



# GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE

## SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

### Fundação Hospitalar de Saúde (FHS)

CONCURSO PÚBLICO  
Nível Superior

Aplicação: 1.º/3/2009

EMPREGO

# 3

## ANALISTA ADMINISTRATIVO

### ÁREA DE ATUAÇÃO: GESTÃO DE PESSOAL

## CADERNO DE PROVAS – PARTE II

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## TARDE

### ATENÇÃO!

Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.

- 1 Nesta parte do seu caderno de provas, que contém os itens relativos à prova objetiva de **Conhecimentos Específicos**, confira o número e o nome de seu emprego transcritos acima e no rodapé de cada página numerada com o que está registrado na sua **folha de respostas**.
- 2 Quando autorizado pelo aplicador, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

*Nunca é largo o caminho que conduz à casa de um amigo.*

#### AGENDA (datas prováveis)

- I 3/3/2009, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- II 4 e 5/3/2009 – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III 25/3/2009 – Resultados finais das provas objetivas e do concurso: Diário Oficial do Estado de Sergipe e Internet.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 1 – SEAD/SES/SE – FHS, de 10/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – [www.cespe.unb.br](http://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 **51 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 respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca das teorias da motivação, no que diz respeito ao comportamento organizacional, julgue os itens subsequentes.

- 51 As teorias motivacionais de conteúdo explicam a motivação humana a partir de necessidades (ou carências), afirmando que a conduta é orientada para a sua satisfação.
- 52 A ativação, um aspecto relacionado ao conceito de motivação, refere-se ao objeto ou alvo da ação humana.
- 53 Algumas teorias motivacionais enfatizam o estudo da intensidade da motivação, que está relacionada à variabilidade da força da ação e que pode diferir de acordo com um estado anterior de carência (necessidade ou afeto) ou de um estado posterior a ser alcançado (alvo, meta).
- 54 Segundo a teoria da expectância (VIE), a expectância é definida como a expectativa de que os resultados almejados pelo indivíduo serão alcançados por meio de uma determinada ação.
- 55 A teoria motivacional de fluxo se sustenta na premissa de que a motivação humana é um estado emocional de curta duração e de alta ativação, caracterizada pela clareza de metas, intensa concentração e percepção de total controle sobre a atividade que está realizando.

A seguir é apresentado um diálogo, frente a frente, entre João (profissional de atendimento) e Júlia (cidadã solicitando um serviço).

João: — A senhora é cadastrada na nossa empresa? Será que a senhora poderia me dar o número de identificação do cliente que aparece logo acima do logotipo na parte da frente da conta?

Júlia: — Já dei essas informações da última vez em que estive aqui. Vocês não guardam os registros?

João: — Entendo a sua preocupação, Dona Júlia. Se a senhora puder me ajudar a responder algumas perguntas, eu a colocarei em contato com a pessoa certa para resolver o seu problema.

Júlia: — Hum, tudo bem. Então registre logo esses dados. Estou com muita pressa! O número é: 7765931....

Atendimento Nota 10, Rio de Janeiro: Ed. Sextante, 2008. (com adaptações)

Considerando o texto, julgue os itens de **56 a 60** com relação ao processo de comunicação interpessoal.

- 56 João e Júlia atuaram como emissores e como receptores de mensagens durante a conversa mencionada no texto.
- 57 O canal que veiculou as mensagens trocadas por eles no diálogo foi o telefone.
- 58 Quando Júlia disse: — Já dei essas informações da última vez em que estive aqui. Vocês não guardam os registros?, ela comunicou ao João o quanto estava contrariada com a perda de tempo de ter que procurar o número de inscrição do cliente novamente.

- 59 A audição propicia condições para que a decodificação da mensagem recebida ocorra. As respostas de Júlia mostram que ela decodificou e interpretou bem as mensagens de João.
- 60 Houve ruídos na comunicação entre os dois. Um deles foi: a falta de clareza de João ao dirigir-se à Júlia.

Em relação à cultura e clima organizacionais, julgue os próximos itens.

- 61 A análise de artefatos da cultura organizacional recai sobre as atitudes visíveis das pessoas na organização.
- 62 As regras e regulamentos organizacionais integram a cultura organizacional.
- 63 Os ritos, mitos e rituais ocorrem em organizações modernas.
- 64 A presença de heróis organizacionais e mitos contribuem para um clima organizacional favorável.
- 65 Desenvolvimento organizacional é definido como um conjunto de técnicas voltadas à gestão do clima organizacional.

No que se refere a desempenho e suporte organizacional, julgue os itens subsequentes.

- 66 Suporte organizacional é variável explicativa, antecedente ou preditora de justiça de procedimentos nas organizações.
- 67 Percepções favoráveis de suporte organizacional estão correlacionadas positivamente com melhor desempenho no trabalho.
- 68 Percepções de suporte organizacional referem-se a crenças globais acerca do quanto o empregador cuida do bem-estar e valoriza as contribuições de seus empregados.
- 69 O conceito de suporte organizacional está relacionado ao princípio da reciprocidade.
- 70 O desempenho no trabalho depende da motivação e do repertório de competências do indivíduo. Porém, os desempenhos exemplares independem de condições de suporte e clima organizacionais.

Julgue os itens a seguir a respeito de liderança e poder em organizações.

- 71 Uma das fontes de poder é a riqueza do líder (situação econômica e financeira).
- 72 O instrumento de poder denominado assimetria de informação é o que se manifesta quando o influenciador possui informações que outras não possuem.
- 73 O poder de função ou legítimo é aquele que surge em função do cargo que a pessoa ocupa em uma organização.
- 74 A configuração de poder denominada por Mintzberg “missionária” é aquela na qual a organização serve de instrumento para o alcance dos objetivos estabelecidos por influenciadores externos dominantes.
- 75 O jogo de poder denominado jovens turcos é aquele que ocorre, por exemplo, entre linha e *staff* no cotidiano das organizações.

Este estudo descreve como se estruturam as redes informais dos empresários participantes das incubadoras de empresas de base tecnológica do Recife. Trata-se de um estudo de caso, com uma amostra que reúne mais de 60% dos empresários das sete incubadoras de base tecnológica do Recife. Fez-se um corte epistemológico ao limitar o estudo aos padrões de rede caracterizados por conteúdos específicos nela transacionados, a saber: as redes de amizade, de informação e de confiança. Para o mapeamento das redes, foi utilizado o *software* UCINET 6. Identificou-se que a rede de confiança é maior do que a rede de informação e que laços fortes de interação predominam no ambiente das incubadoras. Essas características não favorecem os processos de inovação, uma vez que as redes de laços fortes frequentemente se fecham à entrada de informações novas. Os achados também mostraram que a construção da rede dos empresários incubados é baseada na diversidade de papéis.

Régis, Helder P., *et al.* **Redes artificiais informais** In: Revista Psicologia, Organizações e Trabalho – rPOT, Vol 7, número 1, 2007. (com adaptações).

Considerando a descrição acima, julgue os itens seguintes quanto a métodos e técnicas em pesquisa organizacional.

- 76 No resumo está claro que os dados foram coletados por meio de questionário estruturado com questões objetivas.
- 77 A fonte humana de informações (empresários) adotada é denominada primária.
- 78 A pesquisa tem um caráter predominantemente qualitativo.
- 79 O estudo tem caráter explicativo.
- 80 Trata-se de um delineamento não-experimental de pesquisa.

Acerca dos temas, competências, identificação, mapeamento, avaliação e remuneração, julgue os itens subsequentes.

- 81 A remuneração por competências é aquela que é feita a partir dos resultados objetivos (indicadores quantitativos) do desempenho do indivíduo na organização.
- 82 Há competências denominadas organizacionais, as quais se referem a competências de um nível abrangente de análise. Um exemplo desse tipo de competências numa loja de serviços seria saber utilizar recursos internos e articular parcerias externas para rápida introdução de novos serviços ou produtos.
- 83 Competências humanas são compostas por dimensões denominadas conhecimentos, habilidades e atitudes. Um exemplo de atitude na prestação de um atendimento ao público é saber explicar ao cliente as características dos produtos e serviços oferecidos pela organização.
- 84 A pesquisa documental é atualmente um método adotado na coleta de dados para identificação de competências em organizações.
- 85 Os questionários são os meios mais adequados, práticos e eficientes para realizar diagnósticos de competências individuais em amostras grandes de profissionais.

Acerca do recrutamento e da seleção de pessoal nas organizações, julgue os itens a seguir.

- 86 O recrutamento de pessoas corresponde ao processo pelo qual a organização atrai candidatos no mercado de recursos humanos para abastecer o processo seletivo.
- 87 A publicação de um edital de concurso público não é um procedimento de recrutamento de pessoal.
- 88 O recrutamento externo enriquece o patrimônio humano da organização pela entrada de novos talentos, porém pode afetar negativamente a motivação dos atuais funcionários.
- 89 Anúncios em jornais são alternativas recomendáveis para o recrutamento de profissionais de nível operacional e para cargos que exigem ensino fundamental como pré-requisito de entrada.
- 90 A escassez de candidatos a um determinado cargo no mercado de recursos humanos e a grande procura por um determinado profissional aumenta a competição das organizações por esse recurso e dificulta o processo de seleção de pessoal.
- 91 Testes projetivos avaliam a personalidade dos candidatos.
- 92 Teste de aptidão verbal avalia a capacidade de redigir textos técnicos como relatórios, manuais de serviço e similares.
- 93 A dramatização em um processo de seleção é uma técnica de simulação, pois substitui o método verbal ou de execução pelo método da ação social em grupos.
- 94 O coeficiente de seleção é a proporção de candidatos que uma organização pode contratar, que é calculado pela razão entre o número de cargos a serem preenchidos e o número de candidatos.
- 95 Em um processo de seleção, o modelo de colocação é aquele em que há um candidato para uma vaga, enquanto que o processo de classificação é aquele em que há vários candidatos para uma vaga.

Com relação à avaliação e liderança, julgue os itens que se seguem.

- 96 A avaliação 360 graus é aquela na qual as avaliações de desempenho são realizadas por gerentes com base em quesitos de desempenho exemplar.
- 97 Segundo a grade de Liderança de Blake e Mouton (1986), abordagem muito conhecida na área, o estilo denominado “clube de campo” é aquele em que o gerente possui muita preocupação com as pessoas e muita preocupação com a produção.
- 98 De acordo com a teoria da contingência de Fiedler (1978), a liderança é uma função da pessoa e da situação.
- 99 Líderes carismáticos ou transformacionais são aqueles exercem seu poder com base na afetividade.
- 100 A avaliação 360 graus é feita da mesma forma que a avaliação de desempenho por resultados.

A respeito da função do recursos humanos, julgue os itens de 101 a 105.

- 101 No século XX, antes da década de trinta, a administração de pessoal cuidava do que se convencionou chamar de rotinas trabalhistas.
- 102 Na década de setenta, do século XX, os profissionais que atuavam no Brasil em recursos humanos ainda desconheciam teoria das organizações, desenvolvimento organizacional, estilos gerenciais, mudança organizacional. Esses temas somente foram introduzidos no Brasil em cursos de administração, na década de noventa do século vinte.

- 103 A gestão estratégica de pessoas exige que o gestor de pessoas conheça muito bem o comportamento dos *stakeholders* (pessoas ou outras organizações que tenham interesses relacionados ao negócio ou ao serviço prestado pela organização).
- 104 O gestor estratégico de pessoas é aquele que concentra as suas ações nas competências essenciais da organização, pois são as que oferecem resultados mais relacionados aos resultados finais da organização.
- 105 O gestor estratégico de pessoas concentra a sua atuação junto aos dirigentes da organização.

Concretizando a importância que a Eletronorte dá a Educação, em 2002, foi criada a Universidade Corporativa da Eletronorte – UCEL, cuja função é promover o desenvolvimento e a educação continuada dos empregados. Alinhada ao planejamento estratégico empresarial e às competências organizacionais e humanas, realiza ações educacionais e estimula a criação, o uso e a disseminação do conhecimento.

A UCEL está fundamentada sob dois pilares: educação continuada e gestão do conhecimento. Ambos têm sido fundamentais para o direcionamento e desdobramento das atividades referentes ao desenvolvimento e educação na empresa. Nessa perspectiva, o objetivo principal da UCEL é a consolidação de uma cultura de aprendizagem, com pessoas motivadas a aprender e ensinar. Consequentemente, o conhecimento organizacional é enriquecido e favorece a sustentabilidade da Eletronorte no mercado competitivo de energia.

#### **Missão**

Atuar como agente integrador entre as ações educacionais e os negócios estratégicos da empresa, promovendo a gestão de pessoas e do conhecimento, conforme preconizado no Plano Estratégico Empresarial.

#### **Objetivos da UCEL**

- promover oportunidades de aprendizagem contínua para todos os colaboradores da empresa;
- promover oportunidades de aprendizagem para os integrantes da comunidade em que está inserida a organização;
- vincular as oportunidades de aprendizagem aos objetivos, visão e missão organizacionais;
- vincular as oportunidades de aprendizagem às competências essenciais dos negócios geração, transmissão e comercialização, reduzindo os hiatos das habilidades e conhecimentos necessários para atuação no setor elétrico....

A Universidade Corporativa da Eletronorte - UCEL, em parceria com a Rede Dcom, está oferecendo aos colaboradores da Eletronorte um completo sistema de educação corporativa *online*, que converge TV digital via satélite, e Internet, possibilitando o acesso integral aos dois pilares da educação a distância: conteúdo e tecnologia.

Internet: <ucel.eln.gov.br> (com adaptações).

Tendo como referência inicial o texto acima, julgue os itens de **106 a 110**.

- 106 Os conteúdos dos cursos e de outros eventos educacionais na empresa foram estruturados de acordo com definições de competências humanas, alinhadas ao planejamento estratégico de organização.

- 107 Educação continuada dos empregados é aquela que está direcionada ao treinamento dos funcionários em final de carreira.
- 108 A UCEL treina exclusivamente os empregados internos.
- 109 “Hiatos nas habilidades e conhecimentos necessários para atuação no setor elétrico” refere-se ao tipo de análise de necessidades de treinamento e desenvolvimento realizado pela empresa.
- 110 A educação corporativa da empresa adota a educação a distância apoiada em novas tecnologias da informação e comunicação.

De acordo com o perfil do gestor estratégico de pessoas, julgue os itens seguintes.

- 111 A gestão estratégica de pessoas exige que o gestor conheça muito bem o produto ou serviço da organização.
- 112 O foco do gestor estratégico atual é garantir a legalidade dos atos administrativos na área de recursos humanos.
- 113 O gestor estratégico pode ignorar metas e objetivos de curto prazo da organização.
- 114 O gestor estratégico de pessoas busca meios e modos de adaptação da organização às turbulências originadas no ambiente.
- 115 O gestor estratégico de pessoas deve cuidar pessoalmente de tudo e deve manter uma equipe interna para realizar o trabalho técnico da área de recursos humanos.

A educação corporativa moderna está pautada em sete princípios amplamente difundidos. Julgue os itens seguintes acerca da educação corporativa.

- 116 Cidadania é o princípio voltado à obtenção de sinergia entre programas educacionais da organização e projetos sociais.
- 117 Perpetuidade refere-se à implementação de educação corporativa inclusiva, que contempla o público interno e o externo.
- 118 Disponibilidade é o princípio subjacente à utilização intensiva de novas tecnologias educacionais com a implementação de cursos virtuais e oportunidades de aprendizado a qualquer hora e em qualquer lugar.
- 119 Cidadania é o princípio que embasa a criação de parcerias internas e externas para produção de cursos.
- 120 Sustentabilidade é o princípio que apóia a implementação de ações educacionais estratégicas que aumentam a competitividade da empresa.