
127 – PEDAGOGO

Data e horário da prova: Domingo, 20/01/2013, às 14h.

INSTRUÇÕES GERAIS

- Você receberá do fiscal:
- um **caderno de questões** da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas uma alternativa correta;
- um **cartão de respostas** ótico personalizado.
- Verifique se a numeração das questões e a paginação do **caderno de questões** da prova objetiva estão corretas. Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

A persistência é o caminho do êxito.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para realizar a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas**.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões**, da prova objetiva, após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal o **cartão de respostas**, devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e acondicione na embalagem fornecida pelo **fiscal do IADES**, máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; palmtop; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas se sua saída for acompanhada por **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale no **cartão de respostas** a alternativa que mais adequadamente a responde.
- O **cartão de respostas** não pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro, fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrindo, fortemente, com **caneta esferográfica preta** ou **azul**, o espaço a ela correspondente, conforme modelo a seguir:
- Marque as respostas **assim**: 

Boa Prova!

QUESTÕES ESPECÍFICAS - QUESTÕES 26 A 50

QUESTÃO 26

Assinale a alternativa correta sobre o planejamento estratégico.

- (A) O diagnóstico não faz parte do planejamento estratégico, devendo ser realizado antes desse processo.
- (B) O planejamento estratégico divide-se em 3 fases, ordenadas por análise da missão, estratégias e acompanhamento.
- (C) A segunda fase do planejamento estratégico corresponde às políticas, não tomando como base os resultados dos diagnósticos.
- (D) O planejamento estratégico divide-se em duas grandes fases, compostas por análise e controle.
- (E) A definição da missão compreende um ato de relevância secundária, dentro do planejamento estratégico.

QUESTÃO 27

O treinamento é visto como um meio de desenvolver competências nas pessoas. Assinale a alternativa que indica a sequência correta das quatro etapas do processo de treinamento.

- (A) Diagnóstico, implementação, desenho e avaliação.
- (B) Programa de treinamento, diagnóstico, implementação e avaliação.
- (C) implementação, programa de treinamento, desenho e avaliação
- (D) Diagnóstico, desenho, implementação e avaliação.
- (E) Diagnóstico, programa de treinamento, desenho e avaliação.

QUESTÃO 28

“A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função da atividade que ela desempenha” (CHIAVENATO, 2004). Assinale a alternativa que contém os conceitos que mais caracterizam a avaliação do desempenho.

- (A) A avaliação do desempenho deve ser desconsiderada como fundamento para aumentos salariais ou demissão de funcionários.
- (B) A avaliação deve enfatizar o indivíduo no cargo e a impressão a respeito de seus hábitos pessoais observados no trabalho.
- (C) A avaliação permite que os subordinados conheçam aquilo que o chefe pensa a respeito do seu desempenho.
- (D) A avaliação deve concentrar-se em uma análise subjetiva do desempenho humano.
- (E) O seu objetivo primordial é proporcionar benefícios para a organização em detrimento dos funcionários.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

QUESTÃO 29

Assinale a alternativa correta em relação ao tema desenvolvimento e educação.

- (A) O desenvolvimento visa essencialmente melhorar o desempenho no cargo atual.
- (B) O desenvolvimento de pessoas está mais relacionado à educação e à orientação para o futuro.
- (C) O desenvolvimento não foca o crescimento pessoal do funcionário.
- (D) Por educação, entende-se as atividades relacionadas ao melhor desempenho das suas atuais responsabilidades.
- (E) Por educação, entende-se um conjunto de atividades que proporcionam habilidades executoras.

QUESTÃO 30

As empresas podem adotar estratégias baseadas nos talentos das pessoas, com vistas à formação, desenvolvimento e retenção. Sobre a educação corporativa, assinale a alternativa correta.

- (A) Baseia-se na gestão do conhecimento e oportuniza a troca de experiências.
- (B) Parcerias com instituições de ensino superior não são recomendadas neste caso.
- (C) A responsabilidade pelo processo de aprendizagem é dos professores externos à instituição.
- (D) A aprendizagem ocorre em lugares determinados e horários definidos.
- (E) Disseminar a cultura organizacional não é um princípio da educação corporativa.

QUESTÃO 31

A gestão do conhecimento busca combinar as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional para desenvolver competências específicas (TERRA, 2001). Considerando as características relacionadas à gestão do conhecimento, julgue os itens a seguir.

- I - Torna-se fundamental para as organizações, compreender as características e demandas do ambiente competitivo.
- II - Os avanços nas tecnologias de comunicação afetam os processos de geração, difusão e armazenamento de conhecimento nas organizações.
- III - As estruturas organizacionais atuais, baseadas na hierarquia e burocracia, não constituem obstáculos à inovação e à geração de novos conhecimentos.
- IV - A cultura organizacional deve estar voltada à inovação, experimentação, aprendizado contínuo e aos resultados de longo prazo.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. In: FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR. Moacir de Miranda. **Gestão Estratégica do Conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

QUESTÃO 32

Sobre as características da motivação e da criatividade, julgue os itens a seguir.

- I - A criatividade resulta com maior frequência da interação e da influência social.
- II - As pessoas criativas contribuem de maneira significativa para a eficiência da organização.
- III - A criatividade depende do posto ocupado pelo funcionário na organização.
- IV - Criatividade e motivação são dois fatores dissociados. O que move a criatividade é a possibilidade de ganho financeiro real e não o prazer.

A quantidade de itens corretos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

QUESTÃO 33

“A aprendizagem é o processo psicológico responsável pela modificação de atitudes e de condutas do indivíduo” (MORIN & AUBÉ, 2009). Assinale a alternativa correta em relação à capacitação em serviço.

- (A) A formação em serviço só pode ocorrer de maneira formal.
- (B) A formação formal é aquela que ocorre no local de trabalho e está baseada no contato direto entre o empregado, o trabalho a ser feito e o formador.
- (C) O *coaching* é um método de formação no qual um empregado trabalha com outro menos experiente.
- (D) O método tutorial não visa o desenvolvimento pessoal, social e profissional do indivíduo.
- (E) As atividades de aprendizagem utilizadas em contexto formal são: leitura de manuais especializados, trocas com os colegas, consulta a documentos internos.

MORIN, Estelle M & AUBÉ, Caroline. **Psicologia e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2009.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa correta sobre o tema desenvolvimento de competências.

- (A) Formar e valorizar o profissional, que tenha uma postura aberta à inovação, à criatividade, não é a proposta do desenvolvimento de competências.
- (B) O desenvolvimento de competências não agrega valor às atividades e à organização, somente ao próprio funcionário.
- (C) No desenvolvimento de competências, a formação (educação) não se vincula com a experiência profissional.
- (D) Numa proposta de gestão baseada nas competências, os objetivos organizacionais ficam totalmente separados dos objetivos pessoais (profissionais).
- (E) O desenvolvimento de competências refere-se à apropriação do conhecimento (saber) em ações no trabalho (saber agir).

QUESTÃO 35

Sob a ótica da organização, assinale a alternativa que apresenta vantagem(ns) no uso da educação a distância em treinamentos corporativos.

- (A) Maior permanência dos treinandos nos postos de trabalho e redução de custos de viagens.
- (B) Escassas situações para interação entre os participantes do treinamento.
- (C) Ritmo de treinamento definido pelo próprio aluno.
- (D) A eliminação da fase de avaliação e consequente redução de custos com feedbacks.
- (E) Atitudes procrastinadoras dos alunos, que se tornam os gestores do próprio conhecimento.

QUESTÃO 36

Com relação aos instrumentos qualitativos e quantitativos de pesquisa, assinale a alternativa correta.

- (A) O mérito quantitativo da pesquisa traz consigo uma gama de metodologias dentre as quais destacam-se o uso de estatísticas, entrevistas semi-estruturadas e etnografia.
- (B) A análise do discurso e de aspectos subjetivos dos indivíduos é o foco dos instrumentos quantitativos.
- (C) A abordagem qualitativa possui uma visão direcionada à uma análise objetiva dos fenômenos sociais, em um trabalho de interpretação da realidade mediante o uso de dados numéricos.
- (D) Grupo focal e observação participante caracterizam-se como exemplos de instrumentos qualitativos.
- (E) O uso de questionários descaracteriza e inviabiliza a construção de uma análise quantitativa.

QUESTÃO 37

A Pesquisa Operacional surgiu na II Guerra Mundial com o intuito de buscar soluções para problemas de ordem tática e de logística. Sobre a Pesquisa Operacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Objetiva fornecer ferramentas qualitativas para o processo de tomada de decisões, priorizando o perfil intuitivo deste.
- (B) Fundamenta-se em um caráter teórico singular e único, em contraposição a uma abordagem multidisciplinar de análise.
- (C) Tem sido utilizada na resolução de problemas de congestionamento de tráfego e de máquinas de serviços sujeitas à quebra, sem no entanto, apresentar resultados práticos.
- (D) Baseia a tomada de decisões, não na intuição, mas em uma abordagem analítica e interdisciplinar dos fenômenos.
- (E) Apresenta bons resultados em instituições financeiras de cunho privado, não tendo a mesma efetividade em agências governamentais, escolas e hospitais.

QUESTÃO 38

Sobre a Norma ISO 10015, assinale a alternativa correta.

- (A) Almeja, dentre outros objetivos, aumentar custos, produtividade e rotatividade de pessoal.
- (B) O treinamento é visto como uma despesa, que deve ser desenvolvido com o objetivo de obter resultados significativos e mensuráveis.

- (C) A proposta da norma é orientar como devem ser feitos o planejamento e a execução dos treinamentos, sem monitorar ou mensurar os resultados.
- (D) O diagnóstico faz parte da implementação da norma, diferentemente do prognóstico, que não faz parte deste processo.
- (E) Deve-se citar a melhoria dos resultados operacionais e o aumento da competência do quadro como benefícios que a norma possibilita.

QUESTÃO 39

Sobre o modelo *e-learning*, assinale a alternativa correta.

- (A) O formato *e-learning* faz uso de modernas tecnologias da informação e comunicação (TIC's), independente da participação do aluno para a obtenção de resultados positivos.
- (B) Trata-se de um modelo de ensino não presencial, onde a tecnologia atua como um suporte para o processo de formação.
- (C) Também conhecido como ensino eletrônico, este método destaca-se pela necessidade da atuação docente em todas as suas etapas.
- (D) Tempo e qualidade são critérios que não devem ser levados em conta neste formato educacional em virtude de seu caráter alternativo ao modelo tradicional.
- (E) A atuação de alunos e instrutores nos ambientes virtuais exercem pouca influência no resultado final do processo de ensino e aprendizagem.

QUESTÃO 40

Tema cada vez mais recorrente nos debates e estudos referentes ao ambiente organizacional, a avaliação institucional se apresenta como um precioso recurso no cenário em questão. Sobre esta temática, assinale a alternativa correta.

- (A) O foco da avaliação deve estar voltado especificamente para o desenvolvimento da instituição na qual ocorre.
- (B) O processo avaliativo caracteriza-se por possibilitar análises superficiais do cenário pesquisado, não se aprofundando nos elementos que emergem da realidade estudada.
- (C) Ao promover o desenvolvimento humano, a avaliação não possibilita a evolução da instituição como um todo, justamente por atuar em elementos isolados dentro desta.
- (D) A Avaliação Institucional possibilita um olhar aprofundado acerca do material humano, contemplando capacitações técnicas e atitudinais.
- (E) Instituições de cunho público como escolas e hospitais não se adéquam ao formato da Avaliação Institucional, pois esta não traz grandes possibilidades para seu ambiente organizacional.

QUESTÃO 41

Sobre as metodologias de mapeamento de competências, assinale a alternativa correta.

- (A) A utilização de metodologias com a finalidade de mapear competências exerce um papel secundário na gestão de pessoas, por trazer um aumento pouco significativo da eficiência e eficácia das unidades de inteligência competitiva.
- (B) Por meio destas metodologias é possível visualizar as três dimensões da competência: saber, reconhecer e saber ser.
- (C) O termo competência é utilizado para qualificar a pessoa apta a realizar, no presente, sua atividade com maestria, tendo, para tanto, suficientes conhecimentos, habilidades e atitudes.
- (D) O surgimento de uma gestão de pessoas, mais alinhada com as expectativas e as necessidades das organizações e dos indivíduos, não está relacionado diretamente ao mapeamento de competências.
- (E) Entrevista, observação e simulações constituem métodos de baixa eficácia para o processo de mapear competências.

QUESTÃO 42

De acordo com os conceitos de liderança de custos, diferenciação e enfoque propostos por *Michael Porter*, assinale a alternativa correta.

- (A) Enfoque é, quando no mercado, a empresa resolve se destacar apenas dentro de uma determinada parte ou nicho, mirando no seu alvo estratégico.
- (B) A rigidez no controle dos custos de produção da empresa dificultam o alcance da liderança de custos.
- (C) A diferenciação acontece quando a instituição passa a ser vista de forma negativa pelo consumidor, ou seja, de maneira indiferente.
- (D) A empresa pode alcançar a liderança de custos sem necessariamente fazer com que seu custo total seja menor do que o de seus concorrentes.
- (E) A diferenciação oferece à empresa uma defesa contra as forças do ambiente, embora de forma idêntica daquela permitida pela liderança em custo.

QUESTÃO 43

Sobre o trabalho em equipe, assinale a alternativa correta.

- (A) No trabalho em equipe, cada indivíduo é ativamente responsável pelo projeto comum e comprometido com sua realização.
- (B) A presença de uma necessidade ou interesse, em cada indivíduo, não constitui condição para o trabalho em equipe.
- (C) A tomada de consciência de uma finalidade comum deve ser característica individual de cada elemento da equipe. Esta atitude não interfere nos resultados do trabalho.

- (D) Gozar de certa margem de autonomia prejudica e torna deficitário o trabalho proposto à equipe.
- (E) Os membros devem ser autônomos para a realização da missão coletiva, estando desvinculados de seus pares.

QUESTÃO 44

Motivação define-se pelo desejo de exercer altos níveis de esforço em direção a determinados objetivos, organizacionais ou não, condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais. Assinale a alternativa correta, sobre a motivação e as teorias motivacionais.

- (A) Na motivação intrínseca, as causas estão baseadas em recompensas tangíveis, como os salários, os benefícios e as promoções.
- (B) De acordo com a teoria das necessidades de Abraham Maslow, conhecida como “Pirâmide das Necessidades”, as necessidades sociais estão na base da pirâmide.
- (C) O salário, de acordo com a teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg, é um fator motivacional.
- (D) A motivação extrínseca está relacionada à recompensas psicológicas, como o reconhecimento, o respeito e o *status*.
- (E) Segundo a teoria do reforço, de Frederic Skinner, o comportamento das pessoas pode ser influenciado e controlado por meio do reforço (recompensa) dos comportamentos desejados e ignorando as ações não desejadas.

QUESTÃO 45

Uma organização de aprendizagem tem a capacidade de criar, adquirir e transmitir conhecimento. Ela modifica o seu comportamento em resposta aos novos conhecimentos adquiridos. Sobre o tema cultura organizacional e aprendizagem nas empresas, assinale a alternativa correta.

- (A) Os empregadores devem construir organizações de aprendizagem com foco nos gerentes, que são o grupo hierárquico responsável pela transmissão dos valores e que interpretam o ambiente externo.
- (B) A identificação de novas oportunidades e a detecção de problemas são vedadas aos funcionários de linha.
- (C) Treinamento intensivo em técnicas avançadas de tomada de decisão deve ser aplicado na semana de boas vindas aos funcionários gerenciais recém contratados.
- (D) Prover treinamento continuado aos funcionários em técnicas de tomada de decisão permite maior *empowerment* e ajuda a construir uma organização de aprendizagem.
- (E) Convênios com instituições externas de ensino devem ser restringidos, sob pena de haver contaminação da cultura organizacional.

QUESTÃO 46

Segundo Abraham Maslow (1908-1970), as necessidades humanas obedecem uma ordem de importância e podem ser dispostas numa hierarquia como em uma pirâmide: na base, estão as necessidades básicas e, no topo, as mais importantes, como ilustra a figura a seguir (ver imagem ampliada na página 14).



Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Necessidades fisiológicas referem-se à busca pela proteção contra a ameaça e à fuga, ao perigo.
- (B) Necessidades de segurança são as necessidades intrínsecas ao indivíduo. Estão ligadas à sobrevivência e surgem, quando o nível anterior é razoavelmente satisfeito.
- (C) Necessidades sociais ou de relacionamento são as necessidades de afeto, de participação e de aceitação por parte do grupo.
- (D) Necessidades de autoestima estão ligadas ao autodesenvolvimento pessoal e profissional.
- (E) Necessidades de realização são relacionadas com o modo como o indivíduo se vê e se avalia. Sua não satisfação pode levar ao desânimo, o que pode refletir no rendimento do funcionário

QUESTÃO 47

Dentre os diversos conceitos de qualidade, envolvendo a figura do cliente, destaca-se o conceito de que “Qualidade é adequação ao uso” (PALADINI, 2006). Esta abordagem expressa o entendimento

- (A) do TQC - *Total Quality Control* (Controle da Qualidade Total), segundo o qual a qualidade é um instrumento estratégico que deve envolver todos os trabalhadores.
- (B) de que, realmente, o que faz com que o consumidor adquira um produto é o fato de o produto atender às suas necessidades.
- (C) da importância de evitar desperdícios, conforme o conceito do denominado *just in time*.
- (D) da busca da melhoria contínua, com incentivo à inovação.
- (E) do denominado “zero-defeito”, ou seja, de fazer certo da primeira vez, evitando o retrabalho.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006

QUESTÃO 48

Há diferentes ambientes de atuação na implementação da Gestão da Qualidade em uma organização. Considera-se, de forma ampla, que a Gestão da Qualidade envolve ações de 3 naturezas distintas, como mostra o quadro a seguir.

Natureza	Tipo de produção
Atividades industriais	Bem tangível: Produto
Geração de serviços	Bem intangível: Serviço
Estruturação de métodos	Transferência de informações

Em relação aos dois primeiros ambientes de atuação, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Em ambientes de atividades industriais, a produção e consumo são nitidamente separados.
- (B) Em ambientes de atividades industriais, há pequena interação direta com o cliente.
- (C) Em ambientes de geração de serviços, não há como separar produção e consumo.
- (D) Em ambientes de geração de serviços, o cliente interfere somente ao longo do tempo.
- (E) Existem atividades mistas, que envolvem produtos e serviços, como no caso do comércio.

Texto 3 para as questões 49 e 50.

1 Comunicação no Trabalho

A pesquisa, realizada com mais de 1.300 analistas, coordenadores, supervisores, gerentes e diretores de diversas empresas do país, mostra que o problema de comunicação se multiplica, conforme desce na hierarquia corporativa: começa como uma “marolinha” na diretoria e se torna um tsunami, quando chega ao analista. Veja o que ocorre com a estratégia da empresa. Cerca de 60%, de todos os profissionais entrevistados, não entendem quais são suas metas. “Este foi o ponto mais surpreendente do relatório, principalmente porque os cargos mais altos têm ciência desta informação. Cinco, de cada dez entrevistados, reclamam da falta de clareza dos executivos de suas empresas, principalmente, do presidente e dos diretores, pois são eles que detêm as diretrizes do jogo. Se a empresa tem um presidente que não se comunica bem, o risco de haver problemas é grande. A questão começa lá em cima, no alto escalão.

Fonte: <http://vocesa.abril.com.br/desenvolva-sua-carreira/materia/falagerente-484458.shtml>, com adaptações.

QUESTÃO 49

Em relação ao texto 3 e à importância da comunicação no trabalho, julgue os itens a seguir.

- I - Deficiências na comunicação, entre os colaboradores, afetam somente o nível operacional da empresa, pois são os únicos com poder de decisão.
- II - Os chefes são a maior fonte de barreiras na comunicação eficaz. Em empresas muito grandes, a comunicação formal é a grande responsável pela falta de clareza, nas ordens e nas diretrizes.
- III - A dinâmica da interação intergrupala, na empresa, não afeta a comunicação. Fato é que a responsabilidade do presidente da empresa é modelar a cultura organizacional, uma vez que sua atuação ocasiona barreiras no entendimento das pessoas.
- IV - “Cinco de cada dez entrevistados, reclamam da falta de clareza dos executivos de suas empresas” (linhas 14 e 15). A falta de clareza dos executivos está ligada à falta de habilidade de escuta dos colaboradores, de nível hierárquico inferior, típico sintoma de um conflito organizacional.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

QUESTÃO 50

Com base no texto 3 e a gestão dos conflitos, ocasionados por problemas na comunicação no ambiente de trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) “... o problema de comunicação se multiplica, conforme desce na hierarquia corporativa” (linhas 5 a 7). O trecho demonstra que a comunicação não é afetada pela cultura e pelo nível de desenvolvimento humano, na empresa.
- (B) Não é possível que a empresa contemple as questões de comunicação, em seu pensamento estratégico, uma vez que este é voltado para aspectos externos do ambiente e não aborda as variáveis organizacionais internas.
- (C) “Se a empresa tem um presidente que não se comunica bem, o risco de haver problemas é grande” (linhas 17 a 19). O conflito entre a alta administração de uma empresa e o nível executivo, hierarquicamente superior, é uma consequência certa das falhas na comunicação.
- (D) Não é possível que os conflitos, no ambiente de trabalho, ocasionem alguma melhoria interna. Somente em ambientes estáveis, os resultados são alcançados de maneira sustentável.
- (E) “Cerca de 60%, de todos os profissionais entrevistados, não entendem quais são suas metas” (linhas 10 e 11). O resultado desta pesquisa colabora com o aspecto de que, metas não superadas, podem ter causas originadas nos processos internos, como na comunicação organizacional, e não somente em falhas de desempenhos das pessoas.

RASCUNHO

Imagens

Imagem ampliada da questão 46 da página 12:

