

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RG DO CANDIDATO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO**INSTRUÇÕES GERAIS**

- I. Nesta prova, você encontrará 11 (onze) páginas numeradas sequencialmente, contendo 50 (cinquenta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (10 questões), Raciocínio Lógico e Matemático (05 questões), Legislação Aplicada à EBSEH (05 questões), Legislação Aplicada ao SUS (05 questões) e Conhecimentos Específicos (25 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 4 (quatro) 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 2 (duas) horas após seu início.
- VII. O candidato não poderá levar o caderno de questões. O caderno de questões será publicado no site do ibfc, 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!.....
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
<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"/>
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
<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"/>

RASCUNHO

Texto

O amor acaba
(Paulo Mendes Campos)

O amor acaba. Numa esquina, por exemplo, num domingo de lua nova, depois de teatro e silêncio; acaba em cafés engordurados, diferentes dos parques de ouro onde começou a pulsar; de repente, ao meio do cigarro que ele atira de raiva contra um automóvel ou que ela esmaga no cinzeiro repleto, polvilhando de cinzas o escarlate das unhas; na acidez da aurora tropical, depois duma noite votada à alegria póstuma, que não veio; e acaba o amor no desenlace das mãos no cinema, como tentáculos saciados, e elas se movimentam no escuro como dois polvos de solidão; como se as mãos soubessem antes que o amor tinha acabado; na insônia dos braços luminosos do relógio; e acaba o amor nas sorveterias diante do colorido iceberg, entre frisos de alumínio e espelhos monótonos; e no olhar do cavaleiro errante que passou pela pensão; às vezes acaba o amor nos braços torturados de Jesus, filho crucificado de todas as mulheres; mecanicamente, no elevador, como se lhe faltasse energia; no andar diferente da irmã dentro de casa o amor pode acabar; na epifania da pretensão ridícula dos bigodes; nas ligas, nas cintas, nos brincos e nas silabadas femininas; quando a alma se habitua às províncias empoeiradas da Ásia, onde o amor pode ser outra coisa, o amor pode acabar; na compulsão da simplicidade simplesmente; no sábado, depois de três goles mornos de gim à beira da piscina; no filho tantas vezes semeado, às vezes vingado por alguns dias, mas que não floresceu, abrindo parágrafos de ódio inexplicável entre o pólen e o gineceu de duas flores; em apartamentos refrigerados, atapetados, aturdidos de delicadezas, onde há mais encanto que desejo; e o amor acaba na poeira que vertem os crepúsculos, caindo imperceptível no beijo de ir e vir; em salas esmaltadas com sangue, suor e desespero; nos roteiros do tédio para o tédio, na barca, no trem, no ônibus, ida e volta de nada para nada; em cavernas de sala e quarto conjugados o amor se erica e acaba; no inferno o amor não começa; na usura o amor se dissolve; em Brasília o amor pode virar pó; no Rio, frivolidade; em Belo Horizonte, remorso; em São Paulo, dinheiro; uma carta que chegou depois, o amor acaba; uma carta que chegou antes, e o amor acaba; na descontrolada fantasia da libido; às vezes acaba na mesma música que começou, com o mesmo drinque, diante dos mesmos cisnes; e muitas vezes acaba em ouro e diamante, dispersado entre astros; e acaba nas encruzilhadas de Paris, Londres, Nova Iorque; no coração que se dilata e quebra, e o médico sentença imprestável para o amor; e acaba no longo périplo, tocando em todos os portos, até se desfazer em mares gelados; e acaba depois que se viu a bruma que veste o mundo; na janela que se abre, na janela que se fecha; às vezes não acaba e é simplesmente esquecido como um espelho de bolsa, que continua reverberando sem razão até que alguém, humilde, o carregue consigo; às vezes o amor acaba como se fora melhor nunca ter existido; mas pode acabar com doçura e esperança; uma palavra, muda ou articulada, e acaba o amor; na verdade; o álcool; de manhã, de tarde, de noite; na floração excessiva da primavera; no abuso do verão; na dissonância do outono; no conforto do inverno; em todos os lugares o amor acaba; a qualquer hora o amor acaba; por qualquer motivo o amor acaba; para começar em todos os lugares e a qualquer minuto o amor acaba.

1) A partir da leitura atenta do texto, é correto afirmar que:

- o autor, ao longo do texto, desconstrói sua tese inicial apresentando exemplos que, por serem triviais, não ilustram um posicionamento efetivo.
- a duração do amor está diretamente relacionada com o modo pelo qual esse sentimento é tratado pelas pessoas.
- as diferentes experiências retratadas reforçam o posicionamento que revela a noção de finitude atribuída ao amor.
- a abordagem objetiva feita pelo autor sobre um tema mais abstrato aproxima o texto de um enfoque jornalístico ou científico.
- no texto, os exemplos pessoais, caracterizados pela primeira pessoa, complementam a estrutura linguística subjetiva encontrada no título.

2) A pontuação, no texto, cumpre um papel expressivo e delimita sua estrutura sintática. Nesse sentido, é correto afirmar que o texto apresenta:

- apenas duas orações absolutas.
- dois períodos compostos.
- apenas uma frase nominal.
- um período simples e um composto.
- mais de dois períodos simples.

3) O texto não aborda apenas o amor de um casal, mas outras manifestações do sentimento amoroso. Assim, assinale a opção que contenha uma passagem do texto que ilustre, exclusivamente, uma manifestação ou referência ao relacionamento de um casal.

- “às vezes acaba o amor nos braços torturados de Jesus, filho crucificado de todas as mulheres;”
- “no andar diferente da irmã dentro de casa o amor pode acabar;”
- “na epifania da pretensão ridícula dos bigodes;”
- “nas ligas, nas cintas, nos brincos e nas silabadas femininas;”
- “no filho tantas vezes semeado, às vezes vingado por alguns dias, mas que não floresceu,”

4) Por meio de sua seleção vocabular, o autor também imprime efeitos de sentido ao seu texto. Assim, a linguagem por ele empregada pode ser caracterizada como predominantemente:

- simbólica
- técnica
- objetiva
- popular
- informal

Considere o fragmento abaixo para responder às questões 5 e 6 seguintes.

“depois duma noite votada à alegria póstuma, que não veio; e acaba o amor no desenlace das mãos no cinema, como tentáculos saciados, e elas se movimentam no escuro como dois polvos de solidão.”

5) Observando as possibilidades de recursos coesivos da língua, analise as afirmativas abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- A primeira ocorrência da conjunção “e” contribui para a progressão do texto apresentando valor semântico de alternância.
 - A segunda ocorrência da conjunção “e” também contribui para a progressão do texto, mas apresenta valor semântico de oposição, podendo ser substituída por “mas” sem prejuízo de sentido.
 - Tanto o pronome “elas” quanto o “se” apontam para um mesmo referente que é o vocábulo “mãos”.
- Todas as afirmativas estão corretas.
 - Apenas I e II estão corretas.
 - Apenas a I está correta.
 - Apenas II e III estão corretas.
 - Apenas a III está correta.

6) As construções destacadas no fragmento em análise revelam o emprego de figuras de estilo que reforçam o sentido do texto. Trata-se de exemplos de:

- Hipérboles
- Comparação
- Metáfora
- Metonímia
- Ironia

- 7) No trecho “na floração excessiva da primavera; no abuso do verão; na dissonância do outono; no conforto do inverno;”, as palavras em destaque, no contexto em que se encontram, podem ser classificadas, morfologicamente, como:
- verbos
 - adjetivos
 - advérbios
 - pronomes
 - substantivos
- 8) A opção do autor por enunciar, no título do texto, o verbo “acabar” no presente do Indicativo cumpre o seguinte papel semântico:
- revela uma ação que ocorre no momento em que é enunciada.
 - indica uma ação presente com valor de passado.
 - aponta para uma ideia que assume sentido de futuro, uma previsão.
 - ilustra uma ação que se repete com “status” de verdade absoluta.
 - denota uma possibilidade relacionada ao presente da enunciação.
- 9) Observe o fragmento: “depois de três goles mornos de gim à beira da piscina”. Nele, o acento grave é compreendido também pelo papel sintático da construção em que ele se encontra. Considerando o contexto, assinale a opção em que se destaca um exemplo de palavra ou expressão que, embora não corresponda ao mesmo valor semântico, exerça a mesma função sintática do termo destacado neste enunciado.
- “num domingo de lua nova”
 - “polvilhando de cinzas o escarlate das unhas”
 - “na compulsão da simplicidade simplesmente”
 - “e amor acaba na poeira que vertem os crepúsculos”
 - “e acaba nas encruzilhadas de Paris”
- 10) Acerca da conclusão proposta pelo texto, é **INCORRETO** afirmar que:
- A finitude do amor está na impossibilidade de um novo recomeço em função das experiências anteriores.
 - A finalidade do término de um amor está diretamente relacionada à ideia de um recomeço em uma experiência descrita como cíclica pelo autor.
 - Há uma generalização na visão atribuída pelo autor à ideia de recomeço amoroso por meio do emprego do pronome indefinido “todos”.
 - A ideia de recomeço proposta pelo autor não assume conotação plenamente positiva em função de uma relação direta com a ideia de finitude.
 - Não é possível prever o momento em que o amor pode acabar embora o autor aponte, categoricamente, a certeza de seu fim.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

- 11) Marcos utilizou $\frac{3}{4}$ de $\frac{3}{5}$ do salário que recebeu para pagar dívidas, e gastou ainda 20% do restante do salário para comprar mantimentos. Se ainda lhe restou R\$ 1.320,00, então o valor total do salário que Marcos recebeu foi, em reais, igual a:
- R\$ 2.500,00
 - R\$ 2.357,14
 - R\$ 3.771,43
 - R\$ 3.000,00
 - R\$ 3.200,00

- 12) O administrador de uma sorveteria quis saber a preferência de seus clientes sobre três sabores: morango, chocolate e abacaxi. Para isso, elaborou uma ficha em que cada cliente marcaria com um X quais sabores eram de sua preferência, podendo marcar quantos sabores quisesse. O resultado foi o seguinte: 27 clientes marcaram os três sabores, 50 marcaram os sabores morango e chocolate, 48 marcaram chocolate e abacaxi, 52 marcaram morango e abacaxi, 80 marcaram abacaxi, 78 marcaram morango e 82 marcaram chocolate. Se todos os clientes marcaram pelo menos um sabor e preencheram somente uma ficha cada, então o total de clientes consultados foi:
- 417
 - 390
 - 117
 - 286
 - 142
- 13) Considerando a sequência lógica: 3, A, 5, C, 8, E, 12, G,..., o décimo e o décimo terceiro termos da sequência, considerando o alfabeto de 26 letras, são, respectivamente:
- I ; 30
 - 30 ; L
 - I ; 23
 - K ; 23
 - 23 ; I
- 14) A frase “Se a Terra é um planeta, então não emite luz” é equivalente a frase:
- A Terra é um planeta e não emite luz.
 - A Terra não é um planeta ou não emite luz.
 - A Terra é um planeta ou não emite luz.
 - A Terra não é um planeta e não emite luz.
 - A Terra é um planeta ou emite luz.
- 15) P e Q são proposições simples e o valor lógico de P condicional Q é falso. Nessas condições, é correto afirmar que:
- O valor lógico de P é falso e o valor lógico de Q é verdade.
 - O valor lógico de P é falso e o valor lógico de Q é falso.
 - O valor lógico de P é verdade e o valor lógico de Q é verdade.
 - O valor lógico de P é falso e o valor lógico de Q pode ser falso ou verdade.
 - O valor lógico de P é verdade e o valor lógico de Q é falso.

16) Considerando as disposições da Lei Federal nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011, assinale a alternativa correta sobre a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH.

- a) A EBSEERH tem por finalidade a prestação de serviços pagos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, excluindo a prestação às instituições de ensino.
- b) A EBSEERH tem por finalidade a prestação de serviços pagos mediante convênio médico de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, excluindo a prestação às instituições de ensino.
- c) A EBSEERH tem por finalidade a prestação de serviços pagos mediante convênio médico de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, exclusivamente, pela prestação às instituições de ensino.
- d) A EBSEERH tem por finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.
- e) A EBSEERH tem por finalidade a prestação de serviços pagos mediante convênio médico, exclusivamente, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, bem como de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.

17) Considerando as disposições do ESTATUTO SOCIAL DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES S.A. – EBSEERH, anexo ao decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011, assinale a alternativa correta.

- a) O Conselho de Administração reunir-se-á, ordinariamente, semanalmente e, extraordinariamente, sempre que for convocado pelo Diretor, a seu critério, ou por solicitação de, pelo menos, quatro de seus membros.
- b) O Conselho de Administração reunir-se-á, ordinariamente, mensalmente e, extraordinariamente, sempre que for convocado pelo Presidente, a seu critério, ou por solicitação de, pelo menos, seis de seus membros.
- c) O Conselho de Administração reunir-se-á, ordinariamente, semanalmente e, extraordinariamente, sempre que for convocado pelo Diretor, a seu critério, ou por solicitação unânime de seus membros.
- d) O Conselho de Administração reunir-se-á, ordinariamente, quinzenalmente e, extraordinariamente, sempre que for convocado pelo Diretor, a seu critério, ou por solicitação unânime de seus membros.
- e) O Conselho de Administração reunir-se-á, ordinariamente, mensalmente e, extraordinariamente, sempre que for convocado pelo Presidente, a seu critério, ou por solicitação de, pelo menos, quatro de seus membros.

18) Considerando as disposições do ESTATUTO SOCIAL DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES S.A. – EBSEERH, anexo ao decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011, quanto ao Conselho Fiscal, assinale a alternativa correta.

- a) O Conselho Fiscal, como órgão permanente da EBSEERH, compõe-se de três membros efetivos e respectivos suplentes, nomeados pelo Ministro de Estado da Educação, sendo seus mandatos de dois anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.
- b) O Conselho Fiscal, como órgão provisório da EBSEERH, compõe-se de quatro membros efetivos e respectivos suplentes, nomeados pelo Ministro de Estado da Educação, sendo seus mandatos de dois anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.
- c) O Conselho Fiscal, como órgão permanente da EBSEERH, compõe-se de três membros efetivos e respectivos suplentes, nomeados pelo Ministro de Estado da Educação, sendo seus mandatos de três anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos indefinidamente.
- d) O Conselho Fiscal, como órgão provisório da EBSEERH, compõe-se de quatro membros efetivos e respectivos suplentes, nomeados pelo Ministro de Estado da Educação, sendo seus mandatos de dois anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, não podendo ser reconduzidos.
- e) O Conselho Fiscal, como órgão provisório da EBSEERH, compõe-se de cinco membros efetivos e três suplentes, nomeados pelo Ministro de Estado da Educação, sendo seus mandatos de dois anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, não podendo ser reconduzidos.

19) Assinale a alternativa **INCORRETA** nos termos do REGIMENTO INTERNO DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES S.A. – EBSEERH sobre a Diretoria Executiva.

- a) Compete à Diretoria Executiva propor os valores dos regimes de alçada para as várias instâncias de gestão da EBSEERH.
- b) Compete à Diretoria Executiva aprovar os dados, indicadores e sinalizadores para o monitoramento e avaliação contínuos das unidades e órgãos componentes da EBSEERH, consolidados e apresentados pela Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação, em conjunto com a Coordenadoria de Gestão Integrada, a partir de propostas das Diretorias ou em articulação e avaliação conjunta com elas.
- c) Compete à Diretoria Executiva administrar e dirigir os bens, serviços e negócios da EBSEERH, e decidir, apenas por iniciativa própria, sobre operações de responsabilidade situadas no respectivo nível de alçada decisória estabelecido pelo Conselho de Administração.
- d) Compete à Diretoria Executiva monitorar e avaliar continuamente os processos de serviços e de gestão, assim como as condições para o funcionamento adequado da Sede, das filiais da EBSEERH ou outras unidades descentralizadas.
- e) Compete à Diretoria Executiva propor e implementar as linhas orientadoras das ações da EBSEERH.

20) Assinale a alternativa correta nos termos do REGIMENTO INTERNO DA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES S.A. – EBSEH sobre a solicitação para inclusão de matérias nas pautas das reuniões ordinárias do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e do Conselho Consultivo.

- a) Deve ser feita ao órgão referente à respectiva reunião até 10 (dez) dias úteis antes da data de sua realização.
- b) Deve ser feita à Secretaria Geral até 6 (seis) dias úteis antes da data de realização da respectiva reunião.
- c) Deve ser feita à Secretaria Geral até 6 (seis) dias corridos após a data da convocação da respectiva reunião.
- d) Deve ser feita ao órgão referente à respectiva reunião até 10 (dez) dias corridos antes da data de sua realização.
- e) Deve ser feita à Diretoria Jurídica até 15 (quinze) dias corridos após a data da convocação da respectiva reunião.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

21) Assinale a alternativa correta sobre a evolução histórica da organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do Sistema Único de Saúde (SUS) quanto à implantação da Reforma Administrativa Federal, quando ficou estabelecido que o Ministério da Saúde seria o responsável pela formulação e coordenação da Política Nacional de Saúde e ficaram as seguintes áreas de competência: política nacional de saúde; atividades médicas e paramédicas; ação preventiva em geral, vigilância sanitária de fronteiras e de portos marítimos, fluviais e aéreos; controle de drogas, medicamentos e alimentos e pesquisa médico-sanitária.

- a) 1963.
- b) 1969.
- c) 1956.
- d) 1961.
- e) 1967.

22) Assinale a alternativa **INCORRETA** sobre a organização dos Conselhos de Saúde, nos termos da Resolução 453/2012 do Conselho Nacional da Saúde.

- a) Quando não houver Conselho de Saúde constituído ou em atividade no Município, caberá ao Conselho Estadual de Saúde assumir, junto ao executivo municipal, a convocação e realização da Conferência Municipal de Saúde, que terá como um de seus objetivos a estruturação e composição do Conselho Municipal. O mesmo será atribuído ao Conselho Nacional de Saúde, quando não houver Conselho Estadual de Saúde constituído ou em funcionamento.
- b) A participação dos membros eleitos do Poder Legislativo, representação do Poder Judiciário e do Ministério Público, como conselheiros, é preferencial nos Conselhos de Saúde.
- c) As funções, como membro do Conselho de Saúde, não serão remuneradas, considerando-se o seu exercício de relevância pública e, portanto, garante a dispensa do trabalho sem prejuízo para o conselheiro. Para fins de justificativa junto aos órgãos, entidades competentes e instituições, o Conselho de Saúde emitirá declaração de participação de seus membros durante o período das reuniões, representações, capacitações e outras atividades específicas.
- d) O conselheiro, no exercício de sua função, responde pelos seus atos conforme legislação vigente.
- e) O número de conselheiros será definido pelos Conselhos de Saúde e constituído em lei.

23) Assinale a alternativa correta quanto às disposições do artigo 195 da Constituição Federal, sobre o financiamento da seguridade social.

- a) As receitas dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios destinadas à seguridade social constarão dos respectivos orçamentos, não integrando o orçamento da União.
- b) A pessoa jurídica em débito com o sistema da seguridade social, como estabelecido em lei, não poderá contratar com o Poder Público, mas poderá dele receber benefícios ou incentivos fiscais.
- c) Qualquer benefício ou serviço da seguridade social poderá ser criado, majorado ou estendido sem a correspondente fonte de custeio total.
- d) São passíveis de cobrança de contribuição para a seguridade social todas as entidades beneficentes de assistência social.
- e) A majoração de qualquer benefício ou serviço da seguridade social independe de fonte de custeio total.

24) Sobre a Lei Federal nº 8.080 de 19/09/1990 que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências, assinale a alternativa correta:

- a) A elaboração de programas de aperfeiçoamento não integra a política de recursos humanos.
- b) Entre os objetivos da política de recursos humanos estão aquelas que visam a evitar dedicação exclusiva aos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS).
- c) Inclui-se nos objetivos da política de recursos humanos a organização de um sistema de formação em todos os níveis de ensino, inclusive de pós-graduação.
- d) Os servidores que legalmente acumulam dois cargos ou empregos não poderão exercer suas atividades em mais de um estabelecimento do Sistema Único de Saúde (SUS).
- e) A política de recursos humanos na área da saúde será formalizada e executada, articuladamente, em uma única esfera de governo.

25) Considerando as disposições da Lei Federal nº 8.142 de 28/12/1990 que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências, assinale a alternativa correta.

- a) Os recursos do Fundo Nacional de Saúde (FNS) não incluem investimentos previstos em lei orçamentária, de iniciativa do Poder Legislativo e aprovados pelo Congresso Nacional.
- b) Os recursos do Fundo Nacional de Saúde (FNS) não incluem investimentos previstos no Plano Quinquenal do Ministério da Saúde.
- c) Os recursos do Fundo Nacional de Saúde (FNS) incluem cobertura das ações e serviços de saúde a serem implementados pelos Municípios, Estados e Distrito Federal, desde que não destinados a investimentos na rede de serviços.
- d) Os recursos do Fundo Nacional de Saúde (FNS) serão alocados como despesas de custeio e de capital do Ministério da Saúde, seus órgãos e entidades, da administração direta e indireta.
- e) Os recursos do Fundo Nacional de Saúde (FNS) não permitem despesas de custeio do Ministério da Saúde.

26) Uma organização cria e utiliza conhecimento convertendo o conhecimento tácito em conhecimento explícito, e vice-versa. O conhecimento tácito e o conhecimento explícito não são totalmente separados, mas entidades mutuamente complementares. Eles interagem e se intercambiam nas atividades criativas dos seres humanos e nesse sentido é correto afirmar:

- O modelo dinâmico de criação do conhecimento está ancorado no pressuposto crítico de que o conhecimento humano é criado por meio da interação entre conhecimento tácito e explícito.
- A interação de conversão do conhecimento deve ser observada em um processo único e confinado ao indivíduo de forma isolada.
- A ideia de conversão do conhecimento pode estar totalmente de acordo com o modelo desenvolvido na psicologia crítica.
- Compartilhar o conhecimento tácito entre os indivíduos através da comunicação é um processo indutivo que exige um tipo de complexidade simultânea.
- O conhecimento explícito caracteriza-se por eventos presentes e simultâneos e é orientado para uma teoria de conceitos abstratos.

27) Planejamento Estratégico é o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando ao otimizado grau de interação com o ambiente e atuando de forma inovadora e diferenciada. Nesse sentido, analise as afirmações a seguir:

- Toda e qualquer empresa tem alguma forma de estabelecimento de decisões e ações estratégicas.
- A maior parte das empresas apresenta alguma forma para desenvolver e implementar as decisões e ações estratégicas de maneira estruturada, ainda que de modo informal.
- Quando o processo apresenta-se de maneira estruturada e formal, normalmente há metodologias diferentes, mas que contêm os grandes aspectos, que podem ser considerados comuns às diferentes metodologias.
- O planejamento estratégico deve ser considerado apenas como uma afirmação das aspirações de uma empresa, pois a diferenciação conseguida pode proporcionar uma desvantagem operacional.

Estão corretas as afirmações:

- I, III e IV, apenas.
- I, II e III, apenas.
- I, II e IV, apenas.
- I e II, apenas.
- I e III, apenas.

28) O planejamento estratégico não utiliza uma metodologia universal, tendo em vista os vários tipos de empresas que diferem em tamanho, em tipos de operações, em forma de organização, em filosofia e estilo administrativo. As metodologias devem ser adaptadas às condições e realidades internas e ambientais da empresa a ser considerada mas as fases básicas para elaboração e implementação do planejamento estratégico podem ser consideradas em:

- Fase 1: Diagnóstico Estratégico
- Fase 2: Missão da Empresa
- Fase 3: Instrumentos Prescritivos e Quantitativos
- Fase 4: Controle e Avaliação
- Fase 5: Análise Interativa
- Fase 6: Medição Externa

Estão corretos os itens:

- I, II, III, IV e V apenas
- I, II, IV e V apenas
- I, II, III e IV apenas
- I, II, IV e VI apenas
- I, II e IV apenas

29) O diagnóstico estratégico corresponde à primeira fase do processo de planejamento estratégico e procura responder à pergunta básica: qual a real situação da empresa quanto a seus aspectos internos e externos? Verificando o que a empresa tem de bom, de regular ou de ruim em seu processo administrativo. O diagnóstico que corresponde a uma análise estratégica, apresenta algumas premissas básicas. Sobre o tema, dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso (F) nas afirmativas a seguir:

- Deve-se considerar o ambiente e suas variáveis relevantes no qual está inserida a empresa.
- O ambiente proporcionará à empresa oportunidades que deverão ser usufruídas e ameaças que deverão ser evitadas.
- Para enfrentar a situação do ambiente, a empresa deverá ter pleno conhecimento de seus pontos fortes e fracos.
- O diagnóstico estratégico deve ter enfoque futuro, bem como no passado para que ocorra o desafio do presente.
- O processo de análise interna e externa deverá ser integrado, contínuo e sistêmico.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- F, V, V, V, V
- V, V, V, F, F
- V, V, V, V, F
- V, V, V, F, V
- F, V, V, F, V

30) Autoridade, obediência, liderança, disciplina e autonomia são ingredientes que se combinam em várias dosagens para influenciar o comportamento das pessoas nas famílias, grupos, organizações e sociedades. Em todos os grupos sociais, esses ingredientes estão sempre presentes, em maior ou menor proporção. Há pelo menos dois modelos básicos que usam em doses diferentes esses ingredientes: o modelo diretivo (ou diretivo-autoritário) e o modelo participativo (ou consultivo-participativo). Nesse contexto, analise as afirmações seguintes:

- O modelo diretivo utiliza predominantemente a autoridade formal e a burocracia e seus mecanismos, para obter obediência.
- Nas organizações que adotam o modelo diretivo, as pessoas são dirigidas por uma estrutura administrativa centralizada e os chefes, de modo geral, podem ser questionados e dispõem de instrumentos de incoerção para reforçar seu papel.
- Nas organizações que adotam o modelo participativo, as pessoas são responsáveis por seu próprio comportamento e desempenho.
- Quanto maior a autonomia das pessoas e a possibilidade de tomarem decisões que afetam seu próprio trabalho, mais participativo é o modelo de administração usado pela organização.
- As organizações, de todos os portes, podem ser mais ou menos diretivas e mais ou menos participativas.

Estão corretas as afirmações:

- I, III e IV, apenas
- I, II e IV, apenas
- I, II, III e IV, apenas
- I, II, IV e V, apenas
- I, III, IV e V, apenas

31) Com a evolução da consciência social e do direito à saúde, reforçadas pela necessidade de renovação do estilo de vida, multiplicam-se ações, estudos, práticas e esforços gerenciais na qualidade de vida pessoal. Nesse cenário, são construídos novos desenhos de Qualidade de Vida no Trabalho com abordagens sistêmicas e administração participativa, considerando os diagnósticos de clima organizacional. Com essa perspectiva, dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso nas afirmações a seguir:

- () Do ponto de vista das pessoas, pode-se dizer que a qualidade de vida é a percepção de bem estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativa de vida.
- () A qualidade de vida representa hoje o significado do trabalho e do cargo ocupado com a necessidade de valorização dos procedimentos da tarefa executada, considerando em menor grau os padrões de relacionamento e o ambiente físico.
- () A Qualidade de Vida no Trabalho está associada à melhoria de condições físicas, programas de lazer, estilo de vida, instalações, atendimento a reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios.
- () A Qualidade de Vida no Trabalho refere-se também a educação nutricional, a promoção a saúde, as ações ergonômicas e cuidados com a saúde mental do trabalho.
- () As questões de cidadania e responsabilidade social têm sido propostas nos programas de qualidade de vida das empresas.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) V, V, V, V, F
- b) V, F, V, V, V
- c) V, F, V, V, F
- d) V, V, V, F, F
- e) V, V, V, F, V

32) Considerando as múltiplas possibilidades de enfoque na Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, podem-se definir os seguintes níveis e implicações na estrutura das empresas:

- I. Gestão Estratégia de Qualidade de Vida no Trabalho – quando é declarada na missão e política da empresa, juntamente com a imagem corporativa.
- II. Gestão Gerencial de Qualidade de Vida no Trabalho – quando aparece como responsabilidade e atribuição dos líderes e chefes das áreas de departamentos específicos no segundo ou terceiro nível hierárquico, com ênfase em objetivos, metas e produtividade organizacional.
- III. Gestão Operacional de Qualidade de Vida no Trabalho – quando há ações específicas, aleatórias ou planejadas, que visam ao bem estar e à conscientização de novas práticas de estilo de vida para as pessoas da empresa.
- IV. Gestão de Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho – quando o planejamento e decisão são claros e os critérios facilitam o levantamento de informações, esses dados são utilizados na visão biopsicossocial da empresa.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, III e IV apenas
- b) I, II e IV apenas
- c) I e III apenas
- d) I, II e III apenas
- e) I e II apenas

33) Treinamento é o processo educacional focado no curto prazo e aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos. O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes diante de aspectos da organização, da tarefa e do ambiente, e pode envolver desenvolvimento de habilidade e competência. O conteúdo do treinamento pode envolver quatro tipos de mudança de comportamento:

- I. Transmissão de informações
- II. Desenvolvimento de Habilidades
- III. Desenvolvimento ou modificação de atitudes
- IV. Desenvolvimento de conceitos

Relacione os itens I, II, III e IV descritos acima com as informações das lacunas a seguir:

- () O treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de abstração e conceptualização de ideias e de filosofias, seja para facilitar a aplicação de conceitos na prática, seja para elevar o nível de generalização desenvolvendo pessoas que possam pensar em termos globais e amplos.
- () O treinamento desenvolve destrezas e conhecimentos diretamente relacionados com o desempenho do cargo atual ou de possíveis ocupações futuras. Trata-se de um treinamento orientado diretamente para as tarefas e operações a serem executadas.
- () O treinamento promove mudanças de atitudes negativas para atitudes mais favoráveis entre os funcionários, aumento de motivação, desenvolvimento da sensibilidade quanto a sentimentos e reações das pessoas. Pode envolver aquisição de novos hábitos e atitudes em relação ao contexto organizacional.
- () O treinamento desenvolve conteúdo, que é o elemento essencial, e compartilha informações como um corpo de conhecimentos entre os treinados. Normalmente as informações são genéricas, de preferência sobre o trabalho, com informações sobre a empresa, sua organização e políticas, regras e regulamentos, entre outros. Pode envolver também a transmissão de novos conhecimentos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) I, III, II, IV
- b) I, III, IV, II
- c) IV, I, III, II
- d) IV, II, I, III
- e) IV, II, III, I

34) As técnicas a serem utilizadas no programa de treinamento no sentido de otimizar a aprendizagem, ou seja, alcançar o maior volume de aprendizagem com o menor dispêndio de esforço e tempo são classificadas quanto ao uso, tempo e local de aplicação. Com essa informação, dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso (F) nas afirmativas seguintes:

- () Técnicas de treinamento quanto ao uso – são utilizadas para transmitir conhecimentos ou conteúdo, como também para alcançar objetivos estabelecidos para as técnicas orientadas ao processo. São as que enfatizam a interação entre os treinados no sentido de influenciar mudanças de comportamentos ou de atitudes.
- () Técnicas de treinamento quanto ao tempo – podem ser aplicadas ao empregado antes do ingresso no trabalho (treinamento de indução ou de integração) que visa à adaptação e ambientação inicial do novo empregado à empresa e ao ambiente social físico onde irá trabalhar.
- () Técnicas de treinamento quanto ao tempo – podem ser feitas depois do ingresso do empregado ao trabalho e sob dois aspectos: treinamento no local de trabalho (em serviço) e treinamento fora do local de trabalho (fora do serviço).
- () Técnicas de treinamento quanto ao local de aplicação – podem ser desenvolvidas quando o treinando executa tarefas no próprio local do trabalho ou fora do local do trabalho, em uma sala de aula ou local preparado para essa atividade.
- () Técnicas de treinamento quanto ao local de aplicação – está relacionada com os recursos didáticos, pedagógicos e instrucionais utilizados no treinamento, desconsiderando os métodos e custos operacionais.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) V, V, V, V, F
- b) V, F, V, V, V
- c) V, F, V, V, F
- d) V, V, V, F, F
- e) V, V, V, F, V

35) A vida das pessoas constitui uma infinidade de interações com outras pessoas e com organizações. A organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização. Uma organização somente existe quando:

Assinale a alternativa correta.

- a) O sistema total de contribuições é estável e cada participante vai contribuir de acordo com seus interesse e diferenças individuais
- b) Há pessoas capazes de se comunicarem e que estão dispostas a participar e a contribuir com ação conjunta, a fim de alcançarem um objetivo comum.
- c) A disposição de contribuir com a ação significa a intenção ou tendência para se ter o controle da própria conduta face as limitações individuais.
- d) Os diferentes tipos de necessidades dos indivíduos são relacionados ao cumprimento dos objetivos comuns associados ao sistema de serviços.
- e) Os comportamentos das pessoas mudam e seus processos internos contribuem para a permanência dos ambientes sociais.

36) Cada organização tem sua cultura organizacional ou cultura corporativa. Para se conhecer uma organização, o primeiro passo é conhecer sua cultura. Fazer parte de uma organização significa assimilar sua cultura, ou seja, viver em uma organização, trabalhar nela, atuar em suas atividades, desenvolver carreira, participando intimamente de sua cultura organizacional. Nesse sentido, é **INCORRETO** afirmar:

- a) O modo como as pessoas interagem em uma organização, as atitudes predominantes, as pressuposições subjacentes, as aspirações e os assuntos relevantes nas interações entre os membros fazem parte da cultura da organização
- b) A cultura organizacional representa as normas informais e não escritas que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia-a-dia e que direcionam suas ações para realização dos objetivos organizacionais.
- c) A cultura organizacional compreende o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização.
- d) A cultura organizacional é algo palpável, que se pode tocar, e é percebida ou observada em si mesma e não através dos seus efeitos e consequências.
- e) A cultura espelha a mentalidade que predomina em uma organização em um padrão de aspectos básicos compartilhados por um determinado grupo.

37) Os processos de manter pessoas nas organizações focalizam fundamentalmente aspectos como remuneração, benefícios, condições de trabalho e gestão de conflitos. Na sua base está a busca contínua e constante de transformar a organização no melhor lugar para se trabalhar. Os processos de manutenção de Recursos Humanos (RH) estão passando por rápidas e profundas transformações e mudanças. As tendências encontradas nesses processos podem ser descritas a seguir:

- I. Os sistemas de incentivos e recompensas das empresas estão se sofisticando gradativamente e estão se adequando e ajustando-se às diferenças individuais das pessoas.
- II. A administração por objetivos eminentemente participativa e democrática como mais um mecanismo organizacional no sentido de adequar e conciliar objetivos individuais e organizacionais.
- III. Os planos de sugestões que permitem a participação das pessoas, principalmente nos aspectos técnicos de suas atividades, visando a uma ponte efetiva de comunicação entre funcionários e empresa.
- IV. Irrestrita obediência à legislação trabalhista, às convenções sindicais e aos acordos coletivos pois as empresas devem promover a confiança que está dissociada da administração participativa.
- V. A preocupação com a qualidade de vida das pessoas no trabalho e fora dele pois a qualidade de vida que proporciona a qualidade do trabalho.
- VI. As alternativas de planos de benefícios sociais à escolha do funcionário pois as pessoas são diferentes e as suas necessidades, aspirações e conveniências também são diferentes.
- VII. O conforto no trabalho e ausência completa de riscos como meios de melhorar a produtividade e satisfação das pessoas e de influenciar a imagem da empresa.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II, III, IV, V e VI, apenas.
- b) I, II, III, IV, V e VII apenas.
- c) I, II, III, V, VI e VII apenas.
- d) I, II, III, V e VI apenas.
- e) I, II, III, V e VII apenas.

38) As mudanças nas organizações ocorrem em ritmo cada vez mais acelerado, com a tecnologia, a globalização da economia e o acirramento da competição entre empresas e entre países geram impactos significativos na gestão das organizações. Um dos impactos mais expressivos dessas mudanças no ambiente é, por parte das organizações, o aumento do nível de qualificação e de conhecimento exigido por profissionais, com implicações diretas na gestão de pessoas e nos modelos utilizados em sua administração. Nesse sentido, é correto afirmar:

- a) Os pressupostos da gestão de pessoas sob o enfoque estratégico ressaltam o papel do fator humano e de sua gestão na obtenção de vantagens competitivas sustentáveis pelas empresas.
- b) A preocupação estratégica tem ocupado espaços de discussões limitados tendo em vista o aprimoramento competitivo
- c) No campo empresarial, torna-se fundamental a discussão dos conceitos de gestão estratégia e de recursos humanos sob uma perspectiva comportamental tradicional.
- d) A desmitificação do conceito de gestão de pessoas reside na complexidade de diferentes contribuições que possuem pontos comum entre as definições.
- e) A gestão estratégia de pessoas resultam das decisões de natureza quantitativa que não interferem no todo da organização, buscando eficácia a curto prazo.

39) Existem alguns pontos que merecem atenção especial na implementação de processos de avaliação. É necessário lembrar que o campo da avaliação de pessoas é repleto de nuances e subjetividade: de forma geral, o mesmo comportamento ou competência pode ser percebido e interpretado de maneira diversa pelas pessoas. Isso significa que um dos principais problemas associados aos sistemas de avaliação refere-se às diferenças de percepção dos envolvidos, o que pode comprometer a precisão das avaliações. Alguns procedimentos, entretanto, contribuem para que isso seja minimizado, são eles:

- I. Utilização de critérios claros de avaliação, negociados e legitimados, como instrumento adequado de acompanhamento do profissional ou grupo. Esses instrumentos devem originar-se das necessidades da organização contraposta a sua cultura, crença, valores e objetivos.
- II. Ampla comunicação de objetivos, etapas e impactos do processo, criando-se um significado e enfatizando-se seus resultados positivos para a empresa e para cada profissional que ela faz parte.
- III. Os processos de avaliação demandam um conjunto de ações integradas para promover as mudanças comportamentais dos indivíduos, almejadas pelas organizações, e requerem esforços combinados, em aspirações e projetos pessoais.
- IV. Capacitação dos usuários do sistema (avaliadores e avaliados) quanto à importância e utilidade de cada um dos instrumentos de avaliação utilizados e à compreensão das ações deles decorrentes.
- V. Apresentação da avaliação como elemento de apoio ao desenvolvimento organizacional e profissional, desmistificando-se a relação usualmente estabelecida entre avaliação e punição.
- VI. Adoção de uma sistemática que transcenda a dimensão unidirecional (chefe-subordinado), estimulando-se a auto avaliação e a avaliação com múltiplas fontes.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II, III, IV e V, apenas
- b) I, II, III e V, apenas
- c) I, II, V e VI, apenas
- d) I, II, IV e V, apenas
- e) I, II, IV, V e VI, apenas

40) Muitos profissionais e até mesmo pesquisadores assumem o conceito de cultura como sinônimo de clima organizacional. O debate com várias linhas teóricas apontou a necessidade de elaboração de uma proposta conceitual que incorporasse os pressupostos básicos de cada conceito. Dessa forma, é INCORRETO afirmar sobre as características de cultura e clima organizacional:

- a) O clima organizacional refere-se à percepção que as pessoas têm da organização em que trabalham e que pode ser influenciada por fatores conjunturais externos e internos à organização.
- b) Os estudos sobre cultura organizacional têm caráter histórico mais profundo, remetendo às origens da organização, aos processos de definição de seus valores básicos e à modelagem dos padrões culturais.
- c) Analisar e gerenciar a cultura organizacional incorpora a dimensão política e as mediações ideológicas, na medida que a participação em um processo de persuasão contribui para que ocorra a própria subjugação.
- d) Os processos de diagnóstico como as intervenções sobre a cultura de uma organização atestam as dificuldades de trabalhar com um fenômeno mais complexo e profundo.
- e) O termo clima organizacional é empregado para definir o conjunto de satisfações e insatisfações dos membros de uma organização em determinado período, geralmente identificado através de pesquisas calcadas em percepção e opinião.

41) Nenhum grupo pode existir sem comunicação, ou seja, sem a transferência de significados entre seus membros. A comunicação, contudo, é mais que simplesmente transmitir um significado, ela precisa ser compreendida. Alguns problemas para se comunicar eficazmente ocorrem e que podem ser caracterizados como barreiras, dificultando ou distorcendo a comunicação. Entre as diversas barreiras identificadas, as mais significativas são:

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| I. Filtragem | II. Percepção seletiva |
| III. Sobrecarga de informação | IV. Emoções |
| V. Linguagem | VI. Medo da comunicação |

Relacione os itens I, II, III, IV, V e VI com as lacunas a seguir:

- () Quando as palavras têm significados diferentes para pessoas diferentes. A idade, a educação e o histórico cultural são as três variáveis mais óbvias que influenciam essa barreira usada por uma pessoa e as definições que ela dá às palavras.
- () Refere-se à manipulação da informação pelo emissor para que ela seja vista de maneira mais favorável pelo receptor.
- () Ocorre quando o receptor no processo de comunicação vê e escuta seletivamente, com base em suas próprias necessidades, motivações, experiências, histórico e outras características pessoais. Os receptores também projetam seus interesses e expectativas quando decodificam as mensagens.
- () Aborda a maneira de como o receptor se sente no momento em que recebe a mensagem e que vai influenciar sua maneira de interpretá-la. Uma mensagem pode ser interpretada de acordo como a pessoa se sinta aborrecida ou distraída, e de outra forma, caso esteja feliz.
- () Ocorre quando as informações com que temos de trabalhar excedem nossa capacidade de processamento. Atualmente, as demandas para atender os compromissos profissionais e pessoais aumentam esse potencial.
- () É um outro grande obstáculo com a estimativa de afetar entre cinco e vinte por cento da população brasileira. Embora a maioria das pessoas detesta falar em público é um problema bem mais sério porque afeta toda uma categoria de técnicas de comunicação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) V, II, I, III, IV, VI
- b) V, I, II, IV, III, VI
- c) V, II, I, III, VI, IV
- d) II, V, I, VI, III, IV
- e) II, V, IV, I, III, VI

42) A gestão do conhecimento trata de um processo de organização e distribuição do saber coletivo da empresa de maneira a fazer com que a informação certa chegue à pessoa certa na hora certa. Quando bem executada, a gestão do conhecimento dá a empresa uma vantagem competitiva e um desempenho organizacional melhor, pois torna os funcionários mais preparados. A gestão do conhecimento torna-se cada vez mais importante, pois:

- I. Os ativos intelectuais são hoje tão importantes quanto os ativos físicos e financeiros de muitas organizações.
- II. As organizações que são capazes de utilizar as experiências e o conhecimento coletivos de seus funcionários de forma rápida e eficiente têm maior probabilidade de ser mais “inteligentes” que a concorrência.
- III. Um sistema de gestão do conhecimento bem planejado reduz a redundância e torna a organização mais eficiente.
- IV. Um bom sistema de gestão do conhecimento vai dar acesso aos dados que outros funcionários aprenderam anteriormente para que eles não precisem perder tempo em abrir um caminho que já foi desbravado.
- V. As organizações registram o conhecimento e as habilidades de seus funcionários e torna essas informações acessíveis através de um banco de dados mas é preciso criar uma cultura que apoie e recompense o compartilhamento de conhecimentos.
- VI. Mais conhecimento significa necessariamente um conhecimento melhor pois a sobrecarga de informação deve ser estimulada para facilitar o acesso rápido pelas pessoas que dela necessitem.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II, III, IV, VI, apenas.
- b) II, III, V e VI, apenas.
- c) II, III, IV e VI, apenas.
- d) I, II, IV e V, apenas.
- e) I, II, III, IV e V, apenas.

43) A comunicação organizacional compreende as redes formais com centenas de pessoas e dezenas de níveis hierárquicos, as redes de rumores que é um sistema informal mas também importante dentro da organização e os meios eletrônicos utilizados pelas empresas para facilitar a comunicação. Nesse sentido, dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso (F) nas afirmativas a seguir:

- () A rede formal compreende os canais de comunicação da organização e permite que todos os membros do grupo se comuniquem ativamente uns com os outros.
- () A rede de rumores é uma importante fonte de informação e não é controlada pela direção da empresa.
- () A rede de rumores é tida, pela maioria dos funcionários, como mais confiável fonte de informação do que os comunicados formais vindos da cúpula da organização.
- () A rede de rumores é largamente utilizada para servir aos interesses pessoais dos que a integram.
- () A rede de rumores emerge como ação a situações comuns para as pessoas. O rumor vai desaparecer quando os desejos e expectativas que geram certeza não forem atendidos ou enquanto a ansiedade for reduzida.
- () A comunicação eletrônica nas organizações atuais vem sendo aprimoradas e enriquecida pela tecnologia.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) V, V, V, F, F, V
- b) V, F, V, F, V, V
- c) V, F, V, V, V, V
- d) V, V, V, V, F, V
- e) V, V, V, F, V, V

44) O comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que os indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional. Nesse sentido, é correto afirmar:

- a) O comportamento organizacional é um campo de estudos pois trata de uma certa especialidade com um corpo comum de conhecimentos.
- b) O comportamento organizacional estuda três determinantes comportamentos nas organizações: indivíduos, resultados e comunicação.
- c) O comportamento organizacional aplica a avaliação das pessoas sobre a estrutura social da empresa para fazer com que as organizações trabalhem eficazmente.
- d) O comportamento organizacional se preocupa com a estrutura econômica da empresa pois afeta o seu desempenho.
- e) O comportamento organizacional está voltado para a concordância crescente de opiniões sobre os componentes básicos esperados pelas empresas.

45) Dar o **feedback** é oferecer percepções de maneira isenta com informações, para quem recebe, usar de maneira adequada que julgar necessária. É importante ressaltar que o **feedback** não está relacionado somente aos erros que a pessoa possui ou as mudanças que ela precisa fazer, mas no sentido de ajudar a pessoa a ver como o comportamento em questão tem custo para o outro ou impede de atingir os objetivos próprios. Algumas orientações são adequadas para quem vai dar o **feedback**, entre elas:

- I. Examine seus próprios motivos e assegure-se de que a sua intenção é ser útil. Ofereça o **feedback** com espírito de contribuição e não tente impô-lo.
- II. Considere a disposição do outro para ouvir seu **feedback**. Em geral, o **feedback** é mais útil quando é procurado do que quando é oferecido.
- III. Dê o **feedback** prontamente. O **feedback** dado logo após os fatos, exceto quando a pessoa está perturbada ou de alguma forma não disposta a ouvir, é melhor do que aquele proporcionado quando os pormenores já estão quase apagados da memória dos envolvidos.
- IV. Observe qualquer reação do outro, quando recebe o **feedback**, que confirme ou desminta o que foi dito pois recorrer à reação para ilustrar seus argumentos não é uma maneira eficaz de reforçar o que está sendo dito.
- V. Descreva o que a pessoa fez e que sentimentos despertou em você, mas não rotule nem avalie.
- VI. Trate de especificidades, não de generalidades, descrevendo sempre fatos concretos.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II, III, IV, VI, apenas.
- b) I, II, III, IV e V, apenas.
- c) I, II, III, V e VI, apenas.
- d) I, II, III e V, apenas.
- e) I, II, III e IV, apenas.

46) As grandes organizações estão promovendo mudanças com uma grande velocidade para que possam tornar-se ou manterem-se competitivas no mercado. Contudo essas mudanças devem trazer o alcance dos resultados esperados que em sua maioria não estão sendo atingidos. Por esta razão as empresas buscam o ROI – Retorno do Investimento em Treinamento. Diante desse contexto, assinale a alternativa **INCORRETA** a seguir:

- a) O ROI é um dos indicadores que provêm insumos para que os Recursos Humanos possa observar os resultados de suas ações.
- b) O ROI também é realizado a partir de uma otimização do tempo dos profissionais de Recursos Humanos e de um alinhamento dos programas que desenvolvem com os objetivos estratégicos das organizações.
- c) Com a confirmação dos resultados positivos, com a aplicação do ROI, aumenta a manutenção da eficácia de programas futuros, liberando mais tempo para o desenvolvimento de programas cada vez mais alinhados à estratégia do negócio.
- d) Ao apresentar quanto o treinamento gerou de resultados para o negócio, a área de Recursos Humanos mostra estar com seus programas de Treinamento e Desenvolvimento alinhados com as estratégias da companhia.
- e) Os custos do treinamento são conhecidos e expressos em moeda corrente, mas os benefícios são frequentemente objetivos, e fáceis de quantificar e para que uma empresa inicie a implantação do ROI ela necessita de uma estruturação e organização da área comercial.

47) A metodologia de Philips ROI está baseada em cinco componentes principais que constituem os fundamentos e os blocos de sua estrutura de avaliação. O conceito de diferentes níveis de avaliação é tão útil quanto instrutivo para compreender como a avaliação é realizada e cada nível proporciona dados importantes por si mesmo. Quando relatados em conjunto, os cinco níveis representam dados que contam a história completa do êxito da iniciativa avaliada. Nesse sentido, analise os níveis descritos abaixo:

- I. Nível 1 – Reação, Satisfação e Ação Planejada – os dados que representam a satisfação e a reação dos participantes ao programa e suas ações planejadas são coletados e analisados neste nível. A reação pode incluir as percepções dos participantes sobre o conteúdo, facilitação e ambiente de aprendizado.
- II. Nível 2 – Aprendizado – os dados representativos da extensão em que os participantes adquiriram novos conhecimentos e habilidade são coletados e analisados no âmbito desse nível. Essa categoria de dados também levanta o nível de confiança dos participantes em sua capacidade de aplicar o que aprenderam
- III. Nível 3 – Aplicação e Implementação – os dados coletados e analisados nesse nível determinam o quanto os participantes aplicaram efetivamente seus novos conhecimentos e habilidades. Essa categoria inclui ainda dados que descrevem as barreiras encontradas para aplicação e os elementos de apoio (facilitadores) do processo de transferência de conhecimento.
- IV. Nível 4 – Impacto – a coleta e análise dos dados desse nível determina a extensão com que a aplicação pelos participantes do conhecimento e habilidades adquiridos podem influenciar negativamente as medidas-chaves que se objetiva melhorar como resultado do programa. No tratamento dos dados do nível 4 sempre se utiliza vários métodos de compartilhamento dos efeitos do programa com outras influências.
- V. Nível 5 – Retorno sobre o investimento – as medidas de impacto são convertidas em valores monetários e comparadas aos custos completos do programa. Pode haver melhoras em produtividade, mas deve-se determinar o valor monetário de tal melhoria e o custo desta melhoria para que se faça o cálculo de ROI. Se o valor da melhoria exceder o seu custo, o cálculo resultará em um ROI positivo.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II e III, apenas.
- b) I, II, IV e V, apenas.
- c) I, II, V, apenas.
- d) I, II, III e V, apenas.
- e) I, II, III e IV, apenas.

48) Muitas organizações estão se transformando em verdadeiras agências de aprendizagem e os antigos órgãos de treinamento estão se transformando em verdadeiras agências de educação corporativa. Com isso, as organizações estão gradativamente mudando sua configuração e dinâmica para privilegiar o aprendizado em todos os seus níveis e áreas de atuação. Nessa perspectiva, dê valores de Verdadeiro (V) ou Falso (F) em algumas bases para criação de uma organização de aprendizagem.

- () Monitorar estreitamente o que está ocorrendo no ambiente de negócios da organização utilizando uma ampla rede de relacionamentos da organização com o ambiente como um meio de buscar informação e conhecimento.
- () Criar condições para que toda informação e conhecimento sejam úteis para o trabalho das pessoas e que possam ser transformadas em ações eficazes e que produzam resultados concretos.
- () Reunir, documentar e organizar as informações e as análises a fim de torná-las disponíveis para todas as pessoas da organização e para sua subsequente utilização.
- () Disponibilizar toda informação e conhecimento através de meios adequados para localização e utilização intensiva em todos os níveis da organização.
- () Medir o índice de aprendizagem da organização diminuindo gradativamente as mudanças operacionais a fim de assegurar os níveis atingidos e a obtenção dos ganhos de fato.
- () Fazer com que o conhecimento seja continuamente incorporado através da aprendizagem ao comportamento das pessoas e avaliar o grau em que isso está sendo alcançado.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) V, V, V, F, F, V
- b) V, V, V, V, F, V
- c) F, V, V, V, V, V
- d) F, V, V, V, F, V
- e) V, V, V, F, V, V

49) Gerenciar o conhecimento corporativo é necessário, mas não o suficiente. É necessário ampliar a capacidade de aprendizagem e compartilhar entre todas as pessoas envolvidas no trabalho, fazendo com que o conhecimento agregue valor às pessoas e às organizações. Em termos genéricos, existem duas abordagens a respeito da gestão do conhecimento: os sistemas que apoiam os processos e os sistemas que apoiam as competências. Assinale a alternativa correta.

- a) Os sistemas que apoiam os processos dão ênfase em tecnologia e os sistemas que apoiam competências dão ênfase nas pessoas.
- b) A gestão do conhecimento deve estar totalmente inserida na plataforma da tecnologia da informação.
- c) Os processos que consistem em capacidades humanas, sem interferências tecnológicas, são dinâmicos e suficientes para a gestão do conhecimento.
- d) As lideranças devem incentivar apenas um sistema de processos organizacionais para facilitar a gestão do conhecimento.
- e) O desafio está em construir sistemas de informação que sejam suficientes na utilização de uma ferramenta de trabalho para redefinir as experiências pessoais e grupais da organização.

50) O conflito ocorre dentro de um contexto de relacionamentos contínuos entre pessoas, grupos e organizações. O conflito passa a existir quando o alcance dos objetivos ou interesses de uma parte sofre interferência deliberada de alguma outra parte. Essa interferência é condição necessária para o conflito e pode ser ativa (quando a interferência se faz por alguma ação) ou passiva (quando se faz por omissão). A maneira pela qual um conflito é resolvido influencia os resultados – construtivos ou destrutivos – que ele produz e, portanto, os futuros episódios de conflito. Um conflito pode ser resolvido de algumas formas, entre elas:

- I. Resolução de ganhar/perder
- II. Resolução perder/perder
- III. Resolução ganha/ganhar

Relacione os itens I, II, III com as lacunas a seguir:

- () Cada parte desiste de alguns objetivos, por meio de alguma forma de compromisso. Nenhuma das partes alcança tudo o que desejava. Ambas as partes abrem mão de alguma coisa.
- () As partes conseguem identificar soluções bem sucedidas para a solução dos seus problemas, permitindo que ambas atinjam seus objetivos desejados. O êxito está tanto no diagnóstico como na solução.
- () Usando vários métodos, uma das partes consegue vencer o conflito, atingindo seus objetivos e frustrando a outra parte na sua tentativa de atingir seus objetivos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) I, II, III
- b) III, II, I
- c) II, III, I
- d) I, III, II
- e) II, I, III

