



TEXTO 01 para as questões de 01 a 05.

**O TRANSPORTE NOSSO DE CADA DIA**  
**Mírian Warttusch**

*Quem viaja hoje no Metrô,  
 ou num ônibus com ar condicionado,  
 Certamente jamais terá sabido  
 - ou se soube, não terá provado  
 Das delícias das antigas diligências,  
 das bicicletas e triciclos abusados;  
 Das baratinhas, dos fordecos velhos,  
 que deixavam o vovô “vidrado”!  
 “Maria Fumaça” o nosso antigo trem – lá vem!  
 - Mas que apito tão lindo e demorado! -  
 O leite nos era entregue de carroça,  
 E o burro era tão engraçado!  
 Quem já viveu seis décadas ou mais,  
 não se terá, por certo, olvidado:  
 Dentro do bonde, um anúncio bem visível  
 Pro passageiro ficar bem informado.  
 Era um milagre, esse remédio pra bronquite,  
 E todos conheciam o “Rum Creosotado”  
 “Veja ilustre passageiro,  
 o belo tipo faceiro que o senhor tem ao seu lado!  
 Mas, no entanto, acredite, quase morreu de bronquite,  
 Salvou-o o Rum Creosotado”.  
 Cresceu tão rápido e demais, São Paulo!  
 Viajou no tempo qual falcão alado  
 Tornou-se próspero, tão forte e valoroso,  
 Entre todos os estados, o mais destacado!  
 Quase quinhentos anos de incomum progresso,  
 Lhe modelaram um perfil glorificado!  
 Pelo trabalho, pela garra de todo o seu povo,  
 São Paulo chegou sim, onde devia ter chegado!*

Disponível no site [www.culturalivre.net/2007/09/06/otransportenossodecadadia](http://www.culturalivre.net/2007/09/06/otransportenossodecadadia). Acessado em 30.05.2010

01. O autor do texto 1 cometeu alguns erros gramaticais de **PONTUAÇÃO**. Sobre isso, analise os itens abaixo.

- |   |
|---|
| <p><b>I.</b> “Veja ilustre passageiro, o belo tipo faceiro que o senhor tem ao seu lado!”</p> <p><b>II.</b> “Dentro do bonde, um anúncio bem visível!”</p> <p><b>III.</b> “Cresceu tão rápido e demais, São Paulo!”</p> |
|---|

Assinale a alternativa que contém a justificativa **CORRETA** para esses erros.

- A) No item I, a omissão da vírgula antes do termo ilustre é erro, uma vez que é obrigatória, porque separa vocativo.
- B) No item II, não poderia existir a vírgula após o termo bonde, por separar um adjunto adverbial deslocado, caracterizando, dessa forma, um erro.
- C) No item III, está correto o emprego da vírgula, por separar adjunto adverbial que exprime circunstância de lugar.
- D) Tanto no item I como no item III, as vírgulas estão corretas por separarem adjuntos adverbiais que exprimem circunstância de lugar.
- E) No item I, a vírgula é facultativa, daí não poder ser considerado um erro de pontuação.

02. Em relação aos termos sublinhados, em apenas uma das alternativas, o termo em parênteses é **sinônimo** do termo sublinhado. Assinale-a.

- A) “Das baratinhas, dos fordecos velhos, que deixavam o vovô “vidrado”!” (intransigente)
- B) “Dentro do bonde, um anúncio bem visível!” (ilegível)
- C) “Quem já viveu seis décadas ou mais, não se terá, por certo, olvidado” (esquecido)
- D) “Tornou-se próspero, tão forte e valoroso” ( depreciativo)
- E) “Quase quinhentos anos de incomum progresso” (vulgar)

03. Em qual das alternativas abaixo, o autor se utilizou de um termo que indica a existência de uma *metáfora* ?

- A) “Quem já viveu seis décadas ou mais ”
- B) “São Paulo chegou sim, onde devia ter chegado!”
- C) “‘Maria Fumaça’ o nosso antigo trem – lá vem!”
- D) “Das baratinhas, dos fordecos velhos, que deixavam o vovô ‘vidrado’!”
- E) “Quase quinhentos anos de incomum progresso”

04. Em todas as alternativas, os termos sublinhados são *sufixos*, à exceção de uma cujo termo contém um *prefixo*. Assinale-a.

- A) “que deixavam o vovô ‘vidrado’!”
- B) “E o burro era tão engraçado!”
- C) “Quase quinhentos anos de incomum progresso”
- D) “Dentro do bonde, um anúncio bem visível!”
- E) “Tornou-se próspero, tão forte e valeroso”

05. Observe as afirmativas abaixo sobre *CONCORDÂNCIA NOMINAL*.

- I. “Cresceu tão rápido e demais, São Paulo! Viajou no tempo qual falcão alado. Tornou-se próspero, tão forte e valeroso.” – os adjetivos sublinhados neste trecho concordam com o termo “tempo”.
- II. “Dentro do bonde, um anúncio bem visível” - se o termo sublinhado estivesse no plural, estaria correto o trecho: Dentro do bonde, uns anúncios bem visíveis.
- III. “Pro passageiro ficar bem informado” - substituindo-se o termo sublinhado por *passageiras*, estaria correto o trecho: Pras passageiras ficarem bem informadas.
- IV. “- Mas que apito tão lindo e demorado!” – se se acrescentasse o termo *sineta* após *apito*, estaria correto o trecho: Mas que apito e sineta tão lindas e demoradas.

Somente está **CORRETO** o que se afirma em

- A) I, II e IV.
- B) II, III e IV.
- C) I e IV.
- D) I, III e IV.
- E) II e III.

**TEXTO 02 para as questões de 06 a 10.**

Entre 11 de junho e 11 de julho de 2010, pessoas do mundo inteiro assistirão aos jogos da Copa do Mundo de Futebol. O evento será realizado pela primeira vez, no continente africano, tendo a África do Sul como país-sede. Apesar de o torneio durar apenas um mês, os preparativos demoram anos e exigem muito esforço, tanto físico quanto financeiro.

A escolha da África do Sul foi anunciada em maio de 2004, quando o país derrotou Marrocos por quatorze votos contra dez. Para a escolha, os 24 membros do Comitê Executivo da FIFA (Federação Internacional de Futebol) analisaram aspectos, como turismo, segurança, estádios, infraestrutura, transporte, rede hoteleira, entre outros. Geralmente, os países que organizam a Copa selecionam 12 cidades-sede para abrigarem os jogos. Em virtude de a África do Sul não ser uma potência econômica, a FIFA permitiu a escolha de apenas nove cidades, sendo que Johannesburgo terá dois estádios. As outras oito são: Cidade do Cabo, Durban, Nelspruit, Polokwane, Rustemburgo, Pretória, Bloemfontein e Port Elizabeth.



Obras do principal estádio, o Soccer City, duraram três anos

O principal estádio do Mundial de 2010 é o Soccer City (Cidade do Futebol, em português), que está localizado em Johannesburgo. Ele foi construído em substituição ao antigo FNB Stadium, ampliando a capacidade de 88 mil para 94.700 espectadores, tornando-se o maior do continente africano. As obras duraram três anos e custaram cerca de 800 milhões de reais.

Historicamente, a localização do Soccer City é bastante importante. Foi no antigo estádio que, em 1990, Nelson Mandela fez o seu primeiro discurso após sair da prisão. O outro estádio de Johannesburgo, o Ellis Park, pertence a um time de rugby. Em 1995, o Ellis Park recebeu a final do mundial rugby, principal esporte do país, vencida pela própria África do Sul e retratada por meio do filme *Invictus*, em 2009. Este evento foi muito importante para a integração racial, pois atraiu torcedores negros para um esporte considerado de brancos.



**11. No Excel 2007 (versão em português), as informações relativas ao preço de diversos itens estão todas contidas na coluna D da planilha. Desejamos que uma célula vazia (na coluna E da mesma planilha) contenha a soma destes preços presentes na coluna D. O comando que deve ser digitado para obter tal ação é**

- A) =SOMA(D:D)  
B) =SOMA(D\$)  
C) =SOMA(D\$:D\$)  
D) =SOMA(D\*:D\*)  
E) =SOMA(D)

**12. Uma das formas mais comuns de disseminação de vírus de computador atualmente é através de mensagens de email. Uma das seguintes opções NÃO se refere a um mecanismo de prevenção de infecções por esta via Assinale-a.**

- A) Não abrir anexos de fontes desconhecidas.  
B) Atualizar o programa de antivírus do computador.  
C) Verificar o remetente antes de abrir o email.  
D) Utilizar somente programas de Webmail.  
E) Ler uma versão somente do texto do email antes de abri-lo.

**13. As pastas-padrão para organização dos emails no Outlook Express 6 (versão em português) são:**

- A) Entrada, Enviados, Rascunhos e Spam.  
B) Caixa de entrada, Caixa de saída, Itens enviados, Itens excluídos e Rascunhos.  
C) Caixa de entrada, Emails enviados, Emails recebidos e Lixeira.  
D) Caixa de entrada, Caixa de saída, Emails não enviados, Lixeira.  
E) Caixa de entrada, Caixa de emails enviados, Caixa de emails não enviados, Spam.

**14. O termo *Phising* refere-se a uma forma de fraude caracterizada pela(pelo)**

- A) tentativa de aquisição de informações sigilosas (senhas, números de contas bancárias, etc), fazendo-se passar por alguma fonte (página do banco, remetente de email, etc) confiável.  
B) instalação de um programa de computador (keylogger) especializado na captura de informações (senhas, números de contas bancárias, etc) digitadas via teclado.  
C) envio de anexos contendo vídeos ou outras informações atraentes, mas que, na verdade, instalam, ao serem executados, programas maliciosos no computador.  
D) envio de uma quantidade massiva de emails, provocando a queda de servidores e permitindo o ataque especializado de Hackers.  
E) tentativa de invasão de sistemas mediante a tentativa de todas as possibilidades (força bruta) de senhas, permitindo ao invasor ter acesso ao sistema como se fosse um usuário válido.

**15. O uso de contas com senhas de acesso é um mecanismo que o Windows XP usa para controlar as informações que podem ser visualizadas por cada usuário do computador. Um usuário que apenas terá acesso ao computador por um curto período de tempo pode utilizar uma conta chamada de “Conta de Convidado”. Sobre este tipo de conta, é INCORRETO afirmar que**

- A) é uma conta do tipo “Limitada” não permitindo ao usuário instalar programas que alterem as configurações do computador.  
B) é uma conta de acesso sem senha. O usuário deve ter ciência de que seus arquivos podem, desta forma, ser visualizados por outros usuários do computador.  
C) é uma conta de acesso temporário. Usuários que precisam utilizar o sistema com todas as suas funcionalidades devem solicitar uma conta específica para eles (do tipo Administrador, possivelmente).  
D) o computador pode ter diversas contas com privilégios de Administrador e apenas uma “Conta de Convidado”.  
E) o computador pode ter apenas uma conta com privilégios de Administrador e diversas “Contas de Convidado”.

**16. Ao escrever um email utilizando o Outlook Express 6 (versão em português), um usuário deseja que os diversos destinatários de seu email não possam ver o endereço um do outro. A opção que deve ser utilizada neste caso é**

- A) “Para”.                      B) “Cc”.                      C) “Cco”.                      D) “Invisível”.                      E) “Anônimo”.

**17. No Word 2007, podemos usar o mecanismo de mala direta para criar, por exemplo, documentos personalizados como uma carta modelo a ser enviada para diversos clientes, contendo cada carta o nome do cliente específico para a qual ela está sendo enviada. As etapas necessárias a usar tal funcionalidade são:**

- A) Definição do documento padrão, Vinculação do documento padrão ao formulário Acess, contendo as informações dos clientes, Visualização dos documentos Gerados.
- B) Definição do documento principal, Conexão do documento principal ao formulário Acess, contendo as informações dos clientes, Visualização dos documentos Gerados.
- C) Definição do documento padrão, Vinculação do documento padrão ao formulário Excel, contendo as informações dos clientes, Visualização dos documentos Gerados.
- D) Definição do documento principal, Uso combinado de Ctrl-C, Ctrl-V para conexão do documento à fonte de dados, Vinculação do documento padrão ao formulário de dados, Visualizar e completar a mesclagem.
- E) Definição do documento principal, Conexão do documento principal a uma fonte de dados, Adicionar espaços reservados (campos de mala direta) ao documento, Visualizar e completar a mesclagem.

**18. No Word 2007, é possível usar senhas que ajudam para evitar acesso indevido, por exemplo, a informações privativas presentes no documento. Para ativar esse recurso de segurança em um arquivo no Word 2007, é necessário**

- A) clicar no Botão do Microsoft Office  apontando, em seguida, para a guia “Salvar Como”. Nesta guia, clicar em “Salvar cópia segura”. Uma nova guia será exibida para criação da senha de acesso.
- B) clicar no Botão do Microsoft Office  apontando, em seguida, para a guia “Segurança”. Nesta guia, clicar em “Ativar senha”. Uma nova guia será exibida para criação da senha de acesso.
- C) clicar no Botão do Microsoft Office  apontando, em seguida, para a guia “Preparar”. Nesta guia, clicar em “Criptografar Documento”. Uma nova guia será exibida para criação da senha de acesso.
- D) clicar no Botão do Microsoft Office  apontando, em seguida, para a guia “Ativar Senha”. Nesta guia, clicar em “Criptografar Documento”. Uma nova guia será exibida para criação da senha de acesso.
- E) não é possível ativar senhas no Word 2007. Uma cópia do arquivo deve ser salva no formato Word 2003, para que seja possível ativar senha na aba “Salvar cópia de segurança”.

**19. Um funcionário digitou, em uma planilha do Excel 2007 (versão em português), as seguintes informações dos clientes da empresa na qual trabalha: Nome do Cliente; Endereço; Telefone. As informações foram organizadas uma coluna para cada um destes itens e um cliente (com todas as informações digitadas) em cada linha. Após digitar as informações sobre todos os clientes, o funcionário selecionou a guia “Início” no grupo “Editar” e clicou em “Classificar e Filtrar” escolhendo a opção “Classificar de A a Z”. Se a célula ativa pertencia à coluna com as informações de Nome do Cliente, este conjunto de ações terá por efeito:**

- A) nada acontecerá, pois o comando “Classificar de A a Z” apenas pode ser ativado, se um conjunto de dados estiver selecionado. Neste exemplo, apenas uma célula (pertencente à coluna com as informações de Nome do Cliente) está selecionada o que não terá, portanto, efeito algum
- B) acontecerá um erro, pois o comando “Classificar de A a Z” apenas pode ser ativado, se um conjunto de dados estiver selecionado. Neste exemplo, apenas uma célula (pertencente à coluna com as informações de Nome do Cliente) está selecionada o que terá, portanto, efeito de ativar mensagem de erro.
- C) cada coluna da planilha será, independentemente, organizada em ordem alfabética. As colunas, desta forma, não acompanharão as mudanças de posição das células uma da outra, o que acarretará em perda da integridade das informações digitadas: As linhas de Nome do Cliente, Endereço e Telefone não mudarão de posição juntas, perdendo sua referência uma com a outra.
- D) a coluna contendo as informações de Nome do Cliente será organizada em ordem alfabética. As demais colunas, contudo, não acompanharão as mudanças de posição de cada célula desta coluna, o que acarretará em perda da integridade das informações digitadas: As linhas de Endereço e Telefone não mudarão de posição, perdendo sua referência com as informações de Nome do Cliente.
- E) a coluna contendo as informações de Nome do Cliente será organizada em ordem alfabética. As demais colunas acompanharão as mudanças de posição de cada célula desta coluna, mantendo assim a integridade das informações digitadas: Cada cliente ainda estará na mesma linha das suas informações de Endereço e Telefone. A coluna contendo as informações de Nome do Cliente será organizada em ordem alfabética. As demais colunas acompanharam as mudanças de posição de cada célula desta coluna, mantendo assim a integridade das informações digitadas: Cada cliente ainda estará na mesma linha das suas informações de Endereço e Telefone.

**20. Algumas ações, tais como instalações indevidas de programas, podem danificar o Windows XP (versão em português) de tal forma que ele não possa iniciar corretamente. Uma forma de inicializar o computador nesses casos, a fim de sanar o problema é a de**

- A) inicializar o computador em modo de segurança.
- B) ativar a ferramenta de restauração de software.
- C) reiniciar o computador tantas vezes quantas necessárias até que alguma das vezes inicialize corretamente o sistema.
- D) ativar a ferramenta de limpeza de disco.
- E) usar o disco de ativação de emergência do Windows XP.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**21. A partir dos fundamentos da teoria motivacional de Maslow, assinale a alternativa CORRETA.**

- A) Em função da hierarquia motivacional, a satisfação da necessidade de segurança independe da satisfação das necessidades fisiológicas.
- B) As necessidades têm sua origem nas condições inatas e hereditárias do indivíduo, sendo a aprendizagem um fator secundário para seu desenvolvimento.
- C) A insatisfação de uma necessidade hierarquicamente inferior determina a impossibilidade da satisfação da necessidade subsequente e vice-versa.
- D) Como se evidencia na necessidade de autorrealização, o comportamento humano é motivado pela carência, ou seja, pela falta do objeto que acarreta o equilíbrio homeostático e/ou psíquico.
- E) O processo motivacional é um estado dinâmico, no qual as necessidades, interagindo, se influenciam mutuamente, por exemplo, em relação à expressão de sua intensidade.

**22. Considerando a teoria motivacional de Herzberg, e, em particular, sua concepção em relação aos fatores de higiene, assinale a alternativa cujo item NÃO corresponde a um desses fatores.**

- A) Condições físicas de trabalho e conforto.
- B) Regulamentos internos.
- C) Liberdade para decidir e executar o trabalho.
- D) Política da organização.
- E) Salários e benefícios sociais.

**23. A teoria motivacional de McClelland concebe a existência de três necessidades básicas. Dessa forma, assinale a alternativa que apresenta, CORRETAMENTE, esse conjunto de necessidades:**

- A) Realização – Poder – Afiliação.
- B) Segurança – Expectância – Afiliação.
- C) Realização – Estima – Afiliação.
- D) Realização – Poder – Expectância.
- E) Segurança – Expectância – Poder.

**24. Sobre o processo de liderança no âmbito organizacional, observe as seguintes afirmações:**

- I.** Enquanto exercício de poder, o processo de liderança organizacional também pressupõe uma relação de dependência entre o liderado e o líder, portanto quanto maior a dependência, maior o poder.
- II.** A liderança eficaz deve valorizar o poder de competência, ou seja, aquele oriundo do reconhecimento do grau de conhecimento do líder bem como de sua capacidade de orientação e inspiração dos liderados.
- III.** O exercício da liderança, quando expresso mediante o desenvolvimento de ações punitivas (poder coercitivo), pressupõe, também, uma posição institucional (poder legitimado) que autorize essas ações.

**Assinale a alternativa que identifica o(s) item(ns) CORRETO(S).**

- A) I e II, apenas.
- B) II e III, apenas.
- C) I e III, apenas.
- D) III, apenas.
- E) I, II e III.

**25. Sobre o conceito de liderança, é INCORRETO afirmar que**

- A) corresponde à capacidade de influenciar e direcionar o comportamento das pessoas.
- B) depende de um processo comunicativo no âmbito de uma relação interpessoal.
- C) compreende uma relação funcional em que o líder controla os meios de satisfação pessoal.
- D) depende de um traço universal de personalidade – a assertividade – para seu pleno e eficaz exercício.
- E) pressupõe, sempre, o exercício do poder em torno da consecução de uma ou algumas metas.

**26. Em relação ao processo de recrutamento, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) A adequada identificação das fontes supridoras de recursos humanos permite a redução dos custos e a otimização do tempo associadas ao processo de recrutamento.
- B) O recrutamento interno ocorre quando a vaga é preenchida pelo remanejamento dos empregados da própria organização, por exemplo, quando se efetiva a promoção de pessoal.
- C) Uma das vantagens do recrutamento externo é a possibilidade de inserção de recursos humanos que proponham novas concepções e formas de abordagem dos problemas organizacionais.
- D) O recrutamento externo, mais econômico e rápido que o interno, ocorre quando a organização, recorrendo a anúncio em jornais, pretende preencher a vaga com candidatos estranhos à organização.
- E) Um dos aspectos favoráveis ao recrutamento interno é a intensificação do estado motivacional dos funcionários, pois são estimulados a uma atitude permanente de autoaperfeiçoamento e autoavaliação.

**27. No que se refere à entrevista utilizada no processo seletivo, é INCORRETO afirmar que**

- A) é uma técnica que pode estar ou não associada a outras, como, por exemplo, a dinâmica de grupo.
- B) em geral, é previamente planejada, ou seja, é uma entrevista semiestruturada.
- C) compreende uma relação interpessoal baseada no estabelecimento do *rappor*t.
- D) o entrevistador deve abordar, dentre outros conteúdos, aqueles oriundos da análise do currículo.
- E) para uma avaliação objetiva, é preciso desconsiderar os aspectos não-verbais do comportamento.

**28. Um candidato ao cargo de controlador de voos deve, dentre outras características, apresentar um bom tempo de reação, ou seja, demonstrar rapidez de resposta quando aparece um estímulo, como, por exemplo, apertar um botão em reação a uma luz. Dessa forma, assinale a alternativa que apresenta, CORRETAMENTE, a estratégia de seleção a ser utilizada para a avaliação objetiva desta característica.**

- A) Prova objetiva de conhecimento.
- B) Situação de simulação.
- C) Entrevista.
- D) Testagem psicométrica.
- E) Dinâmica de grupo.

**29. Considere a seguinte definição:**

*“É o índice do número de empregados desligados da empresa num determinado período comparativamente ao quadro médio de efetivos. Nesse índice, consideram-se somente os demitidos, somente os demissionários ou os demitidos e os demissionários. Em função dele, pode-se acionar o serviço de recrutamento e seleção para reposição do quadro de funcionários (adaptado de Marras, 2003)”.*

**Assinale a alternativa que denomina, CORRETAMENTE, o conceito descrito.**

- A) Rotatividade de pessoal.
- B) Aumento de quadro planejado.
- C) Aumento de quadro circunstancial.
- D) Encarreamento funcional.
- E) Reengenharia de pessoal.

**30. Em relação ao processo comunicativo no contexto organizacional, avalie as afirmações abaixo com V para verdadeiras ou F para falsas.**

- ( ) A fonte primária de uma determinada mensagem pode ou não ser o emissor, todavia a transformação da uma ideia numa mensagem, segundo certos símbolos, corresponde, sempre, ao processo de decodificação.
- ( ) A dificuldade de compreensão da mensagem entre o gerente e seus liderados pode estar associada a ruídos oriundos de fatores externos, como, por exemplo, a ausência de tempo hábil para decodificar e interpretar a mensagem.
- ( ) O *feedback* dado pelo gerente ao subordinado é um exemplo de comunicação descendente, ou seja, aquela que vai do líder para o liderado.

**Assinale a alternativa que identifica a seqüência avaliativa CORRETA.**

- A) V, V e V.
- B) F, F e F.
- C) F, V e V.
- D) V, F e V.
- E) V, V e F.

**31. Considerando os fundamentos da avaliação de desempenho, assinale a alternativa que NÃO contempla um de seus objetivos.**

- A) Reciclar as habilidades individuais para adaptação ao cargo.
- B) Estimular o aumento da produtividade.
- C) Fornecer *feedback* aos empregados.
- D) Subsidiar programas de promoções e transferências.
- E) Promover o autoaperfeiçoamento do funcionário.

**32. Observe a seguinte situação:** João é um vendedor de uma empresa e, no happy hour das sextas-feiras, muito expressivo e sociável, anima os colegas com seus magistrais solos de violão. Seu chefe, frequentemente, ressalta a todos: “João é, sempre, uma pessoa comunicativa”.

**Em função dessa situação e considerando que o chefe realiza semestralmente uma avaliação do desempenho a qual tem sido favorável a João, assinale a alternativa que explica essa avaliação.**

- A) É uma avaliação errada, pois se baseia numa característica extracargo - a comunicabilidade de João - a qual não está diretamente relacionada ao exercício do cargo de vendedor.
- B) É uma avaliação errada, pois se observa a supervalorização de um traço de personalidade (comunicabilidade), em detrimento de aspectos, como, por exemplo, a produtividade.
- C) É uma avaliação correta, pois, inconscientemente, valoriza uma característica potencial de João, ou seja, sua comunicabilidade, a qual assegura um bom desempenho ao cargo de vendedor.
- D) É uma avaliação correta, caso a comunicabilidade refira o convívio de João com os colegas de trabalho e clientes, independentemente do ambiente extracargo.
- E) O processo avaliativo é improcedente, pois o cargo de vendedor prescinde da comunicabilidade, a qual expressa um componente subjetivo, portanto, impossível de ser objetivamente aferido.

**33. Considerando o processo de treinamento, assinale a alternativa cujo indicador está INCORRETAMENTE relacionado à necessidade de seu planejamento e execução.**

- A) Baixa produtividade.
- B) Inexistência de um plano de assistência médica.
- C) Avaria frequente em equipamentos.
- D) Excesso de erros e desperdício.
- E) Elevado número de acidentes.

**34. Em função do processo de treinamento, analise as seguintes afirmações:**

- I. É uma ação educativa que, mediante a análise prévia da força de trabalho (funcionários), visa desenvolver, de forma sistemática e organizada, a aprendizagem de conhecimentos específicos, de atitudes e de habilidades.
- II. É um processo que se inicia com o recrutamento externo dos funcionários mediante a aplicação da ficha profissiográfica. Em seguida, considerando-se as características individuais e grupais identificadas, são definidas e aplicadas as técnicas de treinamento (simulação, palestras, atividades práticas etc.).
- III. Não configura uma despesa, mas um investimento, uma vez que visa permitir uma maior eficácia no desempenho da equipe, e, portanto, uma melhora na consecução dos objetivos organizacionais e da tarefa.
- IV. Em geral, proporciona condições para uma contínua qualificação e desenvolvimento profissional do funcionário, tanto em relação a sua ocupação atual como, também, para outras funções que possa vir a ocupar.

**Assinale a alternativa que identifica a(s) afirmação(ões) CORRETA(S).**

- A) I, II e III, apenas.
- B) I, II e IV, apenas.
- C) I, III e IV, apenas.
- D) II, III e IV, apenas.
- E) III e IV, apenas.

**35. A etapa final de um processo de treinamento é a avaliação dos resultados obtidos. Neste contexto, analise as seguintes afirmações:**

- I. Em geral, o processo avaliativo compreende a aferição do resultado dos módulos de treinamento a partir da mensuração das mudanças técnicas e comportamentais, segundo as metas estabelecidas.
- II. A eficácia de um treinamento é aferida pela reação, positiva ou negativa, ao conteúdo e ao instrutor do módulo, a qual assegura, qualitativa e quantitativamente, a efetivação da mudança pretendida.
- III. Entre os indicadores que permitem constatar os resultados de um módulo de treinamento, temos: aumento de habilidades, otimização da eficiência, aumento da produtividade e redução do índice de acidentes.

**Assinale a alternativa que identifica a(s) afirmação(ões) INCORRETA(S).**

- A) I, apenas.
- B) II, apenas.
- C) III, apenas.
- D) I e II, apenas.
- E) II e III apenas.

**36. Observe a seguinte definição:** É preciso delegar autoridade as pessoas para que tomem decisões e participem ativamente da organização. Em um ambiente de negócios caracterizado pela intensa competição global e pelo rápido surgimento de novas tecnologias, abrir mão do controle centralizado parece ser a solução viável que promove velocidade, flexibilidade e capacidade de decisão da organização (Adaptado de Chiavenato, 2004).

**Assinale a alternativa que denomina, CORRETAMENTE, o conceito descrito.**

- A) Absenteísmo.
- B) Empowerment.
- C) Reengenharia.
- D) Biofeedback.
- E) Sinergia.

**37. Uma equipe, para que se apresente eficaz em sua organização, desenvolvimento e funcionamento, compreende um conjunto de determinadas características. Assinale a alternativa que NÃO contempla uma dessas características.**

- A) Os seus objetivos devem ser claros e compreendidos por todos os membros.
- B) Os seus membros devem manter uma relação de confiança mútua.
- C) Deve valorizar o desenvolvimento de atitudes que autocensurem modificações no consenso grupal.
- D) Os meios para alcançar os objetivos devem configurar um compromisso coletivo.
- E) Deve demonstrar habilidade para negociar o consenso interno e a aceitação externa.

**38. Sobre o processo grupal, assinale a alternativa CORRETA.**

- A) O momento de formação de um grupo caracteriza-se pela definição dos objetivos, da estrutura de funcionamento e da identificação do tipo de liderança.
- B) O estabelecimento das normas grupais que, dependendo do tipo de grupo, pode ou não ocorrer, tem, dentre outros objetivos, aumentar a previsibilidade do comportamento dos membros.
- C) Após a formação do grupo, observa-se a ocorrência de conflitos intragrupais, oriundos da resistência ao controle do indivíduo pelo grupo e da escolha consensual da liderança.
- D) O grupo pressupõe a definição de um líder formal e institucionalmente legitimado, o qual pode exercer o poder de várias formas, por exemplo, de forma autocrática ou democrática.
- E) A constituição de um grupo pressupõe que seus membros se apercebam como uma unidade conjunta e motivada em torno dos mesmos objetivos que tenham certo grau de coesão.

**39. Considere as seguintes informações sobre determinado cargo: i – receber, classificar e distribuir correspondência (circular), pastas, relatórios e impressos, anotando sua devolução e arquivando; ii – exige descrição acentuada em assuntos confidenciais e tato para obter cooperação; trabalho onde a frequência exigida de contatos é muito acentuada (Adaptado de Chiavenato, 2004).**

**Em função do processo de análise e descrição de cargos, assinale a alternativa CORRETA.**

- A) O item (i) e o item (ii) correspondem tanto à descrição como a análise do cargo.
- B) O item (i) e o item (ii) correspondem à análise do cargo.
- C) O item (i) e o item (ii) correspondem à descrição do cargo.
- D) O item (i) corresponde à análise do cargo, e o item (ii), à descrição do cargo.
- E) O item (i) corresponde à descrição do cargo, e o item (ii), à análise do cargo.

**40. Em função do processo de remuneração, assinale nas afirmações abaixo V para as verdadeiras ou F para as falsas.**

- ( ) O **salário direto** compreende a compensação decorrente da contraprestação do serviço no cargo ocupado, o qual pode ser expresso por hora, dia, semana mês etc.
- ( ) O **salário indireto** compreende a compensação decorrente da convenção coletiva do trabalho e do plano de benefícios e serviços sociais oferecidos pela organização (férias, gratificações etc.).
- ( ) A **remuneração** compreende as compensações decorrentes do salário direto e do salário indireto.
- ( ) A **compensação** é o sistema de incentivos e recompensas que a organização estabelece para remunerar e recompensar os funcionários pela execução de tarefas organizacionais.

**Assinale a alternativa que identifica a seqüência CORRETA.**

- A) V, V, V e V.
- B) F, F, F e F.
- C) F, V, F e V.
- D) V, F, F e V.
- E) V, V, V e F.