, destacam-se duas grandes áreas de atuação vinculadas à diretoria financeira: a tesouraria e a controladoria. Para o reconhecimento das receitas e das despesas, essas áreas adotam, respectivamente, os regimes

- (A) de competência e de caixa.
- (B) de caixa e de competência.
- (C) financeiro e contábil.
- (D) de competência e contábil.
- (E) financeiro e orçamentário.

QUESTÃO 43

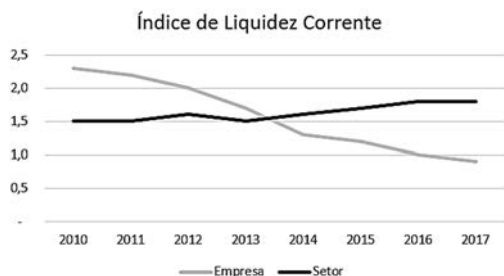
Grupo	20X1	20X2
Ativo circulante	1080	1110
Ativo não circulante	420	490
Passivo circulante	380	?
Passivo não circulante	?	370
Patrimônio líquido	900	800

O índice de endividamento geral (IEG) mede a proporção dos ativos financiada com capital de terceiros, isto é, a relação entre o passivo exigível e o ativo total. Considerando as informações apresentadas extraídas do balanço patrimonial, acerca do IEG da empresa, assinale a alternativa correta.

- (A) $IEG_{20X1} > IEG_{20X2}$.
- (B) $IEG_{20X2} > 50\%$.
- (C) Em 20X2, a empresa reduziu as respectivas dívidas.
- (D) $IEG_{20X1} < 30\%$.
- (E) A razão $IEG_{20X2}/IEG_{20X1} = 1,25$.

Área livre

QUESTÃO 44



Esse gráfico indica a situação financeira de uma empresa na comparação com o setor em que ela atua. Com base nessas informações, assinale a alternativa correta.

- (A) A capacidade da empresa de cumprir as obrigações de curto prazo piorou ao longo do período.
- (B) A partir de 2014, o passivo circulante da empresa é maior que o ativo circulante.
- (C) O setor em que a empresa atua apresenta, na média, liquidez corrente inferior a 50%.
- (D) Até 2013, o índice de liquidez corrente da empresa é crescente.
- (E) Considerando que a dívida de curto prazo da empresa se manteve constante, pode-se concluir que as disponibilidades aumentaram.

QUESTÃO 45

A empresa Alfa vem apresentando, nos últimos três exercícios financeiros, índice de liquidez seca (ILS) inferior a 1. No mesmo período, a participação do estoque no ativo circulante passou de 30% para 50%, e a tendência é de crescimento nos próximos anos. Com base nessas informações, é correto concluir que

- (A) a perspectiva futura é de melhora no índice de liquidez geral.
- (B) as vendas da empresa estão aumentando.
- (C) indícios evidenciam que a empresa está enfrentando problemas de fluxo de caixa.
- (D) a empresa vem registrando prejuízos sucessivos.
- (E) o ativo circulante da empresa voltará a crescer nos próximos anos.

QUESTÃO 46

Assinale a alternativa que indica atividade do protocolo.

- (A) Distribuição
- (B) Emulação
- (C) Digitalização
- (D) Difusão
- (E) Aquisição

QUESTÃO 47

Qual é o procedimento posterior ao recebimento do documento no protocolo?

- (A) Avaliação
- (B) Expedição
- (C) Tramitação
- (D) Registro
- (E) Distribuição

QUESTÃO 48

O curso do documento desde a própria produção ou recepção até o cumprimento da respectiva função administrativa é denominado

- (A) procedimento administrativo.
- (B) fluxo de trabalho.
- (C) tramitação.
- (D) descrição.
- (E) processo de trabalho.

QUESTÃO 49

Assinale a alternativa que apresenta uma característica do arquivo.

- (A) Os documentos são produzidos em um único exemplar.
- (B) A significação do acervo documental não depende da relação que os documentos tenham entre si.
- (C) O julgamento quanto à preservação dos documentos não tem caráter irrevogável.
- (D) O arquivo utiliza métodos predeterminados.
- (E) Os documentos são colecionados de fontes diversas.

QUESTÃO 50

Na fase corrente, justificam-se a guarda e a organização dos documentos de arquivo pelos objetivos

- (A) culturais.
- (B) históricos.
- (C) sociais.
- (D) prescricionais.
- (E) funcionais.

QUESTÃO 51

Os arquivos que se destinam a receber os documentos correntes provenientes dos diversos órgãos são conhecidos como arquivos

- (A) setoriais.
- (B) centrais.
- (C) permanentes.
- (D) de custódia.
- (E) de segurança.

Área livre

QUESTÃO 52

Qual é o método de arquivamento que pode ser considerado direto?

- (A) Duplex
- (B) Decimal
- (C) Unitermo
- (D) Alfabético
- (E) Indexação coordenada

QUESTÃO 53

Uma das formas de ordenar os documentos é a alfabética. No caso de pastas de arquivo por nomes de pessoas, a regra de alfabetização principal é a que considera

- (A) a ordem alfabética pelo prenome.
- (B) o último sobrenome e depois o prenome.
- (C) os artigos e as preposições.
- (D) os títulos das pessoas (ministro, professor, doutor) na alfabetização.
- (E) a separação dos sobrenomes compostos.

QUESTÃO 54

Com relação ao estoque de mercadorias de uma empresa, e havendo variação dos respectivos custos de aquisição no mercado, pelo princípio do conservadorismo ou da prudência, sugere-se que, na contabilização, se opte pela avaliação desse estoque pelo(a)

- (A) valor atual de mercado.
- (B) custo de aquisição do produto.
- (C) média entre valor de mercado e custo de aquisição.
- (D) valor do custo de aquisição ou pelo valor de mercado do estoque, adotando-se o menor entre eles.
- (E) maior valor entre custo de aquisição e valor de mercado.

QUESTÃO 55

Entende-se por inventário a contagem física das mercadorias existentes em um estoque. Acerca desse tema, a expressão quebra de inventário significa que o (a)

- (A) levantamento físico do estoque, no final do exercício, é menor que o estoque registrado nos controles da empresa.
- (B) estoque real existente, após levantamento no final do exercício, é maior que o verificado nos controles da empresa.
- (C) avaliação do estoque, no final do exercício, é insuficiente para se estimar o respectivo valor.
- (D) avaliação do estoque, no final do exercício, deverá ser feita pelo próprio custo de aquisição.
- (E) avaliação do estoque, no final do exercício, deverá ser feita pelo respectivo valor de mercado.

Área livre

QUESTÃO 56

Quanto à finalidade principal de um bom planejamento no setor de armazenamento de insumos de uma empresa, assinale a alternativa correta.

- (A) Certificar-se apenas de que os produtos estejam disponíveis, independentemente do respectivo custo.
- (B) Assegurar a qualidade dos produtos e dos serviços.
- (C) Garantir que todos os insumos estejam disponíveis no momento adequado à produção do bem ou do serviço ao menor custo possível.
- (D) Adotar planejamento, no setor de armazenamento, somente para a produção de bens.
- (E) Realizar planejamento, no setor de armazenamento, apenas para a produção de serviços.

QUESTÃO 57

Armazenamento de materiais é um conjunto de funções que consiste em

- (A) receber, organizar e distribuir os materiais que serão úteis a uma empresa.
- (B) apenas receber e descarregar os produtos adquiridos para uma empresa.
- (C) receber e organizar os produtos recebidos para uma empresa.
- (D) receber e conservar os produtos de interesse de uma empresa.
- (E) receber, descarregar, carregar, organizar e conservar a matéria-prima ou os produtos acabados ou semiacabados de uma empresa.

QUESTÃO 58

A manutenção adequada do estoque de determinado produto em uma organização é essencial para

- (A) diminuir as perdas durante o processo de movimentação do estoque.
- (B) assegurar a existência de excesso de materiais necessários à produção futura na empresa.
- (C) garantir, de forma razoável, a disponibilidade do produto de acordo com a respectiva demanda, a custos os mais baixos possíveis.
- (D) aumentar a oferta de produtos na cadeia produtiva da empresa.
- (E) elevar o nível da demanda dos produtos finais da empresa.

Área livre

QUESTÃO 59

Assinale a alternativa que apresenta a finalidade principal da movimentação de estoques de materiais.

- (A) Utilizar-se de métodos e processos que permitam o manuseio, a movimentação da carga em quantidade adequada, para o lugar certo, no momento justo, visando à otimização dos recursos disponíveis.
- (B) Acelerar a produção e evitar a quebra dos estoques.
- (C) Promover a produção de bens ou serviços em velocidade compatível com o *layout* da fábrica.
- (D) Garantir a qualidade na produção, deixando-se para segundo plano os demais fatores que compõem a cadeia de produção de um produto.
- (E) Assegurar que se tenha o produto final em tempo adequado para atendimento ao cliente.

QUESTÃO 60

Relativamente aos sistemas de inventário de materiais, os dois principais sistemas utilizados pela administração são

- (A) o inventário do registro de saída e o do registro de entrada.
- (B) o inventário da média ponderada e o da média bruta.
- (C) o inventário primeiro a entrar, primeiro a sair (PEPS) e o último a entrar, primeiro a sair (UEPS).
- (D) o do método do comércio varejista e o do método da margem bruta.
- (E) o inventário permanente e o periódico.

Caso hipotético para responder às questões de 61 a 66.

Suponha que determinada servidora pública do Poder Executivo federal há mais de 20 anos, bem remunerada e prestigiada pelos respectivos pares, encontra-se enfadada com o trabalho realizado no dia a dia.

QUESTÃO 61

Com base nesse caso hipotético, quanto aos níveis da pirâmide de Maslow, é correto afirmar que a mencionada servidora apresenta necessidades

- (A) de estima.
- (B) de autorrealização.
- (C) fisiológicas.
- (D) afetivo-sociais.
- (E) de segurança.

QUESTÃO 62

Para lidar com a própria frustração, a servidora pública tem sido agressiva com o marido e com os filhos, quase sempre gritando com eles. Acerca desse contexto hipotético, assinale a alternativa relacionada com o mecanismo de defesa por ela apresentado.

- (A) Racionalização
- (B) Sublimação
- (C) Somatização
- (D) Deslocamento
- (E) Isolamento

QUESTÃO 63

Apesar do bom relacionamento que a servidora pública mantém com o superior hierárquico, o repasse de atividades acontece, na maioria das vezes, com ordens rígidas e inflexíveis. Considerando essa situação hipotética, assinale a alternativa que melhor se adequa ao estilo de liderança do chefe da servidora.

- (A) *Laissez-faire*
- (B) Democrático
- (C) Autocrático
- (D) Carismático
- (E) Situacional

QUESTÃO 64

A situação no trabalho da servidora pública já não estava boa, apesar de ela reconhecer todos os pontos positivos do próprio emprego. Porém, infelizmente, o convívio familiar estava se deteriorando rapidamente por meio de brigas e discussões sem sentido. Diante disso, após uma reflexão, ela decidiu procurar ajuda de especialistas. Com relação a esse cenário hipotético, assinale a alternativa correspondente a uma das inteligências relacionadas por Gardner, muito importante para o trabalho em equipe, e que representa uma característica da servidora.

- (A) Lógica
- (B) Espacial
- (C) Linguística
- (D) Interpessoal
- (E) Intrapessoal

QUESTÃO 65

O órgão em que a mencionada servidora pública trabalha implantou recentemente um programa de gestão por competências. Como ela já possui muito “tempo de casa”, possui domínio de todos os processos do setor no qual exerce as respectivas funções; portanto, ela é perfeitamente capaz de ensinar os novos colaboradores. Nessa situação hipotética, o componente da competência da servidora, que permite a realização de tal tarefa por ela, é (são)

- (A) o conhecimento.
- (B) a habilidade.
- (C) as emoções.
- (D) a atitude.
- (E) os valores.

Área livre

QUESTÃO 66

A estrutura de uma organização interfere diretamente nas relações entre os colaboradores, e justamente por isso deve ser muito bem planejada. No caso hipotético apresentado, apesar dos esforços realizados para desburocratização, o órgão em que a servidora pública trabalha ainda possui uma estrutura tradicional com base em um modelo mecanicista. Assinale a alternativa que indica uma característica desse ambiente.

- (A) Alta especialização
- (B) Baixa formalização
- (C) Equipes multifuncionais
- (D) Livre fluxo de informações
- (E) Amplitude de controle abrangente

QUESTÃO 67

No que tange aos diferentes métodos de avaliação de desempenho, os comportamentos que revelam a eficácia ou a ineficácia de um trabalho representam o foco principal do avaliador em relação a

- (A) relatórios escritos.
- (B) escalas gráficas de mensuração.
- (C) comparações multipessoais.
- (D) incidentes críticos.
- (E) escalas de mensuração com âncora comportamental.

QUESTÃO 68

A ação dos recursos humanos em pequenos grupos é uma estratégia comum na gestão da qualidade. Isso faz com que todos participem do esforço pela qualidade de forma

- (A) competitiva, imparcial e autônoma.
- (B) coletiva, integrada e cooperativa.
- (C) isolada, eventual e criativa.
- (D) individualizada, uniforme e equilibrada.
- (E) intensiva, conflitiva e apática.

QUESTÃO 69

Identificar os critérios segundo os quais os clientes, sejam eles internos ou externos, avaliam os serviços é uma maneira de melhor entender as expectativas deles. Um dos aspectos avaliados é a responsividade, que significa a (o)

- (A) aparência das instalações físicas, dos equipamentos e dos colaboradores.
- (B) fornecimento de atenção individualizada aos clientes e a facilidade de contato.
- (C) conhecimento e a cortesia dos funcionários e a habilidade de transmitir segurança e credibilidade.
- (D) prestação do serviço de forma confiável e consistente.
- (E) disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes.

Área livre

QUESTÃO 70

Uma das funções das medidas de desempenho é induzir atitudes nas pessoas que estão sendo avaliadas. Em relação ao tema medidas de desempenho, assinale a alternativa correta.

- (A) Medidas de desempenho equivocadas induzem nas pessoas atitudes não desejadas.
- (B) As pessoas devem ser avaliadas com base na respectiva atuação sobre os fatores que elas não controlam.
- (C) As medidas de desempenho em todos os níveis devem permanecer estáticas, sem alterações.
- (D) As medidas de desempenho devem estar desassociadas da satisfação do cliente.
- (E) A análise crítica e a revisão regular das medidas de desempenho prejudicam o alcance dos objetivos definidos na estratégia traçada pela organização.

QUESTÃO 71

Assinale a alternativa que apresenta característica de um serviço.

- (A) O serviço é tangível.
- (B) Há necessidade de estoques reguladores.
- (C) Os serviços podem ser “possuídos” e são independentes do efeito sistêmico de novos serviços.
- (D) A prestação de serviços é artesanal, não requer tecnologia e tem avaliação subjetiva.
- (E) Na prestação de serviços, o ser humano prevalece como agente produtivo.

QUESTÃO 72

A qualidade real cai abaixo do nível do serviço adequado esperado pelos clientes quando ocorre um *gap* (lacuna de qualidade) entre o desempenho do fornecedor de serviços e as expectativas do cliente. Quanto ao tema lacuna de qualidade, assinale a alternativa correta.

- (A) A lacuna no conhecimento ocorre quando há diferença entre as percepções da organização acerca das expectativas do cliente e dos padrões de qualidade estabelecidos para a entrega.
- (B) A lacuna na interpretação é a diferença entre aquilo que a área de propaganda e vendas julga que são as características do nível de qualidade de serviço e aquilo que a organização efetivamente entrega.
- (C) A lacuna na entrega representa a diferença entre os padrões de entrega especificados e o desempenho real do fornecedor de serviços.
- (D) A lacuna nas percepções representa a diferença entre o que os clientes esperam receber e o que é realmente entregue.
- (E) A lacuna nos padrões é a diferença entre aquilo que é realmente entregue e aquilo que os clientes percebem ter recebido.

Área livre

QUESTÃO 73

A satisfação do cliente, seja ele interno ou externo, e a qualidade do serviço

- (A) geram um ambiente de desconfiança e competitividade na organização.
- (B) ampliam e promovem o testemunho positivo.
- (C) encorajam os clientes a procurarem novo fornecedor.
- (D) reduzem as vantagens competitivas da organização.
- (E) incrementam novos custos para a atração de nova base de clientes.

QUESTÃO 74

Um dos programas de qualidade utilizados globalmente é o 5S, desenvolvido no Japão, no século passado. O termo 5S vem das iniciais das técnicas que o compõem: Seiri (organização), Seiton (ordem), Seiso (limpeza), Seiketsu (padronização) e Shitsuke (disciplina). Assinale a alternativa que apresenta um dos objetivos do programa 5S.

- (A) Eliminação de rotinas e procedimentos padronizados.
- (B) Preponderância do individualismo nas relações humanas.
- (C) Incremento na incidência de acidentes de trabalho.
- (D) Desenvolvimento do trabalho em equipe.
- (E) Incentivo ao desperdício como fator criativo.

QUESTÃO 75

Considere hipoteticamente o documento a seguir, elaborado por um colaborador do Clube Export.

As nove horas e dez minutos do dia oito de abril de dois mil e catorze, realizou-se o primeiro encontro de diretoria deste ano do Clube Export, em sua sede social localizada na Av. João Bravo, número trinta e seis, na cidade de Caçapava. A reunião foi presidida pelo Diretor, senhor William Rocha, que sugeriu aos presentes a realização de jantar beneficente ao Hospital Santa Ana das Neves. Todos os presentes aceitaram as sugestões e o senhor William Rocha ficou de entregar os convites na próxima reunião, que ficou marcada para o dia vinte e dois de maio de dois mil e catorze, às dez horas, no mesmo local. Nada mais havendo a tratar, a assembleia foi encerrada. E, eu, Cristina Sá, secretária, lavrei o presente documento, o qual será devidamente assinado por todos os participantes.

Caçapava, 8 de abril de 2014.

William Rocha / Cristina Sá / Manoel Costa
Cleber Silva / Epaminondas Rabelo / Marlene Sousa

O documento apresentado é um(a)

- (A) carta comercial.
- (B) memorando, de comunicação interna.
- (C) relatório.
- (D) declaração, usada para afirmar a veracidade de um fato.
- (E) ata de reunião.

QUESTÃO 76

Para o correto acompanhamento de projetos e processos, é necessário compreender que há diferenças conceituais entre os dois. Acerca desse tema, assinale a alternativa que apresenta uma característica de um processo.

- (A) Envolve trabalho contínuo e rotineiro.
- (B) Possui início, meio e fim.
- (C) Tem elaboração progressiva.
- (D) Possui escopo e recursos definidos.
- (E) Deve estar conectado a um ou mais processos da organização.

QUESTÃO 77

De acordo com a visão da gestão da qualidade, a missão de cada área da organização é contribuir para o alcance total dos objetivos institucionais. Com base no exposto, assinale a alternativa que apresenta uma ação prioritária da gestão da qualidade.

- (A) Otimizar os departamentos que se encontram em estágio superior de desenvolvimento.
- (B) Estimular a competição entre setores para o alcance dos objetivos organizacionais.
- (C) Estabelecer e manter um processo de interação entre setores, evitando-se que eles permaneçam isolados.
- (D) Estabelecer múltiplos objetivos de alcance setorial e fazer o monitoramento segmentado das ações.
- (E) Manter setores superespecializados na organização convivendo em harmonia com setores em funcionamento precário.

QUESTÃO 78

Todo esforço de qualidade na organização tem custos associados. Entende-se, contudo, que tais custos são pequenos se comparados aos custos de não se ter qualidade. A esse respeito, assinale a alternativa que apresenta um **custo de prevenção** associado a um programa de melhoria e monitoramento da qualidade organizacional.

- (A) Refazer, de imediato, um serviço mal prestado.
- (B) Treinamento e desenvolvimento de pessoal.
- (C) Inspeção e testes ao longo do processo produtivo.
- (D) Operação de sistemas de controle de processo.
- (E) Gerenciamento de reclamações dos clientes internos e externos.

Área livre

QUESTÃO 79

O telefone ainda é um instrumento de comunicação muito importante nas organizações. A qualidade no atendimento às chamadas telefônicas transmite cortesia e atenção. Quanto às boas práticas no atendimento telefônico corporativo, assinale a alternativa correta.

- (A) Ao atender o telefone, seja breve. Fale apenas o habitual “alô”.
- (B) Use o computador para digitar as informações e recados enquanto você recebe a ligação.
- (C) Caso o seu chefe não esteja disponível para atender o telefone, peça gentilmente para quem fez a chamada ligar mais tarde ou de novo.
- (D) Quando for transferir uma ligação externa a alguém internamente da sua organização, adiante o assunto ao colega de trabalho e só assim transfira a ligação.
- (E) Seja descontraído(a) ao receber uma ligação telefônica. O uso de gírias e diminutivos torna a comunicação mais fluída.

QUESTÃO 80

A responsabilidade de quem atende o público é grande, pois representa toda a instituição que oferta um serviço ou produto. Em relação aos aspectos característicos do atendimento ao cliente, assinale a alternativa correta.

- (A) Não se deve antecipar no atendimento a necessidade do cliente, mas aguardar a respectiva manifestação.
- (B) Quando da administração de reclamações, jamais seja resiliente.
- (C) A comunicação corporal deve favorecer o atendimento e reforçar a cordialidade.
- (D) O bom senso deve ser evitado para estabelecer os limites do atendimento.
- (E) Em comunicação organizacional, a empatia não é usada, sob pena de criar situações embaraçosas.

Área livre

Área livre

PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva.

- A prova é composta por 1 (uma) questão discursiva.
- A prova deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada e nem conter, em outro local que não o apropriado, qualquer 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.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- A resposta da questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 30 (trinta) linhas.

QUESTÃO DISCURSIVA

Leia, com atenção, os textos a seguir.

Texto 1

O clima organizacional influencia direta e indiretamente no comportamento, na motivação, na produtividade do trabalho e também na satisfação das pessoas envolvidas com a organização. O clima organizacional reflete o grau de satisfação dos colaboradores com o ambiente interno da empresa. E vincula-se à motivação, à identificação com a empresa, ao interesse no trabalho, à integração da equipe e a outras variáveis.

Disponível em: <<https://www.aedb.br/>>. Acesso em: 8 nov. 2018, com adaptações.

Texto 2

As pessoas que trabalham nas empresas também estão em constante transformação e são influenciadas tanto pelas mudanças externas (ações do governo, impactos da economia, tributos e juros, entre outros) quanto pelos acontecimentos internos (conflitos, saúde, clientes e fornecedores, entre outros).

Disponível em: <<http://www.univates.br/>>. Acesso em: 8 nov. 2018, com adaptações.

Considerando que os textos apresentados têm caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo com o seguinte tema:

A importância do clima organizacional para o desempenho da equipe e o aumento da produtividade na organização.

Área livre – folha de rascunho na página seguinte

RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	

PROVA APLICADA