

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, 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 o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 10.

1 A previsão de disrupções e de tecnologias disruptivas é uma indústria de muitos bilhões de dólares. *Think tanks*, consultorias de tendências, agências, empresas de pesquisa, cientistas de dados e, evidentemente, consultores estão sempre lutando pela atenção e pelo dinheiro de grandes empresas e pelas contribuições de cérebros brilhantes.

4 Prognósticos e previsões são importantes; podem contribuir decisivamente para os resultados das empresas, melhorando-os ou piorando-os em bilhões de dólares. O problema do aparato de organizações e indivíduos envolvidos na disputa pelo mercado é a multiplicidade e a diversidade de abordagens disponíveis — nem todas são iguais e poucas são bastante flexíveis para se ajustarem aos contextos e às situações desafiadoras das economias de hoje.

7 Em geral, essa falta de flexibilidade significa que os resultados podem ser distorcidos, irrealistas ou, pior ainda, totalmente equivocados. Embora essas características sejam parte do jogo, acertar as predições também pode salvar vidas e resolver problemas complexos. Portanto, melhorar os prognósticos e as previsões deve ser prioridade de todos. Além disso, esse trabalho contínuo de atualização e adaptação proporciona às organizações e aos indivíduos a capacidade de tomar melhores decisões e talvez de rechaçar competidores, o que torna ainda mais importante a atenção constante e a revisão contínua das prospecções.

13 Prever é difícil, leva tempo e é oneroso. Tudo isso tem um denominador comum — mudança. Entretanto, mesmo alguns líderes empresariais de sucesso têm dificuldade de enxergar a necessidade de mudança e insistem em usar a mesma estratégia que “funcionou antes”, acenando com o porrete ameaçador e o bordão insidioso “sempre foi assim”. Esse tipo de desculpa não inspira nem instiga a empresa; pensar dessa maneira faz com que as rodas girem em falso e acabem atolando na estagnação.

16 Às vezes, as razões para resistir à mudança são evidentes e notórias — teme-se a mudança de poder, o estresse que envolve o processo, o desenvolvimento de novas competências. Às vezes, porém, as pessoas simplesmente não conseguem mudar, a despeito de serem plenamente competentes, dedicadas e defensoras das mudanças em curso.

19 Muitas são as pesquisas psicológicas referentes a gestão da mudança, produtividade e tomada de decisões, e as conclusões de muitos estudos mostram que, sobretudo no inconsciente, as pessoas não conseguem mudar por força da contraposição de sentimentos antagônicos latentes (como o medo de que trabalhos complementares à mudança imponham desafios ainda mais árduos). Essa reação é, então, mal interpretada como resistência ou oposição.

25 O esforço de mudança deve ser mais forte do que a propensão à inércia, a costumeira tendência de “deixar tudo como está para ver como fica” ou, pior ainda, de permitir que, por omissão, as coisas degenerem.

Paul Armstrong. **Dominando as tecnologias disruptivas**. Internet: <exame.abril.com.br> (com adaptações).

Quanto ao texto e a seus aspectos linguísticos, julgue os itens de 1 a 6.

- 1 O texto, estruturado em forma dissertativa, consiste em uma crítica à indústria de previsão de disrupções e de tecnologias disruptivas, pela exploração financeira das grandes empresas mediante promessas de resultados que não se cumprem.
- 2 De acordo com o texto, a resistência à mudança nas organizações pode acarretar sua estagnação e degeneração.
- 3 Os vocábulos “indústria”, “disponíveis” e “indivíduo” são acentuados graficamente de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 4 Em “melhorando-os ou piorando-os” (linha 5), o pronome “os”, nas duas ocorrências, retoma, por coesão, “Prognósticos e previsões” (linha 4).
- 5 O termo “predições” (linha 9) está associado semanticamente aos termos “prognósticos” e “previsões” (linha 10).
- 6 O emprego de vírgula após o termo “inércia” (linha 25) justifica-se por separar elementos coordenados em uma enumeração.

Com relação à correção gramatical e à coerência das substituições propostas para vocábulos e trechos destacados do texto, julgue os itens de 7 a 10.


- 7 “melhores” (linha 12) por **mais boas**
- 8 “têm dificuldade de enxergar” (linha 15) por **tem dificuldade de enxergarem**
- 9 “a despeito de serem” (linha 20) por **embora sejam**
- 10 “referentes a gestão da mudança, produtividade e tomada de decisões” (linha 21) por **referentes à gestão da mudança, à produtividade e à tomada de decisões**

Julgue os itens **11** e **12**, considerando a correção gramatical dos trechos apresentados e a adequação da linguagem à correspondência oficial.

- 11** Solicito que seja encaminhado a esta Comissão de Fiscalização e Controle, com a máxima urgência, o documento original de denúncia que deu origem à abertura do Processo n.º XXXX/2019, relativo ao registro irregular da Empresa ZXY, para que se proceda ao devido apensamento conforme os procedimentos legais previstos.
- 12** Venho respeitosamente à presença de Vossa Senhoria solicitar providências no sentido de que sejam regularizados o serviço de coleta de lixo do bloco B deste Edifício, tendo em vista que a mais de um mês a mesma passou a ser realizada apenas uma vez por semana, trazendo transtornos a todos os funcionários e usuários deste Conselho Regional.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Acerca do Microsoft Excel 2013, do sistema operacional Windows 8 e do programa de correio eletrônico Microsoft Outlook 2016, julgue os itens de **13** a **17**.

- 13** No Excel 2013, ao selecionar uma célula contendo o número 30, clicar o botão direito do *mouse* e escolher a opção %, o conteúdo da célula será alterado para 30%.
- 14** O Windows 8 permite ao usuário fixar uma pasta na tela inicial.
- 15** Por meio do botão  do Windows 8, o usuário poderá enviar *links* e fotos para outras pessoas sem sair do aplicativo em que está.
- 16** Pelo fato de o Outlook 2016 pertencer à empresa Microsoft, ele permite apenas que contas de *e-mail* do hotmail sejam adicionadas.
- 17** Por razões de privacidade, o Outlook 2016 não permite ao usuário realizar *backup* de seus *e-mails*. Contudo, outras informações, como o catálogo de endereços e as configurações do painel de navegação, podem ser armazenadas.

No que diz respeito aos sítios de busca e pesquisa na Internet, aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas e às noções de vírus, *worms* e pragas virtuais, julgue os itens de **18** a **22**.

- 18** O caractere @ é destinado exclusivamente aos endereços de *e-mail*, motivo pelo qual não pode ser usado pelo *síte* de busca Google.
- 19** O *síte* de pesquisa Bing permite ao usuário realizar buscas na Internet, utilizando imagens armazenadas no computador.
- 20** Com o Explorador de Arquivos do Windows 8, o usuário pode organizar os arquivos de diversas formas, como, por exemplo, ícones grandes, ícones pequenos e listas, entre outras.
- 21** No sistema operacional Windows, um arquivo oculto é aquele que não é exibido para o usuário, pois se trata de um arquivo de sistema. Logo, ele não ocupa espaço em disco.
- 22** O *war dialing* é um ataque que utiliza o *modem* como porta de entrada para a rede corporativa.

Para fazer 30 m² de asfalto, 2 máquinas, que têm o mesmo rendimento, levam 5 dias, trabalhando 6 h por dia.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **23** a **25**.

- 23** 30 m² equivalem a 3.000 cm².
- 24** Cada máquina faz 0,5 m² de asfalto em 1 h.
- 25** 3 máquinas, trabalhando 4 h por dia, levam mais de 7 dias para fazer 45 m² de asfalto.

RASCUNHO

- A: Gilberto namora Ana ou Daniel não compra um celular.
 B: Se Gilberto não namora Ana, então Cássio está feliz.
 C: Se Daniel não compra um celular, então Cássio não está feliz.

Sabendo que as sentenças acima são verdadeiras, julgue os itens de **26 a 29**.

- 26** Se Daniel não compra um celular, então Gilberto não namora Ana.
27 Se Cássio está feliz, então Daniel compra um celular.
28 Daniel compra um celular se, e somente se, Cássio está feliz.
29 Se Daniel compra um celular, então Gilberto namora Ana.

Um baralho possui 52 cartas distintas, sendo 13 cartas de cada naipe.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **30 a 32**.

- 30** Escolhendo-se 2 cartas do baralho, aleatoriamente, a chance de saírem 2 ases é menor que $\frac{1}{13^2}$.
31 Escolhendo-se 2 cartas aleatoriamente, a chance de serem do mesmo naipe é maior que 33%.
32 Escolhendo-se 4 cartas aleatoriamente, a chance de serem todas de naipes diferentes é maior que $\left(\frac{13}{50}\right)^3$.

RASCUNHO

Popular entre militares, discurso de que ONGs e ambientalistas estariam a serviço de potências estrangeiras evoca disputas comerciais e conflitos históricos, mas não leva em conta o papel que brasileiros – entre os quais indígenas e geólogos – tiveram na criação de grandes reservas na floresta amazônica.

Internet: <www.bol.uol.com.br> (com adaptações).

Tendo o texto acima apenas como referência inicial e refletindo sobre temas correlacionados, julgue os itens de **33 a 36**.

- 33** Segundo o governo brasileiro, o discurso de proteção ao meio ambiente encobre outros interesses, como o enfraquecimento do agronegócio nacional.
34 É recente a percepção, por órgãos do governo e por autoridades, de que a soberania nacional sobre a região amazônica está ameaçada.
35 País amazônico, já que tem soberania sobre a Guiana Francesa, a França tem apoiado as políticas ambientais brasileiras para a Amazônia.
36 Os municípios do noroeste do Pará, a exemplo de Óbidos e Santarém, e a capital Belém são os que mais vêm apresentando ocorrências de queimadas neste semestre.

Crise na Venezuela: qual é o papel da China na economia da Venezuela? Pequim é parceiro preferencial de Caracas há anos; sanções dos Estados Unidos podem colocar em risco investimentos importantes para governo de Nicolás Maduro.

Internet: <www.terra.com.br> (com adaptações).

A partir das ideias do texto acima e refletindo sobre temas correlatos, julgue os itens de **37 a 40**.

- 37** As relações estratégicas entre Pequim e Caracas têm no petróleo o principal estímulo, desde o governo de Hugo Chávez.
38 O apoio dos Estados Unidos ao governo alternativo de Juan Guaidó estremeceu as relações com a China, mas não com a Rússia, que também reconhece aquele político como presidente oficial do país.
39 Sob o impacto de sanções econômicas implementadas pelos Estados Unidos, a produção de petróleo da Venezuela caiu, nos últimos meses, para seus menores níveis.
40 Funcionários de empresas estatais chinesas têm trabalhado na produção de petróleo da Venezuela, o que tem colaborado para a sustentação do governo de Maduro.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Com relação à ética na função pública, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** A ética está contida na reflexão e a moral está contida na ação.
- 42** A moral sofre a influência de fatores sociais e históricos, oscilando, portanto, no tempo e no espaço.
- 43** A virtude é o potencial moral do indivíduo e deve ser praticada até se tornar um hábito.
- 44** Os valores orientam as escolhas dos indivíduos, sejam elas quais forem.
- 45** Os princípios são a origem das ações.

Conforme a Lei n.º 8.429/1992, julgue os itens de **46 a 50**.

- 46** A declaração de bens deve incluir não apenas valores e bens imóveis, mas também veículos, valores patrimoniais de cônjuge ou companheiro e, até, objetos e utensílios de uso doméstico.
- 47** A declaração de bens e de valores que compõem o patrimônio do agente público é condição para sua nomeação no cargo público.
- 48** A recusa na prestação de declaração de bens importa em advertência ao servidor público.
- 49** A declaração de bens pode ser substituída por declaração anual apresentada à Receita Federal para ajuste anual do imposto de renda.
- 50** A declaração de bens não se exaure com a entrada em exercício do agente, devendo continuar a ser feita e atualizada com periodicidade trienal.

Com base na regência da comunicação dos atos praticados em processo administrativo federal, na forma da Lei n.º 9.784/1999, julgue os itens de **51 a 55**.

- 51** A intimação para prática de atos pelo interessado deverá se dar sempre com antecedência mínima de um mês em relação à data do ato a ser praticado.
- 52** A intimação do interessado é ato formalíssimo e pode se dar mediante comunicação pessoal escrita, feita por agente público e certificada nos autos.
- 53** Está dispensada a comunicação, por qualquer via, do interessado cujo domicílio seja indefinido ou desconhecido.
- 54** O não atendimento à intimação não enseja a admissão, por parte do interessado, dos fatos contrários a ele.
- 55** O interessado deve ser intimado por todos os atos que possam resultar na imposição de deveres, ônus, sanções ou restrição de seus direitos.

Acerca do direito administrativo, julgue os itens de **56 a 60**.

- 56** No Brasil, o direito administrativo se caracteriza por ser um ramo jurídico recente, não estar codificado, embora seja normatizado, adotar o sistema uno de jurisdição e sofrer influência da jurisprudência, que, em muitos aspectos, ajuda a moldar o regime jurídico administrativo.

- 57** Segundo a corrente legalista, a definição do objeto do direito administrativo passa pelas leis que regulam o regime jurídico administrativo.
- 58** Segundo a corrente das relações jurídicas, a definição do objeto do direito administrativo diz respeito às interações entre órgãos e entidades integrantes da Administração.
- 59** Segundo a corrente dos serviços públicos, a definição do objeto do direito administrativo diz respeito às atividades que permitem ao Estado atingir seus fins.
- 60** Segundo a corrente negativista, a definição do objeto do direito administrativo é mais bem realizada por exclusão, isto é, tudo aquilo que não disser respeito a outros ramos jurídicos.

No que concerne aos conceitos de Estado, governo e Administração Pública, julgue os itens de **61 a 65**.

- 61** O surgimento do direito administrativo conta com pressupostos fundamentais, como a submissão do Estado à ordem jurídica e a divisão de tarefas entre os órgãos do Estado.
- 62** O conceito de Estado é composto por povo, território e governo, dizendo respeito o primeiro à população, isto é, ao conjunto de pessoas, em um determinado momento, em um mesmo espaço físico.
- 63** Governo é a atividade diretiva do Estado, a cúpula de que emanam as diretrizes de organização e consecução de atividades orientadas pelo interesse público.
- 64** A Administração Pública, na medida em que orienta o conjunto de órgãos e entes exercentes da função administrativa, não se limita ao (ainda que nele se concentre) Poder Executivo.
- 65** A Administração Pública, em seu sentido funcional, revela o conjunto de agentes que exerce função administrativa.

A respeito da perspectiva atual acerca do direito administrativo, julgue os itens de **66 a 70**.

- 66** Os debates acerca do direito administrativo têm frequentemente repercutido sobre o direito constitucional (e vice-versa), haja vista um fenômeno, não propriamente recente, de “constitucionalização” de vários de seus temas.
- 67** Parcela considerável do direito administrativo, na medida em que dialoga proximamente com direitos fundamentais, está, de certo modo, “petrificada”, no sentido de estar protegida por limitações materiais de reforma da Constituição.
- 68** A regulação em sede de direito administrativo tem, cada vez mais, migrado para a jurisprudência, o que a tem afastado das normatizações ou da codificação.
- 69** Princípios como supremacia e indisponibilidade do interesse público têm ganhado cada vez mais força, prevalecendo mais e mais e estando imunes a flexibilizações.
- 70** O colaborativismo põe-se como tendência importante, revelando estímulo a mecanismos de participação dos usuários na Administração Pública.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca dos papéis do profissional de recursos humanos (RH), julgue os itens de **71 a 75**.

- 71** Quando desenvolve o papel de parceiro estratégico, o profissional de RH participa de planos estratégicos e agrega valor à organização.
- 72** Como especialista administrativo, o profissional de RH desenvolve atividades focadas na colaboração e no trabalho em equipe.
- 73** Quando desenvolve o papel de agente de mudanças, o foco do profissional de RH é assegurar a capacidade da empresa para as mudanças, enfatizando a cultura organizacional e seus valores.
- 74** O papel do RH denominado “defensor das pessoas” encontra maneiras mais eficientes e eficazes de se fazer o trabalho.
- 75** Segundo Dave Ulrich, o parceiro empresarial desenvolve quatro papéis: defensor dos funcionários; agente de mudança; especialista administrativo; e parceiro estratégico.

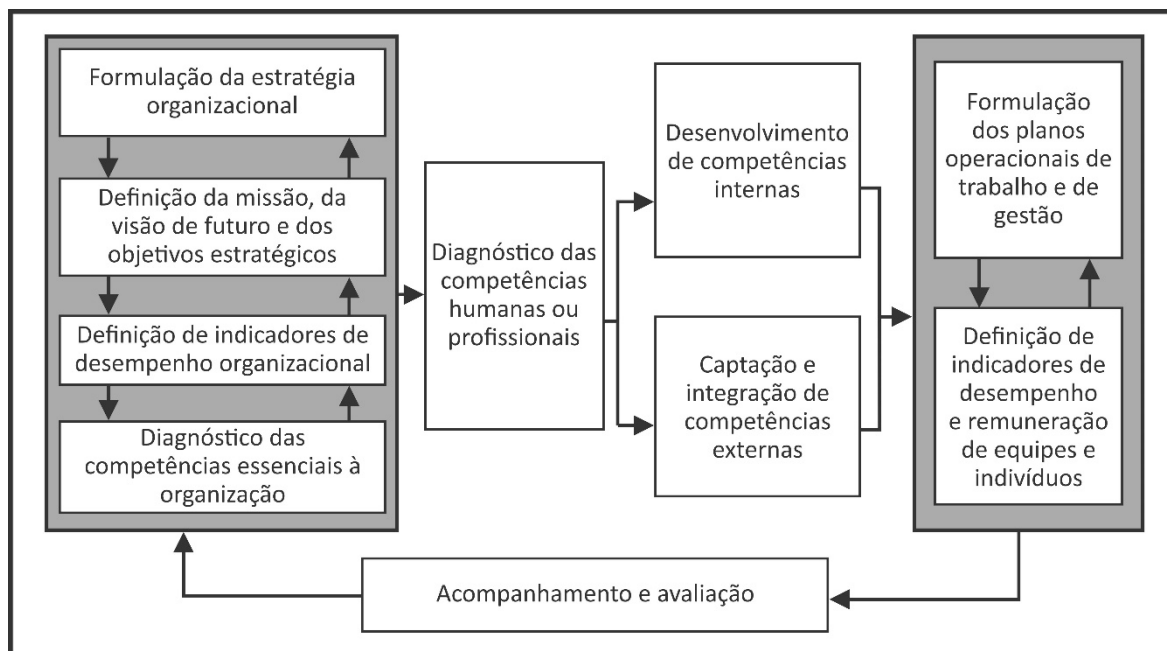
A respeito da evolução dos modelos de gestão de pessoas, julgue os itens de **76 a 80**.

- 76** Na Era da Indústria Clássica, o entendimento de como gerir pessoas buscava garantir que os operários, assim como qualquer outro recurso organizacional, funcionassem como uma engrenagem dentro do sistema fabril.
- 77** O contrato psicológico entre a empresa e o empregado descreve uma relação de lealdade, segundo a qual o trabalhador deve realizar o que lhe é solicitado com dedicação e, em contrapartida, a empresa zela por seu futuro profissional. Esse é um exemplo da fase de administração de RH.
- 78** Adaptar e implementar a estratégia do negócio é o foco da administração estratégica de RH.

- 79** Na fase da escola das relações humanas, o objetivo era minimizar resistências ou conseguir engajamento com as mudanças organizacionais e culturas imprescindíveis à implementação da estratégia.
- 80** Na fase estratégica da gestão de pessoas, existe a possibilidade de intervenção na estratégia corporativa, introduzindo, nas decisões tomadas, uma visão estratégica das pessoas e de sua contribuição para a empresa.

Julgue os itens de **81 a 85**, relativos à diversidade, à higiene, à segurança e à qualidade de vida no trabalho.

- 81** A diversidade no ambiente organizacional é definida pelas características pessoais e sociais que diferenciam os grupos sociais aos quais os indivíduos pertencem, sendo ela concebida a partir da identidade social (sexo, raça, religião etc.).
- 82** O objetivo do processo de segurança no trabalho é a prevenção e a eliminação de acidentes no trabalho.
- 83** Uma escada quebrada ou em más condições de uso, uma pilha de material em desequilíbrio, um ferro pontiagudo em direção à passagem e a falta de equipamento de proteção individual (EPI) são exemplos de ato inseguro.
- 84** Os principais itens do programa de higiene do trabalho estão relacionados a ambiente físico de trabalho, a ambiente psicológico de trabalho e à aplicação de princípios de ergonomia.
- 85** Os autores de referência em QVT, largamente citados na literatura científica, são Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975). Para Walton, a QVT depende estreitamente do equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT.



Carbone et al. (2006).

Quanto ao modelo integrado de gestão por competências, à aprendizagem organizacional, à gestão do conhecimento, à gestão e à avaliação do desempenho, à seleção e ao treinamento, julgue os itens de **86 a 105**.

- 86** A habilidade pode ser compreendida como a estrutura de informações ou proposições armazenadas na memória do indivíduo que influenciam seu julgamento.
- 87** O conhecimento do indivíduo pode ser definido como uma predisposição em relação à adoção de um curso de ação e ao domínio de sentimentos, crenças e valores.
- 88** As competências essenciais geram valor distintivo, percebido pelos clientes, e são difíceis de ser imitadas pela concorrência.
- 89** Na fase do diagnóstico das competências humanas, é preciso refletir a respeito do que a organização espera do planejamento.
- 90** Na definição de indicadores de desempenho organizacional, é preciso entender e descrever as principais funções ou macroprocessos organizacionais.
- 91** Na etapa do diagnóstico das competências humanas, para cada objetivo estratégico, deve-se pensar quais competências são necessárias para atingi-los.

- 92** A análise documental, as entrevistas e os questionários são documentos analisados para definir os indicadores de desempenho organizacional.
- 93** A descrição de uma competência organizacional deve expressar uma capacidade da organização ou de suas unidades produtivas.
- 94** A aprendizagem no nível da organização tem a ver com as questões de abertura, escuta, repetição constante e adaptabilidade.
- 95** Segundo Nonaka e Takeuchi, a socialização é um dos modos de conversão do conhecimento. Significa que, nessa modalidade, o conhecimento das pessoas passa por um processo de explicitação.
- 96** Buscar vantagem competitiva sobre os concorrentes, pela formação contínua e sistêmica de colaboradores quanto aos objetivos e às estratégias empresariais, pode ser um motivo de as empresas investirem em ações de desenvolvimento de pessoas.
- 97** O modelo de avaliação de treinamento de Kirkpatrick possui quatro etapas: avaliação de contexto; avaliação de insumo; avaliação de processo; e avaliação de produto.
- 98** O treinamento constitui um processo de longo prazo e o desenvolvimento de curto prazo, buscando uma alteração na trajetória de carreira.

- 99** O *coaching* é um tipo de orientação oferecida, em geral, a jovens empregados por profissionais com ampla vivência no trabalho (sênior). Em geral, o *coach* tem as respostas que faltam ao aprendiz.
- 100** O desempenho no trabalho está associado a ações empreendidas para consecução de resultados e designa um atributo pessoal.
- 101** Distribuição forçada, competências, traços de personalidade e resultados são critérios utilizados para avaliar o desempenho no trabalho.
- 102** As perspectivas de desempenho na avaliação 360 graus são: clientes; financeiro; processos e aprendizagem; e desenvolvimento.
- 103** O objetivo da criação de universidades corporativas é obter um controle mais rígido sobre o processo de aprendizagem, vinculando, de maneira mais estreita, os programas de aprendizagem a metas e resultados estratégicos reais da empresa e complementando a função de treinamento e desenvolvimento.
- 104** O processo de seleção visa a solucionar dois problemas básicos: a adequação do homem ao cargo e a eficiência do homem no cargo.
- 105** A denominada lacuna de competências diz respeito à discrepância entre as competências necessárias à consecução dos objetivos organizacionais e as de que a organização dispõe.

No que se refere à motivação e a comprometimento organizacional, julgue os itens de **106** a **110**.

- 106** Uma das premissas básicas da teoria Y afirma que o funcionário comum deseja ser dirigido, evita responsabilidades, tem pouca ambição e procura, mais que tudo, segurança.
- 107** Necessidade de realização, de poder e de afiliação fazem parte da teoria das necessidades de Maslow.
- 108** A teoria do reforço argumenta que o reforço condiciona o comportamento. Qualquer consequência que, imediatamente, se siga a uma resposta aumenta a probabilidade de o comportamento ser repetido.
- 109** É considerada como uma base geradora de comprometimento organizacional a identificação ou afiliação, isto é, o indivíduo aceitar a influência para manter uma relação satisfatória e se sentir orgulhoso por pertencer ao grupo, respeitando os valores, mas, não necessariamente, os assumindo como seus.

- 110** O comprometimento afetivo é uma forma de apego psicológico que reflete o grau em que o indivíduo se sente prisioneiro de um lugar pelos altos custos associados a abandoná-lo.

Com relação à cultura organizacional, ao clima organizacional, à comunicação organizacional e ao comportamento grupal, julgue os itens de **111** a **120**.

- 111** Os ritos de passagem fornecem reconhecimento público às realizações individuais, bem como motivam esforços similares e enfatizam o valor social da observância das regras.
- 112** No ambiente construído da organização, a arquitetura, o *layout*, a maneira de as pessoas se vestirem e os padrões de comportamento são exemplos de artefatos visíveis.
- 113** *Turnover*, absenteísmo, avaliação de desempenho e conflitos interpessoais e interdepartamentais são indicadores de clima organizacional.
- 114** As políticas de recursos humanos, o processo de comunicação, o processo de socialização de novos membros e a organização do processo de trabalho são caminhos para identificar se o clima organizacional é positivo.
- 115** A coesão pode levar a um padrão de comportamento chamado de pensamento grupal, que diminui a capacidade de tomada de decisão.
- 116** Os grupos passam por diversas fases de desenvolvimento. Uma delas é chamada de “erupção” e ocorre quando são estabelecidos os padrões e as normas e surge a coesão intragrupal.
- 117** Na interdependência sequencial, dois ou mais grupos funcionam paralelamente, executando o mesmo conjunto de tarefas e sendo coordenados por um grupo superior.
- 118** A comunicação mercadológica volta-se para a divulgação publicitária dos produtos e serviços da organização.
- 119** O objetivo da comunicação interna é planejar, coordenar, dirigir e controlar os recursos da empresa.
- 120** As barreiras pessoais no processo de comunicação interpessoal decorrem das limitações, das emoções e dos valores humanos de cada um. Em situações de trabalho, as mais comuns são as motivações, os interesses, as deficiências no ouvir, o medo, os preconceitos, a diferença de *status* e a percepção seletiva.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva 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 que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

É por meio do processo de recrutamento e seleção que o público externo formará o seu conceito sobre a organização.

Em todas as etapas desse trabalho, serão expressas as crenças e os valores que formam a base da cultura da empresa, por meio do tratamento dispensado aos candidatos. A ética e o respeito devem nortear o trabalho, independentemente do nível hierárquico da vaga em que se está trabalhando.

Além dos aspectos externos, o processo seletivo impacta na produtividade e no crescimento empresarial. Se o processo for negligenciado, poderá acarretar rotatividade e absenteísmo.

A seleção por competências visa a encontrar pessoas com competências técnicas e comportamentais compatíveis com o cargo e alinhadas com os valores da empresa, de modo a minimizar o *gap* de competência organizacional.

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

Seleção por competências

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) planejamento do processo seletivo;
- b) recrutamento;
- c) técnicas de seleção; e
- d) decisão final e contratação.