
127 – PEDAGOGO

Data e horário da prova: Domingo, 20/01/2013, às 14h.

INSTRUÇÕES GERAIS

- Você receberá do fiscal:
- um **caderno de questões** da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas uma alternativa correta;
- um **cartão de respostas** ótico personalizado.
- Verifique se a numeração das questões e a paginação do **caderno de questões** da prova objetiva estão corretas. Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

A persistência é o caminho do êxito.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para realizar a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas**.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões**, da prova objetiva, após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal o **cartão de respostas**, devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e acondicione na embalagem fornecida pelo **fiscal do IADES**, máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; palmtop; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas se sua saída for acompanhada por **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale no **cartão de respostas** a alternativa que mais adequadamente a responde.
- O **cartão de respostas** não pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro, fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrindo, fortemente, com **caneta esferográfica preta** ou **azul**, o espaço a ela correspondente, conforme modelo a seguir:
- Marque as respostas **assim**: 

Boa Prova!

Texto 1, para responder às questões de 1 a 4.

1 Toda obra gera entulho. É o dono da obra quem deve assegurar a destinação correta do entulho, normalmente os aterros. Quando isso não acontece, cerâmica, gesso, 4 cimento, concreto, vergalhão, madeira e outros materiais aparecem abandonados em terrenos baldios, encostas de morros ou em leitos de rios e lagos.

7 No Brasil, são recolhidos oficialmente 33 milhões de toneladas de entulho por ano. Material suficiente para construir quase 500 mil casas populares de 50 10 metros quadrados cada uma. Mas quem estuda o setor de construção civil admite que a quantidade gerada seja muito maior que essa.

13 Há quem não veja no entulho problema, e sim uma solução. Em Belo Horizonte, por exemplo, o que é coletado nas ruas é levado para usinas de reciclagem. 16 Tudo que chega é despejado e espalhado no pátio. A água ajuda a baixar a poeira. Aí começa a coleta das impurezas. Tudo que não pode entrar na reciclagem do entulho é 19 impureza, e a cada dia são separadas 10 toneladas de impurezas, que vão para o aterro. O britador tritura todos os materiais em cinco diferentes tamanhos de grãos.

22 Uma usina de reciclagem de entulho é uma linha de montagem de material de construção de diferentes tipos como, por exemplo, brita, que é muito comum para quem 25 está fazendo obra, precisa de pedrinha. Ela vai substituir a brita natural na elaboração de blocos, pavimentação, meio-fio. Esse material natural, que antes seria lixo, 28 passa a ser insumo para as nossas obras.

“Se eu fosse buscar no mercado para todas as obras municipais, seria uma despesa importante, não só o material, 31 a brita e a areia, como o material que a gente usa base e sub-base de pavimentação, cobertura de valas”, fala o diretor de Planejamento da Sup. Limpeza Urbana/BH, Lucas Garilho.

34 A primeira usina foi inaugurada há 17 anos. Hoje são três em atividade, transformando 460 toneladas de detritos, por dia, em matéria-prima para a construção civil. Apenas 37 no ano passado, Belo Horizonte reciclou mais de 112 mil toneladas de entulho. Com esse material, seria possível construir: 1.651 casas populares com 50 metros quadrados; 40 34 quilômetros de ruas com dez metros de largura; 67 escolas com mais de mil metros quadrados.

Se fosse comprar esses materiais no mercado, Belo 43 Horizonte teria de gastar aproximadamente R\$ 7 milhões por ano. “Um bloco no mercado, ele está em torno de R\$ 1,00, R\$ 1,20. Para nós sai com uma redução em torno 46 de 40%, um valor menor do que esse. A gente tem uma economia de 40% em cada bloco”, conta Garilho.

Não é difícil encontrar na capital mineira construções 49 feitas a partir do entulho reciclado. É o caso de um galpão de pneus velhos. O piso foi feito de entulho, paredes feitas de entulho. À primeira vista, não dá pra identificar

52 a origem. A pergunta que interessa é: dá para confiar, é seguro? “Para esse tipo de construção — um piso mais grosseiro, um bloco de vedação —, o entulho reciclado, 55 ele pode ser tranquilamente utilizado”, afirma Garilho.

Isso é um exemplo de que, aos poucos, o Brasil vai descobrindo a riqueza do entulho. Menos mineração, menos custos, mais inteligência na hora de construir o novo, reaproveitando o que nunca mereceu ser chamado de velho.

Jornal da Globo <<http://g1.globo.com/jornal-daglobo/noticia/2012/10/empresas-publicas-e-privadas-faturam-com-reciclagem-de-entulho.html>> (com adaptações). Acesso em: 10 de janeiro de 2013.

QUESTÃO 1

Com base na leitura do texto, é correto afirmar que

- (A) donos de obra costumam acertadamente destinar entulhos a aterros, instalados em locais abandonados, terrenos baldios, encostas de morros ou em leitos de rios e lagos.
- (B) a produção de 33 mil toneladas/ano de entulho no Brasil seria suficiente para construir meio milhão de casas populares, ou seja, casas para uma população equivalente à de uma cidade de médio porte.
- (C) as três usinas de reciclagem de entulho de Belo Horizonte retiram 10 mil quilos diários de detritos das ruas da capital mineira para transformação em material reciclado a ser usado na construção civil.
- (D) as usinas de reciclagem de entulho produzem exclusivamente brita, utilizada na construção de blocos e de meio-fio, além de ser amplamente empregada na pavimentação de grandes áreas.
- (E) o aproveitamento do entulho reciclado poderá representar melhoria na qualidade de vida do planeta, com ênfase na sustentabilidade e na redução de custos para a sociedade e para os cofres públicos.

QUESTÃO 2

O texto é escrito em linguagem-padrão, com interferências da oralidade. Assinale a alternativa que apresenta informação própria da versão mais formal da língua.

- (A) “É o dono da obra quem deve assegurar a destinação correta do entulho, normalmente os aterros” (linhas de 1 a 3).
- (B) “não só o material, a brita e a areia, como o material que a gente usa base e sub-base de pavimentação” (linhas 30 a 32).
- (C) “base e sub-base de pavimentação, cobertura de valas”, fala o diretor de Planejamento da Sup. Limpeza Urbana/BH, Lucas Garilho” (linhas 32 a 34).
- (D) “Um bloco no mercado, ele está em torno de R\$ 1,00, R\$ 1,20. Para nós sai com uma redução em torno de 40%, um valor menor do que esse. A gente tem uma economia de 40% em cada bloco”, conta Garilho” (linhas 45 a 48).
- (E) “É o caso de um galpão de pneus velhos. O piso foi feito de entulho, paredes feitas de entulho. À primeira vista, não dá pra identificar a origem” (linhas 50 a 53).

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa que reescreve passagens do texto com preservação do sentido original e da norma-padrão.

- (A) No Brasil, são recolhidas oficialmente 33 milhões de toneladas de entulho por ano (linhas 7 e 8).
- (B) No Brasil, são recolhidos oficialmente 33 milhões de toneladas de entulho por ano, material suficiente para construir quase 500 mil casas populares de 50 metros quadrados cada uma (linhas 7 a 10).
- (C) Aí começa as coletas da impureza (linha 17).
- (D) O operário responsável por operar a máquina de brita tritura todos os materiais em cinco diferentes tamanhos de grãos (linhas 20 e 21).
- (E) Uma usina de reciclagem vai substituir a brita natural na construção de blocos (linhas 25 e 26).

QUESTÃO 4

Com relação ao texto, assinale a alternativa que apresenta avaliação correta de informações do texto.

- (A) Na frase “Se fosse comprar esses materiais no mercado, Belo Horizonte teria de gastar aproximadamente R\$ 7 milhões por ano” (linhas 43 a 45), a linguagem é concreta: está empregada em sentido literal, usual e real.
- (B) Na passagem “Tudo que chega é despejado e espalhado no pátio. A água ajuda a baixar a poeira. Aí começa a coleta das impurezas.” (linhas 15 a 17), está implícita a ideia de que as usinas aguardam a chegada das chuvas para retirar a poeira do entulho.
- (C) Na frase “Se eu fosse buscar no mercado para todas as obras municipais, seria uma despesa importante” (linhas 29 e 30), o objeto direto de “buscar” é “diferentes tipos” (linha 23).
- (D) Na frase “Para nós sai com uma redução em torno de 40%, um valor menor do que esse.” (linhas 46 e 47), o sujeito do verbo “sair” é “um bloco”.
- (E) O texto estudado pode ser caracterizado como uma entrevista, pois o repórter faz perguntas ao diretor de Planejamento da Superintendência de Limpeza Urbana de Belo Horizonte e registra as respostas do entrevistado, compondo um diálogo.

Texto 2, para responder às questões de 5 a 8.

1 **Casos de malária têm retração de mais de 50% em seis anos**

- 4 O esforço do Ministério da Saúde em controlar e prevenir a malária no País tem demonstrado resultados positivos. Desde 2005, a redução no número de casos registrados em território nacional caiu acima dos 50%. Em 2005, o Brasil registrou 610.655 casos. Em 2011, esse número caiu para 290.348 notificações.
- 10 Essa queda acentuada nos últimos seis anos é reflexo, principalmente, da descentralização das ações de prevenção e controle da doença, da inclusão de derivados de artemisina no tratamento dos pacientes e do atendimento em até 72 horas depois do aparecimento dos primeiros sintomas. Por outro lado, o engajamento de gestores, agentes de saúde e entidades parceiras também tem sido fundamental.
- 16 Além das atividades programadas, trabalhos pontuais e emergenciais são executados em parceria com estados e municípios. Em 2011, por exemplo, para os locais onde há maior vulnerabilidade à doença, o Ministério da Saúde repassou R\$ 15 milhões. O recurso foi utilizado para a instalação de mais de 1 milhão de mosquiteiros com inseticidas.

(Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria- Executiva. Ministério da Saúde e municípios: juntos pelo acesso integral e de qualidade à saúde, p. 39./ Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva – Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Com adaptações.)

QUESTÃO 5

Assinale a alternativa correta quanto às relações de sentido e à estrutura do texto.

- (A) A ideia expressa por “Casos de malária têm retração de mais de 50% em seis anos” (linhas 1 e 2) é comprovada a partir do 2º parágrafo.
- (B) O 1º parágrafo limita-se a apresentar a causa da redução do número de casos de malária no Brasil.
- (C) O sentido do vocábulo “esforço”, no trecho “O esforço do Ministério da Saúde em controlar e prevenir a malária no País” (linhas 4 e 5), é esclarecido pelos parágrafos 2 e 3.
- (D) Enquanto o 2º parágrafo apresenta as causas da redução dos casos de malária, o 3º descreve as consequências dessa queda.
- (E) O 3º parágrafo faz um balanço positivo de alguns resultados obtidos a partir das medidas adotadas pelo Ministério da Saúde.

QUESTÃO 6

Considerando a norma padrão da língua portuguesa e os mecanismos responsáveis pela coesão textual, assinale a alternativa correta.

- (A) Em "... a redução do número de casos registrados em território nacional caiu..." (linhas 6 e 7), o verbo poderia ser substituído pela forma caíram para concordar em número e pessoa com "casos registrados".
- (B) Na linha 8, também poderia ser empregado o pronome este no lugar de "esse".
- (C) Logo após a expressão "Por outro lado" (linha 15), poderia ser utilizada a conjunção todavia, desde que estivesse entre vírgulas.
- (D) No trecho "... o engajamento de gestores, agentes de saúde e entidades parceiras também tem sido fundamental." (linhas 15 a 17), o verbo deveria estar acentuado, já que se refere a um sujeito composto.
- (E) A substituição de "Além das atividades programadas" (linha 18) por Como se não bastassem as atividades programadas, não comprometeria a coesão do texto.

QUESTÃO 7

Tendo como referência a norma padrão da língua portuguesa e os aspectos gramaticais que envolvem a oração "para os locais onde há maior vulnerabilidade à doença, o Ministério da Saúde repassou R\$ 15 milhões." (linhas 21 e 22), assinale a alternativa correta.

- (A) O pronome "onde" equivale a aonde.
- (B) Também seria possível escrever vulnerabilidade à essa doença.
- (C) Por desempenhar a função de objeto direto, o termo "R\$ 15 milhões" poderia ser substituído pelo pronome lhes.
- (D) No lugar de "onde" poderia ser empregado tanto nos quais quanto em que.
- (E) "onde" tem como referência "Ministério da Saúde".

QUESTÃO 8

Transpondo-se a oração "O recurso foi utilizado para a instalação de mais de 1 milhão de mosquiteiros com inseticidas." (linhas 22 a 24) para a voz passiva sintética, a nova redação deveria ser

- (A) Utilizou-se o recurso para a instalação de mais de 1 milhão de mosquiteiros com inseticidas.
- (B) Utilizaram-se o recurso para a instalação de mais de 1 milhão de mosquiteiros com inseticidas.
- (C) Utilizaram o recurso para a instalação de mais de 1 milhão de mosquiteiros com inseticidas.
- (D) Foi utilizado o recurso para a instalação de mais de 1 milhão de mosquiteiros com inseticidas.
- (E) Utilizado foi o recurso para a instalação de mais de 1 milhão de mosquiteiros com inseticidas.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO E MATEMÁTICO – QUESTÕES 9 A 12

QUESTÃO 9

Em uma campanha de vacinação, o agente **A** gasta 3 horas para aplicar certo lote de vacinas, enquanto o agente **B** gasta 6 horas na aplicação de lote idêntico. Trabalhando juntos e mantendo os ritmos pessoais, em quantas horas os agentes aplicarão um lote desses?

- (A) 1,5
- (B) 2
- (C) 4
- (D) 4,5
- (E) 5

QUESTÃO 10

Em uma escola, são conhecidos os seguintes dados sobre os alunos formados no Ensino Médio, em certo ano:

	Rapazes	Moças
Aprovados em algum vestibular	171	178
Reprovados nos vestibulares que fizeram		95
Não fizeram vestibular	52	

Analisando o quadro acima, percebe-se que alguns dados não foram divulgados. Sabe-se que o total dos alunos formados no Ensino Médio, nesse ano é de 632 e, desses, o número de rapazes é 315. Sobre esta situação hipotética, assinale a alternativa correta.

- (A) O número de rapazes formados é maior do que o de moças formadas.
- (B) O número de rapazes aprovados em algum vestibular é maior do que o de moças aprovadas em algum vestibular.
- (C) O número de rapazes que não fizeram vestibulares é maior do que o de moças que não fizeram vestibular.
- (D) O número de todos os alunos aprovados em vestibular é inferior à soma dos reprovados com os que não fizeram.
- (E) O número total de alunos aprovados em vestibular não atinge a metade dos alunos formados nesse ano.

QUESTÃO 11

Uma sequência finita de números tem como primeiros termos: 1 -2 3 -4 5 -6 ...

Considerando que a sequência tem **n** números, assinale a alternativa correta.

- (A) Se **n** for par, a soma deles será um número positivo.
- (B) Se **n** for ímpar, a soma deles será número negativo.
- (C) Se **n** for ímpar, a soma será igual a $\frac{n}{2}$.
- (D) Se **n** for par, a soma será igual a $-\frac{n}{2}$.
- (E) Para qualquer **n**, a soma é maior do que **n**.

QUESTÃO 12

Dos 100 pacientes de um hospital, 52 consomem o medicamento **A**, 45 consomem o medicamento **B** e 41 consomem o medicamento **C**. Além disso, 16 consomem **A** e **B**, 17 **B** e **C** e 20 consomem **A** e **C**. Há pacientes que consomem os três medicamentos, mas 7 não consomem nenhum desses remédios. O número total de pacientes que consomem apenas um dos medicamentos é igual a

- (A) 47.
- (B) 53.
- (C) 56.
- (D) 60.
- (E) 63.

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEERH – QUESTÕES 13 A 17

QUESTÃO 13

A Ouvidoria da EBSEERH tem a competência de encaminhar as reclamações, críticas, elogios, sugestões ou denúncias, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos. O titular da Ouvidoria da EBSEERH, denominado Ouvidor-Geral, será

- (A) de livre escolha do presidente da Empresa.
- (B) escolhido e nomeado pelo Conselho Nacional de Saúde.
- (C) obrigatoriamente um dos membros do Conselho de Administração.
- (D) nomeado pelos membros do Conselho de Auditoria Interna.
- (E) escolhido dentre os membros do Colegiado Executivo das Unidades Hospitalares.

QUESTÃO 14

Em situação hipotética, o Conselho de Administração da EBSEERH foi convocado para discussões e deliberações referentes à nova proposta de previdência complementar da empresa. Desta convocação, **não** participará(ão)

- (A) o membro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, pois vota de acordo com a disponibilidade orçamentária.
- (B) o presidente da Empresa, por não ter poder de voto na decisão.
- (C) os dois membros indicados pelo Ministro de Estado da Saúde, devido à pauta ser de assunto administrativo e não estratégico.
- (D) o presidente do Conselho de Administração, somente quando também for o Presidente da Empresa.
- (E) o membro eleito e representante dos empregados, pois existirá um conflito de interesses deste membro com o assunto em pauta.

QUESTÃO 15

O Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011, aprova o Estatuto Social da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH, constituindo o capital social inicial em R\$ 5 milhões, a ser integralizado

- (A) pelos recursos provenientes do orçamento anual do SUS – Sistema Único de Saúde.
- (B) pelo ativo imobilizado dos hospitais universitários que compõe a rede de atendimento em saúde.
- (C) pelo Fundo Nacional de Apoio à Saúde (FNAS).
- (D) pela União.
- (E) por cotas divididas entre a União, os Estados e os Municípios da Federação.

QUESTÃO 16

A EBSEERH, para fins de sua implantação, está autorizada a contratar, mediante processo seletivo simplificado, pessoal técnico e administrativo por tempo determinado, sendo que os contratos temporários de emprego poderão ser prorrogados uma única vez, desde que a soma dos 2 (dois) períodos não ultrapasse

- (A) 2 anos.
- (B) 3 anos.
- (C) 4 anos.
- (D) 5 anos.
- (E) 6 anos.

QUESTÃO 17

No desenvolvimento de suas atividades de assistência à saúde, a EBSEERH observará

- (A) as orientações da Política Nacional de Saúde, de responsabilidade do Gabinete da Presidência da República.
- (B) a exigência de licitação para sua contratação, pela administração pública, para realizar atividades relacionadas ao seu objeto social.
- (C) o respeito ao princípio da autonomia universitária, quando prestar os serviços relacionados às suas competências, mediante contrato com as instituições federais de ensino ou instituições congêneres.
- (D) a proibição de criação de subsidiárias para o desenvolvimento de atividades inerentes ao seu objeto social.
- (E) o veto sobre qualquer tipo de ressarcimento das despesas, com o atendimento de consumidores ou respectivos dependentes, de planos privados de assistência à saúde.

QUESTÃO 18

Lançado em 2011, o Programa Ciência sem Fronteiras, do Governo Federal, busca promover a consolidação, expansão e internacionalização da ciência e tecnologia, da inovação e da competitividade brasileira. Em relação ao tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O Programa estabelece um *ranking*, entre as melhores instituições de ensino superior do país, e concede premiações àquelas que se destacam nas áreas de ensino e pesquisa.
- (B) Engenharia, computação, fármacos, biotecnologia, energias renováveis e nanotecnologia são algumas das áreas contempladas no Programa.
- (C) O projeto prevê a implantação de laboratórios de química, física e biologia em todas as escolas públicas de nível médio do país, com o objetivo de fomentar o interesse dos estudantes em aplicações práticas das ciências.
- (D) A meta principal do Ciências sem Fronteiras é fixar a residência de 2 mil cientistas brasileiros no exterior, para que eles possam absorver conhecimento em tecnologias de vanguarda e, após um período de 5 anos, retornarem para disseminar o conteúdo assimilado.
- (E) O projeto prevê a utilização de até 101 mil bolsas de mestrado em 4 anos, de forma que alunos de pós-graduação façam estágio no exterior, com a finalidade de manter contato com sistemas educacionais competitivos, em relação à tecnologia e inovação.

QUESTÃO 19

Conforme apontou levantamento realizado pelo Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Saúde na década passada, mais de 50% dos brasileiros interrompem o tratamento devido à falta de dinheiro para comprar os remédios. O Programa Farmácia Popular do Brasil, desde 2004, alinha-se às outras ações governamentais, visando ao atendimento das necessidades da população brasileira. Em relação ao tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O Programa Farmácia Popular do Brasil possui uma rede própria de farmácias populares, instaladas nos hospitais universitários federais, em todo o País.
- (B) O Farmácia Popular é uma política pública destinada, exclusivamente, ao atendimento dos usuários dos serviços públicos de saúde que têm dificuldades em adquirir medicamentos em estabelecimentos farmacêuticos comerciais.
- (C) Para obter o remédio a baixo custo, o usuário deve demonstrar ter feito pesquisa de preços em, pelo menos, 3 outros estabelecimentos comerciais. O preço de venda do medicamento na farmácia popular terá um desconto de 10% sobre o menor preço pesquisado.
- (D) A compra financiada de medicamentos com juros subsidiados pelo FIES – Fundo Institucional para a Saúde tem permitido às famílias brasileiras um melhor planejamento dos gastos em saúde.
- (E) O principal objetivo do Farmácia Popular é diminuir o impacto nos gastos familiares com remédios, além da ampliação do acesso da população aos medicamentos essenciais.

QUESTÃO 20



Fonte: <http://noticias.uol.com.br/album/2012/12/07/repercussao-sobre-a-morte-de-oscar-niemeyer-em-charges.htm>

Em relação à charge do cartunista Latuff, acima, assinale a alternativa correta.

- (A) A charge mostra a escultura Mão, de Oscar Niemeyer, localizada no Memorial da América Latina, na cidade de São Paulo.
- (B) O sangue escorrendo pelo braço representa o sofrimento de Oscar Niemeyer, submetido a inúmeras transfusões de sangue, ao longo de 2012.
- (C) O Mapa da América do Sul, desenhado na escultura Mão e pintado em vermelho, representa o sonho bolivariano de um povo sul-americano unido em um único país, sem divisões nacionais.
- (D) A Mão é um dos raros quadros pintados por Oscar Niemeyer e está exposto no Pavilhão Central do prédio da OEA – Organização dos Estados Americanos, em Washington, D.C.
- (E) Os cinco dedos apontados para o alto, com a mão aberta, representam os desejos de liberdade, democracia, igualdade, fraternidade e união dos povos sul-americanos.

RASCUNHO

QUESTÃO 21

Sabe-se que houve importante evolução na história da Saúde Pública no Brasil. Sobre essa evolução, principalmente na organização do Sistema de Saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) A crise da Previdência Social, no início dos anos 1970, fez surgir o Conselho Consultivo de Administração de Saúde Previdenciária (Conasp).
- (B) No relatório final da 8ª Conferência Nacional de Saúde, a saúde passa a ser definida apenas como o resultado das condições de alimentação, habitação, educação, trabalho e lazer.
- (C) O fundamento legal do Sistema Único de Saúde (SUS) é a Constituição Federal de 1988, regulamentado na Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que trata do financiamento da saúde e da participação popular e na Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a organização e regulação das ações de saúde.
- (D) A realidade social, na década de oitenta do século passado, era de inclusão da maior parte dos cidadãos no direito à saúde, que se constituía na assistência prestada pelo Instituto Nacional de Previdência Social, restrita aos trabalhadores que para ele contribuía.
- (E) A Reforma Sanitária Brasileira sempre pretendeu ser mais que apenas uma reforma setorial.

QUESTÃO 22

Sabe-se que os municípios têm a oportunidade de gerir seu sistema de saúde. Assinale a alternativa que apresenta a fundamentação da gestão plena do sistema municipal de saúde.

- (A) O município apresenta uma rede de atendimento à saúde contemplando, no mínimo, os níveis primário e secundário.
- (B) O município apresenta um acordo com municípios vizinhos com a finalidade de proporcionar assistência completa à saúde para toda população.
- (C) O município apresenta uma rede própria de assistência à saúde em nível primário e, credenciamento, para os níveis secundário e terciário.
- (D) O município possui um Conselho Municipal de Saúde organizado.
- (E) O município apresenta uma rede de atendimento contemplando, no mínimo, os níveis secundário e terciário.

QUESTÃO 23

A expansão do conceito de saúde, com seus determinantes, e a crescente complexidade epidemiológica da situação das populações estimulam a diversidade de responsabilidades nos serviços de saúde. Sobre os Determinantes Sociais de Saúde (DSS), assinale a alternativa correta.

- (A) Em geral, poucos são os fatores que exercem influência sobre a saúde das pessoas, e a presença desses fatores, mesmo que conjuntamente, não são capazes de determinar o estado de saúde da população.
- (B) A relação entre os determinantes da saúde e o estado de saúde é simples e não envolve os níveis da sociedade, atingindo apenas o nível macroambiental.
- (C) Existe uma ampla categoria de determinantes da saúde, desde os determinantes proximais ou microdeterminantes, associados à características do nível individual, até os determinantes distais ou macrodeterminantes, associados à variáveis dos níveis de grupo e sociedade, isto é, populações.
- (D) A diversidade genética, a diferença biológica de sexo, a nutrição e dieta, o funcionamento dos sistemas orgânicos e os processos de maturação e envelhecimento são determinantes fundamentais da saúde, sobre os quais não é possível intervir, positivamente para promover e recuperar a saúde.
- (E) A relação entre os determinantes da saúde e o estado de saúde é complexa, porém envolve, prioritariamente, o nível de microcelular.

QUESTÃO 24

O Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, visa dar mais transparência à estrutura do SUS, com a finalidade de garantir maior segurança jurídica na fixação das responsabilidades dos entes federativos, para que o cidadão possa, de fato, conhecer as ações e os serviços de saúde ofertados nas regiões de saúde e organizados em redes de atenção à saúde. Sobre vertentes deste decreto, assinale a alternativa correta.

- (A) O Ministério da Saúde disporá sobre a RENASES, em âmbito nacional, observadas as diretrizes pactuadas pela CIB.
- (B) A RENASES compreende todas as ações e serviços, que o SUS oferece ao usuário, para atendimento da integralidade da assistência à saúde.
- (C) RENAME é a Relação Nacional de Medicamentos Especiais, atualizada, a cada três anos pelo Ministério da Saúde.
- (D) A Rede de Atenção à Saúde é o conjunto de ações e serviços de saúde, articulados em níveis de complexidade crescente, com a finalidade de garantir a equidade da assistência à saúde.
- (E) Serviços Especiais de Acesso Aberto são instâncias de pactuação consensual entre os entes federativos, para definição das regras da gestão compartilhada do SUS.

QUESTÃO 25

Assinale a alternativa que **não** apresenta uma função essencial do Sistema de Informação em Saúde (SIS).

- (A) Coletar dados com a finalidade de realizar ações de interesse exclusivamente científico.
- (B) Apoiar as atividades de pesquisa e produção de conhecimento.
- (C) Subsidiar os processos decisórios nos diversos níveis de decisão e ação.
- (D) Contribuir para monitorar e avaliar as intervenções e seus resultados e impactos.
- (E) Facilitar o planejamento, a supervisão e o controle de ações e serviços.

QUESTÕES ESPECÍFICAS - QUESTÕES 26 A 50

QUESTÃO 26

Assinale a alternativa correta sobre o planejamento estratégico.

- (A) O diagnóstico não faz parte do planejamento estratégico, devendo ser realizado antes desse processo.
- (B) O planejamento estratégico divide-se em 3 fases, ordenadas por análise da missão, estratégias e acompanhamento.
- (C) A segunda fase do planejamento estratégico corresponde às políticas, não tomando como base os resultados dos diagnósticos.
- (D) O planejamento estratégico divide-se em duas grandes fases, compostas por análise e controle.
- (E) A definição da missão compreende um ato de relevância secundária, dentro do planejamento estratégico.

QUESTÃO 27

O treinamento é visto como um meio de desenvolver competências nas pessoas. Assinale a alternativa que indica a sequência correta das quatro etapas do processo de treinamento.

- (A) Diagnóstico, implementação, desenho e avaliação.
- (B) Programa de treinamento, diagnóstico, implementação e avaliação.
- (C) implementação, programa de treinamento, desenho e avaliação
- (D) Diagnóstico, desenho, implementação e avaliação.
- (E) Diagnóstico, programa de treinamento, desenho e avaliação.

QUESTÃO 28

“A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função da atividade que ela desempenha” (CHIAVENATO, 2004). Assinale a alternativa que contém os conceitos que mais caracterizam a avaliação do desempenho.

- (A) A avaliação do desempenho deve ser desconsiderada como fundamento para aumentos salariais ou demissão de funcionários.
- (B) A avaliação deve enfatizar o indivíduo no cargo e a impressão a respeito de seus hábitos pessoais observados no trabalho.
- (C) A avaliação permite que os subordinados conheçam aquilo que o chefe pensa a respeito do seu desempenho.
- (D) A avaliação deve concentrar-se em uma análise subjetiva do desempenho humano.
- (E) O seu objetivo primordial é proporcionar benefícios para a organização em detrimento dos funcionários.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

QUESTÃO 29

Assinale a alternativa correta em relação ao tema desenvolvimento e educação.

- (A) O desenvolvimento visa essencialmente melhorar o desempenho no cargo atual.
- (B) O desenvolvimento de pessoas está mais relacionado à educação e à orientação para o futuro.
- (C) O desenvolvimento não foca o crescimento pessoal do funcionário.
- (D) Por educação, entende-se as atividades relacionadas ao melhor desempenho das suas atuais responsabilidades.
- (E) Por educação, entende-se um conjunto de atividades que proporcionam habilidades executoras.

QUESTÃO 30

As empresas podem adotar estratégias baseadas nos talentos das pessoas, com vistas à formação, desenvolvimento e retenção. Sobre a educação corporativa, assinale a alternativa correta.

- (A) Baseia-se na gestão do conhecimento e oportuniza a troca de experiências.
- (B) Parcerias com instituições de ensino superior não são recomendadas neste caso.
- (C) A responsabilidade pelo processo de aprendizagem é dos professores externos à instituição.
- (D) A aprendizagem ocorre em lugares determinados e horários definidos.
- (E) Disseminar a cultura organizacional não é um princípio da educação corporativa.

QUESTÃO 31

A gestão do conhecimento busca combinar as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional para desenvolver competências específicas (TERRA, 2001). Considerando as características relacionadas à gestão do conhecimento, julgue os itens a seguir.

- I - Torna-se fundamental para as organizações, compreender as características e demandas do ambiente competitivo.
- II - Os avanços nas tecnologias de comunicação afetam os processos de geração, difusão e armazenamento de conhecimento nas organizações.
- III - As estruturas organizacionais atuais, baseadas na hierarquia e burocracia, não constituem obstáculos à inovação e à geração de novos conhecimentos.
- IV - A cultura organizacional deve estar voltada à inovação, experimentação, aprendizado contínuo e aos resultados de longo prazo.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR. Moacir de Miranda. **Gestão Estratégica do Conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

QUESTÃO 32

Sobre as características da motivação e da criatividade, julgue os itens a seguir.

- I - A criatividade resulta com maior frequência da interação e da influência social.
- II - As pessoas criativas contribuem de maneira significativa para a eficiência da organização.
- III - A criatividade depende do posto ocupado pelo funcionário na organização.
- IV - Criatividade e motivação são dois fatores dissociados. O que move a criatividade é a possibilidade de ganho financeiro real e não o prazer.

A quantidade de itens corretos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

QUESTÃO 33

“A aprendizagem é o processo psicológico responsável pela modificação de atitudes e de condutas do indivíduo” (MORIN & AUBÉ, 2009). Assinale a alternativa correta em relação à capacitação em serviço.

- (A) A formação em serviço só pode ocorrer de maneira formal.
- (B) A formação formal é aquela que ocorre no local de trabalho e está baseada no contato direto entre o empregado, o trabalho a ser feito e o formador.
- (C) O *coaching* é um método de formação no qual um empregado trabalha com outro menos experiente.
- (D) O método tutorial não visa o desenvolvimento pessoal, social e profissional do indivíduo.
- (E) As atividades de aprendizagem utilizadas em contexto formal são: leitura de manuais especializados, trocas com os colegas, consulta a documentos internos.

MORIN, Estelle M & AUBÉ, Caroline. **Psicologia e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa correta sobre o tema desenvolvimento de competências.

- (A) Formar e valorizar o profissional, que tenha uma postura aberta à inovação, à criatividade, não é a proposta do desenvolvimento de competências.
- (B) O desenvolvimento de competências não agrega valor às atividades e à organização, somente ao próprio funcionário.
- (C) No desenvolvimento de competências, a formação (educação) não se vincula com a experiência profissional.
- (D) Numa proposta de gestão baseada nas competências, os objetivos organizacionais ficam totalmente separados dos objetivos pessoais (profissionais).
- (E) O desenvolvimento de competências refere-se à apropriação do conhecimento (saber) em ações no trabalho (saber agir).

QUESTÃO 35

Sob a ótica da organização, assinale a alternativa que apresenta vantagem(ns) no uso da educação a distância em treinamentos corporativos.

- (A) Maior permanência dos treinandos nos postos de trabalho e redução de custos de viagens.
- (B) Escassas situações para interação entre os participantes do treinamento.
- (C) Ritmo de treinamento definido pelo próprio aluno.
- (D) A eliminação da fase de avaliação e consequente redução de custos com feedbacks.
- (E) Atitudes procrastinadoras dos alunos, que se tornam os gestores do próprio conhecimento.

QUESTÃO 36

Com relação aos instrumentos qualitativos e quantitativos de pesquisa, assinale a alternativa correta.

- (A) O mérito quantitativo da pesquisa traz consigo uma gama de metodologias dentre as quais destacam-se o uso de estatísticas, entrevistas semi-estruturadas e etnografia.
- (B) A análise do discurso e de aspectos subjetivos dos indivíduos é o foco dos instrumentos quantitativos.
- (C) A abordagem qualitativa possui uma visão direcionada à uma análise objetiva dos fenômenos sociais, em um trabalho de interpretação da realidade mediante o uso de dados numéricos.
- (D) Grupo focal e observação participante caracterizam-se como exemplos de instrumentos qualitativos.
- (E) O uso de questionários descaracteriza e inviabiliza a construção de uma análise quantitativa.

QUESTÃO 37

A Pesquisa Operacional surgiu na II Guerra Mundial com o intuito de buscar soluções para problemas de ordem tática e de logística. Sobre a Pesquisa Operacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Objetiva fornecer ferramentas qualitativas para o processo de tomada de decisões, priorizando o perfil intuitivo deste.
- (B) Fundamenta-se em um caráter teórico singular e único, em contraposição a uma abordagem multidisciplinar de análise.
- (C) Tem sido utilizada na resolução de problemas de congestionamento de tráfego e de máquinas de serviços sujeitas à quebra, sem no entanto, apresentar resultados práticos.
- (D) Baseia a tomada de decisões, não na intuição, mas em uma abordagem analítica e interdisciplinar dos fenômenos.
- (E) Apresenta bons resultados em instituições financeiras de cunho privado, não tendo a mesma efetividade em agências governamentais, escolas e hospitais.

QUESTÃO 38

Sobre a Norma ISO 10015, assinale a alternativa correta.

- (A) Almeja, dentre outros objetivos, aumentar custos, produtividade e rotatividade de pessoal.
- (B) O treinamento é visto como uma despesa, que deve ser desenvolvido com o objetivo de obter resultados significativos e mensuráveis.

- (C) A proposta da norma é orientar como devem ser feitos o planejamento e a execução dos treinamentos, sem monitorar ou mensurar os resultados.
- (D) O diagnóstico faz parte da implementação da norma, diferentemente do prognóstico, que não faz parte deste processo.
- (E) Deve-se citar a melhoria dos resultados operacionais e o aumento da competência do quadro como benefícios que a norma possibilita.

QUESTÃO 39

Sobre o modelo *e-learning*, assinale a alternativa correta.

- (A) O formato *e-learning* faz uso de modernas tecnologias da informação e comunicação (TIC's), independente da participação do aluno para a obtenção de resultados positivos.
- (B) Trata-se de um modelo de ensino não presencial, onde a tecnologia atua como um suporte para o processo de formação.
- (C) Também conhecido como ensino eletrônico, este método destaca-se pela necessidade da atuação docente em todas as suas etapas.
- (D) Tempo e qualidade são critérios que não devem ser levados em conta neste formato educacional em virtude de seu caráter alternativo ao modelo tradicional.
- (E) A atuação de alunos e instrutores nos ambientes virtuais exercem pouca influência no resultado final do processo de ensino e aprendizagem.

QUESTÃO 40

Tema cada vez mais recorrente nos debates e estudos referentes ao ambiente organizacional, a avaliação institucional se apresenta como um precioso recurso no cenário em questão. Sobre esta temática, assinale a alternativa correta.

- (A) O foco da avaliação deve estar voltado especificamente para o desenvolvimento da instituição na qual ocorre.
- (B) O processo avaliativo caracteriza-se por possibilitar análises superficiais do cenário pesquisado, não se aprofundando nos elementos que emergem da realidade estudada.
- (C) Ao promover o desenvolvimento humano, a avaliação não possibilita a evolução da instituição como um todo, justamente por atuar em elementos isolados dentro desta.
- (D) A Avaliação Institucional possibilita um olhar aprofundado acerca do material humano, contemplando capacitações técnicas e atitudinais.
- (E) Instituições de cunho público como escolas e hospitais não se adéquam ao formato da Avaliação Institucional, pois esta não traz grandes possibilidades para seu ambiente organizacional.

QUESTÃO 41

Sobre as metodologias de mapeamento de competências, assinale a alternativa correta.

- (A) A utilização de metodologias com a finalidade de mapear competências exerce um papel secundário na gestão de pessoas, por trazer um aumento pouco significativo da eficiência e eficácia das unidades de inteligência competitiva.
- (B) Por meio destas metodologias é possível visualizar as três dimensões da competência: saber, reconhecer e saber ser.
- (C) O termo competência é utilizado para qualificar a pessoa apta a realizar, no presente, sua atividade com maestria, tendo, para tanto, suficientes conhecimentos, habilidades e atitudes.
- (D) O surgimento de uma gestão de pessoas, mais alinhada com as expectativas e as necessidades das organizações e dos indivíduos, não está relacionado diretamente ao mapeamento de competências.
- (E) Entrevista, observação e simulações constituem métodos de baixa eficácia para o processo de mapear competências.

QUESTÃO 42

De acordo com os conceitos de liderança de custos, diferenciação e enfoque propostos por *Michael Porter*, assinale a alternativa correta.

- (A) Enfoque é, quando no mercado, a empresa resolve se destacar apenas dentro de uma determinada parte ou nicho, mirando no seu alvo estratégico.
- (B) A rigidez no controle dos custos de produção da empresa dificultam o alcance da liderança de custos.
- (C) A diferenciação acontece quando a instituição passa a ser vista de forma negativa pelo consumidor, ou seja, de maneira indiferente.
- (D) A empresa pode alcançar a liderança de custos sem necessariamente fazer com que seu custo total seja menor do que o de seus concorrentes.
- (E) A diferenciação oferece à empresa uma defesa contra as forças do ambiente, embora de forma idêntica daquela permitida pela liderança em custo.

QUESTÃO 43

Sobre o trabalho em equipe, assinale a alternativa correta.

- (A) No trabalho em equipe, cada indivíduo é ativamente responsável pelo projeto comum e comprometido com sua realização.
- (B) A presença de uma necessidade ou interesse, em cada indivíduo, não constitui condição para o trabalho em equipe.
- (C) A tomada de consciência de uma finalidade comum deve ser característica individual de cada elemento da equipe. Esta atitude não interfere nos resultados do trabalho.

- (D) Gozar de certa margem de autonomia prejudica e torna deficitário o trabalho proposto à equipe.
- (E) Os membros devem ser autônomos para a realização da missão coletiva, estando desvinculados de seus pares.

QUESTÃO 44

Motivação define-se pelo desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos, organizacionais ou não, condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais. Assinale a alternativa correta, sobre a motivação e as teorias motivacionais.

- (A) Na motivação intrínseca, as causas estão baseadas em recompensas tangíveis, como os salários, os benefícios e as promoções.
- (B) De acordo com a teoria das necessidades de Abraham Maslow, conhecida como “Pirâmide das Necessidades”, as necessidades sociais estão na base da pirâmide.
- (C) O salário, de acordo com a teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg, é um fator motivacional.
- (D) A motivação extrínseca está relacionada à recompensas psicológicas, como o reconhecimento, o respeito e o *status*.
- (E) Segundo a teoria do reforço, de Frederic Skinner, o comportamento das pessoas pode ser influenciado e controlado por meio do reforço (recompensa) dos comportamentos desejados e ignorando as ações não desejadas.

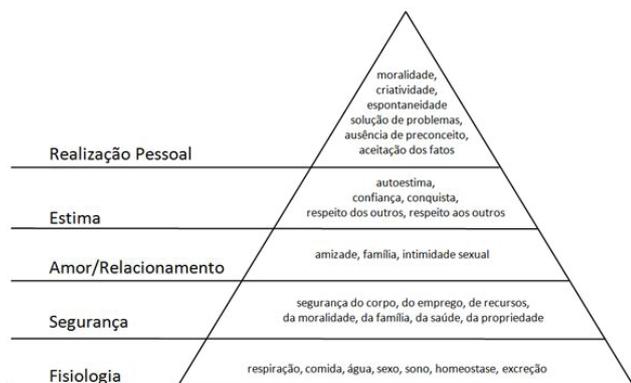
QUESTÃO 45

Uma organização de aprendizagem tem a capacidade de criar, adquirir e transmitir conhecimento. Ela modifica o seu comportamento em resposta aos novos conhecimentos adquiridos. Sobre o tema cultura organizacional e aprendizagem nas empresas, assinale a alternativa correta.

- (A) Os empregadores devem construir organizações de aprendizagem com foco nos gerentes, que são o grupo hierárquico responsável pela transmissão dos valores e que interpretam o ambiente externo.
- (B) A identificação de novas oportunidades e a detecção de problemas são vedadas aos funcionários de linha.
- (C) Treinamento intensivo em técnicas avançadas de tomada de decisão deve ser aplicado na semana de boas vindas aos funcionários gerenciais recém contratados.
- (D) Prover treinamento continuado aos funcionários em técnicas de tomada de decisão permite maior *empowerment* e ajuda a construir uma organização de aprendizagem.
- (E) Convênios com instituições externas de ensino devem ser restringidos, sob pena de haver contaminação da cultura organizacional.

QUESTÃO 46

Segundo Abraham Maslow (1908-1970), as necessidades humanas obedecem uma ordem de importância e podem ser dispostas numa hierarquia como em uma pirâmide: na base, estão as necessidades básicas e, no topo, as mais importantes, como ilustra a figura a seguir (ver imagem ampliada na página 14).



Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Necessidades fisiológicas referem-se à busca pela proteção contra a ameaça e à fuga, ao perigo.
- (B) Necessidades de segurança são as necessidades intrínsecas ao indivíduo. Estão ligadas à sobrevivência e surgem, quando o nível anterior é razoavelmente satisfeito.
- (C) Necessidades sociais ou de relacionamento são as necessidades de afeto, de participação e de aceitação por parte do grupo.
- (D) Necessidades de autoestima estão ligadas ao autodesenvolvimento pessoal e profissional.
- (E) Necessidades de realização são relacionadas com o modo como o indivíduo se vê e se avalia. Sua não satisfação pode levar ao desânimo, o que pode refletir no rendimento do funcionário

QUESTÃO 47

Dentre os diversos conceitos de qualidade, envolvendo a figura do cliente, destaca-se o conceito de que “Qualidade é adequação ao uso” (PALADINI, 2006). Esta abordagem expressa o entendimento

- (A) do TQC - *Total Quality Control* (Controle da Qualidade Total), segundo o qual a qualidade é um instrumento estratégico que deve envolver todos os trabalhadores.
- (B) de que, realmente, o que faz com que o consumidor adquira um produto é o fato de o produto atender às suas necessidades.
- (C) da importância de evitar desperdícios, conforme o conceito do denominado *just in time*.
- (D) da busca da melhoria contínua, com incentivo à inovação.
- (E) do denominado “zero-defeito”, ou seja, de fazer certo da primeira vez, evitando o retrabalho.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006

QUESTÃO 48

Há diferentes ambientes de atuação na implementação da Gestão da Qualidade em uma organização. Considera-se, de forma ampla, que a Gestão da Qualidade envolve ações de 3 naturezas distintas, como mostra o quadro a seguir.

Natureza	Tipo de produção
Atividades industriais	Bem tangível: Produto
Geração de serviços	Bem intangível: Serviço
Estruturação de métodos	Transferência de informações

Em relação aos dois primeiros ambientes de atuação, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Em ambientes de atividades industriais, a produção e consumo são nitidamente separados.
- (B) Em ambientes de atividades industriais, há pequena interação direta com o cliente.
- (C) Em ambientes de geração de serviços, não há como separar produção e consumo.
- (D) Em ambientes de geração de serviços, o cliente interfere somente ao longo do tempo.
- (E) Existem atividades mistas, que envolvem produtos e serviços, como no caso do comércio.

Texto 3 para as questões 49 e 50.

1 Comunicação no Trabalho

A pesquisa, realizada com mais de 1.300 analistas, coordenadores, supervisores, gerentes e diretores de diversas empresas do país, mostra que o problema de comunicação se multiplica, conforme desce na hierarquia corporativa: começa como uma “marolinha” na diretoria e se torna um tsunami, quando chega ao analista. Veja o que ocorre com a estratégia da empresa. Cerca de 60%, de todos os profissionais entrevistados, não entendem quais são suas metas. “Este foi o ponto mais surpreendente do relatório, principalmente porque os cargos mais altos têm ciência desta informação. Cinco, de cada dez entrevistados, reclamam da falta de clareza dos executivos de suas empresas, principalmente, do presidente e dos diretores, pois são eles que detêm as diretrizes do jogo. Se a empresa tem um presidente que não se comunica bem, o risco de haver problemas é grande. A questão começa lá em cima, no alto escalão.

Fonte: <http://vocesa.abril.com.br/desenvolva-sua-carreira/materia/falagerente-484458.shtml>, com adaptações.

QUESTÃO 49

Em relação ao texto 3 e à importância da comunicação no trabalho, julgue os itens a seguir.

- I - Deficiências na comunicação, entre os colaboradores, afetam somente o nível operacional da empresa, pois são os únicos com poder de decisão.
- II - Os chefes são a maior fonte de barreiras na comunicação eficaz. Em empresas muito grandes, a comunicação formal é a grande responsável pela falta de clareza, nas ordens e nas diretrizes.
- III - A dinâmica da interação intergrupala, na empresa, não afeta a comunicação. Fato é que a responsabilidade do presidente da empresa é modelar a cultura organizacional, uma vez que sua atuação ocasiona barreiras no entendimento das pessoas.
- IV - “Cinco de cada dez entrevistados, reclamam da falta de clareza dos executivos de suas empresas” (linhas 14 e 15). A falta de clareza dos executivos está ligada à falta de habilidade de escuta dos colaboradores, de nível hierárquico inferior, típico sintoma de um conflito organizacional.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

QUESTÃO 50

Com base no texto 3 e a gestão dos conflitos, ocasionados por problemas na comunicação no ambiente de trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) “... o problema de comunicação se multiplica, conforme desce na hierarquia corporativa” (linhas 5 a 7). O trecho demonstra que a comunicação não é afetada pela cultura e pelo nível de desenvolvimento humano, na empresa.
- (B) Não é possível que a empresa contemple as questões de comunicação, em seu pensamento estratégico, uma vez que este é voltado para aspectos externos do ambiente e não aborda as variáveis organizacionais internas.
- (C) “Se a empresa tem um presidente que não se comunica bem, o risco de haver problemas é grande” (linhas 17 a 19). O conflito entre a alta administração de uma empresa e o nível executivo, hierarquicamente superior, é uma consequência certa das falhas na comunicação.
- (D) Não é possível que os conflitos, no ambiente de trabalho, ocasionem alguma melhoria interna. Somente em ambientes estáveis, os resultados são alcançados de maneira sustentável.
- (E) “Cerca de 60%, de todos os profissionais entrevistados, não entendem quais são suas metas” (linhas 10 e 11). O resultado desta pesquisa colabora com o aspecto de que, metas não superadas, podem ter causas originadas nos processos internos, como na comunicação organizacional, e não somente em falhas de desempenhos das pessoas.

RASCUNHO

Imagens

Imagem ampliada da questão 46 da página 12:

