

Serviço Social do Comércio
Administração Regional no Distrito Federal – SESC/DF
SESC - EDITAL Nº 006/2016 SELEÇÃO DE PESSOAL

CADERNO DE QUESTÕES

008 – TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR (TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO CORPORATIVO) – TARDE

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES SEGUINTEs.

- 1 Confira se, além deste CADERNO DE QUESTÕES referente ao cargo escolhido, que contém 50 questões objetivas, você recebeu a FOLHA DE RESPOSTAS destinada à marcação das respostas da prova.
- 2 Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) opções de respostas, identificadas com as letras **A, B, C, D e E**. Apenas uma responde adequadamente à questão. Você deve assinalar apenas uma opção em cada questão. A marcação em mais de uma opção anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
- 3 Verifique se o seu nome e o número de sua inscrição conferem com os que aparecem na FOLHA DE RESPOSTAS. Em caso de divergência, notifique imediatamente o fiscal.
- 4 Após a conferência, assine seu nome nos espaços próprios da FOLHA DE RESPOSTAS, utilizando, obrigatoriamente, caneta esferográfica de material transparente na cor azul ou preta.
- 5 Não dobre, não amasse e nem manche a FOLHA DE RESPOSTAS. Ela somente poderá ser substituída caso esteja danificada na barra de reconhecimento para leitura óptica.
- 6 Na FOLHA DE RESPOSTAS marque, para cada questão, a letra correspondente à opção escolhida para a resposta, preenchendo todo o espaço compreendido no retângulo à caneta esferográfica de tinta preta ou azul. Preencha os campos de marcação completamente, sem deixar espaços em branco.
- 7 O tempo disponível para esta prova é de **três horas**.
- 8 Sugerimos que reserve os 30 minutos finais para marcar sua FOLHA DE RESPOSTAS. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão considerados na avaliação.
- 9 Quando terminar a prova, entregue ao fiscal este CADERNO DE QUESTÕES e a FOLHA DE RESPOSTAS. Você somente poderá deixar o local de prova após 01 (uma) hora do início da aplicação da prova.
- 10 Você será excluído do exame caso utilize, durante a realização da prova, máquinas e/ou relógios de calcular, bem como rádios, gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie.
- 11 O penúltimo e o antepenúltimo candidato que terminarem a prova deverão ficar na sala até o último candidato entregar a prova. O candidato que estiver fazendo a prova por último não é testemunha, mas sim a pessoa que está sendo observada.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- ✓ **Data/Horário de Publicação do Gabarito Preliminar/Provas:** 06/02/2017.
- ✓ **Prazo de Recursos contra o Gabarito Preliminar:** Das 09h00 do dia 06/02/2017 às 18h00 do dia 07/02/2017.
- ✓ **O Caderno de Questão será disponibilizado para consulta no endereço eletrônico:**
<http://www.makiyama.com.br/pseletivo/sescdf/Home/DetalhesConcurso/284>
- ✓ **Demais datas consulte o Cronograma do certame.**
- ✓ **O candidato não poderá levar o caderno de questões ao término da prova, somente esta folha.**
- ✓ **Não será permitido o uso de folhas de rascunho próprias.**
- ✓ **Para água ou banheiro: levante a mão e aguarde sentado até que o aplicador autorize sua saída com o apoio de corredor.**

FOLHA DE RASCUNHO

O Candidato poderá levar esta folha.

RASCUNHO DO GABARITO (Marque suas respostas no quadro abaixo para posterior consulta/conferência)

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	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50

Reservados todos os direitos. É proibida a publicação ou reprodução total ou parcial deste documento, sob quaisquer formas ou sob quaisquer meios, sem permissão expressa da CKM Serviços Ltda.

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto para responder às questões de 01 a 07.

As raízes estão no mesmo lugar

Artistas desbravam sagas familiares para encontrar um pouco deles mesmos no que foi vivido por seus antepassados

Por Adriana Paiva

Para cada um deles, um elemento catalisador, um atalho. O caminho de volta às raízes, em um movimento que implica, mais do que revolver dores, descobrir, nas ramificações que se espraiam, algumas gratas surpresas. No caso do fotógrafo, escritor e pesquisador carioca Andreas Valentin, de 63 anos, o fator que precipitou esse processo foi um pacote de slides que pertencera ao pai, encontrado algo fortuitamente, em agosto de 2014, na véspera de ele viajar para Berlim, na Alemanha, onde daria início à sua pesquisa de pós-doutorado no Instituto de História da Arte da Freie Universität. “Eu já estava indo para lá com essa intenção, que era justamente a de aprofundar um pouco mais o meu conhecimento da história da nossa família, algo que já vinha fazendo havia algum tempo, junto com meu irmão, no Brasil, e meus primos, no Canadá”, conta. “Então, levei comigo esse pacotinho de diapositivos [slides de 35 milímetros], me segurando para não ver o que tinha ali dentro.” Ele só foi abrir o pacote um mês depois, quando encontrou, na Suíça, com o irmão, o também fotógrafo Thomas Valentin. O conhecimento, enfim, das imagens ali contidas trouxe um novo alento ao processo de resgate de histórias familiares.

ROTAS BERLINENSES

No esforço de perscrutação, ao tentar entender que fotografias eram aquelas, Andreas lembra que as interrogações só se multiplicavam. “Primeiro, que viagem foi essa que meu pai fez com a mãe dele, com a minha avó? Que Berlim era essa na qual eles estiveram?” Até então, ele sequer sabia que o ano em questão era 1975. “Isso só fui descobrindo aos poucos, em um trabalho quase de arqueologia.”

Em meio a investigações que também buscavam refazer o percurso traçado pelos familiares, Andreas começou a esboçar o que viria a ser o projeto *Berlin <> Rio – Trajetos e memórias*, que, contemplado com o Prêmio Funarte Marc Ferrez de Fotografia 2015, rendeu um livro homônimo e segue em cartaz até dia 8 no Centro Cultural Justiça Federal, no Rio. Nesse trabalho, os slides catalisadores ganharam especial releitura: Andreas reencenou as imagens daquela viagem de seu pai, Gerhard, em companhia da avó Martha e refotografou-as em preto e branco.

A mostra traz, ainda, fotografias, documentos e objetos, além de raridades de épocas anteriores às famílias Kaiser e Valentin (parentes do fotógrafo por parte de mãe e pai, respectivamente) virem para o Brasil fugindo do nazismo. A exemplo da reprodução de uma pintura a óleo, presente tanto na abertura do livro quanto na entrada da galeria, onde se vê o tataravô de Andreas, o empresário Valentin Manheimer, cercado pela família durante a celebração do aniversário de 70 anos, em 1887.

Enquanto o projeto já tem desdobramentos sendo avaliados, como uma exibição ampliada, prevista para ocorrer em Berlim em 2018, a garimpagem continua. Processo que, há algum tempo, também conta com a colaboração da historiadora Gabriele Bergner. “De certa forma, foi ela que despertou, em mim e no meu irmão, uns cinco anos atrás, o interesse de nos aprofundarmos sobre a história da família.” Gabriele, que vive em Teltow, subúrbio da capital alemã, vinha realizando pesquisas sobre judeus locais quando deparou com informações sobre um tio-avô dos irmãos Valentin.

“O resgate das histórias continua”, enfatiza Andreas. “E, às vezes, contratado por instituições para fazer pesquisa mais geral, sobre essa classe letrada, de origem judaica, que vivia em Berlim e nos arredores.”

Fonte: <http://www.livrariacultura.com.br/revistadacultura/reportagens/raizes-estao-no-mesmo-lugar>. Trecho.

Acesso em: 14/01/2017.

Questão 01 Sobre Andreas Valentin, citado no texto, é correto afirmar que:

- A Encontrar slides antigos do pai suscitou no fotógrafo o retorno às suas raízes familiares.
- B Descobrir um pacote de diapositivos do pai despertou nele o desejo de conhecer seu passado.
- C A partir de negativos antigos, o escritor começou a questionar quem eram seus antepassados.
- D A pesquisa de pós-doutorado do pesquisador foi iniciada pelas lembranças familiares descobertas.
- E As histórias familiares do escritor só foram possibilitadas pela descoberta dos diapositivos.

Questão 02 Avalie as informações a seguir com base no texto:

- I Ao investigar rigorosamente as fotografias, as questões de Andreas Valentin aumentaram.
- II As pesquisas citadas pelo texto vieram se tornar um projeto fotográfico e um livro.
- III Os slides encontrados foram catalisados para serem revelados com nova tecnologia.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 03 A respeito dos possíveis desdobramentos da pesquisa tema da reportagem é **incorreto** afirmar que:

- A Continuará tendo apoio de Gabriele Bergner.
- B Fará o restauro de uma pintura a óleo da família.
- C Tem a possibilidade de ser exposta na Alemanha.
- D A garimpagem de objetos da família continuará.
- E O aprofundamento na história familiar terá seguimento.

Questão 04 Em “Para cada um deles, um elemento **catalisador**, um atalho” a palavra destacada, no contexto em que ocorre, tem o sentido de:

- A Acelerador.
- B Desestimulante.
- C Instigante.
- D Nebulizador.
- E Frustrante.

Questão 05 Assinale a alternativa que apresenta o mesmo padrão de acentuação que “raízes”.

- A Jovens.
- B Paletó.
- C Mochila.
- D Trágico.
- E Caráter.

Questão 06 Marque a alternativa em que a crase foi utilizada da mesma forma que em “épocas anteriores **às** famílias”.

- A Amanhã irei à piscina com meus pais.
- B Lerei à você a correspondência que recebi.
- C A empresa dará uma festa à um cliente.
- D A aluna deve obediência às professoras.
- E O funcionário foi à cozinha almoçar.

Questão 07 Avalie a sintaxe do subtítulo do texto (“Artistas desbravavam sagas familiares para encontrar um pouco deles mesmos no que foi vivido por seus antepassados”) e informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma abaixo.

() Há em “foi vivido” uma locução verbal formada por um verbo auxiliar e uma forma nominal.

() Esse enunciado é classificado como um período composto por haver nele mais de uma oração.

() No trecho “deles mesmos”, “mesmos” não deveria concordar com “deles” porque é um advérbio.

A ordem correta de classificação, de cima para baixo, está contida em:

- A F – V – F.
- B V – V – F.
- C V – F – V.
- D V – F – F.
- E F – V – V.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 08 Determinado reservatório de água deverá ser construído de forma a ocupar uma área de aproximadamente 75 m². Sabendo que esse reservatório terá formato circular e considerando a aproximação $\pi = 3$, pode-se afirmar que o diâmetro aproximado desse reservatório será igual a:

- A 12 m.
- B 15 m.
- C 20 m.
- D 10 m.
- E 24 m.

Questão 09 Durante três anos manteve um capital de R\$ 8.900,00 aplicado sob o regime de juros simples à taxa de 1% ao mês. Sendo assim, qual o montante obtido?

- A R\$ 10.530,00.
- B R\$ 15.252,00.
- C R\$ 12.104,00.
- D R\$ 16.746,00.
- E R\$ 13.975,00.

Questão 10 Considere um jogo de dardos em que o jogador possui 20 tentativas e deve acertar o alvo 8 vezes para ganhar o jogo. Sendo assim, pode-se afirmar que a probabilidade de ganhar tal jogo é igual a:

- A 20%.
- B 30%.
- C 50%.
- D 60%.
- E 40%.

Questão 11 Determinada padaria produz diariamente um total de 620 pães, entre pães doces e salgados. Sabe-se que a razão entre o número de pães doces e o número de pães salgados produzidos por dia é igual a 15/16 (quinze dezesseis avos). Sendo assim, quantos pães doces são produzidos por dia nessa padaria?

- A 300.
- B 310.
- C 320.
- D 350.
- E 370.

Questão 12 Pretende-se construir uma piscina que comporte um volume de água igual a 7800 litros. Sendo assim, pode-se afirmar que o volume de água comportados nessa piscina, em metros cúbicos, será igual a:

- A 78 m³.
- B 0,78 m³.
- C 7,80 m³.
- D 780 m³.
- E 7800 m³.

Questão 13 Considere um triângulo pitagórico cuja soma das medidas dos dois catetos é igual a 68 cm e a diferença entre a medida do cateto maior e a medida do cateto menor é igual a 28 cm. Sendo assim, pode-se afirmar que a hipotenusa desse triângulo mede:

- A 52 cm.
- B 64 cm.
- C 76 cm.
- D 90 cm.
- E 88 cm.

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

Questão 14 Ao digitar um texto utilizando o software Microsoft Office Word verifiquei que diversas palavras foram marcadas com uma linha ondulada inferior a essas palavras. Sendo assim, pode-se afirmar que nessas palavras tal software verificou erros de:

- A Ortografia.
- B Gramática.
- C Formatação.
- D Tabulação.
- E Símbolos.

Questão 15 Pode-se afirmar que no Microsoft Office Excel o número de painéis em uma janela está limitado a:

- A 2 painéis.
- B 32 painéis.
- C 4 painéis.
- D 10 painéis.
- E 200 painéis.

Questão 16 Assinale a seguir a alternativa que apresenta o número máximo de níveis de funções que se pode combinar (ou aninhar) em uma fórmula no Microsoft Office Excel:

- A 32.
- B 16.
- C 128.
- D 256.
- E 64.

Questão 17 No Microsoft Office PowerPoint o slide principal de uma hierarquia de slides que contenha informações sobre o tema, layout, design e formatação de uma apresentação é denominado slide:

- A Guia.
- B Mestre.
- C Principal.
- D Modelo.
- E Básico.

Questão 18 Ao utilizar redes de comunicação, sejam elas mundiais ou privadas, é muito importante que seja mantida a segurança dos dados e informações trocadas entre os usuários. Para isso diversas ferramentas de segurança são importantes, dentre elas, o:

- A Hub.
- B Modem.
- C Protocolo HTML.
- D Firewall.
- E DNS.

Questão 19 Assinale a seguir a alternativa que apresenta a denominação empregada àquele tipo de rede de computadores privada que utiliza os mesmos protocolos, equipamentos e serviços da Internet:

- A Intranet.
- B LAN.
- C Extranet.
- D Proxy.
- E TCP.

CONHECIMENTOS SESC

Questão 20 De forma correta preencha as lacunas que versam sobre a finalidade do SESC.

Promover o _____ social e melhoria da _____ do trabalhador do comércio de bens e serviços e de seus dependentes, bem como da comunidade em geral.

- A Bem-estar, qualidade de vida.
- B Impulso, pacificidade.
- C Mal-estar, Qualidade de vida.
- D Bem-estar, desídia.
- E Mal-estar, desídia.

Questão 21 Sobre o programa "Saúde SESC" analise os itens abaixo:

- I Incentivo/Fomento a doação de órgãos.
- II Promoção da Saúde.
- III Controle social da saúde
- IV Incentivar debates sobre a saúde pública

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 22 Qual a Finalidade da Assessoria Jurídica do SESC?

- A Coordenar a elaboração do planejamento, orçamento e do programa anual de trabalho e seus retificativos.
- B Assessorar à Direção Regional em assuntos de cunhos jurídico e legal, nas áreas administrativa, trabalhista, civil, tributária e de licitações e contratos.
- C Contribuir para a disseminação das formas de participação dos usuários, dos beneficiários e da comunidade em geral, no acompanhamento e na fiscalização das ações do SESC/DF.
- D Supervisionar, coordenar e orientar tecnicamente as ações e os serviços de assistência odontológica.
- E Supervisionar, coordenar e orientar tecnicamente as ações e os serviços de assistência médica e de educação em saúde.

Questão 23 Com base no regimento interno do SESC qual a competência do Núcleo de Desenvolvimento Técnico do SESC:

- A Planejar, coordenar e acompanhar todas as atividades de recrutamento e seleção de pessoal, observando as normas vigentes.
- B Realizar, de acordo com a legislação, exames admissionais, demissionais e periódicos.
- C Elaborar sua programação, bem como preparar os dados necessários à elaboração dos relatórios na parte relativa a seu âmbito de trabalho.
- D Proceder à escolha e executar as diferentes modalidades de aquisição de bens e serviços.
- E Promover, coordenar e consolidar o levantamento de necessidades de capacitação dos funcionários, propondo planos de ação do desenvolvimento e/ou correções de discrepâncias, programa e orçamento.

Questão 24 Quais dos setores abaixo se enquadram na categoria de comerciários?

- I Repartições Públicas
- II Comércio Atacadista
- III Estabelecimento de ensino
- IV Comércio Varejista

Está correto o que se aplica em:

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

Questão 25 Assinale a alternativa que elenca ao menos uma função dos coordenadores SESC com base no regimento interno:

- A Supervisionar, coordenar, orientar e/ou controlar as atividades sob sua responsabilidade, visando à efetivação de suas atribuições.
- B Desempenhar, por determinação do Diretor Regional, quaisquer outras atribuições que, pela sua natureza, possam ser incluídas em sua esfera de competência.
- C Controlar a assiduidade e a pontualidade dos funcionários lotados no órgão sob sua responsabilidade e abonar as respectivas faltas, bem como as entradas e as saídas horas regulamentares, comunicando as eventuais ocorrências ao órgão competente.
- D Desenvolver estratégias para a atuação conjunta e co-responsabilidade entre a EDUSESC e as famílias na condução do processo formativo dos alunos.
- E Incentivar a participação efetiva dos profissionais da educação e comunidade escolar, na elaboração e reformulação da Proposta Pedagógica, Regimento Escolar e do Plano Escolar.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 26 Segundo o capítulo "Trilhas de aprendizagem como estratégia de TD&E" em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), as abordagens mais modernas do conceito *competência*, além de considerar as diversas dimensões do trabalho, também o associam ao *desempenho*. Nesse sentido e considerando o apanhado geral realizado pelos autores no capítulo referido, sobre o conceito *competência*, pode-se afirmar:

- A As competências concentram-se em angariar valor econômico às organizações.
- B Em uma equipe, a competência coletiva nada mais é do que a simples soma das competências de seus membros.
- C A competência configura-se como um atributo da organização, o qual confere vantagem competitiva a ela e gera valor distintivo percebido pelos clientes.
- D As competências profissionais, uma vez que são autônomas e objetivas, desenvolvem-se de maneira independente das competências humanas.
- E Em um processo produtivo, as competências não são inerentes a um grupo de trabalho, pois dependem de papéis ocupacionais distintos.

Questão 27 Ao referir Brandão e Guimarães (2001) em "Trilhas de aprendizagem como estratégia de TD&E", BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) faz menção à gestão de competências e suas etapas, sobre as quais pode-se afirmar:

- A Permitem a formulação de planos operacionais e de gestão e dos respectivos indicadores de desempenho e de remuneração de equipes e indivíduos.
- B O diagnóstico das competências organizacionais apresenta-se como etapa inicial da gestão de competências.
- C A captação diz respeito à organização de competências internas e sua integração ao ambiente organizacional.
- D Os macroobjetivos representam os alvos a atingir ou a situação a ser buscada pela organização por tempo indeterminado.
- E A etapa de acompanhamento e avaliação funciona como mecanismo de eliminação dentro de uma abordagem sistêmica.

Questão 28 Partindo de Le Boterf (1999), BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) em “Trilhas de aprendizagem como estratégia de TD&E”, faz referência à interdependência entre a competência e a aprendizagem. Assim, tem-se que a competência da pessoa no trabalho decorre da aplicação conjunta de três recursos ou dimensões da competência, que são:

- A Experiências, memórias e perspectivas.
- B Perguntas, respostas e ações.
- C Tecnologias, informações e representações.
- D Interpretações, registros e avaliações.
- E Conhecimentos, habilidades e atitudes.

Questão 29 Segundo BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) em “Trilhas de aprendizagem como estratégia de TD&E”, o alinhamento entre ações de treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E), fatores críticos de sucesso e competências necessárias à consecução dos objetivos estratégicos de uma organização configura-se como caminho ao crescimento sustentável. Nesse sentido, é importante que as organizações:

- A Desenvolvam sistematicamente grades de treinamento.
- B Organizem cursos formais direcionados a cargos específicos.
- C Considerem a diversidade e o dinamismo do conteúdo de cargos ou funções.
- D Estruturem os cargos, delimitando-os de forma rígida e estática.
- E Determinem ao empregado formas de aprendizagem relacionadas ao trabalho que ele exerce.

Questão 30 BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) ao citar FREITAS (2002), diz que *trilhas de aprendizagem são “caminhos alternativos e flexíveis para o desenvolvimento pessoal e profissional”*. Isso significa dizer que os caminhos são _____ e _____ para cada pessoa, uma vez que a trajetória percorrida por um indivíduo pode ser diferente da percorrida por outro, mesmo que eles exerçam idênticas funções.

Preenchem corretamente as lacunas acima, os seguintes termos:

- A diretos / indiretos
- B múltiplos / específicos
- C complexos / rotineiros
- D definitivos / variáveis
- E ampliados / reduzidos

Questão 31 Baseando-se em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) em “Aprendizagem em organizações: mecanismos que articulam processos individuais e coletivos”, assinale a alternativa CORRETA sobre os processos constitutivos do modelo de criação do conhecimento organizacional proposto por Nonaka e Takeuchi (1997).

- A A combinação é a sistematização de um conjunto de regras.
- B A internalização é a incorporação do conhecimento tácito no conhecimento explícito.
- C A externalização tácita consiste em um tipo de conhecimento automatizado.
- D A socialização é a difusão do conhecimento explícito através de meios formais.
- E A externalização consiste na articulação do conhecimento tácito em conceitos explícitos.

Questão 32 Conforme BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) em “Aprendizagem em organizações: mecanismos que articulam processos individuais e coletivos”, os processos de aquisição de conhecimento organizacional podem ser de natureza externa e interna. Trata-se de um exemplo de aquisição de conhecimento de natureza externa:

- A Atividade de pesquisa e desenvolvimento.
- B Aprender fazendo.
- C Contratação de especialistas.
- D Rotação no trabalho.
- E Aprendizagem por busca.

Questão 33 Com base na diferenciação das ações de indução de aprendizagem segundo BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), assinale a alternativa INCORRETA sobre um dos elementos do *treinamento*, mencionados a partir de Rosenberg (2001).

- A A intenção de melhorar um desempenho específico, normalmente derivada de uma avaliação de necessidades e refletida na elaboração de objetivos instrucionais.
- B O desenho que reflete a estratégia instrucional que melhor se ajusta à aprendizagem requerida e às características da clientela, bem como às estratégias de mensuração que apontam a eficácia do treinamento.
- C Os meios pelos quais a instrução é entregue, que pode incluir a sala de aula, uma variedade de tecnologias, estudos independentes ou a combinação de diferentes abordagens.
- D O desenvolvimento refere-se à promoção de aprendizagem para empregados (ou não), visando a ajudar a organização no alcance de seus objetivos.
- E A avaliação, cujos níveis de complexidade podem variar desde situações mais simples até as mais formais que incluam exigência de certificação.

Questão 34 Utilizar de forma intensiva tecnologia aplicada à educação. Implantar projetos virtuais de educação (aprendizagem mediada por tecnologia). Implantar múltiplas formas e processos de aprendizagem que favoreçam a “aprendizagem a qualquer hora e em qualquer lugar”.

Conforme os princípios e práticas de sucesso da educação corporativa segundo BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), a descrição acima diz respeito ao seguinte princípio:

- A Disponibilidade.
- B Competitividade.
- C Perpetuidade.
- D Conectividade.
- E Cidadania.

Questão 35 Segundo BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), a respeito do *e-learning*, pode-se afirmar:

- A O e-learning restringe-se a uma ferramenta de treinamento dos empregados por meio de tecnologias da internet.
- B Sob uma perspectiva mais ampla do e-learning, ele pode prover soluções tanto para o treinamento quanto para a gestão do conhecimento nas organizações.
- C O verdadeiro desafio para a aprendizagem do tipo e-learning é a capacidade de substituir a necessidade de instrução (gestão do conhecimento) pela necessidade de instrução (treinamento on-line).
- D O único objetivo do e-learning é o de desenvolver e executar treinamento de alta qualidade na web.
- E Uma estratégia de e-learning adequada deve concentrar-se na abordagem de questões de quantidade de produtividade.

Questão 36 Com base em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), assinale a alternativa INCORRETA com relação às necessidades de treinamento.

- A Necessidades de treinamento são descrições de lacunas de competências ou nos repertórios de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHAs) no trabalho.
- B Avaliações de necessidades objetivam diagnosticar ou prognosticar necessidades de TD&E, de modo que as mesmas, transformadas em objetivos instrucionais, facilitem o desenho de ações de aprendizagem para atendê-las.
- C As necessidades de TD&E são fenômenos que se manifestam em múltiplos níveis, embora o mais comumente tratado seja o individual.
- D Quando o contexto externo à organização é definido como influência distal, em avaliação de necessidades de treinamento, significa dizer que variações nesse ambiente servem de estímulo ao desenvolvimento de novas competências no trabalho.
- E Elas podem decorrer de fatores extraorganizacionais, como mudanças tecnológicas, políticas, econômicas, legais, sociais e ecológicas, entre outras, que afetam a vida da organização, seus negócios ou serviços.

Questão 37 Considerando o descrito em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) sobre o apoio e contexto em avaliação de necessidades de TD&E, assinale a alternativa CORRETA.

- A O conceito de desempenho competente compreende os conceitos de CHAs e motivações que são necessários para a realização de tarefas, conforme o padrão de exigência definido pela organização.
- B Um desempenho competente é aquele que se distancia de padrões ou certos critérios exigência com muita frequência e por um período longo de tempo.
- C Para que o desempenho seja eficaz as pessoas precisam saber fazer e querer fazer espontaneamente, sem seguir determinados padrões.
- D A descrição de uma necessidade de TD&E nada mais é do que a descrição do desempenho individual no trabalho.
- E Uma avaliação de produtividade é um tipo especial de avaliação de desempenho para identificação de rendimentos observados e os esperados pela organização.

Questão 38 Tendo em vista o apresentado por BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) a respeito do suporte organizacional e conceitos correlatos, qual é o foco do **clima** ou **suporte à transferência**?

- A Especialistas e gerentes.
- B Organização.
- C Novos funcionários.
- D Setores responsáveis pelo treinamento organizacional.
- E Gerentes e colegas do grupo de trabalho.

Questão 39 Considerando as perspectivas relacionadas às necessidades de treinamento, conforme BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), a *influência distal ao desempenho individual*, caracteriza-se:

- A Por estímulos externos ao desenvolvimento de novos CHAs para a realização de novos trabalhos.
- B Por fatores ligados a mudanças tecnológicas, sociais, econômicas, demográficas, ecológicas, políticas e outras e que servem de estímulo ou de restrição ao desempenho.
- C Pela distribuição de recursos na organização, práticas de gestão de desempenho e de valorização das contribuições do profissional.
- D Por fatores como apoio gerencial à avaliação de necessidades, suporte psicossocial (gerentes, pares, colegas) ao desempenho, à aprendizagem e à transferência de treinamento.
- E Por variáveis ligadas a condições necessárias à ocorrência do desempenho, fatores externos que oportunizam ou restringem a ocorrência de um dado comportamento ou desempenho no trabalho.

Questão 40 Ao discorrer sobre os processos organizacionais, BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006) ressalta a importância de se investigar tais processos sob uma perspectiva capaz de considerar redes de trabalho que transcendam as unidades organizacionais. Tal perspectiva é a da:

- A Soma.
- B Compilação.
- C Construção.
- D Transversalidade.
- E Motivação.

Questão 41 Segundo BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), outro desafio que deve ser enfrentado pelos profissionais de TD&E é a avaliação de necessidades dos *stakeholders*, que são os:

- A Integrantes da cadeia de valor de uma organização e que estão interessados nela.
- B Profissionais de áreas de recursos humanos e que desenvolvem programas de qualificação.
- C Responsáveis por auditorias e que avaliam aspectos legais e orçamentários da organização.
- D Organizadores de pesquisas, a fim de levantar questões de interesse teórico relacionadas à organização.
- E Avaliadores dos profissionais da organização, que buscam melhorar as formas de trabalho para aumentar a produtividade.

Questão 42 A respeito de uma das teorias de aprendizagem descritas em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), assinale a alternativa CORRETA.

- A As teorias de desenho instrucional possuem caráter descritivo, pois permitem que certos processos de aprendizagem sejam analisados.
- B As teorias de aprendizagem fornecem diretrizes concretas sobre como facilitar a ocorrência de certos processos de aprendizagem.
- C Uma teoria instrucional, em geral, é prescritiva e tem como objetivo principal melhorar ou garantir a aquisição de objetivos de aprendizagem.
- D Dentre as teorias instrucionais, a de Reigeluth se destaca, pois tem facilitado a elaboração de projetos de treinamento em diversas áreas e em todos os domínios de aprendizagem.
- E Há teorias de aprendizagem que descrevem os processos por meio dos quais um conhecimento é adquirido e armazenado em schemas, ou estruturas operacionais.

Questão 43 Em linhas gerais, conforme explicitado em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), são algumas das características ou vantagens da educação a distância (EAD), EXCETO:

- A Interatividade.
- B Autoavaliação limitada ao final do processo.
- C Individualização do estudo.
- D Conteúdos disponíveis onde e quando solicitados.
- E Garantia de consistência de conteúdo a todos os participantes.

Questão 44 Conforme BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), assinale a alternativa CORRETA quanto a uma das correlações entre os tipos de tecnologias, objetivos de aprendizagem e abordagem pedagógica.

- A Tecnologias interativas – Conhecimento/compreensão – Centrada no sujeito.
- B Tecnologias colaborativas – Aplicação – Centrada na equipe.
- C Tecnologias distributivas – Solução de problemas – Centrada no instrutor.
- D Tecnologias colaborativas – Aplicação – Centrada no sujeito.
- E Tecnologias distributivas – Conhecimento/compreensão – Centrada no instrutor.

Questão 45 Segundo BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), dentre as etapas necessárias à sistematização das ações educacionais conforme planejamento instrucional de curso a distância sugerido, tem-se:

- I A redação de objetivos instrucionais.
- II A escolha da modalidade de entrega.
- III A determinação de uma mídia específica.
- IV O testar do desenho instrucional.

Estão corretas apenas as etapas:

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

Questão 46 Baseando-se em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), assinale a alternativa CORRETA quanto aos conceitos que devem ser considerados ao se discutir sobre os princípios e procedimentos da psicometria para elaboração de instrumentos de medida em avaliação de TD&E.

- A Finalidade e variedade.
- B Viabilidade e qualidade.
- C Validade e fidedignidade.
- D Formalidade e aplicabilidade.
- E Unicidade e totalidade.

Questão 47 De acordo com BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), um delineamento de pesquisa em avaliação de ações de TD&E justifica-se pelo fato desta avaliação implicar na realização de:

- A Métodos múltiplos.
- B Análise documental.
- C Levantamento de dados.
- D Pesquisa controlada.
- E Delineamento procedimental.

Questão 48 Segundo BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), o que faz do delineamento experimental ser um método de pesquisa vantajoso, quando comparado a outros métodos, é o fato dele:

- A Mensurar as variáveis somente depois do evento instrucional.
- B Utilizar técnicas estatísticas multivariadas.
- C Desconsiderar relações causais entre as variáveis do estudo.
- D Apresentar validade interna em detrimento da externa.
- E Estabelecer relações causais entre as variáveis envolvidas.

Questão 49 Considerando BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006), a respeito do método correlacional de análise de dados, pode-se afirmar:

- A Produz modelos de alta complexidade relacional.
- B Permite a descrição de relações causais entre variáveis de avaliação de TD&E.
- C Controla efeitos nocivos a várias ameaças à validade interna do estudo.
- D É de difícil aplicação no ambiente organizacional.
- E Inviabiliza a participação de grandes contingentes de treinados.

Questão 50 [...] *leva em conta o desempenho dos indivíduos antes e depois do treinamento, ou se houve transferência deste treinamento para o trabalho efetivamente realizado.*

O trecho acima relaciona-se a um dos níveis a ser seguido por uma avaliação de treinamento, sugeridos em Kirkpatrick (1976) e Hamblin (1978), como mencionado em BORGES-ANDRADE, J. E. et al. (2006). Trata-se do nível:

- A Reação.
- B Aprendizagem.
- C Comportamento no cargo.
- D Organização.
- E Valor final.