

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

EDITAL Nº 04/2017 DE PROCESSOS SELETIVOS

GABARITO APÓS RECURSOS

PROCESSO SELETIVO 34

ANALISTA I (Desenvolvimento Organizacional)

01.	E	11.	A	21.	E
02.	C	12.	A	22.	B
03.	B	13.	E	23.	D
04.	D	14.	E	24.	A
05.	C	15.	A	25.	C
06.	D	16.	B		
07.	B	17.	A		
08.	B	18.	C		
09.	E	19.	A		
10.	D	20.	D		



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS

EDITAL Nº 04/2017
DE PROCESSOS SELETIVOS (PS)

MISSÃO

Ser um referencial público em saúde, prestando assistência de excelência, gerando conhecimento, formando e agregando pessoas de alta qualificação.

PS 34 - ANALISTA I
(Desenvolvimento Organizacional)

MATÉRIA	QUESTÕES	PONTUAÇÃO
Conhecimentos Específicos	01 a 25	0,40 cada



DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS. PROIBIDA A REPRODUÇÃO, AINDA QUE PARCIAL, SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA FAURGS E DO HCPA.

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____



FAURGS
Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

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 **25** (vinte e cinco) 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 na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 Os candidatos que comparecerem para realizar a prova **não deverão portar** armas, malas, livros, máquinas calculadoras, fones de ouvido, gravadores, *paggers*, *notebooks*, **telefones celulares**, *pen drives* ou quaisquer aparelhos eletrônicos similares, nem utilizar véus, bonés, chapéus, gorros, mantas, lenços, aparelhos auriculares, prótese auditiva, óculos escuros, ou qualquer outro adereço que lhes cubra a cabeça, o pescoço, os olhos, os ouvidos ou parte do rosto, sob pena de serem excluídos do certame. **Os relógios de pulso serão permitidos, desde que permaneçam sobre a mesa, à vista dos fiscais, até a conclusão da prova.** (conforme subitem 7.10 do Edital de Abertura)
- 6 **É de inteira responsabilidade do candidato comparecer ao local de prova munido de caneta esferográfica, preferencialmente de tinta azul, de escrita grossa, para a adequada realização de sua Prova Escrita. Não será permitido o uso de lápis, marca-textos, régua, lapiseiras/grafites e/ou borrachas durante a realização da prova.** (conforme subitem 7.16.2 do Edital de Abertura)
- 7 Não serão permitidos: nenhuma espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de instrumentos de cálculo ou outros instrumentos eletrônicos, exceto nos casos em que forem pré-estabelecidos no item 13 do Edital. (conforme subitem 7.16.3 do Edital de Abertura)
- 8 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número **26** serão desconsideradas.
- 9 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 10 A duração da prova é de **duas horas e trinta minutos (2h30min)**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 11 **O candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora (1h) após o seu início. Se quiser levar o Caderno de Questões da Prova Escrita, o candidato somente poderá se retirar da sala de prova uma hora e meia (1h30min) após o início. O candidato não poderá anotar/copiar o gabarito de suas respostas de prova.**
- 12 **Após concluir a prova e se retirar da sala, o candidato somente poderá se utilizar de sanitários nas dependências do local de prova, se for autorizado pela Coordenação do Prédio e estiver acompanhado de um fiscal.** (conforme subitem 7.16.6 do Edital de Abertura)
- 13 Ao concluir a Prova Escrita, o candidato deverá devolver ao fiscal da sala a Folha de Respostas (Folha Óptica). Se assim não proceder, será excluído do Processo Seletivo. (Conforme subitem 7.16.8 do Edital de Abertura)
- 14 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.



01. Considere as seguintes afirmações sobre competências organizacionais.

- I - Podem (e devem) estar relacionadas à capacidade da organização em buscar, constantemente, oferecer produtos e serviços que satisfaçam seus clientes e que representem um diferencial, difícil de imitar, frente a seus concorrentes.
- II - São abordadas sob o ponto de vista estratégico, pois agregam valor econômico para a organização e permitem que ela ofereça determinados benefícios aos clientes.
- III- São desenvolvidas ao longo dos anos da organização, de forma orientada, permitindo ampliar e integrar os recursos internos.

Quais estão corretas?

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

02. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo sobre competências.

- () Quando se fala em competências, fala-se de sustentabilidade, diferencial competitivo e estratégia.
- () Somente empresas líderes em seus segmentos podem desenvolver competências organizacionais.
- () A cultura exerce um papel central no estabelecimento das competências organizacionais, uma vez que baliza o que uma organização aprende ou deixa de aprender.
- () Competências organizacionais são desenvolvidas por uma tomada de decisão ou por um plano previamente definido, mesmo que elas dependam de um conjunto integrado de medidas, processos, atividades e pessoas.

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

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

03. Sobre o mapa de competências, assinale a afirmação **INCORRETA**.

- (A) O mapa busca sintetizar as informações relativas às competências.
- (B) Em um modelo de gestão de pessoas por competências, o mapa é de extrema importância, mas não possui papel central.
- (C) Através do mapa, é possível comunicar políticas e práticas de Recursos Humanos (RH) com mais clareza.
- (D) O mapa permite estabelecer parâmetros e critérios norteadores para os planos de carreira e para planos de cargos e salários.
- (E) O mapa é composto por conhecimentos, habilidades e atitudes.

04. No que se refere ao desenvolvimento de competências, considere as afirmações abaixo.

- I - As competências individuais são padronizadas em uma organização e devem ser desenvolvidas para que esta tenha um desempenho mais eficaz.
- II - Um aspecto fundamental para o desenvolvimento de competências refere-se à apropriação do conhecimento (saber) em ações no trabalho (saber agir).
- III- O desenvolvimento de competências deve combinar ações voltadas à formação e à educação com a experiência concreta, construída pelo indivíduo ao longo de sua trajetória profissional e de vida.

Quais estão corretas?

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

05. Para a implantação de um modelo de gestão de pessoas por competências nas organizações, várias questões devem ser pensadas e planejadas. É importante considerar que as competências _____ desenvolvem e sustentam as competências _____. Assim, a implantação de um modelo de gestão de pessoas por competências pressupõe uma discussão _____ e clareza quanto às competências organizacionais, o que impõe alguns desafios para que esse tipo de modelo seja eficaz.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do texto acima.

- (A) organizacionais – individuais – institucional
 (B) específicas – individuais – institucional
 (C) individuais – organizacionais – estratégica
 (D) organizacionais – específicas – estratégica
 (E) individuais – organizacionais – institucional

06. O *pipeline* de liderança aborda a necessidade de definir diferentes requisitos para distintos patamares de liderança. Quais são as áreas afetadas em cada passagem da trajetória de um líder?

- (A) Responsabilidades, aplicação de tempo e foco em resultados.
- (B) Habilidades, aplicação de competências e foco em resultados.
- (C) Responsabilidades, aplicação de resultados e valores profissionais.
- (D) Habilidades, aplicação de tempo e valores profissionais.
- (E) Habilidades, aplicação de competências e valores profissionais.

07. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando as passagens do *pipeline* de liderança às mudanças que caracterizam a forma de gerenciar e liderar em cada nível.

- (1) De gerenciar a si mesmo a gerenciar outros
 - (2) De gerenciar outros a gerenciar gestores
 - (3) De gerenciar gestores a gestor funcional
 - (4) De gestor funcional a gestor de negócios
 - (5) De gestor de negócios a gestor de grupo
 - (6) De gestor de grupo a gestor corporativo
- () Inclusão de áreas fora do domínio de competências na gestão. Interação e percepção apurada do mundo externo e interno. Visão mais ampla e de longo prazo.
 - () Percepção e relação externa bem desenvolvida, com perspectiva global e visionária. Foco em direcionamento e vantagem competitiva. Comunicação inspiradora.
 - () Foco em planejamento, definição e atribuição do trabalho, motivação e mensuração do desempenho. Resultados por meio dos outros. Tempo para realizar *coaching*.
 - () Sucesso indireto. Gestão e desenvolvimento de outros gestores. Avaliação e elaboração de estratégias para alocar capital e pessoal, com perspectiva ampla. Administração do oculto.
 - () Envolvimento com alocação de recursos, administração de limites e integração entre unidades. Exigência por prestação de contas do nível abaixo. Foco na gestão e *coaching*.
 - () Administração da complexidade e alta visibilidade. Valorização de todas as funções. Alinhamento de perspectivas de curto prazo com as de longo prazo. Visão para resultados.

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

- (A) 4 – 2 – 6 – 5 – 3 – 1.
- (B) 3 – 6 – 1 – 5 – 2 – 4.
- (C) 6 – 2 – 4 – 3 – 1 – 5.
- (D) 2 – 4 – 6 – 1 – 5 – 3.
- (E) 3 – 1 – 5 – 6 – 2 – 4.

08. Assinale a afirmação **INCORRETA** sobre as regras que devem ser observadas no planejamento de sucessão alinhado às definições de preenchimento do *pipeline* de liderança.

- (A) O máximo desempenho em todos os níveis de liderança deve ser o objetivo do planejamento de sucessão.
- (B) O planejamento de sucessão deve atender necessidades imediatas para que não haja perda de oportunidades e para que não se deixe de contar com líderes para o futuro.
- (C) As passagens do *pipeline* de liderança devem ser plenamente compreendidas para se decidir corretamente quem deve ser desenvolvido para posições-chave de liderança.
- (D) O foco deve ser sobre o desempenho, e o alto desempenho é o bilhete de admissão para o desenvolvimento e crescimento futuros.
- (E) O *pipeline* de liderança requer fluxo contínuo, e todos os níveis de liderança devem ser incluídos no planejamento de sucessão.

09. Considerando que o modelo do *pipeline* auxilia na exploração do potencial de liderança para novas posições, analise as afirmações abaixo.

- I - Por considerarem um conceito abstrato e impossível de ser definido, executivos têm dificuldade de ver o potencial de liderança como algo que muda com o tempo.
- II - Para capitalizar o potencial das pessoas, é preciso discernir os requisitos de trabalho em níveis-chave de liderança, bem como distinguir o que é necessário para realizar com sucesso a transição de um patamar a outro.
- III- É preciso manter a mente aberta e otimista em relação a quem pode vir a ser a pessoa certa para ocupar determinada posição de liderança, pois técnicos habilidosos podem ter potencial para serem gestores e gestores arraigados em suas funções podem ter potencial para liderar equipes interfuncionais.

Quais estão corretas?

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

10. Os estilos de liderança impactam de diferentes maneiras o ambiente de trabalho e as equipes. Sobre estilos de liderança, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) O estilo Democrático valoriza as contribuições das pessoas e obtém compromisso pela participação. É apropriado quando se quer obter adesão ou contribuições valiosas dos membros da equipe.
- (B) O estilo Visionário impele as pessoas rumo a sonhos compartilhados e é adotado quando uma mudança requer uma visão nova ou quando é necessário ter um rumo claro.
- (C) O estilo Autoritário alivia o medo ao dar instruções claras em uma emergência e é adequado em momentos de crise ou para iniciar a recuperação de uma empresa.
- (D) O estilo *Coaching* conecta o que a pessoa quer com as metas da equipe e auxilia a aparar arestas, motivar durante períodos de sucesso ou fortalecer relações.
- (E) O estilo Marcador de Ritmo fixa metas desafiadoras e empolgantes e é apropriado para obter resultados de alta qualidade de uma equipe motivada e competente.

11. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando as evidências às disfunções das equipes.

- (1) Falta de confiança
- (2) Medo de conflitos
- (3) Falta de comprometimento
- (4) Evitar responsabilizar os outros
- (5) Falta de atenção aos resultados

- () baixos padrões
- () status e ego
- () invulnerabilidade
- () ambiguidade
- () harmonia artificial

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

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

12. Uma das disfunções que compromete o bom desempenho de uma equipe é a falta de confiança. Sobre essa disfunção, considere as afirmações abaixo e assinale-as com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- () O exercício de histórias pessoais, que pode envolver questões não muito profundas, é uma ferramenta que pode acelerar o processo de construção da confiança.
- () O exercício de eficiência da equipe pressupõe que cada membro identifique a contribuição mais importante de cada colega, bem como diga o que cada um precisa melhorar ou eliminar pelo bem de todos.
- () O programa de *feedback* 360 graus envolve críticas construtivas e deve estar associado à avaliação formal de desempenho.
- () A ferramenta perfis de preferência de personalidade e de comportamento é uma das ferramentas mais duradouras e eficientes para a construção da confiança.

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

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

13. De acordo com Lencioni (2015), as duas maiores causas de falta de comprometimento são:

- (A) líder que mostra vulnerabilidades e equipe que entra em conflito.
- (B) remuneração baixa e falta de possibilidade de crescimento na empresa.
- (C) clima organizacional insatisfatório e falta de planejamento estratégico.
- (D) conflitos entre a equipe e falta de *feedback* da liderança.
- (E) desejo de consenso e necessidade de certeza.

14. De acordo com Lencioni (2015), assinale a afirmação correta sobre os desafios das equipes.

- (A) As cinco disfunções das equipes são independentes umas das outras.
- (B) A suscetibilidade à disfunção em apenas uma dimensão não causa danos ao sucesso da equipe, se as outras dimensões não apresentam a disfunção.
- (C) A falta de comprometimento faz com que os membros da equipe responsabilizem os colegas por comportamentos contraproducentes.
- (D) O tipo de confiança que caracteriza uma ótima equipe é aquela em que é possível prever o comportamento do outro com base em experiências passadas.
- (E) Ao construir a confiança, uma equipe cria possibilidades de conflitos.

15. Em relação ao desenvolvimento de equipes, **NÃO** é papel do líder

- (A) promover conflitos saudáveis, tendo cuidado para interromper as discussões quando alguém se sentir ofendido.
- (B) ser o primeiro a demonstrar vulnerabilidade, arriscando-se a perder o prestígio da equipe.
- (C) ditar termos para que seus subordinados foquem nos resultados.
- (D) permitir que a equipe seja o principal mecanismo para que as pessoas chamem a atenção umas das outras.
- (E) sentir-se à vontade diante da perspectiva de tomar uma decisão que possa se revelar errada com o passar do tempo.

16. De acordo com França e Soares (2009), assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo sobre o processo de preparação para a aposentadoria.

- () De acordo com a teoria dos papéis, a decisão de se aposentar pode ser vista como transição de papel macro, na qual o trabalhador se retira de um papel para entrar em outro.
- () De acordo com a teoria da continuidade, a adaptação das pessoas às mudanças ocorre tanto através da continuidade interna quanto da externa. Por isso, a teoria da continuidade e a teoria do curso de vida são excludentes.
- () Entre as dimensões de ganhos na aposentadoria estão liberdade no trabalho, novo começo e mais tempo para investimentos. Entre as dimensões de perdas estão aspectos emocionais e aspectos tangíveis do trabalho.
- () Os Programas de Preparação para a Aposentadoria nas empresas devem ser de livre escolha, conter um módulo informativo e um módulo experiencial. Além disso, os trabalhadores devem seguir em acompanhamento pelo programa até cinco anos após sua saída da empresa.
- () As atitudes frente à importância dos ganhos e das perdas da aposentadoria dependem de diversos aspectos. Entre os preditores sociais estão o salário e a saúde. Entre os preditores individuais estão a influência da família e dos amigos na decisão da aposentadoria e a distribuição do tempo livre entre as atividades.

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

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

17. Entre as características das organizações públicas, destacam-se

- (A) a burocracia, o autoritarismo centralizado, o paternalismo, a descontinuidade e a ingerência política.
- (B) o continuísmo, a burocracia, o autoritarismo descentralizado, a rigidez e a morosidade.
- (C) a hierarquia horizontalizada, a malandragem, a burocracia, o apadrinhamento e a eficiência técnica.
- (D) a hierarquia verticalizada, o continuísmo, o tecnicismo, a ingerência partidária e a austeridade.
- (E) a austeridade, a competência técnica, o pragmatismo, a morosidade e a centralização do poder.

18. Sobre os conceitos de cultura apresentados por Pires e Macedo (2006), é **INCORRETO** afirmar que a cultura

- (A) possibilita, com a construção do significado social e normativo, que um grupo se fortaleça ou se desintegre.
- (B) expressa os valores e as crenças que os membros de um grupo partilham.
- (C) é inata e determina a dinâmica de funcionamento e os limites dos distintos grupos sociais.
- (D) tanto age como elemento de comunicação e consenso, como oculta e instrumentaliza as relações de dominação.
- (E) é um conjunto complexo e multidimensional de tudo o que constitui a vida em comum nos grupos sociais.

19. Sobre o ativismo confiável (Ulrich, 2013) assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso).

- () A ênfase é colocada na criação de confiança pela obtenção de resultados, aumentando a importância da melhoria contínua, do autoconhecimento e do autodesenvolvimento.
- () Bom discernimento para definir prioridades, comunicação eficiente criando ampla rede de relacionamentos e importância da credibilidade são fatores que contribuíram para constatar que ser um ativista confiável é primordial para o desenvolvimento da reputação de um alto executivo de RH.
- () Os ativistas confiáveis sustentam a mudança garantindo os recursos necessários (incluindo tempo, pessoas, capital e informação) à aprendizagem das lições de sucesso e fracasso.
- () Demonstrar integridade pessoal é um elemento-chave do ativismo confiável.

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

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

20. “Os profissionais de RH de alto desempenho garantem que os resultados do negócio desejado sejam priorizados, que as capacidades organizacionais necessárias sejam conceituadas e operacionalizadas de maneira convincente” (Ulrich, 2013). Qual, entre os domínios de competência do RH abaixo listados, caracteriza o trecho destacado?

- (A) Posicionador estratégico.
- (B) Construtor de capacitações.
- (C) Campeão de mudança.
- (D) Inovador e integrador de recursos humanos.
- (E) Preponente de tecnologia.

21. Assinale a afirmação **INCORRETA** em relação à consultoria interna.

- (A) Constitui ação de apoio à solução de problemas organizacionais.
- (B) Atua na cultura, no planejamento estratégico, no gerenciamento e na assessoria.
- (C) Objetiva produzir mudança organizacional.
- (D) Atividade de parceria entre a organização e um profissional apto a orientar.
- (E) Aconselha e influencia as pessoas a agir com base em modelos que já deram certo.

22. O processo de Consultoria Interna de RH pode ser definido quanto ao grau de aprofundamento que será empreendido. De acordo com Eltz e Veit (apud Menezes), é possível delinear dois tipos de amplitude de atuação, são eles: consultoria _____, implementada com o intuito de sanar ocorrências específicas de caráter aparente e pouco profundo salientadas pelo cliente como pouco significativas e consultoria _____ instaurada com o objetivo de _____ conjunturas abrangentes e de importância _____.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do parágrafo acima.

- (A) vital – focal – modificar – operacional
- (B) focal – vital – modificar – estratégica
- (C) vital – focal – modificar – estratégica
- (D) vital – focal – conservar – operacional
- (E) focal – vital – conservar – estratégica

23. Considere as atitudes a seguir.

- I - Acreditar que o maior ativo das empresas é o ser humano, ter habilidade para lidar com certo grau de risco e saber ouvir e negociar.
- II - Persuadir o cliente a implantar ideias e/ou melhorias nos processos por ele conduzidos e, por vezes, decidir qual a melhor alternativa para a solução dos problemas.
- III- Atualizar-se quanto aos acontecimentos mundiais e às mudanças internas e externas à empresa para conquistar sua interatividade.

De acordo com Orlickas (apud Menezes), quais caracterizam competências do consultor interno?

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

24. "Todo projeto de consultoria, dure dez minutos ou dez meses, passa por cinco fases" (Block, 2012). Sobre as cinco fases de consultoria, é correto afirmar que,

- (A) na fase de análise e decisão de agir, cabe ao consultor reduzir grandes quantidades de dados a um número gerenciável de problemas.
- (B) na fase de descoberta e diálogo, o consultor deve apresentar suas expectativas e mapear as expectativas do cliente.
- (C) na fase de extensão, reciclagem ou encerramento, o cliente evidencia seu engajamento com o projeto ao adotar ou não as ações contratadas junto ao consultor.
- (D) na fase de contratação, o consultor precisa identificar tanto o problema quanto os pontos fortes do cliente, ajudando-o a fazer o mesmo.
- (E) na fase de implementação, o cliente e o consultor, ao aprenderem com o engajamento, podem optar por recontratar ou encerrar o projeto.

25. Sobre o processo de consultoria infalível (Block, 2012), assinale a afirmação correta.

- (A) Ao agir como consultor, deve-se operar no nível do conteúdo, na parte analítica, racional ou explícita do problema, exigindo aplicação metódica de competência técnica.
- (B) O consultor deve ter habilidade para evitar que seus sentimentos quanto ao relacionamento com o cliente sejam percebidos por este.
- (C) O consultor deve questionar-se se está sendo autêntico com seu cliente e se completou a fase da consultoria em que está envolvido.
- (D) O ponto fundamental de qualquer contrato de consultoria é a transferência de conhecimentos especializados e da experiência do cliente para o consultor.
- (E) A eficácia da consultoria é diretamente proporcional à responsabilidade do consultor quanto à implementação de suas recomendações.