

ANALISTA DA CMB RECURSOS HUMANOS

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 30 (trinta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

Conhecimentos Básicos		Conhecimentos Específicos	
Língua Portuguesa II			
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 10	2 pontos cada	11 a 30	4 pontos cada
Total	20 pontos	Total	80 pontos
Total: 100 pontos			

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique o fato **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES**, o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE** a **LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, incluído o tempo para a marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).



LÍNGUA PORTUGUESA II

INCOERENTE, EU?

Uma reflexão sobre coerência e coesão textuais

Você já escreveu ou falou alguma coisa que foi considerada incoerente por outra pessoa? Não? Então, vamos reformular a pergunta: você já escreveu ou falou alguma coisa que foi entendida de maneira diferente da que você gostaria que entendessem?

E aí? Mudou de opinião?

Pois é, que atire o primeiro dicionário quem nunca foi interpretado de maneira diferente daquilo que quis veicular. Seja por causa da falta de informação ou do seu excesso; seja pelo fato de a mensagem não possuir elementos contextualizadores suficientes, como título, autoria, assinatura (no caso do escrito) ou gestos, olhares, entoação (no caso do falado); ou, ainda, seja porque o conhecimento do conteúdo veiculado não era partilhado suficientemente com o interlocutor (leitor ou ouvinte). Todas essas razões nos fazem pensar que, quando chamamos um texto de incoerente, estamos nos referindo à não ativação de elementos necessários para que tanto o falante/escritor como o ouvinte/leitor atribuam sentido. A escola nos ajudou a pensar assim?

Vários pedagogos e estudiosos da educação têm relatado que o ensino de Língua portuguesa, por muito tempo, se posicionou sobre o assunto de modo bastante negligente, não abordando os motivos empíricos que fazem com que os textos possam ser considerados incoerentes. Quem não se lembra de algum professor que tenha devolvido ao aluno seu texto escrito com uma cruz enorme em vermelho acompanhada da frase “Seu texto está incoerente”? Muitas vezes, nessas situações, o aluno recebe a correção, mas não chegam a ele as orientações para entender o que pode melhorar no texto e o que faz dele incoerente. [...]

A coerência de um texto depende majoritariamente da troca de informações entre os interlocutores, muito mais do que a construção sintática que possui, assim como a atribuição de coerência está ligada diretamente aos nossos conhecimentos sobre o assunto. No entanto, o puro conhecimento sociocognitivo não é suficiente se não apreendemos os aspectos estritamente linguísticos. Caso o leitor não compreenda o código ali colocado, a coerência não se constituirá. Isso pode ocorrer quando há alguma expressão no texto de uma língua diferente daquela usada pelo leitor, como o latim (*ad hoc*), o francês (*déjà vu*), ou o inglês (*mainstream*). Ou, ainda, quando o registro é extremamente específico de uma área, como os famosos jargões técnicos: vocabulários jurídico, médico etc.

Além do conhecimento das palavras, a relação sintática também é de suma importância.

O estabelecimento da mútua compreensão sobre a sintaxe entre os interlocutores é chamado de coesão textual. Ela não só está comprometida com a estrutura do texto, isto é, a ligação entre os termos e as frases, como também com a semântica, ou seja, o sentido que advém dessa estrutura e que é atribuído pelos interlocutores.

MELO, Iran Ferreira de. Incoerente, eu? Uma reflexão sobre coerência e coesão textuais. **Revista Conhecimento Prático: Língua portuguesa**. São Paulo: Escala, n. 16, jan. 2009. p. 8-11. Adaptado.

1

De acordo com o texto, para que a coerência textual se estabeleça, é necessário, sobretudo, o(a)

- (A) conhecimento individual
- (B) diálogo entre os interlocutores
- (C) aspecto linguístico
- (D) fator intuitivo
- (E) construção sintática

2

As perguntas dirigidas ao leitor no primeiro parágrafo do texto cumprem a função semântica de

- (A) provocar a reflexão sobre o tema
- (B) apresentar explicitamente a opinião do autor
- (C) expressar um pensamento distorcido
- (D) distinguir coerência de incoerência
- (E) desconsiderar uma tese

3

No terceiro parágrafo do texto, por meio da metáfora “que atire o primeiro dicionário quem nunca foi interpretado de maneira diferente daquilo que quis veicular” (l. 7-9), o autor mostra que problemas relativos à coerência são comuns nas atividades comunicativas.

Para fundamentar sua tese, ele apresenta três razões, que são, respectivamente,

- (A) informações obscuras; excesso de elementos contextualizadores; conhecimento prévio
- (B) falta ou excesso de informações; desconhecimento da mensagem; conhecimento individual
- (C) quantidade desequilibrada de informações; falta de dados do contexto; conhecimento não compartilhado
- (D) não compartilhamento de informações; mensagem sem contexto; conhecimento excessivo
- (E) pouca clareza das informações; contexto esvaziado; conhecimentos desnecessários



4

No final do terceiro parágrafo do texto, o autor questiona se a escola ajuda os alunos a entenderem a coerência textual do modo como ele a apresenta.

Qual das palavras abaixo, extraídas do quarto parágrafo, adjetiva a postura que, segundo a visão do autor, a escola assumiu por vários anos na abordagem do assunto?

- (A) Bastante
- (B) Empíricos
- (C) Incoerentes
- (D) Negligente
- (E) Enorme

5

Observa-se o uso adequado do acento grave no trecho “estamos nos referindo à não ativação de elementos” (l. 18-19).

Verifica-se um **DESRESPEITO** à norma-padrão quanto ao emprego desse acento em:

- (A) O professor se reportou àquele texto de Machado de Assis.
- (B) Sonhamos em viajar à terra de Gonçalves Dias.
- (C) Ele sempre fazia alusão à palavras de seu poeta favorito.
- (D) Os alunos compreenderam o poema à custa de muito empenho.
- (E) Prefiro as poesias de Drummond às de Olavo Bilac.

6

No trecho “mas não chegam a ele as orientações” (l. 32), observa-se o respeito à norma-padrão no que se refere à regência verbal.

Em qual das frases abaixo também se verifica tal respeito?

- (A) Informei os alunos da ausência do professor.
- (B) Visamos, sempre, o sucesso de nossos alunos.
- (C) O texto não obedecia as regras gramaticais.
- (D) Sempre vamos naquela biblioteca.
- (E) Ontem, assistimos uma aula longa.

7

O período: “Ela não só está comprometida com a estrutura do texto, isto é, a ligação entre os termos e as frases, como também com a semântica” (l. 55-57) pode ser reescrito, omitindo a expressão **isto é** e alterando a pontuação, sem mudar o sentido, da seguinte maneira:

- (A) Ela não só está comprometida com a estrutura do texto, a ligação entre os termos e as frases; como também com a semântica.
- (B) Ela não só está comprometida com a estrutura do texto. A ligação entre os termos e as frases, como também com a semântica.
- (C) Ela não só está comprometida com a estrutura do texto; a ligação entre os termos e as frases, como também com a semântica.
- (D) Ela não só está comprometida com a estrutura do texto – a ligação entre os termos e as frases –, como também com a semântica.
- (E) Ela não só está comprometida com a estrutura do texto. A ligação entre os termos e as frases. Como também com a semântica.

8

O elemento coesivo **Isso** (l. 44) tem como referente a ideia de que

- (A) a coerência independe da compreensão de certos aspectos linguísticos.
- (B) o conhecimento sobre o assunto é fundamental à construção da coerência.
- (C) o puro conhecimento sociocognitivo constitui os sentidos do texto.
- (D) os sentidos de um texto são construídos por um processo de troca.
- (E) os sentidos não se constroem caso não se compreenda o código linguístico.

9

A palavra **Ou** (l. 47) estabelece, entre o período que ela introduz e o período que a antecede, a relação semântica de

- (A) explicação
- (B) exclusão
- (C) inclusão
- (D) condição
- (E) oposição

10

No que se refere ao fenômeno da concordância nominal, no subtítulo do texto, o termo **textuais** também admite a forma singular.

O período em que, conforme a norma-padrão, o termo destacado pode assumir tanto a forma singular quanto a plural é:

- (A) **Bastantes** poemas foram lidos na aula.
- (B) Custam **caro** os jornais de domingo.
- (C) Vendem-se quadros e esculturas **usados**.
- (D) Compramos livro e jornal **velhos**.
- (E) Na estante, dicionário e livros **jogados**.





CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11

Ao assumir sua função como analista de uma empresa, João foi convidado para avaliar o treinamento de ambientação da organização – um tipo de atividade que consiste em

- (A) analisar a estrutura da empresa para identificar cargos, pessoas e departamentos que necessitam de treinamento.
- (B) discutir com os funcionários as habilidades necessárias a seus cargos atuais e futuros.
- (C) elaborar junto com os funcionários o sociograma organizacional.
- (D) familiarizar os novos funcionários com políticas, procedimentos, cultura e outros aspectos da organização.
- (E) organizar dinâmicas de grupo e debates para redesenhar os princípios, a missão e a visão da organização.

12

A eficácia do treinamento tem sido amplamente discutida na literatura organizacional. As pesquisas revelam que o sucesso do programa depende, entre outros fatores, da motivação dos indivíduos para aprender.

Se um profissional tivesse de escolher um público-alvo para desenvolver um programa de treinamento altamente eficaz, ele escolheria indivíduos dotados de personalidade com

- (A) alta conscienciosidade e muita abertura para experiências
- (B) estabilidade emocional negativa, extroversão e personalidade narcisista
- (C) estabilidade emocional positiva e baixa conscienciosidade
- (D) muitas habilidades técnicas e poucas habilidades cognitivas
- (E) *locus* de controle externo

13

Grupos e equipes não são turbas desorganizadas. Eles têm uma estrutura que molda o comportamento dos membros e torna possível explicar e prever uma grande parte do seu desempenho. O grupo com quem um funcionário trabalha espera que ele se vista de maneira mais informal. Se, apesar disso, ele for ao trabalho todos os dias de terno e gravata, provavelmente, será discriminado.

Com essa atitude, o funcionário estará infringindo um fator que influencia e limita o comportamento de cada membro de um grupo nessa situação.

Esse fator é

- (A) grau de coesão
- (B) *status*
- (C) papel
- (D) folga social
- (E) normas

14

Maria realizou um programa de treinamento em uma empresa, mas não estava motivada para a aprendizagem. Como deverá ser feito o programa de treinamento para aumentar as chances de motivar Maria?

- (A) Deverá desvincular do conteúdo do programa de treinamento a análise das necessidades de Maria.
- (B) Deverá diminuir a especificidade das metas a serem alcançadas por Maria.
- (C) Deverá eliminar todos os esquemas de reforço do programa de treinamento, favorecendo o condicionamento operante.
- (D) Deverá negociar com Maria objetivos difíceis, desafiadores e específicos, dando-lhes *feedback* periódico ao longo do programa.
- (E) Deverá solicitar aos instrutores que mantenham sigilo total sobre os objetivos do aprendizado, tanto no início como ao longo do programa.

15

Um grande desafio das organizações modernas é usar o treinamento como uma ferramenta estratégica para atingir os objetivos da empresa e os de seus empregados. A ligação entre treinamento e objetivos parece bastante óbvia, mas, frequentemente, acaba sendo esquecida na luta cotidiana pela implementação de programas. Dessa forma, o treinamento torna-se uma atividade, não uma estratégia. Existe uma diferença significativa entre o treinamento como atividade e o treinamento para impacto.

Em tal contexto, constata-se que o

- (A) treinamento como atividade é caracterizado pela parceria com o cliente.
- (B) treinamento como atividade é caracterizado pela preparação do ambiente de trabalho para dar apoio ao treinamento.
- (C) treinamento para impacto é caracterizado pela ausência de medição de resultados.
- (D) treinamento para impacto é caracterizado pela ausência de avaliação da eficácia do desempenho.
- (E) treinamento para impacto é uma abordagem diagnóstica que demanda um vínculo com uma necessidade negocial.

16

Márcia era chefe de um departamento de uma empresa. Participando de uma reunião para definir a alocação de recursos no seu departamento, ela percebeu que havia um conflito entre a sua preocupação com os interesses próprios e a preocupação com os interesses da organização.

Para a resolução desse conflito, ela optou por uma estratégia de baixo grau de assertividade e alto grau de cooperação, isto é, uma estratégia de

- (A) acomodação
- (B) colaboração
- (C) competição
- (D) compromisso
- (E) evitamento

**17**

Em uma reunião de trabalho numa empresa, José apresentou um projeto inovador que poderia melhorar significativamente os padrões de qualidade dos serviços da organização. Na avaliação do projeto, ocorreram as seguintes situações:

- Marta e Luísa racionalizaram qualquer resistência às premissas assumidas por José.
- Marcos e Júlia pressionaram os membros questionadores do grupo para que eles apoiassem a alternativa preferida pela maioria.
- Vitória e Alexandre mantiveram silêncio sobre suas dúvidas.
- O grupo todo interpretou o silêncio dos seus membros como um voto majoritário pelo sim.

Esse grupo está manifestando sintomas de

- (A) conflito de papéis
- (B) desvio de comportamento
- (C) pensamento grupal
- (D) folga social
- (E) iniquidade de *status*

18

O sucesso de uma organização depende de sua capacidade de responder às mudanças em seu ambiente.

Que força ambiental estimula e exige que as empresas mudem?

- (A) A investigação apreciativa
- (B) A natureza da força de trabalho
- (C) A pesquisa-ação
- (D) Os estressores por desafio
- (E) Os estressores por obstáculos

19

Segundo George Milkovich e John Boudreau, um sistema de informações de Recursos Humanos (SIRH) é “um procedimento sistemático para coletar, armazenar, manter, recuperar e validar dados necessários a uma organização sobre seus recursos humanos, atividades de pessoal e características da unidade da organização”.

Considerando-se a afirmação de Milkovich e Boudreau, constata-se que

- (A) a função de saída de um SIRH inclui procedimentos de quem coleta os dados, de quando e de como estes são processados.
- (B) a função mais visível de um SIRH é o resultado do processamento que, para gerar resultados de valor, demanda sistemas informatizados e programas sofisticados.
- (C) o SIRH precisa ser complexo, formal, extensivo e informatizado.
- (D) um modelo deve ser seguido por todas as organizações que desejam estruturar e implementar um SIRH.
- (E) um dos grandes desafios da gestão de SIRH diz respeito a violações de privacidade e à garantia da segurança da informação.

20

Ao assumir o cargo de analista de uma empresa, Maura iniciou a mudança nos processos de avaliação de desempenho dos funcionários, ocasião em que pôde confirmar que

- (A) a perspectiva da mudança organizacional vê as organizações como organismo em que a mudança é fundamental e fácil de ser vivenciada por todos os seus membros.
- (B) a redistribuição de autoridade para a tomada de decisão favorece as relações de poder já estabelecidas dentro da organização e impulsiona a mudança organizacional.
- (C) as pessoas processam seletivamente as informações que recebem com o intuito de participar e colaborar no processo de mudança organizacional.
- (D) as pessoas resistem mais à mudança quando têm elevada tolerância a riscos, autoconceito positivo e elevada autoestima.
- (E) o medo do desconhecido e os hábitos dos funcionários são fontes individuais de resistência à mudança que devem ser levadas em consideração no planejamento do processo de mudança.

21

A maneira pela qual as empresas respondem ao debate sobre responsabilidade social corporativa (CSR1) é chamada de capacidade de resposta social da empresa (CRS2). Enquanto a CSR1 se refere a princípios, filosofias e crenças, a CRS2 se refere a processos que as empresas seguem e às suas ações.

Nesse contexto, constata-se que

- (A) em uma abordagem reativa, a empresa antecipa suas responsabilidades, fazendo mais do que lhe for exigido.
- (B) em uma abordagem defensiva, a empresa nega suas responsabilidades e faz menos do que lhe é exigido.
- (C) em uma abordagem proativa, a empresa se antecipa às suas responsabilidades, fazendo mais do que lhe for exigido.
- (D) em uma abordagem acomodativa, a empresa nega suas responsabilidades e faz menos do que lhe é exigido.
- (E) em uma abordagem acomodativa, a empresa admite sua responsabilidade e faz o mínimo exigido.

22

Joana trabalhava no departamento X, quando houve fusão com o departamento Y. Na nova estrutura organizacional, o seu novo chefe não escuta suas opiniões e só a cumprimenta quando os outros colegas estão por perto. Essa atitude passou a afetar o trabalho de Joana, tornando difícil sua permanência no departamento.

Nesse caso, observa-se um conflito

- (A) de função
- (B) de papéis
- (C) de processo
- (D) de relacionamento
- (E) de tarefas



23

Para gerenciar a capacidade e a responsabilidade social da empresa, a organização precisa interagir com seus diferentes públicos interessados, os *stakeholders*, ou seja, pessoas, grupos de pessoas ou organizações que, de alguma maneira, possam influenciar ou ser influenciados pelas ações da organização. A gestão dos *stakeholders* considera os principais interessados e as questões específicas relevantes para cada um deles: a empresa, os funcionários, os acionistas, os clientes, os fornecedores e as entidades públicas.

Nesse contexto, constata-se que a gestão das(os)

- (A) questões dos clientes inclui as demissões e dispensas temporárias, as licenças de trabalho e os planos de carreira.
- (B) questões dos fornecedores inclui as licenças de trabalho, os códigos corporativos e as doações sociais.
- (C) questões públicas inclui a saúde e a segurança pública, a conservação da energia, as questões ambientais, as doações sociais e as relações com a comunidade.
- (D) acionistas inclui as reclamações, a segurança do produto, os programas de saúde e de assistência e os planos de carreira.
- (E) clientes inclui o desempenho econômico, a missão ou o propósito da organização, o ambiente competitivo e os códigos corporativos.

24

Maria, como chefe de Recursos Humanos de sua empresa, sabe que situações de incongruências de *status* podem gerar conflitos e ansiedades no local de trabalho.

Para evitar situações de incongruências de *status*, ela decide o seguinte:

- (A) João, um gerente do departamento de advocacia, terá um plano de benefícios inferior ao plano da recepcionista dessa empresa.
- (B) entre Fred e Júlia, para a função de analista, ela optará pelo candidato que tem mais tempo de profissão e está mais preparado para a posição.
- (C) Jorge, como funcionário mais novo da empresa, escolherá seus dias de folga, ao passo que caberá a ela decidir quando os outros colaboradores poderão ter folga.
- (D) Joana, apesar de ocupar uma posição que não é considerada relevante no organograma, usufruirá de benefícios, como moradia, automóvel e vaga privativa, que não eram acessíveis aos colaboradores de cargos-chave.
- (E) alocação dos benefícios de seu grupo de trabalho independente da hierarquia de *status*, já que ela acredita que os grupos geralmente não têm um consenso interno quanto aos critérios de *status*.

25

Na *home page* da CMB, encontra-se o seguinte trecho: “A Política da Qualidade da Casa da Moeda tem como foco principal a satisfação de seus clientes e estabelece compromissos permanentes com a competitividade, a qualidade e a excelência de seus produtos e serviços. Além disso, capacitação e valorização de seus colaboradores são, também, requisitos para o seu desenvolvimento.”

Nesse sentido, um programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem como objetivo

- (A) avaliar o grau de justiça com que as pessoas têm sido tratadas segundo seus resultados e suas contribuições.
- (B) compartilhar o poder com os funcionários, aumentando neles, desse modo, a confiança em sua capacidade de realizar os trabalhos.
- (C) criar um ambiente de trabalho que aumente o bem-estar e a satisfação do funcionário.
- (D) explicitar as percepções de tudo que os funcionários devem a seus empregadores e de tudo que os empregadores devem aos funcionários.
- (E) usar um processo justo na tomada de decisão, ajudando os outros a verem que tal processo foi o mais justo possível.

26

No livro *Comportamento organizacional*, Stephen Robbins afirma: “Programas de reconhecimento de funcionários podem ser de diferentes formatos. Eles vão desde um ‘muito obrigado’ espontâneo e em particular até programas formais explícitos, nos quais tipos específicos de comportamento são encorajados, e os procedimentos para a conquista do reconhecimento são identificados claramente.”

Nesse sentido, os programas de reconhecimento

- (A) apresentam vantagem óbvia do baixo custo em sua implementação, e sua popularidade está decrescendo nas empresas.
- (B) devem ser utilizados em áreas em que os fatores de desempenho não são justos, o que melhora o moral dos funcionários.
- (C) devem incluir recompensas que estejam de acordo com o desempenho, e os funcionários precisam perceber esse vínculo entre os dois.
- (D) devem incluir recompensas intrínsecas e extrínsecas, que aparecem na forma de programas de reconhecimento do funcionário.
- (E) não devem ser realizados de maneira descontraída, já que abordagens informais de comemoração pelos sucessos individuais e pelos da equipe não são eficazes para motivar o desempenho.



27

O desenvolvimento organizacional (DO) engloba uma série de intervenções de mudança planejada que buscam melhorar a eficácia organizacional e aumentar o bem-estar dos funcionários.

ROBBINS, Stephen; JUDGE, Timothy; SOBRAL, Felipe. **Comportamento Organizacional**. Pearson Prentice Hall, 2010, cap. 18, p. 574.

Sobre o DO, tem-se que

- (A) o foco do DO está em gerar uma nova ideia aplicada para desenvolver ou melhorar um produto, processo ou serviço.
- (B) o agente de mudança pode orientar o DO, porém há uma forte ênfase na competição, já que uma organização eficaz enfatiza a autoridade e os controles hierárquicos.
- (C) o treinamento de sensibilidade é uma técnica de DO que usa questionários para identificar discrepâncias entre as percepções dos membros da equipe, seguido de discussões e sugestões de soluções para os problemas.
- (D) a consultoria de processo é uma técnica de DO que utiliza atividades coletivas de alta interatividade para aumentar a abertura e a confiança entre os membros da equipe.
- (E) três valores podem ser identificados como embasamento do conceito de DO: o respeito pelas pessoas, a equalização do poder e a confrontação.

28

Segundo consta na *home page* da CMB, "A CMB considera no seu planejamento a necessidade de crescer com sustentabilidade, fato que fica perfeitamente evidenciado em suas Diretrizes e Ações Ambientais".

Nesse sentido, crescimento sustentável significa

- (A) desenvolver negócios ambientalmente arriscados que gerem altos retornos de investimentos e atendam às necessidades atuais da organização.
- (B) envolver esforços de políticos profissionais ou executivos da empresa para estabelecer canais com entidades ambientais reguladoras, legisladores e suas assessorias.
- (C) ir além do que a lei exige e alcançar em conjunto os objetivos de desenvolvimento econômico e de qualidade ambiental em longo prazo.
- (D) minimizar a liberação de poluentes e a criação de lixo, especialmente de lixo perigoso que possa causar danos ambientais.
- (E) utilizar relações públicas, ação legal e processos administrativos para evitar a introdução de regulamentação que possa ter impacto adverso na organização.

29

A literatura organizacional tem enfatizado a existência de um nível ótimo de conflito para qualquer situação.

Nesse sentido, a gestão de conflito considera que:

- (A) para o conflito de processo ser produtivo, seu nível tem de ser alto.
- (B) o nível alto de conflito de tarefa estimula a discussão de ideias.
- (C) os grupos que desempenham tarefas que não exigem criatividade são beneficiados por conflitos de tarefa.
- (D) se o grupo já está empenhado nas discussões ativas de ideias de um modo não confrontacional, mais conflitos ajudarão a gerar mais ideias.
- (E) conflitos de tarefa apresentam uma relação com os resultados positivos apenas quando todos os membros do grupo compartilham dos mesmos objetivos e possuem elevado grau de confiança.

30

Todos os empregados e administradores querem um ambiente de trabalho saudável e seguro, e, para tal, a organização deve gerenciar a relação ideal entre a eliminação dos riscos do ambiente de trabalho e os custos envolvidos.

Sobre o tema higiene e segurança do trabalho, verifica-se que

- (A) a perda de audição ou visão, os acidentes físicos e biológicos, as condições estressantes de trabalho, os cortes, as luxações, as fraturas e queimaduras são resultados potenciais dos riscos para a segurança.
- (B) as causas dos acidentes e das doenças podem estar associadas à função em si, às condições de trabalho ou ao comportamento do empregado.
- (C) o potencial de acidentes e doenças é distribuído uniformemente entre as diferentes funções.
- (D) quanto mais alto o nível hierárquico do empregado, menores os custos de seus problemas decorrentes dos comportamentos de riscos.
- (E) riscos para a segurança são aqueles aspectos do ambiente de trabalho que, vagarosa e cumulativamente, levam à deteriorização da saúde de um empregado.