



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



MISSÃO INSTITUCIONAL

Prestar assistência de excelência e referência com responsabilidade social, formar recursos humanos e gerar conhecimentos, atuando decisivamente na transformação de realidades e no desenvolvimento pleno da cidadania.

CADERNO DE QUESTÕES
EDITAL 06/2011 DE PROCESSOS SELETIVOS

PS 37 - ANALISTA I
Desenvolvimento Organizacional

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL N.º 06/2011 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 37

ANALISTA I – Desenvolvimento Organizacional

01.	E	11.	E	21.	D	31.	A
02.	C	12.	ANULADA	22.	D	32.	ANULADA
03.	B	13.	C	23.	B	33.	E
04.	B	14.	B	24.	A	34.	C
05.	A	15.	D	25.	D	35.	E
06.	C	16.	A	26.	C	36.	B
07.	A	17.	E	27.	D	37.	C
08.	E	18.	B	28.	B	38.	A
09.	D	19.	B	29.	C	39.	C
10.	A	20.	E	30.	B	40.	D



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE QUESTÕES corresponde ao Processo Seletivo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **40** (quarenta) questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada com caneta esferográfica, de tinta azul, na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA, a partir do número 41, serão desconsideradas.
- 6 Durante a prova, não será permitida ao candidato qualquer espécie de consulta a livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem será permitido o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 7 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 8 A duração da prova é de **3 (três) horas e 30 (trinta) minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 9 O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida uma (1) hora do seu início.
- 10 **O candidato que se retirar da sala de Prova, ao concluí-la, não poderá utilizar os banheiros destinados a candidatos nas dependências do local de Prova.** (conforme item 6.15.6 do Edital de Abertura).
- 11 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Boa Prova!



01. Segundo Block (2001), todo projeto de consultoria, quer demore dez minutos ou dez meses, passa por cinco fases sequenciais. Dar uma consultoria habilidosa é ser competente na execução de cada um desses passos. Numere, de 1 a 5, em ordem cronológica, as seguintes fases sequenciais de uma consultoria.

- () Coleta de dados e diagnóstico.
- () *Feedback* e decisão de agir.
- () Entrada e contrato.
- () Extensão, reciclagem ou término.
- () Engajamento e implementação.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- (A) 2 – 3 – 1 – 4 – 5.
- (B) 2 – 1 – 3 – 4 – 5.
- (C) 1 – 3 – 2 – 5 – 4.
- (D) 1 – 3 – 2 – 4 – 5.
- (E) 2 – 3 – 1 – 5 – 4.

02. De acordo com Block (2001), na fase de contratação, o consultor deve ser capaz de:

- I - fazer perguntas diretas sobre quem é o cliente e quem são as partes menos evidentes do contrato.
- II - fazer com que o cliente diga quais são as expectativas a seu respeito.
- III- investigar diretamente as preocupações subjacentes do cliente quanto à sua exposição e vulnerabilidade.
- IV- investigar indiretamente as preocupações subjacentes do cliente quanto à perda de controle na situação de consultoria.

Quais estão corretas?

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

03. Com relação ao modelo de consultoria proposto por Block (2001), assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo.

- () O consultor deve planejar e implementar os eventos principais de um projeto de consultoria. Sua meta deve ser solucionar o problema, ficando a cargo do gerente julgar e avaliar depois dos fatos.
- () O ponto-chave da influência e do impacto do consultor é o comprometimento interno do cliente.
- () O consultor deve ter como metas básicas: estabelecer uma relação de colaboração, resolver os problemas de uma vez por todas e ter a certeza de que está sendo dada atenção, tanto ao problema técnico-administrativo, quanto aos relacionamentos.
- () A consultoria impecável requer apenas boas habilidades interpessoais para obter bons resultados no desenvolvimento de um projeto junto ao cliente.
- () A consultoria é basicamente um processo educacional e requer do consultor um comportamento autêntico.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

04. Na consultoria impecável, usar dados válidos é a forma de eliminar uma das principais causas de confusão, incerteza e conseqüente ineficiência na solução de problemas. Podemos afirmar que dados válidos abrangem:

- I - dados objetivos, isto é, idéias, eventos ou situações que todo mundo aceita como fatos.
- II - dados parciais que, apesar de incompletos, são essenciais e delatores do funcionamento do contexto avaliado.
- III- dados imparciais, ou seja, que são isentos de questões relacionadas ao poder.
- IV- dados pessoais – que dizem respeito a como os indivíduos se sentem em relação ao que está acontecendo a eles, e a sua volta.

Quais itens estão corretos?

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

05. Segundo Block (2001), deveria haver equilíbrio entre a atenção que você dá ao conteúdo do problema do cliente e aos seus sentimentos sobre a interação que está ocorrendo, enquanto você fala com ele. Há quatro elementos afetivos na interação consultor/cliente que estão sempre em ação. São eles:

- (A) responsabilidade, sentimentos, confiança e necessidades próprias.
- (B) resistência, sinceridade, identificação e poder.
- (C) responsabilidade, emoções, desconfiança e necessidades alheias.
- (D) resistência, confiança, projeção e necessidades próprias.
- (E) incerteza, sentimentos, identificação e necessidades mútuas.

06. No que se refere às habilidades necessárias para o consultor lidar de forma eficaz com a resistência na relação consultor-cliente, considere os itens abaixo.

- I - Ser capaz de identificar o momento em que ocorre a resistência.
- II - Encarar a resistência como um processo natural e como um sinal de que atingiu o alvo.
- III- Apoiar o cliente para que expresse indiretamente a resistência.
- IV- Assumir que a expressão da resistência é uma ofensa pessoal ou um ataque à sua competência.

Quais itens estão corretos?

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

07. Para que as organizações entendam as novas demandas de aprendizagem e desenvolvimento de seus empregados, é necessário que revejam seus modelos organizacionais e suas práticas gerenciais. Nessa perspectiva, é correto afirmar que

- (A) se faz necessário que a alta administração da empresa tome decisões baseadas num modelo estratégico, considerando o tempo disponível e as necessidades de mudanças impostas ao seu negócio.
- (B) o resultado do investimento em programas de desenvolvimento de pessoas quase sempre ocorre a curto prazo, pois ações com pessoas sempre trazem mudanças positivas.
- (C) corporações que realizam treinamentos técnicos e buscam a profissionalização de seu pessoal, mesmo sem considerar outras necessidades de desempenho, certamente alcançam ganhos de escala significativos e estão preparadas para a competitividade do mundo empresarial.
- (D) objetivos específicos da organização não podem ser atendidos pelos treinamentos técnicos, pois estes não agregam valor aos processos.
- (E) produtos com valores tangíveis ou dentro dos parâmetros fordistas e tayloristas são fundamentais ao mundo organizacional.

08. A andragogia, apesar de não ser um evento recente, ainda vem sendo estudada e pode ser conceituada como a arte e ciência de orientar adultos para aprender. Algumas premissas da andragogia são importantes na indicação das metodologias a serem adotadas na estruturação de processos de ensino-aprendizagem corporativa. Qual das alternativas abaixo **NÃO** corresponde a essas premissas?

- (A) Experiência.
- (B) Autoconceito.
- (C) Prontidão para aprender.
- (D) Necessidade de conhecer.
- (E) Foco em informações técnicas.

09. A formulação das estratégias de capacitação e desenvolvimento dentro de uma organização precisa estar alinhada com o negócio. Para tanto, algumas etapas nesse processo são necessárias.

Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando as definições com as respectivas etapas.

- (1) O processo de aprendizagem exigido nos dias de hoje se torna mais complexo, pois inclui e impõe a articulação dos fatores tecnológicos, cognitivos e humanos no seu planejamento.
 - (2) A gestão eficaz de capacitação e desenvolvimento de pessoas depende, intrinsecamente, das estratégias planejadas dentro de um horizonte de tempo, respeitando o propósito, o contexto, o ambiente e a capacidade competitiva da organização.
 - (3) O uso adequado das avaliações e análise dos programas executados traz inúmeros benefícios e permite eliminar práticas, como, por exemplo, a feitura de programas que não agregam valor ao negócio.
 - (4) A comparação dos resultados anteriores com o desempenho identificado após programações realizadas fornece indicadores do atendimento aos objetivos propostos no âmbito individual e organizacional.
-
- () Alinhamento das estratégias com foco no negócio.
 - () Modelagem de programas: objetivos e plano de ação.
 - () Implementação dos programas, avaliação e análise de resultados.
 - () Revisão e aperfeiçoamento das estratégias de capacitação e desenvolvimento.

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

10. Os projetos educacionais que se constituem como programas corporativos devem conter descrição por tópicos do conteúdo a ser desenvolvido, suas metodologias e respectivas tecnologias possíveis de serem aplicadas. Dentre os critérios de seleção das metodologias a serem utilizadas, é correto afirmar que

- (A) devemos considerar que estimular o desenvolvimento de pessoas não significa apenas proporcionar condições para aquisição de conhecimentos e habilidades adequadas ao desempenho de tarefas.
- (B) não devemos adotar combinação de diferentes metodologias na elaboração de um projeto educacional corporativo, pois isso poderá desviar o foco do conteúdo pretendido.
- (C) a compatibilização da disponibilidade orçamentária com o tipo de metodologia a ser adotado não pode ser fator restritivo na elaboração de um programa educacional corporativo.
- (D) devemos, sempre, disponibilizar tecnologias atuais, como, por exemplo, computadores em rede e outras, pois só assim podemos garantir o atendimento ao público-alvo.
- (E) a diferença metodológica entre o modelo tradicional e o modelo construtivista está no fato deste último não permitir muita reflexão e cercear a construção compartilhada de conhecimento entre indivíduos.

11. Quando falamos de educação corporativa e gestão do conhecimento, entendemos que um dos desafios para a formulação de novos modelos de educação/universidade corporativa seja alinhar os objetivos estratégicos com o desenvolvimento dos capitais da gestão do conhecimento, que são os capitais:

- (A) ambiental, humano, tecnológico e de relacionamento.
- (B) humano, tecnológico e estrutural.
- (C) estrutural, social e econômico.
- (D) social, cognitivo, financeiro e de relacionamento.
- (E) ambiental, estrutural, humano e de relacionamento.

12. Segundo Rabaglio (2010), o Plano de Desenvolvimento de Competências é a ferramenta que permite tanto ao líder quanto à equipe gestora do Projeto de Gestão por Competências

- (A) generalizar os indicadores na extração das competências.
- (B) englobar várias funções em descrições de cargo genéricas.
- (C) selecionar perfis adequados para cargos específicos.
- (D) estabelecer ações às competências aquém da necessidade do cargo.
- (E) obter o potencial de desenvolvimento de cada colaborador.

13. Com relação a Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA), é correto afirmar que

- (A) desde a década de 70, fala-se sobre o CHA. Nesta época, o mercado valorizava as competências comportamentais, sendo usual a contratação por indicação e a consequente permanência dos funcionários por muitos anos nas empresas.
- (B) diante da velocidade de transformação do mercado, cada vez mais as empresas valorizam as competências técnicas, visto que a subjetividade de mensuração das competências comportamentais exige muita dedicação dos gestores.
- (C) as atitudes referem-se a valores, emoções e sentimentos expressos através do comportamento humano, e que, por meio de metodologia apropriada, tornam possível identificar o perfil comportamental necessário para cada cargo.
- (D) os conhecimentos necessários para a ocupação de um cargo referem-se à formação acadêmica, aos conhecimentos técnicos, às especialidades e são adquiridos mediante experiência de mercado uma vez que além de saber, é preciso saber fazer.
- (E) nos cargos em que a habilidade é fundamental para o desempenho, buscam-se funcionários que tenham muita experiência e prática, não sendo necessário o domínio do conhecimento relativo a esta atividade.

14. Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) no que se refere às ferramentas de Gestão por Competências.

- () Possibilitam aos gestores uma forma muito prática de gerir e desenvolver pessoas continuamente, de forma heterogênea, com o objetivo de estabelecer uma cultura organizacional também heterogênea e produtiva.
- () Tornam possível às empresas instrumentalizar a área de Recursos Humanos e os gestores para que façam gestão e desenvolvimento de pessoas com foco, critério e clareza por serem práticas, consistentes, objetivas e mensuráveis.
- () Têm sua principal aplicação na seleção de pessoas, uma vez que possibilitam a identificação da compatibilidade entre perfil do cargo e dos candidatos, auxiliando na identificação do talento específico para as atribuições dos cargos ou funções.
- () Possibilitam, junto aos funcionários que já fazem parte do quadro da empresa, identificar, através da avaliação dos perfis e comparação com o perfil do cargo, quais competências estão compatíveis e quais precisam ser potencializadas.
- () São de simples compreensão e aplicação por parte dos gestores, exigindo destes pouca preparação técnica, tornando assim mais tranquila e prazerosa a missão de fazer gestão e desenvolvimento de pessoas com foco em competências.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses de cima para baixo, é

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

15. Segundo Rabaglio (2008), de que forma as competências de cargos ou funções devem ser mapeadas?

- (A) Os gestores devem participar ativamente do processo, definindo as competências que acham importantes para os cargos, de acordo com sua opinião, visto serem eles quem mais sabem sobre o que o funcionário deve oferecer ao ocupar determinado cargo.
- (B) A descrição das competências deve ser feita, sempre que possível, com base em *benchmarking* em empresas que já implantaram a Gestão por Competências, pois, ao buscar-se práticas reconhecidas pelo mercado, agrega-se valor ao desenvolvimento do funcionário.
- (C) A contratação de empresa de consultoria externa garante que as melhores práticas de Gestão por Competências sejam implantadas uma vez que, devido à autonomia que a consultoria tem, o projeto pode ser conduzido com menos interferência dos fatores que compõem o clima da organização.
- (D) A descrição dos cargos da empresa, estando correta e atualizada, é a ferramenta-chave para o mapeamento das competências, pois fornece os indicadores de competência do cargo, servindo ao mesmo tempo como base para a mensuração de competências.
- (E) Os funcionários devem ser prioritariamente envolvidos no processo de mapeamento das competências para que possam contribuir com sua visão acerca de suas atribuições, garantindo maior engajamento e comprometimento com o projeto e com seu autodesenvolvimento.

16. As ferramentas utilizadas na metodologia de atração e captação de talentos por competências são:

- (A) mapeamento de competências – mensuração de competências – entrevista comportamental com foco em competências – jogos com foco em competências.
- (B) mensuração das competências – mensuração da necessidade das competências – dinâmica de grupo com foco em competências – entrevista comportamental com foco em competências.
- (C) mapeamento de competências – mensuração de competências – avaliação técnica do currículo – entrevista comportamental com foco em competências.
- (D) mensuração da necessidade das competências – avaliação do currículo com foco em competências – entrevista comportamental com foco em competências – jogos com foco em competências.
- (E) mensuração das competências – entrevista comportamental com foco em competências – jogos com foco em competências – dinâmica de grupo com foco em competências.

17. Quando uma organização pretende implantar Gestão por Competências, deve estar atenta a alguns fatores antes de iniciar o processo (Rabaglio, 2008). No que se refere a esta fase, assinale a afirmação **INCORRETA**.

- (A) Deve ser feito um diagnóstico da cultura de liderança para serem observados fatores como comunicação, fluxo de informações, relacionamento líderes e equipes, e investimento em desenvolvimento.
- (B) É necessário investimento inicial para nivelamento de cultura de liderança, visando garantir o bom andamento e os resultados do projeto, caso a empresa tenha uma cultura bastante heterogênea sobre gestão.
- (C) É importante observar como a área de Recursos Humanos está sendo avaliada pela empresa e, se a imagem for negativa, deverá ser desenvolvido um projeto para gerar relação de credibilidade e abrir possibilidade de realizar trabalho conjunto com os gestores.
- (D) A equipe gestora do projeto deve organizar ações direcionadas para a razão e a emoção do seu público-alvo visando sensibilizar, conscientizar e orientar tecnicamente sobre a necessidade e os benefícios de cada ação do projeto.
- (E) A área de Recursos Humanos deve encarar este projeto como sendo seu e, se a alta direção não estiver convencida, deve buscar alternativas para implantá-lo junto aos demais gestores, pois é a área tecnicamente mais habilitada para isso.

18. Segundo Rabaglio (2010), a Gestão por Competências "é a forma mais focada e objetiva de fazer gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas, alinhada com as estratégias da organização", sendo a avaliação com foco em competências uma de suas ferramentas. Sobre a avaliação por competências, considere as afirmações abaixo.

- I - É uma avaliação técnica e comportamental que identifica e mensura as competências, devendo ser usada nos processos de promoção ou desligamento funcional.
- II - É uma ferramenta para acompanhar e gerir o histórico de desenvolvimento de cada funcionário e de cada setor ou unidade da empresa.
- III - É uma ferramenta para desenvolver competências e complementar, a partir da visão do líder, o perfil dos avaliados.
- IV - É uma ferramenta estratégica para desenvolver no avaliador o perfil de liderança participativa e orientadora.

Quais estão corretas?

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

19. Conforme o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, assinale a alternativa correta no que se refere ao dever do servidor público:

- (A) adiar a prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo, quando esta ação representar esclarecimento fundamental da verdade e lisura dos atos exercidos.
- (B) participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum.
- (C) cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, bem como as de seus superiores, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.
- (D) comunicar imediatamente a seus colegas todo e qualquer ato ou fato de interesse público, possibilitando assim, a divulgação ágil das informações.
- (E) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o serviço privado.

20. A Organização Hospital é um típico exemplo do que Mintzberg (2006) caracterizou como uma organização profissional. Qual dos aspectos abaixo **NÃO** caracteriza esse tipo de organização?

- (A) A presença de padrões originados fora de sua própria estrutura e oriundos das associações autogeridas às quais seus profissionais pertencem.
- (B) A autoridade de natureza profissional, com o predomínio do poder da especialização.
- (C) O núcleo operacional altamente especializado que constitui a parte principal da organização.
- (D) A presença de uma autonomia sobre o próprio trabalho e um controle coletivo sobre as decisões administrativas que os afetam.
- (E) A estratégia proveniente do topo da hierarquia, onde a perspectiva é mais ampla e o poder é mais focado.

21. No que se refere ao processo de mudança organizacional abordado por Bergue (2010), assinale a alternativa correta.

- (A) O processo de mudança corresponde a um processo linear e está envolto por um senso de racionalidade que deve ser rigidamente conduzido.
- (B) Na administração pública, a resistência ao processo de mudança está presente apenas nos funcionários antigos.
- (C) O senso de mudança está embasado em um paradigma mecanicista ou na perspectiva clássica de gestão que pressupõe ações deliberadas, objetividade e neutralidade.
- (D) A abordagem do pensamento sistêmico, sobretudo a linguagem sistêmica, constitui uma das premissas fundamentais do processo de compreensão do fenômeno da mudança.
- (E) A gestão do processo de mudança não é contingencial nem emergente; não possui fórmula única e previamente validada.

22. O modelo no qual o poder é expresso através de uma relação psicológica de identificação com um modelo social, podendo apresentar uma liderança fortemente carregada de apelos emocionais (Moscovici, 2008) corresponde a qual Modelo de Poder?

- (A) Legítimo.
- (B) De coerção.
- (C) De recompensa.
- (D) De referência.
- (E) De conhecimento.

23. Durante o processo de desenvolvimento de competências interpessoais, o *feedback* é utilizado como importante ferramenta de ajuda na promoção da mudança de comportamentos (Moscovici, 2008). Através dele, é possível aumentar a *performance* de pessoas e grupos de trabalho a fim de que alcancem seus objetivos. Sobre este conceito é **INCORRETO** afirmar que

- (A) o *feedback* deve ser compatível com as necessidade tanto do avaliador quanto do receptor.
- (B) o *feedback* precisa ser avaliativo e objetivo de forma que a pessoa avaliada tenha a exata percepção de como o avaliador a está percebendo.
- (C) informações subjetivas referentes a sentimentos e emoções são oportunas no processo de *feedback*.
- (D) para ser útil, o *feedback* precisa ser específico, e é aconselhável que seja apontado através de exemplo do comportamento a ser modificado.
- (E) o *feedback* será mais útil quando o receptor tiver estipulado questões às quais os que observam possam responder.

24. O desenvolvimento da competência interpessoal exige a aquisição e o aperfeiçoamento de certas habilidades de comunicação para facilitar a compreensão num grupo. Entre as principais habilidades de comunicação interpessoal, citadas por Moscovici (2008), estão

- (A) a paráfrase, a descrição do comportamento, a verificação da percepção e a descrição de sentimentos.
- (B) a avaliação do comportamento, a verificação da percepção, a descrição de sentimentos e a boa dicção.
- (C) a paráfrase, a avaliação do comportamento, a avaliação da percepção e a descrição de sentimentos.
- (D) a descrição do comportamento, a verificação da percepção, a descrição de sentimentos e a boa dicção.
- (E) a paráfrase, a avaliação do comportamento, a descrição de sentimentos e a boa dicção.

25. Segundo Moscovici (2008), "o desenvolvimento interpessoal pode ser orientado para três níveis de consequências: o individual, o grupal e o organizacional". Com base nesta premissa, é correto afirmar que

- (A) ao nível individual, o foco principal e exclusivo, é intrapessoal, onde se trabalham as motivações e os objetivos pessoais.
- (B) ao nível individual, o foco principal e exclusivo é interpessoal, onde se trabalha a problemática de inter-relação, de afetividade e intimidade.
- (C) ao nível grupal, o foco é intrapessoal e organizacional, onde se busca aperfeiçoar habilidades de comunicação efetiva, *feedback* e administração de conflitos.
- (D) ao nível grupal, se a competência interpessoal é alcançada, os membros do grupo podem dispor-se a trabalhar em equipe de forma real, e não apenas no rótulo.
- (E) ao nível organizacional, o desenvolvimento interpessoal é orientado para a independência dos subsistemas e trabalho em equipe.

26. Shutz (apud Moscovici, 2008) considera que as zonas de necessidades interpessoais presentes em todos os grupos caracterizam as 3 (três) fases do desenvolvimento grupal. Considere as seguintes afirmações sobre a Fase de Afeição.

- I - Cada membro do grupo passa a interessar-se pelos procedimentos que levam às decisões, ou seja, pela distribuição do poder no grupo.
- II - É o momento em que ocorre a estruturação grupal de forma ativa e experimental.
- III- O clima emocional do grupo pode oscilar entre momentos de grande harmonia e afeto, e momentos de insatisfação, hostilidade e tensão.
- IV- É quando são discutidos metas e métodos, modo de atuação no grupo e estabelecidas às normas.

Quais estão corretas?

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

27. O processo vivencial de aprendizagem propõe que a experiência de cada participante no contexto de uma experiência global compartilhada em tempo e espaço é o ponto de partida para a aprendizagem de cada membro e do grupo como um todo (Moscovici, 2008). A partir deste conceito é correto afirmar que o ciclo da aprendizagem se dá conforme as seguintes etapas sequenciais:

- (A) análise – vivência – conceituação – conexão.
- (B) conceituação – vivência – conexão – análise.
- (C) conceituação – vivência – contextualização – análise.
- (D) vivência – análise – conceituação – conexão.
- (E) vivência – conexão – análise – contextualização.

28. Segundo Moscovici (2008), pode-se "estudar um grupo considerando sua dinâmica, os componentes que constituem forças em ação e que determinam os processos grupais. Visualizando-se o grupo como um campo de forças em que umas concorrem para movimentos de progresso de grupo e outras para dificuldades ou retrocesso". Considerando o acima exposto, assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- () Os componentes do grupo trazem seus valores, sua filosofia e orientação de vida. A interação do grupo permite a identificação de pontos comuns que servirão de base para elaboração das normas coletivas na dinâmica grupal.
- () A cultura grupal é composta somente por aspectos materiais dos diferentes componentes do grupo como por exemplo: objetos, documentos, obras de arte, etc.
- () Situações de conflitos e tensão são observados apenas em grupos na fase de inclusão, visto que nesta fase cada membro do grupo procura seu lugar, através de tentativas de estabelecer os limites da sua participação.
- () Os grupos modificam-se gradativamente, em maior ou menor grau e velocidade, ou fragmentam-se terminando como grupo original ou dando origem a outros grupos.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

29. Conforme o Institute for Applied Behavioral Science (NTL) (apud Moscovici, 2008), as seguintes dimensões fundamentais são representativas do desenvolvimento de um grupo, **EXCETO**:

- (A) a intercomunicação entre membros do grupo.
- (B) a habilidade do grupo para criar novas funções e grupos, quando necessário, e para terminar sua existência, se e quando necessário.
- (C) a comunicação com outros grupos para compartilhar e aperfeiçoar práticas.
- (D) a integração satisfatória de ideologias, necessidades e objetivos individuais com ideologia, tradições, normas e objetivos comuns do grupo.
- (E) a habilidade do grupo para detectar e controlar ritmos do metabolismo grupal.

30. No que se refere aos objetivos da política de recursos humanos na área de saúde, de acordo com a Lei nº 8.080, considere os itens abaixo.

- I - Formar recursos humanos na área da saúde, com foco no desenvolvimento técnico e ampliação do uso de tecnologias de ponta na assistência, ensino e pesquisa.
- II - Buscar a organização de um sistema de formação de recursos humanos em todos os níveis de ensino, inclusive de pós-graduação, além da elaboração de permanente aperfeiçoamento de pessoal.
- III- Valorizar a dedicação exclusiva aos serviços do Sistema Único de Saúde.
- IV- Criar mecanismos de valorização do desempenho dos profissionais com vista a aumentar sua eficiência na assistência à saúde nas diversas esferas de governo.

Quais estão corretos?

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

31. Na perspectiva de superar as dificuldades enfrentadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), foi instituído o Pacto pela Saúde, que prevê, para as três esferas de gestão do SUS, ações pautadas em três componentes:

- (A) Pacto pela Vida, Pacto em Defesa do SUS e Pacto de Gestão do SUS.
- (B) Pacto pela Promoção da Saúde, Pacto em Defesa do SUS e Pacto de Democratização do SUS.
- (C) Pacto pela Vida, Pacto de Democratização do SUS e Pacto de Gestão do SUS.
- (D) Pacto pela Promoção da Saúde, Pacto em Defesa do SUS e Pacto de Gestão do SUS.
- (E) Pacto pela Vida, Pacto de Democratização do SUS e Pacto de Regulação do SUS.

32. No que se refere aos objetivos do SUS, considere os itens abaixo.

- I - Identificar e divulgar os fatores condicionantes e determinantes da saúde.
- II - Assegurar a criação de planos de saúde complementares aos serviços públicos de saúde, a fim de ampliar a rede de atendimento da população.
- III- Assistir as pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas.
- IV - Ampliar a rede hospitalar em todo o território nacional visando à descentralização da assistência à saúde.

Quais estão corretos?

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

33. O mercado dispõe de diferentes modelos de avaliação praticados pelas empresas de acordo com seus contextos e estilos de gestão. Sobre estes modelos, é correto afirmar que

- (A) na avaliação 360°, há, além do líder imediato, mais uma fonte de avaliação que, sorteada aleatoriamente para sigilo de sua identidade, fornece *feedback* estruturado ao avaliado, a fim de ampliar as percepções deste sobre o atendimento ao perfil de seu cargo ou função.
- (B) a autoavaliação enfatiza o papel do funcionário frente às metas e aos objetivos para aumento dos resultados, sendo para isso mais objetiva e menos focada em aspectos psicológicos.
- (C) a avaliação por objetivos tem como premissa a participação ativa do avaliado sobre sua *performance*, uma vez que o mesmo faz o julgamento sobre o seu próprio desempenho, identificando o que e como precisa desenvolver-se para complementar seu perfil.
- (D) na avaliação direta, praticada pela liderança, cabe ao líder buscar consenso junto a seus funcionários a respeito de seu parecer sobre o desempenho desses, uma vez que, pela proximidade do convívio com a equipe, é quem melhor os conhece.
- (E) a avaliação conjunta praticada entre avaliador e avaliado é participativa, pois contempla a comunicação e o consenso entre ambos, o que exige da empresa uma cultura de avaliação mais amadurecida e um interesse em estabelecer uma comunicação interpessoal mais eficaz entre líderes e subordinados.

34. Rabaglio afirma que, "quando a ferramenta de avaliação é associada com qualquer forma de remuneração, deixa de ser percebida pela empresa como ferramenta de desenvolvimento". No entanto, muitas empresas públicas, em função de legislação, precisam atrelar a avaliação ao Plano de Cargos e Salários (PCS). A partir desse contexto, considere as afirmativas abaixo.

- I - Ao atrelar a avaliação ao PCS, os medidores de competências podem ser focados nas competências técnicas.
- II - Os *gaps* identificados nas competências técnicas, com relação às necessidades dos cargos, não podem compor o Plano de Desenvolvimento de Competências, quando a avaliação está associada ao PCS.
- III- Para o foco no desenvolvimento, os medidores de competências serão desenvolvidos com base nas competências comportamentais que estão mapeadas e mensuradas para cada cargo.

Quais estão corretas?

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

35. Segundo Rabaglio (2010), a reunião de avaliação **NÃO** tem por objetivo

- (A) estreitar relacionamento entre líder e equipe, favorecendo com que conheçam as expectativas um do outro.
- (B) desenvolver no líder as competências de liderança treinadora, orientadora, desenvolvedora, motivadora, integradora e estratégica.
- (C) estimular o planejamento conjunto entre líder e equipe, buscando um consenso sobre o plano de desenvolvimento de competências.
- (D) fazer com que o avaliado conheça o perfil do cargo e o seu próprio, e que o líder conheça o perfil do cargo e dos colaboradores.
- (E) preparar o líder para ajudar no desenvolvimento da equipe, fornecendo *feedbacks* positivos em reconhecimento aos *gaps* dos avaliados.

36. Selecionar significa identificar e ordenar aqueles melhor qualificados para o desempenho do cargo. Na administração pública, o instrumento fundamental de seleção de pessoas é o concurso público, conforme preconiza o art. 37, inciso II, da Constituição da República. Nesse sentido é correto afirmar que

- (A) no concurso público, não há como valorizar a experiência e habilitações do candidato.
- (B) o concurso público presta-se à garantia de eficiência e moralização no processo de ingresso de pessoal no serviço público.
- (C) a eficiência do concurso público está no fato de garantir igualdade relativa de acesso aos cargos e empregos públicos.
- (D) o certame de caráter público garante a escolha do profissional mais apto dentre aqueles disponíveis no mercado.
- (E) os instrumentos de avaliação dos candidatos devem ser pautados muito mais pelo conteúdo teórico disponível para a elaboração da prova escrita do que pelas atividades que serão efetivamente desenvolvidas pelo servidor no caso de ingresso.

37. O processo de recrutamento de pessoal nas organizações públicas percorre fases bem definidas, de acordo com o art. 37 da Constituição da República. Qual alternativa corresponde à primeira fase do processo?

- (A) Análise da existência legal da vaga.
- (B) Elaboração e publicação do edital de abertura do concurso.
- (C) Identificação da efetiva necessidade.
- (D) Processo de inscrições.
- (E) Homologação das inscrições.

38. De acordo com o artigo nº 37 da Constituição Federal do Brasil é correto afirmar que

- (A) a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência.
- (B) a investidura em cargo ou emprego público independe de aprovação prévia em concurso público de provas.
- (C) o prazo de validade do concurso público será de até um ano, prorrogável uma vez, por igual período.
- (D) é vedado todo o tipo de acumulação remunerada de cargos públicos
- (E) os cargos, empregos e funções públicas são inacessíveis a estrangeiros.

39. A remuneração de pessoas no setor público segue diretrizes fundamentais na sua composição, especificadas em sede constitucional, em seu artigo 39. Esse artigo define que os padrões de vencimento e dos demais componentes do sistema remuneratório deverão observar:

- I - a natureza, o grau de responsabilidade e a complexidade dos cargos componentes de cada carreira.
- II - indenizações por dispêndios ocorridos em razão da execução de atividades laborais.
- III- as peculiaridades do cargo.

Quais estão corretas?

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

40. Dentre um elenco de variáveis que interferem no sistema remuneratório variável, um ponto significativo de convergência é a noção de que a remuneração das pessoas deve ser – pelo menos em parte – proporcional ao desempenho e aos resultados alcançados. Baseado nessa análise, assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo.

- () O desempenho e o resultado do trabalho são tratados como sinônimos.
- () O desempenho do indivíduo está relacionado com a forma mediante a qual emprega os recursos de trabalho (tempo, equipamentos, materiais de consumo, etc).
- () Em determinadas situações, um indivíduo poderia apresentar um excelente desempenho no trabalho, mas não apresentar resultados satisfatórios em sua produção.
- () No setor público, algumas atividades podem ser mensuradas individualmente, outras não. Não há como aferir o desempenho de servidores públicos, pois não há parâmetros individuais passíveis de avaliação.
- () Dentre as dimensões de valorização de um servidor, para fins de remuneração figuram as denominadas habilidades e competências, sejam elas preexistentes ou adquiridas.

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

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

