

NOME DO CANDIDATO**ASSINATURA DO CANDIDATO****RG DO CANDIDATO****LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO****INSTRUÇÕES GERAIS**

- I. Nesta prova, você encontrará 06 (seis) páginas numeradas sequencialmente, contendo 65 (sessenta e cinco) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (15 questões), Matemática (15 questões) e Conhecimentos Específicos (35 questões).
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos no cartão de respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Assine e preencha o cartão de respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- IV. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- V. Você dispõe de 03 (três) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar o cartão de respostas.
- VI. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova 1 (uma) hora após seu início.
- VII. O candidato não poderá levar o caderno de questões. O caderno de questões será publicado no site da ESPP, no prazo recursal contra gabarito.
- VIII. Marque o cartão de respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão de respostas.
- IX. A leitora óptica não registrará as respostas em que houver falta de nitidez e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- X. O cartão de respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- XI. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas e este caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- XII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, pager ou similares.

**Boa Prova!****Empresa de Seleção Pública e Privada Ltda.**
www.esppconcursos.com.br-----
DESTAQUE AQUI

Nome:

Assinatura do Candidato:

Inscrição:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65																
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 31) O processo de ensino-aprendizagem, mais conhecido pela sigla C.H.A., tem como objetivo modificar o comportamento das pessoas, aumentar a efetividade, o desempenho, e desenvolver:
- competências, harmonia e atitudes.
 - conhecimentos, habilidades e atitudes.
 - capacidades, honradez e astúcia.
 - conteúdos, honestidade e apreensões.
- 32) Segundo a definição creditada a Malcolm Knowles, a arte ou ciência de orientar adultos a aprender intitula-se:
- Anagogia
 - Androginia
 - Andragogia
 - Andrologia
- 33) São considerados elementos da ação didática:
- a disciplina (matéria ou conteúdo)
 - o professor
 - o aluno
- somente (I) e (II) são verdadeiras.
 - somente (II) e (III) são verdadeiras.
 - somente (I) e (III) são verdadeiras.
 - (I), (II) e (III) são verdadeiras.
- 34) Etapa inicial e base para implantação da Qualidade Total, é chamado assim devido a primeira letra de 5 palavras japonesas:
- Seis Sigma
 - Programa 5T
 - Cinco Sigma
 - Programa 5S
- 35) A Gestão da Qualidade Total também é conhecida pela sigla:
- CCM
 - TCM
 - TQM
 - CMMI
- 36) Identifique a alternativa que designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade internacional:
- OSI 8900
 - ISO 9000
 - ABNT 7900
 - ISS 9090
- 37) No gerenciamento da qualidade é bastante conhecido as sete ferramentas do controle de qualidade. Identifique abaixo a alternativa que apresenta três dessas ferramentas:
- Histogramas - Fluxogramas - Diagrama de Pareto
 - Diagrama de Pareto - PERT/CPM - Organogramas
 - PERT/CPM - Organogramas - Fluxogramas
 - Histogramas - PERT/CPM - Organogramas
- 38) Na elaboração de relatórios operacionais uma das estratégias para melhor apresentar os dados é o uso de gráficos. Identifique a alternativa que NÃO é considerada como gráfico padrão:
- pizza
 - matriz
 - barra
 - coluna
- 39) O ciclo começa pelo planejamento, em seguida a ação ou conjunto de ações planejadas são executadas, checa-se se o que foi feito estava de acordo com o planejado, constantemente e repetidamente (ciclicamente), e toma-se uma ação para eliminar ou ao menos mitigar defeitos no produto ou na execução. Estamos descrevendo o:
- ciclo 4P's
 - ciclo de Otto
 - ciclo PDCA
 - ciclo de Krebs
- 40) Um método constantemente aplicado em organizações para a escolha dos indicadores-chave de desempenho é o:
- Business Scottish
 - Balanced Scorecard
 - Business Scorecard
 - Balanced Scottish
- 41) Conforme a Pirâmide da Aprendizagem, elaborada pelo Prof. Edgar Dale, pode-se afirmar que:
- aprende-se mais ensinando os outros do que assistindo a uma aula expositiva.
 - aprende-se mais com discussões em grupo do que ensinando os outros.
 - aprende-se mais assistindo a uma aula expositiva do que tendo discussões em grupo.
 - aprende-se mais assistindo a uma aula expositiva do que ensinando os outros.

42) **Gestão de Processos de Negócio** é um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos resultados das organizações através da melhoria dos processos de negócio. É também conhecido pela sigla em inglês:

- a) CRM
- b) BPM
- c) GED
- d) SCM

43) **Os Indicadores de Produtividade** enfatizam mais a _____ dos processos enquanto os **Indicadores de Qualidade** enfocam a _____ dos processos. Escolha a alternativa que tenha as palavras que preencham adequadamente a frase anterior:

- a) eficácia - eficiência
- b) eficiência - efetivo
- c) eficiência - eficácia
- d) eficácia - efetivo

44) **O modelo da Cadeia de Valor e dos 6Es do Desempenho**, utilizado em criação de indicadores de desempenho, constitui-se de duas dimensões. As **Dimensões de Esforço** são:

- a) economicidade, execução e excelência
- b) eficiência, eficácia e excelência
- c) economicidade, execução e efetividade
- d) eficiência, eficácia e efetividade

45) **Seqüência de passos necessários para que se possa atingir a automação de processos de negócio, de acordo com um conjunto de regras definidas, envolvendo a noção de processos, permitindo que estes possam ser transmitidos de uma pessoa para outra de acordo com algumas regras:**

- a) Workflow
- b) Flowchart
- c) Flowwork
- d) Workchart

46) **"A didática é a parte da _____ e estuda os diferentes processos de _____ e _____". Identifique a alternativa que possui as melhores palavras para preencher a frase anterior:**

- a) filosofia - ensino - educação
- b) pedagogia - educação - metodologia
- c) filosofia - aprendizagem - metodologia
- d) pedagogia - ensino - aprendizagem

47) **Quanto as Dinâmicas de Grupo qual a afirmação abaixo está INCORRETA:**

- a) Opiniões diferentes devem ser respeitadas e aproveitadas como fatores enriquecedores do grupo.
- b) Em debates com o grupo, as opiniões devem ser defendidas com clareza, mas sem imposições.
- c) Durante a dinâmica, posição hierárquica não tem valor. Todos são iguais.
- d) Conversas paralelas devem ser estimuladas para a criação de idéias divergentes.

48) **Com o BSC os requisitos para definição dos indicadores buscam a maximização dos resultados baseados em quatro perspectivas que refletem a visão estratégica empresarial:**

- a) financeira - clientes - processos internos - aprendizado e crescimento.
- b) financeira - administrativa - processos internos - aprendizado e crescimento.
- c) financeira - administrativa - fabril - recursos humanos.
- d) financeira - clientes - fabril - recursos humanos.

49) **Alguns dos objetivos gerais que se espera alcançar com a utilização da Dinâmica de Grupo são:**

- (I) Estimular a reflexão e a revisão de atitudes e comportamentos, levando a novas formas de ser e conviver.
 - (II) Transformar o potencial do grupo, fazendo-o crescer em igualdade harmônica de relacionamento interpessoal.
 - (III) Desenvolver a capacidade de respeitar as diferenças individuais e a diversidade cultural.
- a) somente (I) e (II) são verdadeiras.
 - b) somente (II) e (III) são verdadeiras.
 - c) somente (I) e (III) são verdadeiras.
 - d) (I), (II) e (III) são verdadeiras.

50) **Na elaboração de fluxogramas recomenda-se que o fluxo seja desenhado (sentido e direção):**

- a) Da Esquerda para a Direita, e de Baixo para Cima.
- b) Da Direita para a Esquerda, e de Cima para Baixo.
- c) Da Esquerda para a Direita, e de Cima para Baixo.
- d) Da Direita para a Esquerda, e de Baixo para Cima.

51) **Na grande maioria dos casos, é importante lembrar que os fluxos devem possuir:**

- a) um "início" mas não necessariamente um "fim".
- b) um "início" e pelo menos um "fim".
- c) não necessariamente um "início" mas pelo menos um "fim".
- d) o "início" e o "fim" não são necessariamente obrigatórios.

52) **Sempre iniciar o texto a ser empregado no símbolo de atividades de um fluxograma com um:**

- a) verbo
- b) adjetivo
- c) preposição
- d) substantivo

53) **O símbolo convencionado para as decisões num fluxograma é o:**

- a) quadrado
- b) retângulo
- c) losango
- d) triângulo

54) **Na elaboração de relatórios operacionais deve-se enfatizar:**

- a) as normas, ou seja, quais são as regras
- b) os procedimentos, ou seja, como deve ser feito
- c) as políticas, ou seja, o que fazer
- d) controles e métricas, ou seja, quais evidências

55) Segundo Cerqueira Neto, os principais benefícios de um Programa de Qualidade Total são os seguintes:

- (I) meio de otimização do tempo de realização das tarefas.
 - (II) aumento de perdas e de custos de operação.
 - (III) melhorias na qualidade do produto.
- a) somente (I) e (II) são verdadeiras.
 - b) somente (II) e (III) são verdadeiras.
 - c) somente (I) e (III) são verdadeiras.
 - d) (I), (II) e (III) são verdadeiras.

56) Formulário para a execução e controle de tarefas que irá atribuir responsabilidades e as formas como o trabalho deverá ser realizado. É utilizado como ferramenta de qualidade, fazendo algumas perguntas para identifica-lo. O nome foi dado devido as iniciais das palavras inglesas:

- a) 3W2H
- b) 4H1W
- c) 6H2W
- d) 5W2H

57) "Processos são definidos como um fluxo de atividades que utilizam recursos (pessoal, informações, energia etc.) para transformar as _____ em _____". Identifique a alternativa que possui as melhores palavras para preencher a frase anterior:

- a) entradas (insumos) - saídas (produtos)
- b) saídas (produtos) - entradas (insumos)
- c) entradas (produtos) - saídas (insumos)
- d) saídas (insumos) - entradas (produtos)

58) Tipicamente na elaboração de um histograma utiliza-se de um gráfico:

- a) de bolhas
- b) de dispersões
- c) de barras verticais
- d) de radar

59) Quanto aos fluxogramas, segundo o PMBOK, existem muitos estilos, mas todos os fluxogramas de processos mostram:

- a) as atividades, os pontos de decisão e as decisões finais
- b) as atividades, os pontos de decisão e a ordem de processamento.
- c) as decisões finais, os pontos de decisão e a ordem de processamento.
- d) as atividades, as decisões finais e a ordem de processamento.

60) Embora desde a Grécia antiga se hajam formulado diversas teorias sobre a aprendizagem, as de maior destaque na educação contemporânea são a de:

- a) Carl Gustav e a de Lev Vygotsky
- b) Carl Gustav e a de Luigi Pirandello
- c) Jean Piaget e a de Lev Vygotsky
- d) Jean Piaget e a de Luigi Pirandello

61) Instrução programada é o nome da mais conhecida aplicação educacional dos conceitos desenvolvidos pelo psicólogo estadunidense:

- a) Skinner
- b) Paulo Freire
- c) Carl Rogers
- d) Freud

62) O modelo da Cadeia de Valor e dos 6Es do Desempenho, utilizado em criação de indicadores de desempenho, constitui-se de duas dimensões. As Dimensões do Resultado são:

- a) economicidade, execução e efetividade
- b) eficiência, eficácia e efetividade
- c) eficiência, eficácia e excelência
- d) economicidade, execução e excelência

63) O Diagrama de Pareto que originou-se do modelo econômico de Pareto que afirma que alguns elementos são vitais, muitos apenas triviais é também conhecido como princípio ou:

- a) Lei 20/80
- b) Lei 10/90
- c) Lei 50/50
- d) Lei 60/40

64) Segundo Kootz, as principais técnicas de treinamento fora do trabalho são:

- (I) estudos de caso
 - (II) discussão em grupo
 - (III) dramatização
- a) somente (I) e (II) são verdadeiras.
 - b) somente (II) e (III) são verdadeiras.
 - c) somente (I) e (III) são verdadeiras.
 - d) (I), (II) e (III) são verdadeiras.

65) Existem diversas formas possíveis de estruturar um fluxograma de processo, a mais indicada para mapear processo é a denominada:

- a) PROCESS-CROSS
- b) FUNCTIONAL-PROCESS
- c) CROSS-FUNCTIONAL
- d) FUNCTIONAL-CROSS