



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 05/2010 DE PROCESSOS SELETIVOS

PS 39 - ANALISTA I

Gerência Administrativa

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____



HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 05/2010 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 39

ANALISTA I – Gerência Administrativa

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

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, valendo 0,2 ponto cada, e de uma (1) redação, valendo 2,0 pontos.
- 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.
- 5 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas na FOLHA DE RESPOSTAS, a partir da questão 41, serão desconsideradas.
- 6 Utilize caneta esferográfica de tinta azul para assinalar as respostas das questões objetivas na FOLHA DE RESPOSTAS e para transcrever a REDAÇÃO na FOLHA DE REDAÇÃO.
- 7 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.
- 8 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS e a FOLHA DE REDAÇÃO ao Fiscal da sala.
- 9 A duração da prova é de **quatro (4) horas**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS das questões objetivas e à transcrição da redação na FOLHA DE REDAÇÃO. Ao final desse prazo, ambas as folhas serão **imediatamente** recolhidas.
- 10 O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida uma (1) hora do seu início.
- 11 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Boa Prova!



Instrução: As questões 01 a 05 referem-se ao texto abaixo.

01. No excelente *Milênio*, Lucas Mendes recentemente entrevistou Paul Bloom, psicólogo norte-americano, professor da Yale, cuja área de interesse é muito atual, e pode ser sintetizada no título de um de seus livros: *Como funciona o prazer: A nova ciência de por que gostamos daquilo de que gostamos*. Ao contrário do dito popular, o professor Bloom acha que gosto se discute, sim, e quer saber o que está atrás de nossas escolhas em várias áreas, que vão desde a arte até as coisas do cotidiano.

11. A propósito disso, Bloom comentou no programa um episódio que resultou de uma iniciativa do jornal *Washington Post* e que fez manchetes nos Estados Unidos. O protagonista foi ninguém menos que o famoso violinista Joshua Bell. Para vocês terem uma ideia do prestígio desse artista, saibam que, dias antes, ele havia tocado no lotado Symphony Hall de Boston, com ingressos vendidos por até mil dólares. Pois, a pedido do jornal, Bell disfarçou-se de artista de rua, foi para uma estação de metrô, e em seu raríssimo Stradivarius tocou durante quarenta e cinco minutos, executando seis peças de Bach. E o que aconteceu?

23. No movimentado lugar, só seis pessoas pararam para escutar (a que ficou mais tempo foi um menino de três anos, isso apesar da insistência da mãe). Dez pessoas deram esmolas, num total de trinta e dois dólares. E, quando ele terminou, não houve aplausos: Bell pegou o violino e foi embora.

29. Na entrevista, Bloom elaborou um pouco mais a questão, citou exemplos. Contou que a dois grupos de pessoas foram dadas amostras de vinho barato, mas em um caso o produto era identificado como tal, em outro dizia-se que se tratava de um vinho famoso; e, quando isso acontecia, os elogios eram unânimes. Não só de boca: imagens de ressonância magnética cerebral mostravam que as áreas de prazer no cérebro se "incendiavam" quando a pessoa tomava o suposto vinho de grife.

39. As duas experiências são altamente simbólicas do tipo de vida que levamos, e na qual as aparências jogam um papel decisivo.

42. Restaurantes são disso um exemplo. Muitas vezes somos levados a lugares luxuosos, com cardápios a preços astronômicos, para comer coisas que absolutamente não valem a pena. O conceito de comida honesta, e de roupa honesta, e de móveis honestos, e de carros honestos, não parece ter muita vez. O importante é aparentar, o importante é aparecer. E, nessas circunstâncias, um grande artista como Joshua Bell foi relegado a um segundo plano. Faltou-lhe sabem o quê? A imagem: o *smoking*, o palco, o teatro. Há alguns anos, apareceu uma propaganda muito significativa, que dizia: "Imagem não é nada, sede é tudo". O que, convenhamos, é verdade. Pena que era propaganda de um conhecido refrigerante. E aí só chamando um menino de três anos para agir como juiz.

Adaptado de: SCLiar, Moacyr. As aparências enganam. E muito. In Zero Hora, 19 de setembro de 2010.

01. O objetivo principal do texto é

- (A) demonstrar que não há verdades definitivas e que, nas relações sociais, tudo depende do ponto de vista.
- (B) ressaltar a relatividade do conceito de honestidade em qualquer situação de convívio social.
- (C) refletir sobre a força das aparências na formação de opinião das pessoas em geral.
- (D) salientar o caráter duvidoso dos posicionamentos sociais, a partir do exame das influências da opinião alheia.
- (E) enfatizar a qualidade do juízo crítico das crianças.

02. Assinale a alternativa que apresenta uma pergunta para a qual o texto oferece explicitamente resposta.

- (A) Por que a brincadeira com o músico disfarçado ilustra tão significativamente o argumento central do texto?
- (B) Por que apenas um menino de três anos pareceu reconhecer os méritos artísticos de Joshua Bell disfarçado?
- (C) O que leva as pessoas a buscar o mundo das aparências, despreocupando-se da essência?
- (D) O que pretendia provar o *Washington Post* com a promoção da farsa do violinista?
- (E) Por que o autor do texto, quando percebeu que o patrocinador era um famoso refrigerante, desentusiasmou-se com a frase publicitária "Imagem não é nada, sede é tudo"?

03. Considere as afirmações abaixo, a respeito do texto.

- I - Nota-se nas palavras do autor, ao narrar o episódio da farsa do violinista, crítica velada à postura ética do jornal promotor do evento.
- II - O relato do episódio dos provedores de vinho é especialmente significativo na argumentação do psicólogo, já que comprova a convicção das pessoas que emitiam o juízo errôneo.
- III - Percebe-se no texto, especialmente na frase final, que o autor considera que apenas as crianças estão imunes à prática de valoração equivocada dos dias de hoje.

Quais estão corretas?

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



04. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas da afirmação abaixo.

O autor demonstra, no decorrer do texto, _____
ante o que relata, deixando entrever, por vezes,
_____.

- | | |
|---------------------|------------------|
| (A) indignação | ceticismo |
| (B) ceticismo | descontentamento |
| (C) desconformidade | preocupação |
| (D) preocupação | espírito crítico |
| (E) surpresa | ironia |

05. Dentre os ditos populares abaixo, indique o que se relaciona mais precisamente com o texto lido.

- (A) Quem sai aos seus não degenera.
- (B) Quem não tem cão caça com gato.
- (C) Filho de peixe peixinho é.
- (D) O hábito faz o monge.
- (E) Casa de ferreiro, espeto de pau.

06. Para Henry Fayol, a premissa básica de um Administrador é aumentar a eficiência na empresa por meio da forma e da disposição dos órgãos competentes da organização e de suas inter-relações estruturais. Para tanto, cabem ao administrador os seguintes cinco atos administrativos:

- (A) planejar, organizar, liderar, aferir resultados e controlar.
- (B) prever, organizar, disciplinar, coordenar e controlar.
- (C) planejar, estruturar, disciplinar, coordenar e controlar.
- (D) planejar, organizar, comandar, avaliar e controlar.
- (E) planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar.

07. Sobre as funções do administrador, analisadas por Lacombe e Heilborn (2006), considere as descrições abaixo.

- I - Planejar: processo de pensar antecipadamente o que se deseja alcançar e determinar os meios e recursos para concretizar;
- II - Organizar: processo de identificar, dividir e alocar o trabalho;
- III- Liderar: processo de conduzir um grupo, influenciando seu comportamento, para atingir objetivos e metas de interesse comum do grupo, de acordo com uma visão do futuro baseada num conjunto coerente de ideias e princípios.
- IV - Disciplinar: garantir a ordem e as responsabilidades para atingir objetivos e metas de interesse com o grupo.

Quais estão corretas?

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

08. Porter e Teisberg, em **Repensando a Saúde** (2007), apontam alguns problemas que atingem os Sistemas de Saúde. Entre eles estão:

- (A) o preço dos medicamentos e de novas tecnologias, os incentivos aos prestadores, a falta de responsabilidade dos consumidores em relação aos custos.
- (B) o preço dos medicamentos e de novas tecnologias, consumidores especialistas em medicina e os incentivos aos prestadores.
- (C) o preço dos medicamentos e de novas tecnologias, os incentivos aos prestadores, a falta de responsabilidade dos consumidores em relação aos custos e a alta penetração da tecnologia da informação.
- (D) o preço dos medicamentos e de novas tecnologias, os incentivos aos prestadores, os consumidores especialistas em medicina e a alta penetração da tecnologia da informação.
- (E) o preço dos medicamentos e de novas tecnologias, a falta de responsabilidade dos consumidores e a falta de conhecimento quanto à tecnologia da informação.

09. Para Porter e Teisberg, em **Repensando a Saúde** (2007), existe um único antídoto para melhorar a eficiência e qualidade dos sistemas de Saúde:

- (A) a competição baseada no valor dos resultados.
- (B) a competição baseada em valor.
- (C) a competição de soma zero.
- (D) a competição de transferência de custos.
- (E) a competição para aumentar poder de negociação.

10. Tendo em vista o delineamento dos tipos de atividades de prestação de serviço de saúde apresentado por Porter e Teisberg em **Repensando a Saúde** (2007), considere as descrições abaixo.

- I - Monitorar/prevenir: abrange rastrear as atividades, as circunstâncias do paciente, avaliar os riscos e tomar medidas para prevenir ou reduzir a gravidade da doença ou lesão;
- II - Prover acesso: refere-se aos passos envolvidos na obtenção de acesso para o paciente, inclusive acesso a consulta, a movimentação entre instalações de tratamento e a outros meios.
- III- Informar: é notificar, educar e orientar. O informar é necessário ao longo de todo o ciclo de atendimento e pode ter grande influência nos resultados para o paciente.

Quais estão corretas?

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

11. Em **Administração, Princípios e Tendências**, Lacombe e Heilborn (2006) expõem o seguinte: "O administrador deve estar ciente de suas limitações, (...), a própria teoria da Administração é, na sua essência, a teoria da racionalidade intencional e limitada do comportamento dos seres humanos, que contemporizam porque não possuem meios para maximizar. O comportamento real não alcança a racionalidade objetiva por vários motivos."

Analise as afirmações abaixo.

- I - A racionalidade requer um conhecimento completo e antecipado das consequências resultantes de cada opção. Na realidade, entretanto, o conhecimento dessas consequências é sempre fragmentado.
- II - Considerando que as consequências resultantes de cada opção pertencem ao futuro, a imaginação deve suprir a falta de experiência em atribuir-lhe valores, embora estes só possam ser antecipados de maneira imperfeita.
- III- A racionalidade pressupõe uma opção entre todas as possíveis alternativas. Entretanto, na prática, apenas uma fração das possíveis alternativas é considerada.

Quais estão corretas?

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

12. No processo decisório, Lacombe e Heilborn (2006) apresentam as decisões estruturáveis, pouco estruturáveis ou não estruturáveis. Considere as afirmações abaixo.

- I - As pouco estruturáveis são decisões repetitivas, cujos passos são previsíveis e possíveis de serem incorporados em um sistema de informação.
- II - As estruturáveis são decisões complexas e repletas de risco, que exigem um processo decisório flexível e intuitivo.
- III- Identificação de sintomas e sinais, análise do tipo de problema ou oportunidade existente, identificação de soluções alternativas, análise de soluções alternativas e acompanhamento das ações necessárias à implantação da decisão, fazem parte do processo decisório pouco estruturado.

Quais estão corretas?

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

13. Decidir é ao mesmo tempo a atividade mais importante de um gerente e a mais difícil e arriscada. Decisões erradas podem estragar um negócio e uma carreira, às vezes de forma irreparável. Com relação aos aspectos psicológicos das decisões, Lacombe e Heilborn (2006) apresentam seis armadilhas, que são:

- (A) fixação, *status quo*, custo já despendido, confirmação da evidência, estruturação, e projeções e estimativas.
- (B) fixação, precipitação, cegueira estrutural, confirmação da evidência, estruturação, e projeções e estimativas.
- (C) fixação, *status quo*, cegueira estrutural, confirmação da evidência, estruturação, e projeções e estimativas.
- (D) fixação, *status quo*, custo já despendido, condução inadequada de um grupo, estruturação, e projeções e estimativas.
- (E) fixação, precipitação, custo já despendido, condução inadequada de um grupo, estruturação, e projeções e estimativas.

14. Conforme Lacombe e Heilborn (2006), a estrutura de uma organização pode ser definida pela soma total de maneiras como se divide o trabalho em tarefas e, então, se obtém a coordenação entre essas tarefas. Assinale a alternativa correspondente aos componentes da coordenação.

- (A) Equilibrar, sincronizar e integrar
- (B) Sincronizar, treinar e aferir resultados
- (C) Integrar, estabelecer metas e cobrar resultados
- (D) Equilibrar, integrar e flexibilizar
- (E) Flexibilizar, treinar e aferir resultados

15. A Lei 8080/90, no Art. 7º, determina que as ações e serviços de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS) sejam desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no Art. 198 da Constituição Federal. Considere os princípios abaixo.

- I - Universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência;
- II - Igualdade de assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie;
- III - Vigilância epidemiológica e a saúde do trabalhador;
- IV - Participação da comunidade;
- V - Controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

Quais destes caracterizam as ações e serviços que integram o SUS?

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

16. O financiamento da Atenção Básica é de responsabilidade das _____ esferas de gestão do SUS, sendo que os recursos _____ compõem o bloco financeiro de Atenção Básica dividido em dois componentes: Piso da Atenção Básica e Piso da Atenção Básica Variável. Os recursos do Piso de Atenção Básica (PAB) serão transferidos mensalmente, de forma _____ e _____, do Fundo Nacional de Saúde aos Fundos de Saúde dos municípios e do Distrito Federal. O Piso de Atenção Básica Variável (PAB Variável) consiste em um montante _____ destinado ao custeio de estratégias específicas desenvolvidas no âmbito de atenção básica à saúde.

Assinale a alternativa que completa, adequadamente, as lacunas da frase acima.

- (A) três – estaduais – regular – fixa – de capital
- (B) três – federais – regular – automática – financeiro
- (C) duas – municipais – fixa – regular – financeiro
- (D) duas – federais – fixa – regular – financeiro
- (E) três – estaduais – fixa – regular – financeiro

17. Com relação ao Sistema Único de Saúde – SUS –, considere os objetivos abaixo.

- I - Identificação e divulgação dos fatores condicionantes e determinantes em saúde;
- II - Formulação de política de saúde destinada a promover, no campo econômico e social, a redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para sua promoção, proteção e recuperação;
- III - Organização e implementação de controle da qualidade assistencial da rede de serviços credenciados;
- IV - Assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas.

Quais são objetivos desse Sistema?

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

18. Considerando o capítulo sobre o Termo de Compromisso de Gestão Estadual, do regulamento sobre Pactos pela Vida e de Gestão, assinale a alternativa que **NÃO** descreve atribuições e responsabilidades sanitárias dos Estados.

- (A) Regionalização.
- (B) Gestão do Trabalho.
- (C) Participação e Controle Social.
- (D) Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria.
- (E) Financiamento de programas de filantropia.

19. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo referentes aos resultados esperados conforme Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS com a implementação da Política Nacional de Humanização (PNH).

- () Serão reduzidas as filas e o tempo de espera, com ampliação do acesso, e atendimento acolhedor e resolutivo, baseado em critérios de risco.
- () Todo usuário do SUS saberá quem são os profissionais que cuidam de sua saúde e a rede de serviços que se responsabilizará por sua referência territorial e atenção integral.
- () As unidades de saúde garantirão os direitos dos usuários, orientando-se pelas conquistas já asseguradas em lei e ampliando os mecanismos de sua participação ativa, e de sua rede sócio-familiar, nas propostas de plano terapêutico, acompanhamento e cuidados em geral.
- () As unidades de saúde garantirão gestão participativa aos seus trabalhadores e usuários, com investimento na educação permanente em saúde dos trabalhadores, na adequação de ambiência e espaços saudáveis e acolhedores de trabalho, propiciando maior integração de trabalhadores e usuários em diferentes momentos (diferentes rodas e encontros).
- () Serão implementadas atividades de valorização e cuidado aos trabalhadores da saúde.

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

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

20. Por princípio entende-se o que causa ou força a ação, ou que dispara um determinado movimento no plano das políticas públicas. A Política Nacional de Humanização (PNH), como movimento de mudança dos modelos de atenção e gestão, possui princípios a partir dos quais se desdobra enquanto política pública de saúde. Considere as descrições de princípios abaixo.

- I - Transversalidade: aumento do grau de comunicação intra e intergrupos; transformação dos modos de relação e de comunicação entre os sujeitos implicados nos processos de produção de saúde, produzindo como efeito a desestabilização das fronteiras dos saberes, dos territórios de poder e dos modos instituídos na constituição das relações de trabalho.
- II - Indissociabilidade entre atenção e gestão: alteração dos modos de cuidar inseparável da alteração dos modos de gerir e se apropriar do trabalho; inseparabilidade entre clínica e política, entre produção de saúde e produção de sujeitos; integralidade do cuidado e integração dos processos de trabalho
- III- Integralidade: ampliação da articulação regional, melhorando a oferta de recursos assistenciais e a relação custo-efetividade, ampliando o acesso da população ao conjunto dos serviços de saúde.
- IV - Protagonismo, co-responsabilidade e autonomia dos sujeitos e dos coletivos: trabalhar implica na produção de si e na produção do mundo, das diferentes realidades sociais, ou seja, econômicas, políticas, institucionais e culturais; mudanças na gestão e na atenção ganham maior efetividade quando produzidas pela afirmação da autonomia dos sujeitos envolvidos, que contratam entre si responsabilidades compartilhadas nos processos de gerir e de cuidar.

Quais estão corretas?

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

21. Acolhimento com Classificação de Risco do Ministério da Saúde serve como guia orientador para a atenção e gestão na urgência, outros modos de estar, ocupar e trabalhar se expressarão nesse lugar e solicitarão arranjos espaciais singulares, com fluxos adequados que favoreçam os processos de trabalho. O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas adequadas aos usuários.

Para a organização dos espaços e seus usos e para a clareza no entendimento, a composição espacial aqui sugerida é composta por _____ e áreas que evidenciam os níveis de _____ dos pacientes. A proposta de desenho se desenvolve pelo menos em dois eixos: o do paciente grave, com risco de morte, que chamaremos de eixo _____, e o do paciente aparentemente não-grave, mas que necessita ou procura o atendimento de _____, que chamaremos de eixo azul.

Assinale a alternativa que completa, adequadamente, as lacunas da frase acima.

- (A) linhas – risco – roxo – ambulatório
- (B) eixos – patologias – vermelho – urgência
- (C) linhas – patologias – roxo – urgência
- (D) eixos – risco – vermelho – urgência
- (E) linhas – patologias – vermelho – ambulatório

22. Conforme Kaplan e Norton, em **Mapas Estratégicos** (2004), analise as afirmações abaixo.

- I - O mapa estratégico descreve a lógica da estratégia, mostrando com clareza os objetivos dos processos internos críticos que criam valor e os ativos intangíveis ou tangíveis necessários para respaldá-los.
- II - Para que a organização possa alcançar seus objetivos e metas, deve lançar um conjunto de programas que criam condições para que se realizem as metas de todos os indicadores. Denominamos esses programas de "iniciativas estratégicas".
- III- Os indicadores estratégicos podem ser vistos não como medidas de desempenho nas quatro perspectivas independentemente, mas como uma série de relações de causa e efeito entre os objetivos, nas quatro perspectivas do *Balanced Scorecard*.
- IV- Ambos os conjuntos de ferramentas gerenciais, programas de melhoria e mapas estratégicos, têm seu lugar nas organizações que pretendem promover avanços expressivos no desempenho.

Quais estão corretas?

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

23. Segundo Kaplan e Norton, em **Mapas Estratégicos** (2004), são competências específicas dos ativos intangíveis da organização, necessários para o desempenho excepcional nos processos internos críticos:

- (A) gestão operacional – gestão de clientes – inovação.
- (B) baixo custo – liderança do produto – soluções completas para os clientes.
- (C) capital humano – capital da informação – capital organizacional.
- (D) aprisionamento – capital humano – capital organizacional.
- (E) gestão de clientes – tecnologia da informação – capital humano.

24. Com base em Kaplan e Norton, em **Mapas Estratégicos** (2004), numere a segunda coluna de acordo com a primeira, associando a descrição ao seu conceito.

- (1) Missão
 - (2) Estratégia
 - (3) Visão
 - (4) Clima
 - (5) Cultura
- () Descreve como a organização pretende criar valor para os acionistas, clientes e cidadãos.
 - () É a percepção compartilhada das políticas, práticas e procedimentos organizacionais e dos meios utilizados para sua implementação.
 - () É a declaração concisa, com foco interno, da razão de ser da organização, do propósito básico para o qual se direcionam suas atividades e dos valores que orientam as atividades dos empregados.
 - () É a declaração concisa que define as metas, a médio e a longo prazos, da organização.
 - () Tem a ver com o conjunto comum de significados compartilhados pelos empregados sobre os objetivos, problemas e práticas da organização.

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

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

25. De acordo com Kaplan e Norton, em **Alinhamento** (2006), o ciclo de planejamento anual fornece a arquitetura em torno da qual se pode executar o processo de alinhamento. Usando pontos de verificação como referência, as organizações podem medir e gerenciar o grau de alinhamento e, conseqüentemente, aumentar as sinergias na organização. Considere os itens abaixo.

- I - Proposta de valor da organização
- II - Das unidades de negócio e unidades de apoio
- III- Programas de melhoria contínua
- IV - Remuneração por incientivos
- V - Das unidades de apoio dos negócios para os fornecedores e outros parceiros externos

Quais destes são pontos de verificação?

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

26. Para Kaplan e Norton (2009), em **A Execução Premium**, a Unidade de Gestão da Estratégia (OSM – *Office of Strategy Management*) exerce três funções que atuam como elementos de integração para alinhar os diversos processos à estratégia, como demonstrado abaixo.



Qual das alternativas que seguem corresponde a uma atribuição da Unidade de Gestão da Estratégia como Dona do processo?

- (A) Comunicar a estratégia.
- (B) Gestão de processos-chave.
- (C) Projetar o processo de gestão da estratégia.
- (D) Avaliar e adaptar a estratégia.
- (E) Gestão de iniciativas.

27. Tendo como base as ideias de Kaplan e Norton em **A Execução Premium** (2009), avalie as seguintes afirmações.

- I - Iniciativas estratégicas são o conjunto de projetos e programas de duração finita, fora das atividades operacionais rotineiras da organização, destinados a ajudar a organização a alcançar o objetivo almejado.
- II - A realização de um objetivo estratégico na perspectiva de clientes ou na perspectiva financeira exige um leque de iniciativas complementares de várias partes da organização, como recursos humanos, tecnologia da informação, *marketing*, distribuição e operações.
- III- Os objetivos das perspectivas de processos e aprendizado e crescimento descrevem como a organização implementará a estratégia.

Quais estão corretas?

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

28. De acordo com Kaplan e Norton (2006), em **Alinhamento**, quando várias partes componentes de uma organização sincronizam suas atividades para criar integração e sinergia, obtém-se

- (A) consistência estratégica.
- (B) alinhamento organizacional.
- (C) alinhamento do capital humano.
- (D) alinhamento dos sistemas de planejamento e controle.
- (E) consistência em tecnologia da informação.

29. Com base em **Alinhamento**, de Kaplan e Norton (2006), considere o seguinte. Em uma determinada empresa, todos os anos, durante o ciclo de planejamento, equipes interfuncionais avaliam cerca de quatrocentas propostas, verificando como elas se encaixam na estratégia da empresa. A equipe adota um método analítico para pontuar cada projeto, de acordo com sua relevância estratégica, e usa tal pontuação para definir prioridades.

A que se refere a situação descrita?

- (A) Ao planejamento da iniciativa.
- (B) À integração com o orçamento.
- (C) À melhoria de processos.
- (D) Ao processo de planejamento integrado.
- (E) Ao alinhamento.

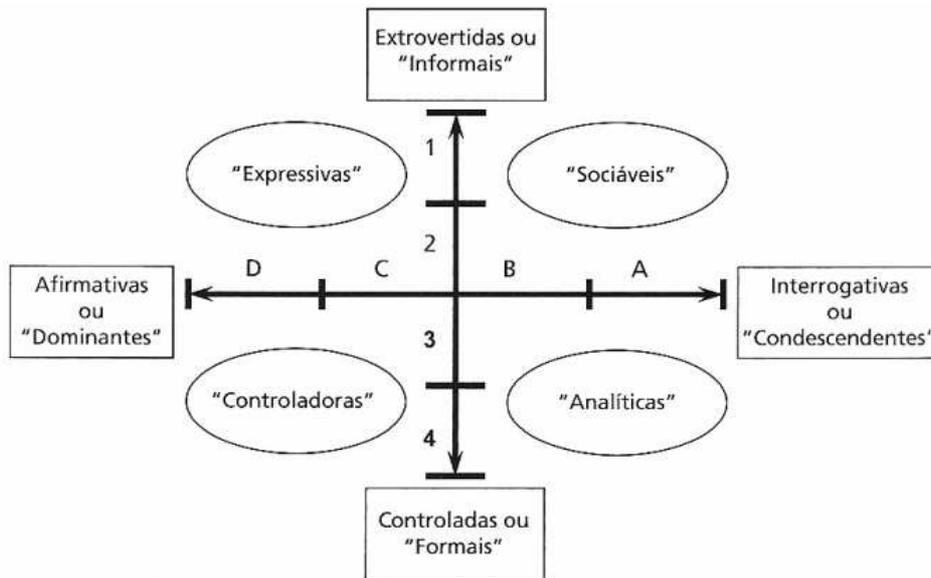
30. Para Kaplan e Norton, em **Mapas Estratégicos** (2004), há quatro processos de gestão de clientes: selecionar clientes, conquistar clientes, reter clientes e cultivar relacionamentos com os clientes. Qual das alternativa abaixo é um indicador típico do processo de retenção de clientes?

- (A) Consciência da marca.
- (B) Tempo dedicado aos clientes para esclarecer dúvidas ou resolver queixas.
- (C) Taxa de resposta dos clientes às campanhas.
- (D) Número de produtos por clientes.
- (E) Número de clientes estratégicos.

31. Conforme Kaplan e Norton, em **Mapas Estratégicos** (2004), os resultados financeiros decorrentes de processos eficazes de gestão de clientes manifestam-se basicamente nos objetivos da receita. Qual alternativa abaixo **NÃO** é indicador financeiro típico do processo de gestão de clientes?

- (A) Caixa gerado por acordos ganha ganha.
- (B) Receita oriunda de novos clientes.
- (C) Receita oriunda de novos produtos e serviços.
- (D) Porcentagem das transações com os clientes efetuados eletronicamente.
- (E) Rentabilidade dos clientes (medidas pelo sistema ABC).

32. A matriz dos estilos sociais, apresentada por Carlos Pessoa (2009) em **Negociação Aplicada**, aponta quatro estilos sociais que são fundamentais no processo de comunicação ou negociação das pessoas.



Numere a coluna da direita de acordo com a da esquerda, associando os estilos sociais ao respectivo perfil.

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| (1) Analítica | () Prestativa, amigável. |
| (2) Controladora | () Acurada, esmerada. |
| (3) Expressiva | () Vibrante, energizadora. |
| (4) Sociável | () Eficaz, eficiente. |

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses da coluna da direita, de cima para baixo, é

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

33. Conforme Carlos Pessoa, em **Negociação Aplicada** (2009), em uma negociação de grande vulto e importância, ou que tenha componentes de risco elevado, aspectos econômicos, tecnológicos, sociais e políticos/legais devem ser considerados.

Qual alternativa, abaixo, corresponde a um aspecto político/legal?

- (A) Licitação à atividade econômica.
- (B) Novos produtos e processos.
- (C) Ecologia.
- (D) Internet, comunicações.
- (E) Tendência de mercado.

34. Para Carlos Pessoa, em **Negociação Aplicada** (2009), as estratégias e as táticas são utilizadas na negociação com o objetivo principal de aumentar o poder de um dos lados na negociação, ou de reduzir o poder do outro lado.

Qual das alternativas abaixo **NÃO** é considerada uma tática utilizada na negociação?

- (A) Comparação.
- (B) Diferenciação.
- (C) Conexão.
- (D) Surpresa.
- (E) Sedução.

35. Segundo Moscovici (1995), no processo de desenvolvimento da competência interpessoal, *feedback* é um processo de ajuda para mudanças de comportamento; é comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-lhe informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. *Feedback* eficaz ajuda o indivíduo (ou grupo) a melhorar o seu desempenho e, assim, alcançar seus objetivos. Para tornar-se realmente um processo útil, o *feedback* precisa ser, tanto quanto possível,

- (A) geral ao invés de específico.
- (B) avaliativo ao invés de descritivo.
- (C) imposto ao invés de solicitado.
- (D) amplo.
- (E) compatível com as necessidades (motivações) de ambos, comunicador e receptor.

36. Conforme Moscovici (1995), a responsabilidade maior de resolução de conflitos cabe ao líder do grupo, mas não exclusivamente. A maneira de abordar um conflito vai depender de vários fatores, entre os quais se incluem os itens abaixo, **EXCETO**

- (A) natureza do conflito.
- (B) razões subjacentes.
- (C) desmotivação dos oponentes.
- (D) grau de extensão.
- (E) intensidade ou importância quanto à consequência.

37. Segundo Siqueira (2002), o gerente, como líder e formador de equipe é um permanente avaliador, estando aí um dos requisitos fundamentais de seu sucesso. Em relação à avaliação de desempenho, considere os objetivos abaixo.

- I - Possibilitar o desenvolvimento individual, tanto do avaliador, quanto do avaliado.
- II - Buscar excelência organizacional.
- III- Identificar necessidades de treinamento e mérito para promoções; realizar, de maneira justa, equitativa e decente, a dispensa de alguém de seu corpo funcional.
- IV - Cumprir objetivos administrativos organizacionais em específico.
- V - Apreciar, de modo sistemático e formal, as similaridades individuais de desempenho na situação de trabalho.
- VI - Constituir instrumento formal que a organização põe à disposição para premiar ou punir os seus subordinados.

Quais estão corretos?

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

38. Segundo Moscovici (1995), grupos existem em todas as organizações; equipes são raras ainda, embora ostentem essa denominação com frequência. Sobre grupos e equipes, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Um grupo que se desenvolve como equipe necessariamente incorpora à sua dinâmica as habilidades de diagnose e de resolução de problemas.
- (B) Grupo é uma equipe que compreende seus objetivos e está engajada em alcançá-los, de forma compartilhada.
- (C) Em uma equipe, a comunicação entre os membros é verdadeira, as opiniões divergentes são estimuladas.
- (D) Em uma equipe, a confiança é grande e assumem-se riscos.
- (E) Um grupo transforma-se em equipe quando passa a prestar atenção à sua própria forma de operar, e procura resolver os problemas que afetam o seu funcionamento.



39. Segundo Goldim (2010), em **Bioética e Interdisciplinaridade**, considere as afirmações abaixo sobre a natureza e funcionamento da Bioética.

- I - Estudo sistemático da conduta humana na área das ciências da vida, e da atenção à saúde; a conduta é examinada a luz dos princípios e valores morais.
- II - Estudo sistemático das dimensões morais – incluindo visão moral, decisões, conduta e políticas – das ciências da vida e atenção à saúde, utilizando uma variedade de metodologias éticas em um cenário interdisciplinar.
- III- Uma ética interdisciplinar, constituindo-se em uma ponte entre a ciência e as humanidades.
- IV- Funciona como uma lógica do pluralismo, como um instrumento para a negociação pacífica das instituições morais.

Quais estão corretas?

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

40. Segundo Durant, citado por Goldim (2010), a Bioética é uma abordagem original da realidade biomédica.

A Bioética, atualmente, é considerada como sendo a Ética Aplicada às questões _____ e _____ em seres humanos.

Assinale a alternativa que completa, adequadamente, as lacunas da frase acima.

- (A) interdisciplinares – sistemáticas
- (B) da saúde – da pesquisa
- (C) subjetivas – sistemáticas
- (D) contemporâneas – da pesquisa
- (E) subjetivas – contemporâneas

REDAÇÃO

RELACIONAR-SE COM SUCESSO, EM QUALQUER AGRUPAMENTO HUMANO, IMPLICA NECESSARIAMENTE "ACEITAR O OUTRO".

Refleta sobre a afirmação acima e exponha seu ponto de vista, aplicando-o, especialmente, às relações de trabalho.

Observe que o texto a ser elaborado caracteriza-se como uma dissertação, isto é, deve apresentar argumentação consistente em favor de um ponto de vista claramente explicitado. Além do caráter argumentativo, estarão sob avaliação aspectos responsáveis pela coerência e pela coesão do texto, bem como a observância das regras de expressão da norma escrita do português brasileiro.

Sua redação deverá ter, no mínimo, 30 e, no máximo, 60 linhas. Utilize lápis apenas no rascunho; a versão final do texto deverá ser escrita a caneta, na folha própria para a redação, com letra legível e de tamanho regular.



RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

- 01. _____
- 02. _____
- 03. _____
- 04. _____
- 05. _____
- 06. _____
- 07. _____
- 08. _____
- 09. _____
- 10. _____
- 11. _____
- 12. _____
- 13. _____
- 14. _____
- 15. _____
- 16. _____
- 17. _____
- 18. _____
- 19. _____
- 20. _____
- 21. _____
- 22. _____
- 23. _____
- 24. _____
- 25. _____
- 26. _____
- 27. _____
- 28. _____
- 29. _____
- 30. _____
- 31. _____
- 32. _____
- 33. _____
- 34. _____
- 35. _____

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO



RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

- 36. _____
- 37. _____
- 38. _____
- 39. _____
- 40. _____
- 41. _____
- 42. _____
- 43. _____
- 44. _____
- 45. _____
- 46. _____
- 47. _____
- 48. _____
- 49. _____
- 50. _____
- 51. _____
- 52. _____
- 53. _____
- 54. _____
- 55. _____
- 56. _____
- 57. _____
- 58. _____
- 59. _____
- 60. _____
- 61. _____
- 62. _____
- 63. _____
- 64. _____
- 65. _____
- 66. _____
- 67. _____
- 68. _____
- 69. _____
- 70. _____

RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO RASCUNHO

