



Saúde
Ministério da Saúde



ANS Agência Nacional de
Saúde Suplementar

Concurso Público
Nível Superior

CARGO 14:
Analista Administrativo

ESPECIALIDADE:
Ciências Humanas ou Sociais Aplicadas
(Recursos Humanos)

Aplicação: 16/4/2005



LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno, confira se ele contém **cento e vinte** itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de **1 a 120**, e a prova discursiva, acompanhada de uma página para rascunho.
- 2 A página para rascunho é de uso opcional; não contará, portanto, para efeito de avaliação.
- 3 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 4 Nos itens das provas objetivas, recomenda-se não marcar ao acaso: em cada item, se a resposta divergir do gabarito oficial definitivo, o candidato receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 5 Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
- 6 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.
- 7 Durante as provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 8 A duração das provas é de **quatro horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto definitivo para a respectiva folha.
- 9 Na prova discursiva, não será avaliado texto escrito a lápis, em local indevido ou que tenha identificação fora do local apropriado.
- 10 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e a folha de texto definitivo e deixe o local de provas.
- 11 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de rascunho, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA

- I **18/4/2005**, a partir das 10 h – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/ans2005 — e quadros de avisos do CESPE/UnB.
- II **19 e 20/4/2005** – Recursos (provas objetivas): formulários estarão disponíveis no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — www.cespe.unb.br/concursos/ans2005.
- III **24/5/2005** – Resultado final das provas objetivas e resultado provisório da prova discursiva: Diário Oficial da União e locais mencionados no item I.
- IV **25 e 26/5/2005** – Recursos (prova discursiva): em locais e horários que serão informados na divulgação do resultado provisório.
- V **15/6/2005** – Resultado final da prova discursiva e convocação para a avaliação de títulos: Diário Oficial da União e Internet — www.cespe.unb.br/concursos/ans2005.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 13 do Edital n.º 1/2005–ANS/MS, de 26/1/2005.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 448 0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 120 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

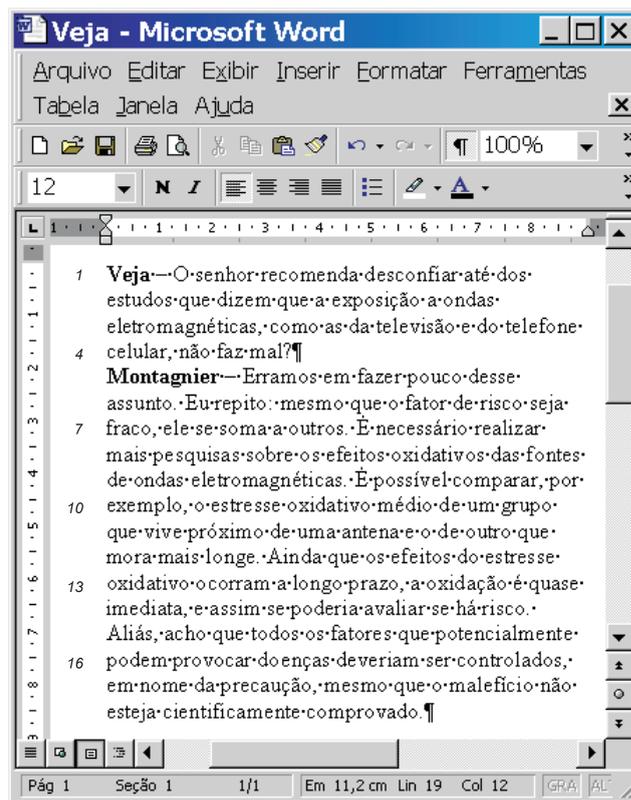
1 Existe, por certo, um abismo muito largo e profundo
entre a cosmovisão dos médicos em geral (fundada em sua
4 vasta maioria da população. Salta à vista, na abordagem do
assunto (a ética e a verdade do paciente), que se fica, mais
uma vez, diante da pergunta feita por Pôncio Pilatos a Jesus
7 Cristo, encarando, como estava, um homem pleno de sua
verdade, “O que é a verdade?” E é evidente que um e outro
se cingiam a verdades díspares.
10 É corrente a afirmação de que muitos pacientes não
querem saber a verdade de sua doença, quando grave, ou que
procuram de toda maneira se enganar. Acredita-se que o
13 médico não deva ser cúmplice dessa tendência, salvo se a
verdade proferida dos fatos for mais deletéria do que a sua
exclusão. Outra forma de dizer seria, talvez: salvo se a
16 verdade revelada dos fatos for mais prejudicial do que a
própria afecção de que é portador o paciente. Na prática, é
provável que, na maioria das vezes, prefira-se a verdade ao
19 engodo. Ademais, a mentira piedosa, o engodo ou a
não-verdade podem até redundar em escândalo, em atitudes
ainda mais dramáticas, ou se revestirem de implicações de
22 ordem legal. Nestes casos, admite-se, a verdade conhecida do
médico deve se constituir também na verdade do paciente.

Dalgimar Beserra de Menezes. A ética médica e a verdade do paciente. In: *Desafios éticos*, p. 212-5 (com adaptações).

Julgue os itens subseqüentes, a respeito das idéias e das estruturas lingüísticas do texto acima.

- 1 A argumentação do texto opõe uma “cosmovisão” (l.2) a “concepções de vida” (l.3), justificando a origem da primeira.
- 2 Na linha 5, os sinais de parênteses são empregados para intercalar uma explicação do que seria o “assunto”.
- 3 As ocorrências do pronome átono, em “se fica” (l.5), “se cingiam” (l.9), “se enganar” (l.12), “prefira-se” (l.18) e “admite-se” (l.22) têm a função de indicar um sujeito indeterminado que confere impessoalidade ao texto.
- 4 Embora a forma verbal de gerúndio não seja marcada pela flexão pessoal, o verbo “encarando” (l.7) representa, textualmente, uma ação que tem como agente “Jesus Cristo” (l.6-7).
- 5 A retirada da preposição em “a afirmação de que” (l.10) desrespeita as regras de regência do padrão culto da língua e prejudica a coerência textual.
- 6 São corretas as seguintes sinônimas textuais:
“verdade proferida dos fatos” (l.14): verdade revelada dos fatos;
“deletéria” (l.14): prejudicial;
“sua exclusão” (l.14-15): a própria enfermidade de que o paciente é portador.

- 7 A substituição de “se constituir” (l.23) por **representar** preserva a coerência textual e a correção gramatical porque mantém a concordância com o sujeito da oração, “a verdade conhecida do médico” (l.22-23), e a sinonímia é autorizada pelos dicionários.
- 8 Por constituir uma conseqüência ou uma justificativa para o que é afirmado no período imediatamente anterior, o último período sintático do texto poderia ser iniciado pelos conectivos **Por isso** ou **De sorte que** (seguidos de vírgula e com os devidos ajustes nas letras maiúsculas e minúsculas), sem que fosse prejudicado o desenvolvimento da argumentação.



A figura acima mostra uma janela do Word 2000, com parte de uma reportagem extraída e adaptada da revista **Veja**, de 23/2/2005. Considerando essa figura e o texto nela contido, julgue os itens a seguir.

- 9 A retirada da preposição “até” (l.1) preserva a correção gramatical, mas altera as relações de argumentação do texto.
- 10 Se o termo “ondas eletromagnéticas” (l.2-3) fosse empregado de maneira determinada, definida pelo emprego do artigo, deveria ser precedido de crase porque ocorreria, então, uma contração entre a preposição e o artigo.

- 11 Na situação da figura mostrada, caso se deseje alterar todas as letras da palavra **“Montagnier”** (ℓ.5) para fonte em maiúscula, é indispensável o uso do *mouse*. Não é possível fazer essa ação apenas por meio do teclado.
- 12 O modo verbal empregado em “ocorram” (ℓ.13) e “esteja” (ℓ.18) exprime uma hipótese, uma dúvida, uma concessão, reforçada, respectivamente, pelos conectivos “Ainda que” (ℓ.12) e “mesmo que” (ℓ.17).
- 13 No texto, o advérbio “assim” (ℓ.14) indica o modo como se pode avaliar o risco: pelos “efeitos do estresse oxidativo” (ℓ.12-13).
- 14 Na linha 14, o verbo “há” seria mantido no singular mesmo que “risco” fosse empregado no plural, mas sua substituição pelo verbo **existir** manteria a coerência textual desde que seguisse a flexão de “risco” — no singular ou no plural — para que a correção gramatical fosse preservada.
- 15 Supondo que o ponto de inserção está posicionado no final do documento como mostrado, então, para justificar o alinhamento dos dois parágrafos mostrados, é suficiente realizar o seguinte procedimento: pressionar e manter pressionada a tecla ; clicar sobre o primeiro parágrafo; liberar a tecla ; clicar o botão direito do *mouse* e, na lista disponibilizada, clicar Parágrafo; na janela aberta em decorrência dessa ação, definir alinhamento justificado; clicar OK.
- 16 Na situação da figura mostrada, é correto inferir que a área de transferência não está vazia. Caso se deseje esvaziar a área de transferência, é possível fazê-lo por meio de opção disponibilizada ao se clicar  com o botão direito do *mouse*.
- 17 Para excluir do documento o trecho “É possível (...) mais longe” (ℓ.9-12), é suficiente realizar o seguinte procedimento: pressionar e manter pressionada a tecla ; clicar sobre qualquer palavra do referido trecho; liberar a tecla ; teclar .

O Senado retoma o debate sobre a Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco, acordo internacional promovido pela Organização Mundial de Saúde para reduzir a produção e o consumo do tabaco. O assunto reacende na Casa a polêmica entre a área médica e os produtores de fumo no país. O texto da Convenção já foi ratificado pela Câmara dos Deputados. Duas campanhas paralelas se desenrolaram desde que a Convenção foi assinada pelo governo brasileiro e enviada ao Congresso Nacional para ser ratificada. A organização não-governamental Rede Tabaco Zero alia-se ao Instituto Nacional do Câncer para cobrar do Senado a ratificação imediata do acordo, o que, segundo a entidade, abriria caminho para a definição de regras para substituir a produção de fumo por outras culturas, com o auxílio do Banco Mundial. Já a Associação dos Fumicultores do Brasil resiste à ratificação por acreditar que ela provocaria uma imediata fuga de capitais do país em razão da desconfiança dos investidores em um mercado que estaria fadado a acabar.

Jornal do Senado, Ano XI, n.º 2.097/22, 14-20/3/2005, p. 8 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando a dimensão do tema por ele abordado, julgue os itens seguintes.

- 18 Infere-se do texto que, no Brasil, os acordos, tratados e convenções internacionais dos quais o país é signatário somente ganham eficácia jurídica após a aprovação, por parte do Congresso Nacional, do ato praticado pelo Poder Executivo.
- 19 Tal como acontece no Brasil, nas democracias contemporâneas a atuação dos grupos de pressão sobre os governos e os parlamentos é considerada perniciosa e potencialmente perigosa para a sobrevivência das instituições, razão pela qual tende a ser punida com rigor.
- 20 Enquanto os grupos que defendem a ratificação do documento mencionado no texto sustentam sua posição com base na tese de que o tabaco é prejudicial à saúde, seus adversários lançam mão de argumento de natureza econômica, acenando para os prejuízos que adviriam da extinção dessa lavoura.
- 21 Embora a Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco tenha dimensão mundial, sua elaboração não contou com a participação da Organização das Nações Unidas, em face das pressões das grandes potências, normalmente comprometidas com a defesa dos interesses de seus poderosos grupos econômicos.
- 22 Para os fumicultores, a Convenção-Quadro torna-se inaceitável porque, entre outras falhas, propõe a eliminação do cultivo do tabaco sem oferecer apoio técnico e financeiro aos produtores interessados em substituí-lo por outras modalidades de produção agrícola.
- 23 Verifica-se, em várias partes do mundo contemporâneo, a tendência de se restringir a propaganda e a venda de cigarros e o seu uso em recintos fechados, decisão que pretende reduzir o número de mortes atribuídas ao tabagismo, considerado fator importante da ocorrência de câncer, doenças cardiovasculares e outras moléstias graves.

A desnutrição matou 12 crianças indígenas menores de cinco anos de idade, de 1.º de janeiro a 2 de março deste ano, nas aldeias de Mato Grosso do Sul. Em 2004, ocorreram 15 mortes de crianças indígenas causadas pela fome no estado. O número de vítimas pode ser maior, já que a Fundação Nacional de Saúde admite não ter recebido todos os atestados de óbito.

Folha de S. Paulo, 9/3/2005, p. A11 (com adaptações).

Considerando o texto acima e os aspectos relevantes da questão indígena no país, julgue os itens subseqüentes.

- 24 Para muitos especialistas, a Constituição Federal de 1988 cometeu um equívoco, ainda que as intenções tenham sido as melhores, ao praticamente impedir que a União promova a demarcação das terras indígenas.
- 25 O quadro verificado entre as crianças indígenas de Mato Grosso do Sul, em que pneumonia, diarreia e desidratação se unem à desnutrição, não difere substancialmente daquele encontrado em áreas periféricas dos grandes centros urbanos brasileiros, localidades nas quais as exigências de saneamento básico, em larga medida, ainda esperam por solução adequada.
- 26 Conceder a apenas um órgão federal — a FUNAI — a responsabilidade de atuar junto às populações indígenas é um equívoco com resultados funestos, alertam os especialistas, tomando como referência os atuais acontecimentos no Mato Grosso do Sul.
- 27 O CIMI, que é um conselho missionário cristão, é uma das mais conhecidas instituições da sociedade civil que se voltam para a questão indígena, na luta pela proteção moral e material desses povos.

Acerca da Lei n.º 8.080/1990, que regulamenta o Sistema Único de Saúde (SUS), julgue os itens a seguir.

- 28 A iniciativa privada poderá participar do sistema de forma complementar. Empresas privadas formadas com a participação de capital estrangeiro estão excluídas do processo.
- 29 A omissão na referida lei sobre a possibilidade de os municípios estabelecerem consórcios intermunicipais gerou práticas as mais díspares no sistema, o que motivou recente projeto de lei específico sobre o tema.

- 30 Originalmente, a Lei n.º 8.080/1990 não incluiu o subsistema de atendimento e internação hospitalar. Ele foi objeto de nova lei editada apenas no ano de 2002.
- 31 O subsistema de vigilância sanitária é de competência exclusiva da União e suas ações estão concentradas na Agência Nacional de Vigilância Sanitária, de forma similar à saúde suplementar, regulada exclusivamente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em relação ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) — Lei n.º 8.078/1990 —, julgue os próximos itens.

- 32 Tramitam no Supremo Tribunal Federal duas ações de inconstitucionalidade referentes ao CDC. Uma movida pela Federação Nacional de Empresas de Varejo de Alimentos (supermercados) e outra, pela Associação Brasileira de Medicina de Grupo (ABRAMGE).
- 33 Com o propósito da execução da Política Nacional de Relações de Consumo, o poder público deve contar com vários instrumentos, tais como juizados especiais de pequenas causas, delegacias de polícia especializadas, assistência jurídica gratuita para consumidores carentes e promotorias de justiça no âmbito do Ministério Público.
- 34 O CDC não cuida das relações de consumo das empresas estatais e públicas. Essa regulamentação, apesar de similar, está contida no Código de Ética do Servidor Público, também de 1990.
- 35 Os direitos do consumidor incluem a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, contra cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

A respeito da Lei n.º 9.656/1998, que regulamenta a saúde suplementar, julgue os seguintes itens.

- 36 Ao estabelecer disposições para todas as empresas privadas que operam planos de assistência à saúde, essa lei deixou de fora da regulamentação e, portanto, da ação da ANS, uma importante quantidade de planos operados por institutos públicos e destinados basicamente a servidores em diversos estados e municípios do país.
- 37 Nessa lei não está incluída a obrigatoriedade do plano-referência. Essa obrigatoriedade foi objeto de normatização quando da criação da ANS, por meio da RDC 08/2000.

Acerca da Lei n.º 9.961/1990, que cria a ANS, julgue os itens que se seguem.

38 Essa lei autoriza a ANS a proceder intervenção fiscal em operadora de planos de saúde, mas limita a possibilidade de liquidação extrajudicial da operadora, pela própria ANS, ao submeter o pleito à Secretaria do Direito Econômico do Ministério da Fazenda, na forma da lei.

39 A ANS deve ser regida por um contrato de gestão, negociado entre o diretor-presidente da ANS e o Ministro da Saúde. Esse contrato deve ser aprovado pelo Senado Federal, órgão igualmente responsável pela aprovação prévia dos nomes dos dirigentes da ANS, para posterior nomeação por ato do presidente da República.

Considerando a legislação do setor de saúde no Brasil, em especial o capítulo da saúde na Constituição da República e a Lei n.º 8.142/1990, julgue os itens subseqüentes.

40 A Constituição buscou romper, no Brasil, com o tipo de acesso aos serviços públicos de saúde condicionado à situação de trabalho do usuário.

41 Antes da criação do SUS, um cidadão sem carteira de trabalho assinada não tinha acesso a serviços públicos de saúde, exceto em condições de emergência médica.

42 A Lei n.º 8.142/1990 estabelece que o Conselho Nacional de Saúde tem caráter provisório e deve reunir-se para atuar em situações de crise sanitária.

43 Por meio da Lei n.º 8.142/1990, atribuiu-se a condição de *status* público ao CONASS e ao CONASEMS.

44 A representação dos usuários nas conferências de saúde, nos termos da referida lei, é proporcionalmente igual à observada para a composição dos conselhos de saúde.

45 A Lei n.º 8.080/1990 foi elaborada após a Lei n.º 8.142/1990, e produz maior detalhamento de itens relacionados ao modelo de atenção à saúde.

46 A Lei n.º 8.142/1990 cuida dos recursos do Fundo Nacional de Saúde relacionados a despesas de custeio do sistema, mas também inclui as despesas de capital feitas pelo Ministério da Saúde.

47 Quando estabelece a possibilidade de os municípios formarem consórcios para a execução de ações de saúde, a Lei n.º 8.142/1990 não autoriza que para tal sejam remanejadas parcelas de transferências do Ministério da Saúde.

48 Ao estabelecer a saúde como direito de todos e dever do Estado, a Constituição determina, nos artigos de 196 a 200, o fim do modelo de cidadania regulada em termos institucionais.

49 A Constituição, em seu art. 197, declara de relevância pública as ações e serviços de saúde e retira a competência da iniciativa privada na prestação desses serviços.

50 A Constituição determina que as ações e serviços públicos de saúde integrem uma rede hierarquizada e constituam um sistema único de acordo com diretrizes que incluem a participação da comunidade.

51 No art. 200 da Constituição, são estabelecidas as competências do SUS. Essas competências não incluem incrementar em sua área de atuação o desenvolvimento científico e tecnológico.

Ferramenta que devolve *spam* ao emissor já é realidade

Uma nova ferramenta para combater a praga do *spam* foi recentemente desenvolvida. O sistema é capaz de devolver os *e-mails* inconvenientes às pessoas que os enviaram, e está estruturado em torno de uma grande base de dados que contém os números de identificação dos computadores que enviam *spam*. Depois de identificar os endereços de onde procedem, o sistema reenvia o *e-mail* ao remetente.

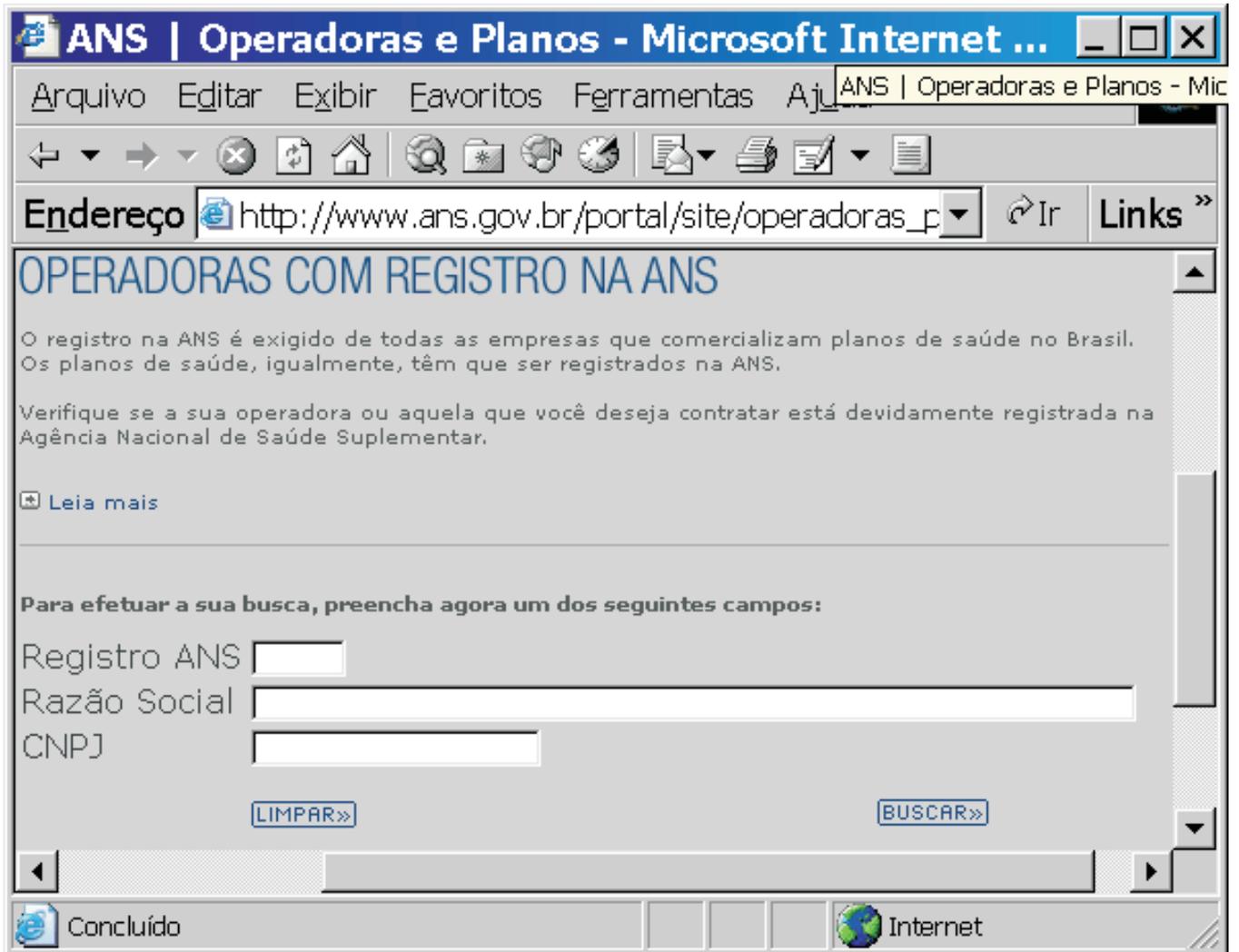
A empresa que desenvolveu o sistema assinalou que essa ferramenta minimiza o risco de ataques de *phishing*, a prática que se refere ao envio maciço de *e-mails* que fingem ser oficiais, normalmente de uma entidade bancária, e que buscam roubar informação como dados relativos a cartões de crédito ou senhas.

Internet: <<http://informatica.terra.com.br>>. Acesso em mar./2005 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os próximos itens.

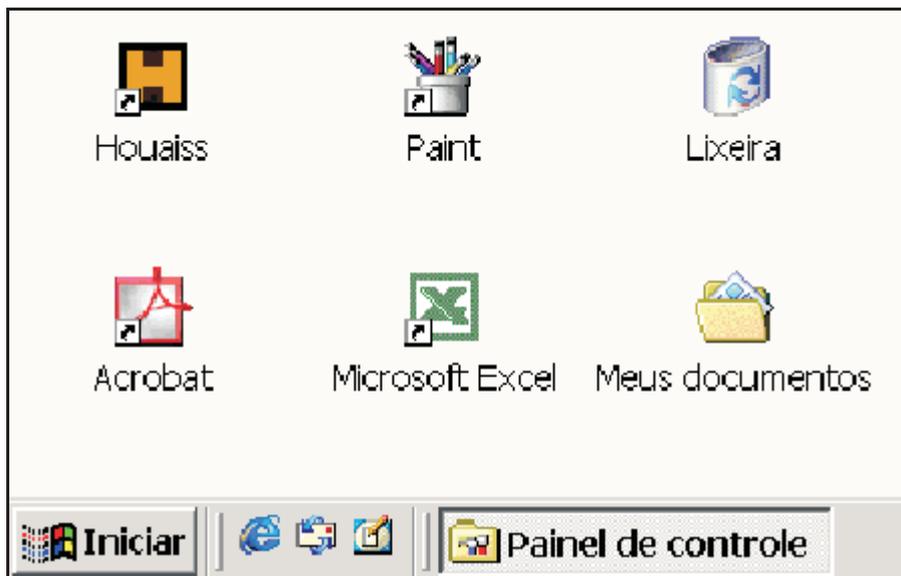
52 O procedimento de combate ao *spam* descrito no texto é semelhante ao que está implementado no Outlook Express 6, desde que o sistema *firewall* intrínseco ao Windows 2000 seja devidamente configurado e ativado.

53 Ataques de um computador por cavalo-de-tróia consistem em exemplos de ataque de *phishing*, mencionado no texto, acarretando o tipo de roubo de informações ali descrito.



Considerando que a janela do Internet Explorer 6 (IE6) ilustrada acima esteja em execução em um computador do tipo PC, cujo sistema operacional é o Windows 2000, julgue os seguintes itens, sabendo que a conexão que permitiu obter a página *web* mostrada foi realizada a partir de uma rede *ethernet* LAN.

- 54 Ao executar a instrução “**preencha agora um dos seguintes campos**”, contida na página *web* mostrada, e acionar os recursos dessa página que permitirão obter dados de registro na ANS referentes a determinada operadora de plano de saúde suplementar, haverá transferência de informação entre cliente e servidor *web*, em que protocolos da família TCP/IP serão utilizados.
- 55 Caso a conexão mencionada tivesse sido realizada a partir de uma rede *dial-up*, certamente taxas de transmissão superiores às obtidas no acesso descrito seriam obtidas, em casos normais de operação.
- 56 É possível que, ao clicar o botão direito do *mouse* sobre a página *web* mostrada, seja disponibilizada lista de opções, entre as quais uma que permite acessar recursos do IE6 para definir a referida página como favorita.



Considerando a figura acima, que mostra parte da área de trabalho do Windows 2000 em um computador PC, julgue os itens que se seguem.

- 57 A partir da figura mostrada, é correto inferir que a pasta associada ao ícone  do Windows está vazia. Nessa situação, para remover essa pasta da área de trabalho do Windows, é suficiente selecioná-la e, a seguir, teclar .
- 58 Por meio de ferramenta encontrada na pasta associada a , é possível personalizar as configurações do *mouse*, como velocidade do clique duplo, ponteiro e a velocidade de movimentação do *mouse*.

	A	B	C
1		regiões	habitantes
2	Pernambuco	83	287.000
3	Rio de Janeiro	70	146.000
4	Minas Gerais	41	198.000
5			631.000

Considerando a figura acima, que ilustra uma planilha do Excel 2000, julgue os próximos itens.

- 59 Considere que a planilha Excel mostrada acima tenha sido criada em um documento Word a partir de funcionalidades do botão . Nesse caso, é correto afirmar que a referida planilha não poderá ser salva diretamente como um arquivo do tipo .xls, mas apenas como uma tabela dentro do documento Word.
- 60 Na situação da planilha Excel mostrada, é correto afirmar que o conteúdo na célula C5 pode ter sido obtido por meio do seguinte procedimento: selecionar as células C2, C3 e C4; teclar ; teclar .

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O escritório ISP Contabilidade teve um percentual de crescimento de mercado superior a 35%. Para continuar mantendo o nível de qualidade característico de seus serviços, esse escritório viu-se obrigado a contratar mais empregados. No entanto, a falta de um departamento de recursos humanos que pudesse proporcionar a eficácia necessária estava influenciando negativamente o processo de adequação às mudanças de mercado. Nesse sentido, a direção do escritório ISP Contabilidade definiu que o departamento de RH deveria possuir políticas que ressaltassem a qualidade e enfatizassem a dedicação aos estudos e a motivação dos seus integrantes.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir, acerca da função do órgão de recursos humanos.

- 61 A priorização do recrutamento interno em detrimento do externo é caracteristicamente uma política de manutenção de recursos humanos.
- 62 Caso o departamento de recursos humanos defina que os integrantes do ISP Contabilidade devem dedicar-se, no mínimo, 60 horas ao ano aos cursos de aprimoramento disponíveis, com o objetivo de aperfeiçoamento do desempenho nos cargos, esse departamento estará estabelecendo um procedimento característico de uma política de desenvolvimento de recursos humanos.
- 63 O departamento de recursos humanos do ISP Contabilidade deve pôr em prática as funções e as técnicas administrativas para cumprir o objetivo de alcançar a eficiência e a eficácia através das pessoas.
- 64 O departamento de recursos humanos do ISP Contabilidade deve ter como objetivo fazer que os empregados dêem o máximo de si, independentemente dos seus objetivos pessoais, em prol do atingimento dos objetivos organizacionais.
- 65 Algumas das atribuições típicas do departamento de recursos humanos do ISP Contabilidade são o recrutamento, a seleção e a integração de pessoas à organização.
- 66 Quando o ISP Contabilidade emite um relatório da quantidade de efetivo por seção, é certo afirmar que esse relatório trata-se de um dado para o sistema de informações gerenciais de RH.
- 67 Os cartões de ponto, utilizados pelos empregados do escritório ISP Contabilidade, são suficientes como subsídio para a tomada de decisões acerca de faltas, atrasos e absenteísmo em cada seção.
- 68 O sistema de informações gerenciais do escritório ISP Contabilidade supre-se apenas dos dados e das informações internos ao ambiente organizacional.
- 69 As informações geradas para o sistema de informações gerenciais servem aos níveis estratégico ou institucional e intermediário ou gerencial.
- 70 A técnica de administração de recursos humanos denominada avaliação dos cargos fornece subsídios suficientes para a tomada de decisões sobre a determinação de salários na ISP Contabilidade.

Com relação ao desenvolvimento e à capacitação de recursos humanos, julgue os itens seguintes.

- 71 O planejamento da capacitação dos integrantes de uma organização requer o levantamento e a determinação das necessidades reais de treinamento.
- 72 Um planejamento adequado da capacitação de RH requer, entre outros aspectos, a definição clara do objetivo do treinamento, a definição da população-alvo, a determinação dos conteúdos a serem repassados e o cálculo da relação custo-benefício do programa.
- 73 Na busca por otimizar a aprendizagem, algumas tecnologias educacionais de treinamento como a técnica da leitura e a instrução programada podem ser utilizadas para enfatizar a transmissão de conteúdos, de informações e de conhecimentos.
- 74 Existem técnicas de treinamento utilizadas nas organizações que não possuem finalidade de transmitir informações, mas são desenhadas, por exemplo, para mudar atitudes e desenvolver habilidades interpessoais.
- 75 As simulações e os jogos são técnicas de treinamento orientadas para o processo de mudança de atitude.
- 76 Quanto à dimensão temporal, as técnicas de capacitação de pessoal são classificadas em técnicas aplicadas antes do ingresso no trabalho, denominadas de treinamento de indução, e técnicas aplicadas depois do ingresso no trabalho, denominadas de treinamento de integração.
- 77 É correto afirmar que os instrutores de um treinamento organizacional são necessariamente integrantes de um nível hierárquico superior ao dos aprendizes.
- 78 O desenvolvimento profissional diferencia-se da capacitação ou treinamento exclusivamente pela dimensão temporal. O desenvolvimento está vinculado ao médio prazo enquanto o treinamento é uma atividade de curto prazo.
- 79 Entre outros aspectos, a qualidade dos aprendizes influi nos resultados do programa de treinamento. Deve-se buscar a adequação da forma, do conteúdo do programa, do processo de seleção e dos objetivos de treinamento para que se tenha grupo heterogêneo de pessoas, pois a heterogeneidade possibilitará o enriquecimento da aprendizagem.
- 80 A avaliação dos resultados de treinamento quanto ao nível organizacional deve ser capaz de proporcionar resultados como a melhoria do clima organizacional e o aumento da eficácia organizacional.
- 81 Ao nível dos recursos humanos, o treinamento, ao ser avaliado, deve proporcionar resultados como a redução do absenteísmo, a redução do índice de acidentes e o aumento das habilidades das pessoas.

A comunicação humana pode ser entendida como o processo de transferência e compreensão de mensagem. Com relação a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 82 O processo de codificação caracteriza-se pela aplicação de técnicas padronizadas de conversão de uma mensagem em uma forma simbólica. O sucesso desta comunicação depende exclusivamente da aplicação dessas técnicas.

- 83 Um canal do tipo formal é entendido como o meio através do qual a mensagem viaja, seguindo tradicionalmente a rede de autoridade dentro da organização.
- 84 A eficiência da comunicação, quanto à etapa de decodificação, envolve não apenas o processo de decodificação da mensagem em si. Existem outras condições que podem afetar a mensagem codificada: as habilidades de escrita, as atitudes, os conhecimentos acerca dessa mensagem e o sistema sociocultural.
- 85 O determinante principal da filtragem é o número de níveis na estrutura da organização. Quanto maior o número de níveis verticais na hierarquia da organização, mais oportunidades existirão para que ocorra filtragem e, por consequência, mais eficaz será a comunicação.
- 86 A distorção da comunicação ocorre sempre que o decodificador não compreende em sua plenitude a mensagem codificada, resultando em uma interpretação da mensagem de forma um pouco diferente da visualizada pelo emissor devido a diferenças de percepção.
- 87 Um canal de comunicação categorizado como mais rico é aquele que utiliza equipamentos de alta tecnologia com o potencial de divulgação de amplo alcance.

A educação a distância (EAD) vem-se tornando, ao longo dos últimos cinco anos, uma discussão fundamental para quem está refletindo sobre os rumos da educação em uma sociedade cada vez mais interconectada por redes de tecnologia digital. Com relação a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 88 A EAD teve a sua evolução, cuja caracterização inicial baseava-se na idéia de qualquer tipo de modalidade de transmissão e (ou) construção do conhecimento sem a presença simultânea dos agentes envolvidos para a concepção de uma construção coletiva do conhecimento, mediada pela tecnologia de rede.
- 89 Um dos problemas iniciais da EAD residia na falta de interatividade do processo de aprendizagem. Essa é uma característica da fase do autodidatismo.
- 90 A revolução digital consolidada pela difusão das tecnologias de comunicação em rede proporcionou o aumento da interação entre os sujeitos de um processo educacional, possibilitando a desvinculação da dimensão rígida de tempo e espaço. Essa desvinculação se apresenta como uma das características da EAD.
- 91 Atualmente, para que a EAD seja eficiente, é necessária uma infra-estrutura composta basicamente de computadores, dispositivos especiais, *software* educacional e conectividade em rede ou à Internet.
- 92 A EAD é uma modalidade educacional flexível, pois as datas e os horários para estudo não são limitados, possibilitando maior respeito aos ritmos de cada participante.
- 93 Na EAD, a avaliação se dá ao longo do processo de aprendizagem, e é diversificada, pois há muitos ambientes para integração. A avaliação é mais centrada na pessoa e a prática da autoavaliação tende a ser a melhor opção para os estudantes interessados em avaliar o próprio rendimento.
- 94 A EAD apresenta como característica básica a separação física e temporal entre os processos de ensino e aprendizagem.

Do ponto de vista da administração de recursos humanos, a saúde e a segurança dos empregados constituem uma das principais bases para preservação da força de trabalho adequada. A respeito desse assunto, julgue os itens subsequentes.

- 95 A higiene no trabalho refere-se ao conjunto de normas e procedimentos cujo objetivo é a proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes ao exercício do cargo e ao seu ambiente de trabalho.
- 96 A higiene no trabalho possui um caráter eminentemente preventivo. A prevenção de riscos à saúde envolve os riscos químicos, físicos, sociais e biológicos.
- 97 A saúde ocupacional é regida exclusivamente pelas regulamentações definidas pela própria organização e pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), quando a organização possuir mais de 20 integrantes.
- 98 Um programa de prevenção de acidentes deve possuir dois alicerces: o ser humano — a preocupação com o seu bem-estar e com a preservação da vida humana durante o seu horário de trabalho — e o contexto econômico da organização — a preocupação em minimizar as faltas ao trabalho ocasionadas por acidentes de trabalho, que provocam custos maiores do que os da prevenção.

Julgue os itens seguintes, acerca da administração de carreiras.

- 99 As organizações, da mesma forma que são responsáveis pela definição de um plano de cargos e salários, exercem a responsabilidade quanto à estruturação do plano de desenvolvimento das carreiras e à integração dos empregados da organização ao processo.
- 100 A essência de um programa de administração de carreiras está no apoio para que os empregados possam aprimorar continuamente suas aptidões, habilidades e conhecimentos.
- 101 Uma forma de fornecer apoio aos integrantes da organização de modo a motivá-los a participar do plano de carreiras é a concessão de tempo para eles aprenderem.

Pressionada pelos acionistas, que reclamavam por maior lucro, a direção de uma determinada organização resolveu reduzir os benefícios espontâneos oferecidos aos seus empregados, impactando na motivação e no nível de qualidade dos produtos e serviços por eles desenvolvidos. Como forma de repúdio às decisões tomadas pela direção, os empregados insatisfeitos entraram em greve.

Com relação à situação hipotética acima descrita e aos conflitos gerados, julgue os próximos itens.

- 102 Nesse conflito, os empregados estão agindo de modo a obter apoio da opinião pública, que, tendo conhecimento da estratégia da organização para obtenção de lucro, poderia repudiar a organização e seus produtos, fato que prejudicaria a formação futura dos lucros.
- 103 A estratégia para a solução do conflito supõe em primeiro lugar o conhecimento do cenário onde se desenvolverá o conflito. Ao desenvolver a sua força com base na capacidade de redução dos benefícios oferecidos, a organização age de forma adequada ao trabalhar desprezando as forças e fraquezas do adversário, desequilibrando-o e fazendo-o ceder em suas pretensões.

104 A imposição da direção da organização em satisfazer as suas necessidades às custas dos empregados gerou o conflito, apesar de ter servido como solução rápida sobre questões importantes para os acionistas. Nesse caso, manter o conflito pode gerar rupturas, fato que prejudica o desempenho da empresa, porém, afastar-se do conflito ou ocultá-lo, enquanto os ânimos estão exaltados, conserva as relações harmoniosas, e isso significa colocar as necessidades dos outros acima das da organização, o que corresponde à estratégia de resolução de conflitos denominada acomodação.

A organização X atua com a fabricação de calçados infantis. Dado o aumento da incidência de acidentes ocorridos pelas mangas compridas das blusas que ficavam presas na engrenagem, a gerência de produção decidiu que os setores produtivos deveriam utilizar, como uniforme, blusas de manga curta. Os empregados sentiram-se pouco valorizados pela mudança e exigiram que todos, mesmo de níveis hierárquicos superiores, utilizassem blusas de mangas curtas ao ter acesso aos setores produtivos. Instalou-se o conflito.

A respeito dessa situação hipotética, julgue os itens que se seguem.

105 Nesse caso, é preciso colocar em prática a estratégia de colaboração em que cada uma das partes abre mão de alguma coisa de valor, uma vez que a alta administração e os operários em face do conflito estão quase que com o mesmo poder, ocorrendo uma solução temporária para uma questão complexa.

106 O conflito, no contexto apresentado, é influenciado pela diferenciação estrutural, ou seja, a verticalização criada pelos níveis hierárquicos, que originou problemas de integração em que os empregados não aceitaram as diferenciações nos uniformes impostas pelos superiores, vistas pelos operários como fator de desvalorização.

Quando a gestão por competência, julgue os itens a seguir.

107 A ênfase da gestão de competência está em transformar os empregados em profissionais altamente capacitados por meio do desenvolvimento de suas habilidades conceituais sobre o cargo que ocupa.

108 As competências básicas são aquelas entendidas como as essenciais para o desempenho de uma atividade. Portanto, a busca pela agregação de novas competências via captação de empregados ou treinamento dos já efetivos, por exemplo, inviabiliza a gestão de competências pois leva a organização a gastar recursos sem a contrapartida da obtenção de satisfação das necessidades reais desta.

109 A gestão por competência é um programa sistematizado e desenvolvido para definir perfis profissionais que proporcionem maior produtividade e adequação ao negócio, tendo como base certos critérios mensuráveis objetivamente.

110 A gestão de competência basicamente é a adequação das contribuições e valores de cada integrante para o sucesso organizacional.

No que se refere à Lei n.º 9.986/2000, que dispõe sobre gestão de recursos humanos das agências reguladoras, e à Lei n.º 10.871/2004, que dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das agências reguladoras, julgue os itens seguintes.

111 As agências reguladoras, como são autarquias especiais, não terão suas relações de trabalho regidas pela CLT, pelo Decreto-lei n.º 5.452/1943 e pela legislação trabalhista correlata.

112 Salvo as exceções admitidas em lei, é defeso aos dirigentes das agências reguladoras, assim como aos ocupantes de cargos comissionados, e aos requisitados, o exercício de outra atividade profissional, inclusive gestão operacional de empresas, ou direção político-partidária.

113 A elaboração de normas para a regulamentação de mercado são atribuições específicas dos cargos de nível superior de especialista em regulamentação de saúde suplementar.

114 A formulação e avaliação de planos, programas e projetos relativos às atividades de regulamentação são atribuições comuns dos cargos de especialista em regulamentação de saúde suplementar e dos técnicos em regulamentação de saúde suplementar.

115 A avaliação de desempenho institucional visa aferir o desempenho do servidor no exercício das atribuições do cargo ou função, com foco na sua contribuição individual, para o alcance das metas institucionais. Em decorrência do resultado da avaliação institucional, incidirá sobre o maior vencimento básico do cargo ou função um percentual de 15%.

116 As agências reguladoras, no exercício de sua autonomia, poderão desenvolver sistemas próprios de administração de recursos humanos, inclusive cadastro e pagamento.

117 O presidente ou diretor-geral ou diretor-presidente de agência reguladora será nomeado pelo presidente da República entre os integrantes do conselho diretor ou da diretoria, respectivamente.

118 Compete ao presidente da República, ao conselho diretor da agência reguladora e ao procurador-geral federal a distribuição de cargos de procurador federal nas procuradorias das agências reguladoras.

119 Os cargos comissionados técnicos poderão ser ocupados por servidores requisitados, servidores ocupantes de cargos efetivos, do quadro específico, ou de quadro em extinção da agência reguladora ou por terceirizados contratados para esse fim, com especialidade no cargo.

120 Classe, segundo a Lei n.º 10.871/2004, corresponde ao conjunto de cargos de mesma profissão, natureza de trabalho ou atividade, escalonada segundo as responsabilidades e complexidade inerentes às suas atribuições.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova — que vale **dez** pontos —, faça o que se pede, usando o espaço indicado no presente caderno para rascunho. Em seguida, transcreva o texto para a folha de **TEXTO DEFINITIVO** da prova discursiva, no local apropriado, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
- Na folha de **texto definitivo**, identifique-se apenas na capa, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

Istoé – Por que é tão difícil cuidar da saúde?

Dráusio Varella – Somos ótimos planejadores a curto prazo. Mas e pensar como estará o corpo daqui a cinco anos? Nós não sabemos fazer isso porque isso não foi essencial para nossa sobrevivência. A humanidade tem cinco milhões de anos. O que adiantava pensar dali a cinco anos? O cara tinha de pensar no almoço dele. As preocupações eram imediatas.

Istoé, 2/3/2005 (com adaptações).

Crianças indígenas estão morrendo menos. Segundo a Fundação Nacional da Saúde (FUNASA), em 1999, de cada mil crianças nascidas, 112 morriam antes de completar um ano. Hoje, a média nacional é de 46 óbitos para cada mil nascimentos. Investimentos em unidades de saúde, em saneamento básico e em ações como a distribuição de medicamentos nas aldeias estão ajudando a reduzir esse índice.

Istoé, 12/1/2005 (com adaptações).

O virologista francês Luc Montagnier é um homem gentil, do tipo conciliador. Na carreira, porém, pula de polêmica em polêmica. Recentemente, voltou à arena: publicou artigo no jornal Le Monde em que afirma estar convencido, apesar da falta de evidências definitivas, de que a poluição, os alimentos industrializados e os produtos químicos são, sim, prováveis causadores de doenças crônicas como o câncer.

Veja, 23/2/2005 (com adaptações).

Saiu nos jornais: finalmente a Justiça brasileira concedeu a um rapaz o direito de receber uma indenização do estado de São Paulo por ter sido equivocadamente submetido a um tratamento de choque em um hospital psiquiátrico, tendo ficado com graves seqüelas.

André Petry. **O país do desamparo**. Veja, 16/2/2005 (com adaptações).

O programa de imunização brasileiro é considerado um dos melhores do mundo. Com um investimento modesto em relação ao benefício apresentado, o país erradicou a poliomielite e a varíola e diminuiu drasticamente os casos de difteria e rubéola. Além das 11 vacinas encontradas na rede pública, existem outras que, por motivos econômicos, são distribuídas gratuitamente apenas para pacientes com necessidades especiais. Doenças como catapora, meningite ou pneumonia, por exemplo, podem ser evitadas com imunizações encontradas em clínicas particulares.

Época, 28/3/2005 (com adaptações).

Considerando que os textos acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo/argumentativo desenvolvendo o seguinte tema.

Saúde: uma questão individual e(ou) coletiva.

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	