

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá + **1,00 (um ponto positivo)**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá - **1,00 (um ponto negativo)**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 8.

1 O consumidor.gov.br é um serviço público e
gratuito que permite a interlocução direta entre os
consumidores e as empresas para solução alternativa
4 dos conflitos de consumo. Ele não constitui um
procedimento administrativo e não se confunde com o
atendimento tradicional prestado pelos órgãos de defesa
7 do consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço
pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento
realizado pelos canais tradicionais de atendimento do
10 Estado providos pelos Procons estaduais e municipais,
pelas defensorias públicas, pelo Ministério Público e
pelos juizados especiais cíveis.

13 Por se tratar de um serviço provido e mantido
pelo Estado, com ênfase na interatividade entre os
consumidores e os fornecedores para a redução dos
16 conflitos de consumo, a participação das empresas
é voluntária e só é permitida àquelas que aderem
formalmente ao serviço, mediante a assinatura de um
19 termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e
investir todos os esforços possíveis para a solução dos
problemas apresentados. O consumidor, por sua vez,
22 deve se identificar adequadamente, comprometendo-se
a apresentar todos os dados e todas as informações
relativas à reclamação relatada.

25 Por meio da aba Relato do Consumidor, é
possível ler o conteúdo das reclamações, as respostas das
empresas e o comentário final dos consumidores, sendo
28 inclusive possível realizar pesquisas.

Internet: <www.consumidor.gov.br> (com adaptações).

Com relação às ideias e aos aspectos gramaticais do texto,
julgue os itens de 1 a 8.

- 1 O *site* consumidor.gov.br constitui mais um serviço prestado pelos órgãos de defesa do consumidor para a solução dos conflitos de consumo.
- 2 As empresas que fazem parte do consumidor.gov.br comprometem-se formalmente com a resolução dos problemas.
- 3 No último parágrafo do texto, predomina a tipologia expositiva.

- 4 A correção gramatical e as ideias do texto seriam mantidas se o primeiro período do texto fosse reescrito da seguinte forma: **O consumidor.gov.br trata-se de um serviço público e gratuito o qual permite a interlocução direta entre os consumidores e as empresas visando a solução alternativa dos conflitos referentes a consumo.**
- 5 A vírgula após a palavra “consumo” (linha 16) pode ser omitida sem que isso acarrete prejuízo gramatical.
- 6 Caso o trecho “deve se identificar” (linha 22) fosse reescrito como **deve identificar-se**, a correção gramatical seria mantida.
- 7 O emprego do acento grave em “à reclamação relatada” (linha 24) é obrigatório.
- 8 A oração “ler o conteúdo das reclamações, as respostas das empresas e o comentário final dos consumidores” (linhas 26 e 27) completa o significado do adjetivo “possível” (linha 28).

Texto para os itens de 9 a 15.

1 As respostas do ChatGPT nem sempre estão
corretas. Na verdade, muitas vezes, acontece o que é
chamado de alucinação – uma resposta da ferramenta de
4 inteligência artificial que não parece ser justificada por
seus dados de treinamento. A abordagem da veracidade
dos resultados do ChatGPT é um grande desafio, pois a
7 ferramenta não oferece as referências ou os *links* como
fontes de informações para a verificação da veracidade
do resultado. O perigo é que o usuário não consegue
10 saber quando a resposta do ChatGPT está incorreta,
a menos que já conheça a resposta correta. Assim, um
aspecto muito preocupante com a rápida popularidade
13 e a adoção de ferramentas como o ChatGPT é a falta de
transparência dessa tecnologia.

Considerando que as tecnologias de inteligência
16 artificial generativa podem ter presença significativa na
educação e na ciência, é preciso que se desenvolvam os
mecanismos e as regras de responsabilização, para se
19 evitar o uso fraudulento e malicioso dessas ferramentas.

Internet: <www.cienciahoje.org.br> (com adaptações).

Considerando os sentidos e os aspectos gramaticais do
texto, julgue os itens de 9 a 15.

- 9 Os erros das respostas oferecidas pelo ChatGPT estão relacionados ao fenômeno conhecido por alucinações.
- 10 Apesar de as respostas oferecidas pelo ChatGPT não serem sempre corretas, ele não oferece meios de as pessoas saberem se essas respostas estão ou não certas.

- 11** As palavras “muitas” (linha 2) e “muito” (linha 12) pertencem à mesma categoria gramatical.
- 12** O termo “por seus dados de treinamento” (linhas 4 e 5) funciona como agente da passiva.
- 13** O termo ChatGPT é retomado ao longo do texto pelas expressões anafóricas “a ferramenta” (linhas 6 e 7) e “dessa tecnologia” (linha 14).
- 14** As palavras “incorreta” (linha 10) e “correta” (linha 11) pertencem à mesma categoria gramatical e desempenham a mesma função sintática.
- 15** A forma verbal “podem” (linha 16) tem o sentido de permissão.

No que se refere aos aspectos atuais e relevantes do Brasil e do mundo, julgue os itens de **16 a 25**.

- 16** A globalização ampliou o volume de comércio mundial e se mostra como um fenômeno decisivo para a redução da desigualdade no mundo.
- 17** Entre os blocos de países surgidos ou ampliados pelo fenômeno da globalização, a União Europeia destaca-se por sua amplitude, pelo expressivo número de países integrantes e pela adoção do euro como moeda única.
- 18** Atualmente, o Brasil recusa-se à integração na economia globalizada, ainda que tenha as melhores condições de participar do mercado mundial por meio de suas *commodities*, a exemplo do minério de ferro e dos grãos.
- 19** O surto sanitário advindo da covid-19 transformou-se em pandemia por disseminar-se pelo mundo afora. As vacinas, produzidas em curto período de tempo, foram muito importantes para minimizar os efeitos da doença, que vitimou milhares de pessoas em inúmeros países.


- 20** As primeiras décadas do século XXI repetiram o dramático cenário do século anterior, pois as guerras, com maior ou menor intensidade, continuam a eclodir pelo mundo, a exemplo dos conflitos que vêm acontecendo no Leste europeu.
- 21** A Ucrânia, liderada por Vladimir Putin, invadiu as terras russas, sob a alegação de que elas lhe pertenciam historicamente, o que deu início ao conflito que já se prolonga há cerca de um ano.
- 22** A despeito de ainda existirem posições contrárias, o aquecimento global é uma das faces mais visíveis da crise climática que envolve o Planeta na atualidade.
- 23** O atual estágio de desenvolvimento da ciência demonstra que, ao contrário do que se acreditava, a emissão acentuada de gases de efeito estufa na atmosfera pouco ou nada interfere nas alterações climáticas.
- 24** A Declaração Universal dos Direitos do Homem foi um importante passo para a humanidade no sentido da compreensão e da relevância de uma concepção integral de cidadania no mundo atual.
- 25** Definida como a Constituição Cidadã pelo Deputado Ulysses Guimarães, a Constituição Federal de 1988 abriu caminho para a elaboração das normas legais relacionadas à proteção do consumidor.

Acerca da realidade e dos aspectos gerais referentes ao Distrito Federal e à Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), julgue os itens **26 e 27**.

- 26** A transferência da capital brasileira para o Centro-Oeste, ocorrida no governo de Juscelino Kubistchek, teve como fator fundamental a necessidade de proteção à sede do governo federal, contra uma provável invasão externa.
- 27** Por ser a sede do Poder Nacional, Brasília tem autonomia política, razão pela qual está legalmente impedida de integrar uma rede de associação com outros municípios e estados, mesmo com aqueles territórios que são limítrofes da capital do Brasil.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

No que diz respeito aos conceitos de redes de computadores, ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e ao programa Microsoft Excel 2016, julgue os itens de **28 a 33**.

- 28** As redes de computadores são classificadas, unicamente, de acordo com o seu tamanho. Um exemplo disso é a rede MAN ser maior que a rede LAN.
- 29** Uma rede de computadores, em alguns casos, não necessita ser conectada à Internet.
- 30** A operação de atribuição de processo no SEI é um procedimento serial, ou seja, não é possível a atribuição de vários processos de uma vez a uma determinada pessoa.
- 31** Entre as diversas funcionalidades do SEI, destaca-se a de retorno programável, considerada de grande utilidade ao controle de prazos para as demandas urgentes. Isso procede porque ela permite informar à unidade destinatária de um processo um prazo para a resposta à demanda.
- 32** Considerando-se que as células A1 e B1 de uma planilha do Excel 2016 possuam, respectivamente, os valores 5 e 10, é correto afirmar que, ao se inserir a fórmula =SE(A1>=10;A1+B1;B1) na célula C1, esta última apresentará valor igual a 15.
- 33** O botão  **Quebrar Texto Automaticamente** do Excel 2016 tem como função realizar a quebra do texto na célula e, quando o usuário alterar a largura da coluna, essa quebra será ajustada automaticamente.

Quanto ao programa de navegação Microsoft Edge, em sua versão mais recente, à computação em nuvem e aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas, julgue os itens de **34 a 39**.

- 34** Por questões de segurança, o Microsoft Edge não permite que o usuário exclua suas senhas que tenham sido salvas de *sites*.

- 35** No Windows 10, para que se altere o local da pasta de *downloads* no Microsoft Edge, basta que o usuário abra o navegador, pressione as teclas **Ctrl** + **P** e informe o nome da nova pasta.
- 36** *Platform as a Service* (PaaS) – Plataforma como Serviço – é um modelo de serviço de computação em nuvem.
- 37** Uma maior flexibilidade e agilidade na escalabilidade de recursos representa uma vantagem da computação em nuvem em comparação com a infraestrutura de TI tradicional.
- 38** Além de alguns arquivos do Windows 10 que já são ocultos por padrão, o usuário pode, por meio do Explorador de Arquivos, selecionar um arquivo de seu interesse e ocultá-lo.
- 39** O Windows 10 não permite ao usuário a utilização das teclas de atalho para a manipulação dos arquivos e da pasta, pois trata-se de uma medida de segurança adotada pela Microsoft, a fim de impedir que o usuário exclua, acidentalmente, um arquivo ou uma pasta.

Em relação à Lei Orgânica do Distrito Federal, julgue os itens de **40 a 43**.

- 40** O suicídio é uma realidade preocupante em todo o mundo e, portanto, constitui-se como um problema de saúde pública de bastante relevância. Assim, a valorização da vida e a adoção de políticas públicas de saúde, de assistência e de educação preventivas contra o suicídio são consideradas um dos objetivos prioritários do Distrito Federal.
- 41** As funções de lançamento, de fiscalização e de arrecadação de taxas que tenham como fato gerador o exercício do poder de polícia, bem como o julgamento de processos administrativos decorrentes dessas funções, são exercidas, privativamente, por integrantes da carreira de auditoria tributária.
- 42** É assegurada ao policial militar, ao policial civil e ao bombeiro militar do Distrito Federal uma assistência jurídica especializada, que será prestada pelo ente nas hipóteses de improbidade administrativa ou de um processo administrativo disciplinar.
- 43** Cabe ao poder público promover a defesa do consumidor. Para tanto, deverão ser adotadas as medidas necessárias à defesa, à promoção e à divulgação dos direitos do consumidor, em ação coordenada com os órgãos e com as entidades que tenham essas atribuições, na forma da lei.

Acerca do regime jurídico dos servidores públicos civis da administração direta, autárquica e fundacional e dos órgãos relativamente autônomos do Distrito Federal, julgue os itens **44** e **45**.

44 É dever do servidor público tratar as pessoas com civilidade, atender com presteza o público em geral e disponibilizar a todos as devidas informações solicitadas, ainda que apresentem caráter sigiloso.

45 É proibida a designação para função de confiança ou a nomeação para cargo em comissão, incluídos os cargos de natureza especial, de pessoa que tenha praticado ato tipificado como causa de inelegibilidade prevista na legislação eleitoral, observado o prazo de incompatibilidade da lei.

Com base no Código de Conduta da Alta Administração e no Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo, no âmbito do Distrito Federal, julgue o item **46**.

46 Além da observância dos princípios constitucionais da Administração Pública, a idoneidade é a condição essencial para a ocupação de cargo comissionado pelos servidores ou pelos empregados públicos do Distrito Federal.

Conforme o Estatuto do Idoso, julgue o item **47**.

47 Incumbe ao poder público fornecer às pessoas idosas, de forma gratuita, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos a tratamento, a habilitação ou a reabilitação, sendo autorizada aos planos de saúde, no entanto, a cobrança de valores diferenciados, em razão da idade.

À luz da Lei Distrital n.º 4.502/2010, julgue os itens **48** e **49**, no que se refere às atividades de defesa do consumidor do Distrito Federal desempenhadas no PROCON-DF.

48 O servidor do cargo de fiscal de defesa do consumidor da carreira de atividades de defesa do consumidor do Distrito Federal que estiver no efetivo desempenho das atribuições do cargo terá direito a indenização de transporte, quando se utilizar de meios próprios de locomoção para a execução de serviços externos inerentes às atribuições próprias do cargo efetivo.

49 A fiscalização dos estabelecimentos industriais, comerciais e prestadores de serviços, tanto privados quanto públicos, com vistas ao fiel cumprimento da legislação de proteção e de defesa do consumidor e à lavratura de autos de notificação e de infração, é de competência exclusiva dos integrantes do cargo de analista de atividades de defesa do consumidor do PROCON-DF.

Com fundamento no Decreto n.º 42.590/2021, que dispõe sobre o plano distrital de políticas públicas para as mulheres, no âmbito do Distrito Federal, julgue o item **50**.

50 O plano distrital de políticas para as mulheres – que consiste em um conjunto de propostas de políticas públicas elaboradas por órgãos governamentais, não governamentais e da sociedade civil, para a garantia da igualdade às mulheres e o combate à discriminação de gênero – tem como um de seus eixos a igualdade para as moradoras rurais, o que promove o direito delas à vida com qualidade no meio rural, o respeito a suas especificidades e a garantia de acesso a bens, a equipamentos e a serviços públicos, em especial ao acesso à terra e ao desenvolvimento rural sustentável.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca dos conceitos, da importância e da relação com os outros sistemas de organização, das atribuições básicas da área de recursos humanos (RH), dos objetivos e das políticas, julgue os itens de **51 a 55**.

- 51** Por não haver determinações universais para a gestão humana, as práticas de gestão de RH devem ser flexíveis e adaptáveis às características da organização.
- 52** A pandemia da covid-19 provocou mudanças de tendências nas políticas de RH das organizações, as quais aceleraram a adoção do trabalho em *home office* e restringiram as práticas de trabalho híbrido.
- 53** O incremento do capital intelectual, os processos inovadores de gestão do conhecimento e os investimentos em educação organizacional estão entre as tendências de gestão de RH.
- 54** Para que as organizações alcancem melhores níveis de desempenho, é ideal que haja pouca diferenciação entre os colaboradores e a baixa diversidade.
- 55** O uso de metodologias ágeis, mediante a automatização de tarefas repetitivas e o fornecimento de informações com mais celeridade, é uma tendência das organizações que focam em RH estratégico.

Quanto aos aspectos de comportamento organizacional, de relações indivíduo-organização, de motivação, de liderança e de desempenho, julgue os itens de **56 a 60**.

- 56** As relações de reciprocidade entre o empregado e a organização são inexistentes, pelo fato de cada uma das partes visar a seus próprios objetivos.
- 57** A motivação das pessoas no ambiente de trabalho reflete-se no clima organizacional, visto que a motivação elevada promove as melhores relações de trabalho e a baixa motivação leva à frustração e ao desinteresse.
- 58** Para que se rume aos objetivos e ao desempenho almejados de maneira consistente, é necessário que as projeções estratégicas sejam mantidas com rigidez no decorrer da execução.
- 59** Além do alcance de resultados, o trabalho de liderança deve buscar a satisfação e o comprometimento dos liderados.
- 60** O compartilhamento das informações, a distribuição das metas e a ciência do conhecimento de conflitos para a criação de soluções constituem as atribuições afetas aos gestores organizacionais, eximindo-se os comportamentos de liderança.

Considerando os aspectos de competência interpessoal, julgue os itens de **61 a 63**.

- 61** A flexibilidade e a compreensão são consideradas atributos observáveis no comportamento de empregados que apresentam competência interpessoal desenvolvida.
- 62** As pessoas cujas competências interpessoais são bem desenvolvidas evitam as conversas difíceis, pelo fato de saberem as reais intenções alheias daqueles que provocam conflitos.
- 63** Nos relacionamentos profissionais, a comunicação eficaz é uma competência altamente valorizada na relação do empregado com os gestores e com os demais colegas de trabalho.

No que se refere aos assuntos sobre avaliação de desempenho, objetivos, métodos, vantagens e desvantagens, julgue os itens de **64 a 68**.

- 64** Em um processo de avaliação de desempenho, os conhecimentos dos avaliados são predominantes em relação aos comportamentos apresentados no desempenho do trabalho.
- 65** A avaliação por objetivos é um dos modernos métodos de avaliação de desempenho e consiste na definição das metas a serem alcançadas, das responsabilidades e dos padrões requeridos.
- 66** Os processos de avaliação de desempenho são importantes para a identificação dos talentos e das progressões salariais. Ressalta-se que, para fins de promoções, realocações e demais decisões sobre pessoas, devem prevalecer as percepções e as opiniões dos gestores.
- 67** Os resultados das avaliações de desempenho possibilitam o autoconhecimento aos integrantes das equipes e auxiliam no adequado planejamento de desenvolvimento individual.
- 68** A omissão de informações ao empregado quanto à obtenção de baixo desempenho evita a desmotivação e favorece o alcance de melhores resultados em novos ciclos avaliativos.

A respeito dos assuntos relativos ao desenvolvimento e ao treinamento de pessoal, às diferenças individuais e de personalidade, aos perfis de liderança, à gestão de equipes, às disputas de poder e ao gerenciamento de conflitos, julgue os itens de **69 a 75**.

- 69** Os treinamentos eficazes promovem as mudanças de conhecimentos, as habilidades e as atitudes dos empregados, o que resultará no desenvolvimento ou no aprimoramento de competências.
- 70** As etapas do levantamento das necessidades, a implementação e a execução do treinamento são suficientes para a promoção das capacitações mais adequadas e para a mensuração dos resultados obtidos pela organização.
- 71** Em um estilo de liderança democrática, o tempo demandado para a obtenção do consenso é um dos pontos de atenção para que se evitem os atrasos nas decisões e a perda da competitividade organizacional.
- 72** Um líder visionário é impetuoso para a realização das conquistas, faz o uso dos reforços negativos ou positivos para a obtenção da obediência imediata dos colaboradores e revela-se ideal frente às situações que exigem mudanças rápidas.
- 73** Para o alcance dos objetivos de uma equipe, é necessário que seus integrantes desenvolvam autoconsciência, tenham controle emocional, apresentem comunicação assertiva e demonstrem proatividade a fim de que se construam os resultados esperados.
- 74** A renúncia aos próprios interesses para a satisfação dos interesses da outra parte e o posicionamento à margem do conflito, mediante uma ação de recuo perante a situação de ameaça, são formas assertivas para a resolução desses atritos.
- 75** Nas organizações, é comum deparar-se com pessoas introvertidas e extrovertidas. Estas se caracterizam pela sociabilidade, pela tendência ao convívio em grupo e pelo aprazimento à interação. Todavia, aquelas se identificam por serem quietas, concentradas e reflexivas.

À luz da estrutura, dos processos, da comunicação organizacional, dos processos internos, da análise interna das organizações do ponto de vista operacional, estrutural e de funcionamento evolutivo e dos sistemas tecnológicos de apoio ao funcionamento organizacional, julgue os itens de **76 a 82**.

- 76** Entende-se como comunicação organizacional aquela que promove a divulgação da estratégia estabelecida e ocorre rigorosamente na forma oral ou escrita.
- 77** Os novos talentos profissionais demandam estruturas organizacionais inovadoras, menos tradicionais e verticalizadas, que privilegiem a liberdade e a autogestão.
- 78** A análise interna de uma organização permite a identificação das oportunidades e as ameaças que possibilitam o crescimento ou a retração junto ao mercado de atuação.
- 79** As organizações modernas deixaram de tratar o setor de RH como uma unidade de suporte e passaram a considerá-lo um processo da gestão estratégica de pessoas capaz de contribuir com o alcance dos resultados organizacionais.
- 80** Quando a arquitetura do sistema de informações de uma organização possibilita a integração entre as variadas atividades internas – produção, vendas, finanças, logística e RH –, verifica-se uma integração de processos interorganizacionais.
- 81** A obtenção de um *feedback* sobre as atividades de entrada, de processamento, de saída e de armazenamento de dados é essencial para o controle de desempenho do sistema das informações organizacionais.
- 82** Um adequado sistema de informações de RH deve ser composto de um conjunto de subsistemas independentes que possam gerar informações de uso exclusivo ao processo da gestão de pessoas da organização.

Quanto às tendências e às influências ambientais sobre as organizações, às tendências contemporâneas e ao grau de influência que exercem sobre os vários tipos de organização, à gestão da folha de pagamento e de benefícios, às férias, aos aspectos legais, aos impactos contábeis e financeiros, julgue os itens de **83 a 90**.

83 A percepção equivocada sobre o ambiente externo leva a organização à tomada de medidas superdimensionadas ou subdimensionadas em relação à realidade existente.

84 Nos ambientes dinâmicos, o sucesso das estratégias organizacionais depende dos estudos prolongados das possíveis tendências e da adoção de ações duradouras.

85 Os trabalhos flexíveis surgem como perspectivas de novas modalidades de vínculos empregatícios em decorrência do desenvolvimento de novas competências motivadas pelos avanços tecnológicos e também da possibilidade de expansão de fronteiras.

86 A preparação da folha de pagamento e das remunerações pagas por uma empresa são de responsabilidade da área de RH. Por sua vez, a guarda e a manutenção das folhas de remuneração competem restritamente aos empregados.

87 As decisões quanto aos índices dos reajustes salariais e o comprometimento da folha de pagamentos em relação ao faturamento podem significar a preservação ou o risco dos negócios de uma empresa.

88 O direito ao gozo de férias antes do período de doze meses de vigência do contrato de trabalho será proporcional ao número de meses efetivamente trabalhados.

89 A elevação do grau de motivação dos colaboradores, a melhoria do bem-estar no ambiente de trabalho e o aprimoramento da competitividade frente ao mercado são vantagens organizacionais que podem ser impulsionadas por uma eficiente gestão de benefícios.

90 A concessão de benefícios deve ser realizada de acordo com as práticas de mercado, de maneira isonômica, independentemente do perfil dos colaboradores da organização.

No que se refere à ética e à qualidade de vida no trabalho, à saúde e à segurança das pessoas, aos programas de qualidade de vida e à promoção do bem-estar no trabalho, julgue os itens de **91 a 95**.

91 As empresas são responsáveis pelo cumprimento das normas de segurança e medicina do trabalho, bem como devem facilitar as fiscalizações pelas autoridades competentes.

92 O cumprimento das instruções sobre a prevenção de doenças ocupacionais repassadas pela empresa, mediante uma ordem de serviço, é facultativo aos empregados.

93 As inovações concernentes às condições do ambiente de trabalho no que se refere aos mobiliários e aos equipamentos devem atender aos requisitos de ergonomia definidos por um especialista no assunto.

94 Os níveis de iluminação nos ambientes de trabalho são determinados pelo grau de liberalidade das empresas, consideradas as definições que os gestores julgarem convenientes.

95 A ética é um exercício individual e diário que deve ser considerado por todos, pois são os comportamentos coletivos que definem a imagem organizacional.

Com base nos aspectos de planejamento estratégico, de gestão avançada de recursos humanos e de gestão por competências, julgue os itens de **96 a 100**.

96 Mesmo nos momentos em que houver situações imprevisíveis e desfavoráveis, o gestor deve ser fiel às estratégias preestabelecidas para que se evite o descumprimento do plano estratégico.

97 Para que as estratégias de gestão sejam bem-sucedidas, é importante que o gestor estratégico busque a neutralização dos pontos fracos, a potencialização das forças e o foco nas oportunidades de crescimento.

98 A fim de que se atraiam e se motivem as equipes de trabalho, os modelos de gestão devem ser orientados para a missão, a visão e os valores da empresa, obstruindo os novos paradigmas.

- 99** Em um mercado de grandes transformações políticas, econômicas e tecnológicas, o desenvolvimento, a manutenção e a retenção de talentos pelas organizações visam à obtenção de vantagens competitivas.
- 100** Na gestão por competências, devem-se desvincular as aptidões dos empregados das competências organizacionais e orientadas à visão de mercado.

De acordo com as disposições da Lei n.º 8.078/1990, julgue os itens de **101** a **110**.

- 101** Denominam-se consumidores aqueles que adquirem ou utilizam produtos ou serviços na condição de destinatários finais, mediante a condição de serem pessoas físicas.
- 102** O fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolve atividade de produção, de montagem, de criação, de construção, de transformação, de importação, de exportação, de distribuição ou de comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- 103** O produto é qualquer bem, seja ele móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- 104** O serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, por intermédio de remuneração, salvo as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.
- 105** O fabricante, o produtor, o construtor, seja ele nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, de fabricação, de construção, de montagem, de fórmulas, de manipulação, de apresentação ou de acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e seus riscos.
- 106** O produto é considerado defeituoso em virtude de outro de melhor qualidade ter sido disponibilizado no mercado.
- 107** O fornecedor de serviços responde, em caso de comprovação de sua culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e seus riscos.
- 108** Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou de quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou da mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza. Nesse caso, o consumidor pode exigir a substituição das partes viciadas.

- 109** No caso de fornecimento de produtos *in natura*, o fornecedor imediato será responsável perante o consumidor, exceto quando identificado claramente seu produtor.
- 110** O desconhecimento do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e dos serviços exime-o de qualquer responsabilidade.

Com base nas disposições do Decreto n.º 11.034/2022, que diz respeito ao serviço de atendimento ao consumidor (SAC), julgue os itens de **111** a **115**.

- 111** Considera-se SAC o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados, cuja finalidade é oferecer tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento dos contratos e dos serviços.
- 112** O acesso ao SAC poderá depender do pagamento de taxas módicas e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor.
- 113** O acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e sete dias por semana.
- 114** Após realizado o registro no primeiro atendimento, é lícito que se solicite a repetição da demanda do consumidor, no caso de haver necessidade de prevenção contra eventuais fraudes.
- 115** Constitui um direito do consumidor o acompanhamento, nos diversos canais de atendimento integrados, de todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou de outro tipo de procedimento eletrônico.

À luz do Decreto n.º 2.181/1997, que dispõe sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), julgue os itens de **116** a **120**.

- 116** Qualquer modalidade de informação ou de comunicação de caráter publicitário será considerada enganosa, desde que seja inteiramente falsa.
- 117** O processo referente ao fornecedor de produtos ou de serviços que tenha sido acionado em mais de um estado pelo mesmo fato gerador de prática infrativa poderá ser remetido ao órgão coordenador do SNDC, pela autoridade máxima do sistema estadual.
- 118** Nos casos de processos administrativos que envolvam interesses difusos ou coletivos e que tramitem em mais de um estado, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá avocá-los após manifestação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor e das autoridades máximas dos sistemas estaduais.
- 119** A averiguação preliminar é o procedimento investigatório de natureza sancionatória, instaurado pela autoridade competente de proteção e de defesa do consumidor.
- 120** O consumidor somente poderá apresentar reclamações pessoalmente, visto que o uso de telegramas, de cartas ou de similares para tal fim é terminantemente vedado.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva **folha de texto definitivo** da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- O texto da prova discursiva deverá ter extensão mínima de **20 linhas** e extensão máxima de **30 linhas**. Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na **folha de texto definitivo**.
- O texto da prova discursiva deverá ter início na linha identificada com o número 1 na **folha de texto definitivo**.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- A folha de texto definitivo da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

A violência, sempre presente na história da humanidade, atinge dimensões preocupantes nos dias atuais. Trata-se de fenômeno global que não se restringe a este ou àquele país, ainda que sua intensidade nas diversas regiões do mundo apresente índices variáveis. Ela se apresenta sob variadas formas e obedece às mais distintas motivações, porém o certo é que as agressões, sejam elas de natureza física ou psicológica, desencadeiam em suas vítimas o sofrimento, a dor e a morte. O crime organizado avança, inclusive em escala global, por meio do tráfico de drogas, de armas e de pessoas. Nos Estados Unidos, a truculência policial, especialmente contra negros, choca a opinião pública, à qual se somam ataques armados a instituições coletivas, como os centros comerciais e as instituições de ensino. No Brasil, a proliferação de grupos ou de facções criminosas, como, por exemplo, o Primeiro Comando da Capital (PCC), o Comando Vermelho (CV) e as milícias, amplia a sensação de insegurança da sociedade, em face de um conjunto de ações marcadas pela extrema crueldade. Por fim, incorporou-se recentemente um novo termo ao vocabulário da sociedade e do aparato policial e jurídico: feminicídio.

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

As diversas faces da violência no mundo atual

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) globalização do crime organizado e uso, pelo crime organizado, de modernas tecnologias;
- b) ação do crime organizado no Brasil; e
- c) postura da sociedade e do Estado para o enfrentamento da violência contra a mulher.