

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 14.

1 A boca desempenha importantes funções que repercutem na saúde de todo o organismo humano. Além de exercer papel fundamental na fala, mastigação e respiração, ela é a maior cavidade do corpo a ter contato direto com o meio ambiente, sendo a porta de entrada para bactérias e outros microrganismos prejudiciais à saúde.

4 Uma boa higiene bucal diminui o risco de desenvolvimento de problemas bucais e dentários. É importante ressaltar que doenças da boca têm relação direta com o fumo, o consumo de álcool e a má alimentação.

7 Estudos científicos também comprovam que a saúde bucal tem íntima relação com a saúde geral, pois a boca interage com todas as estruturas do corpo. As más condições de higiene bucal podem causar doenças bucais, que, por sua vez, podem levar a outras enfermidades (ou agravá-las), principalmente doenças cardiovasculares e diabetes.

10 Manter uma alimentação saudável, controlando a frequência da ingestão de alimentos doces, principalmente entre as refeições, é importante para a saúde bucal. Quem usa aparelho ortodôntico deve se preocupar mais com a limpeza dos dentes e da gengiva e o uso do flúor, pois o aparelho retém muito restos de alimentos.

13 É importante também aproveitar os momentos da escovação dos dentes para observar se existem lesões (manchas, caroços, inchaços, placas esbranquiçadas ou avermelhadas, feridas), principalmente na língua, bochecha, lábios, céu da boca, embaixo da língua ou na garganta. As lesões bucais mais comuns são provocadas por próteses removíveis (dentaduras), aftas, herpes labial e inflamações gengivais.

16 Implementado para garantir ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde bucal da população brasileira, o programa Brasil Sorridente reúne uma série de ações para a ampliação do acesso ao tratamento odontológico gratuito, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS).

19 Atualmente o SUS emprega cerca de 30% dos dentistas do País. São 64.826 profissionais atuando na rede pública. Em 2002, esse número era de 43.205, o que significa um aumento de 50%. As Equipes de Saúde Bucal da Atenção Básica estão em 90% (5.013) dos municípios, beneficiando mais de 81 milhões de brasileiros.

22 O investimento reflete no acesso da população aos dentistas. Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, publicados pelo IBGE, entre 2003 e 2008 houve um crescimento de 17,5 milhões de atendimentos na área de saúde bucal. A Pesquisa Nacional de Saúde Bucal de 2010 acrescentou mais alguns dados relevantes: 44% das crianças estavam livres de cáries aos doze anos de idade (em 2003 eram 32%); 1,6 milhão de dentes deixaram de ser afetados pela cárie, o que colocou o Brasil entre o grupo de países com baixa incidência de cárie, segundo a OMS; nos adultos, diminuiu em 45% o número de dentes perdidos por cárie e aumentou em 70% o número de dentes tratados.

Internet: <blog.saude.gov.br> (com adaptações).

Considerando o texto e seus aspectos linguísticos, julgue os itens de 1 a 9.

- 1 Estruturado em forma dissertativa, o texto trata da importância da saúde bucal para a saúde geral do indivíduo.
- 2 De acordo com o texto, herpes labial e aftas são algumas consequências das lesões bucais mais comuns.
- 3 Os vocábulos “saúde”, “reúne” e “País” são acentuados graficamente de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 4 À linha 3, o emprego do acento indicativo de crase em “à saúde” deve-se ao emprego da preposição “para” e à anteposição de artigo definido ao substantivo “saúde”.
- 5 As formas verbais “tem” (linha 6) e “retém” (linha 11) estão conjugadas no presente do indicativo e concordam, em número e pessoa, respectivamente, com os sujeitos “a saúde bucal” (linha 10) e “o aparelho” (linha 11).
- 6 A conjunção “pois” (linha 6) introduz oração coordenada de sentido conclusivo.
- 7 Estaria mantida a correção gramatical do texto caso fosse inserida uma vírgula imediatamente após o termo “ortodôntico” (linha 10).
- 8 Estaria mantida a coerência das ideias do texto caso se inserisse imediatamente após o termo “investimento” (linha 22) o segmento **governamental em saúde bucal**.
- 9 Na linha 25, consideradas as relações coesivas do texto, entende-se que, no segmento “o que colocou”, o vocábulo “o” refere-se ao fato de que “1,6 milhão de dentes deixaram de ser afetados pela cárie”.

Com relação à correção gramatical e à coerência das substituições propostas para vocábulos e trechos destacados do texto, julgue os itens de **10 a 14**.

- 10** “o meio ambiente, sendo” (linha 2) por **o meio ambiente e**
- 11** “que” (linha 7) por **as quais**
- 12** “deve se preocupar” (linha 10) por **deve preocupar-se**
- 13** “se” (linha 12) por **caso**
- 14** “houve” (linha 21) por **tiveram**


Julgue os itens **15 e 16** no que se refere à correção gramatical dos trechos apresentados e à adequação da linguagem à correspondência oficial.

- 15** Informamos que a assinatura do requerente deve constar ao final do documento e, se houverem mais folhas, cada uma delas deve ser registrada a rúbrica do interessado.
- 16** Em atenção à sua solicitação, esclarecemos que o prazo para inscrição no Seminário de Tecnologia Odontológica que encerraria-se no dia 30/12/2019, contudo foi estendido para 20/01/2020.


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.

Julgue os itens de **17 a 22** acerca dos conceitos de *hardware*, do editor de texto Microsoft Word e do sistema operacional Windows 7.

- 17** Um barramento pode ser definido, fisicamente, como um conjunto de percursos condutores que servem para interconectar dois ou mais componentes funcionais de um sistema.
- 18** Pelo fato de não poder ser apagada, a memória EPROM (*erasable programmable read-only memory*), um tipo específico de memória ROM, é considerada como a memória mais segura entre as memórias voláteis.

- 19** Ao iniciar o Word 2013, caso o usuário escolha a opção  **Abrir Outros Documentos**, será possível abrir diversos documentos que não foram criados pelo programa Word, como, por exemplo, arquivos PDF, AVI e JPG, mesmo se estiverem protegidos com senha.
- 20** Quando o usuário abre um documento no Word 2013, mas criado no Word 2010, é exibido o modo de compatibilidade na barra de título da janela do documento.
- 21** Um dos recursos do Windows 7 é o Grupo Doméstico. Por meio dele, o usuário pode compartilhar tanto arquivos quanto recursos dentro da sua rede doméstica.
- 22** Uma desvantagem quanto ao processo de instalação do Windows 7 é que ele não pode ser instalado em computadores que possuem o disco rígido particionado.

Julgue os itens de **23 a 28** quanto ao programa de navegação Mozilla Firefox, em sua versão mais atual, ao sítio de busca Google e aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e programas.

- 23** No Mozilla Firefox, o pequeno conteúdo, na parte de baixo da página ou sob a barra de pesquisa, que aparece quando o usuário abre a página inicial padrão do Firefox recebe o nome de *snippet*.
- 24** Um *link* de uma página exibida no Firefox pode ser aberto (carregado) tanto na aba quanto em uma nova aba.
- 25** Um dos recursos disponíveis no *site* de pesquisa Google é a tradução *on-line*. Para fazer uso desse recurso, basta digitar, na caixa de pesquisa do Google, o termo que se deseja e, em seguida, clicar em  e o Google retornará uma lista contendo a palavra digitada traduzida para os cinco principais idiomas.
- 26** Ao se digitar “conselho federal” na caixa de pesquisa do Google, serão retornadas somente as informações referentes aos conselhos regionais das mais diversas áreas.
- 27** Arquivos com a extensão WBK são arquivos de *backup* do Word.
- 28** No Windows 10, o aplicativo Limpeza de disco tem a função de excluir diversos tipos de arquivos para liberar espaço em uma determinada unidade de disco. No entanto, arquivos do sistema não podem ser removidos, apenas arquivos temporários.

Para percorrer uma determinada distância D , em metros, a empresa de táxi Alfa cobra R\$ 25,00 + D reais e a empresa Beta cobra R\$ 200,00 + $0,8 \times D$ reais.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens **29** e **30**.

- 29** Para valores de D maiores que 875 m, a empresa Beta é mais vantajosa.
- 30** Suponha-se que a empresa Alfa tenha sido chamada para percorrer uma distância de $\frac{1}{2}$ km. Nesse caso, o preço da corrida será de R\$ 25,50.

Julgue os itens de **31** a **37**.

- 31** Suponha-se que, para armazenar a água da chuva, tenha sido instalada, em uma residência, uma caixa d'água de fundo quadrado, de lado 1,20 m e altura 1,10 m. Nesse caso, a capacidade de armazenamento da caixa d'água será de 1.584 L.
- 32** Considere-se que 5 homens e 5 mulheres tenham participado de uma aula de dança. Nesse caso, haverá, no máximo, 10 modos diferentes de se formar 5 casais.
- 33** Suponha-se que, na solenidade de abertura do Congresso da Associação Brasileira de Odontologia, 5 autoridades devam compor a mesa e o presidente da Associação ocupe o assento do meio da mesa. Nesse caso, se não existirem prioridades entre as demais autoridades, então há 24 possibilidades para elas ocuparem os 4 assentos restantes.
- 34** Suponha-se que o tanque de gasolina de um carro, que tem capacidade para 50 L, esteja com 20% de combustível. Nesse caso, para se encher o tanque, serão necessários 20 L.
- 35** Suponha-se que duas grandezas sejam inversamente proporcionais. Nesse caso, se uma grandeza tiver um acréscimo de 100%, então a outra também terá um acréscimo de 100%.
- 36** A frase "A casa é de qualquer cor, menos branca" é a negação da frase "A casa é branca".
- 37** Suponha-se que as cadeiras de um auditório estejam organizadas em filas indicadas pelas letras de A até P, em ordem alfabética e sucessivamente. Nesse caso, se cada fila tiver 12 cadeiras, então a capacidade do auditório é de 192 lugares.

Há 2 tipos de anos bissextos: os que são múltiplos de 4, mas não de 100, e os que são múltiplos de 400. Considerando essas informações, julgue os itens de **38** a **40**.

- 38** O ano de 2100 é bissexto.
- 39** O conjunto de todos os anos bissextos maiores que 1999 e menores que 2030 tem 8 elementos.
- 40** Existem 24 anos entre 2019 e 2042, incluindo os extremos, e 6 deles são anos bissextos. A probabilidade de se escolher um ano, ao acaso, nesse conjunto e ele ser bissexto é igual a 0,25.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Com base na Lei n.º 8.429/1992, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** Os agentes políticos não são sujeitos ativos passíveis de cometimento de ato de improbidade.
- 42** As sanções pecuniárias impostas em razão de ato de improbidade alcançarão o patrimônio pessoal dos herdeiros do agente ímprobo.
- 43** Cidadãos brasileiros possuem legitimidade para representar à autoridade administrativa competente para apuração da prática de ato de improbidade.
- 44** O perdimento de bens em razão de ato de improbidade dar-se-á, necessariamente, em favor do ente federativo a que esteja vinculada a entidade ou a pessoa jurídica lesada.
- 45** À exceção do ressarcimento ao erário, a pretensão punitiva em razão de ato de improbidade é prescritível.

Conforme a Lei n.º 9.784/1999, julgue os itens de **46 a 50**.

- 46** A imposição de obrigações, restrições e sanções pelo Poder Público pode superar o necessário ao atendimento ao interesse público quando possuir finalidade pedagógica.
- 47** É vedada a renúncia total de competência legal, mas é admitida a renúncia parcial.
- 48** A Administração Pública deve adotar formas simples, suficientes a uma mínima segurança, embora deva observar, com rigor, as formalidades necessárias à garantia dos direitos dos administrados.
- 49** A interpretação da norma administrativa deve ser orientada por uma teleologia que privilegie a tutela do interesse público.
- 50** O rol de princípios previsto na Lei n.º 9.784/1999 é exemplificativo e não exclui outros, explícitos ou implícitos, a subordinar a Administração Pública.

A partir da Lei n.º 12.527/2011, julgue os itens de **51 a 55**.

- 51** O Poder Público deve assegurar não somente uma gestão transparente da informação, mas também amplo acesso a ela.
- 52** A informação deve ser protegida e guardada pelo Poder Público, a quem, porém, não se pode impor a necessária garantia de autenticidade.
- 53** O acesso a documentos acumulados por órgãos ou entidades somente se torna possível quando forem recolhidos a arquivos públicos.
- 54** A informação produzida ou custodiada por pessoa física em razão de vínculo com órgão público é acessível apenas enquanto perdurar o vínculo.
- 55** Não basta que as informações de interesse coletivo sejam divulgadas por órgãos públicos; é indispensável que o acesso à informação se dê da forma mais facilitada possível.

De acordo com a Lei n.º 5.081/1966, julgue os itens de **56 a 58**.

- 56** Os profissionais formados por instituições estrangeiras podem exercer a profissão, no Brasil, sem nenhum impedimento.
- 57** A hipnose é uma técnica que, sendo eficaz, pode ser adotada por cirurgião-dentista habilitado.
- 58** É proibido ao cirurgião-dentista possuir mais de duas especialidades.

Julgue os itens de **59 a 61**.

- 59** Os Conselhos Regionais deverão existir nas capitais de todos os estados e no Distrito Federal, sendo facultativa sua instituição junto a Territórios.
- 60** Os Conselhos Regionais deverão organizar seus regimentos internos, devendo submetê-los, porém, à aprovação do Conselho Federal.
- 61** O regular exercício da profissão de cirurgião-dentista depende do prévio registro do diploma em odontologia junto aos órgãos competentes e da inscrição no Conselho Regional respectivo.

Segundo o Regimento Interno do Conselho Federal de Odontologia (CFO), julgue os itens de **62 a 65**.

- 62** Os trabalhos do Plenário do CFO serão secretariados pelo secretário-geral e, na sua ausência, pelo vice-presidente.
- 63** A sessão é extraordinária quando convocada nos períodos de recesso do Plenário e desde que justificada a sua designação.
- 64** O Plenário do CFO delibera sempre por maioria absoluta, com o presidente votando.
- 65** As deliberações do Plenário são divulgadas por meio de atos do presidente, constando de atas das sessões.

Considerando o Regimento Interno do CFO, julgue os itens de **66 a 70** a respeito dos atos normativos.

- 66** Resolução é o ato por meio do qual o órgão estabelece normas gerais.
- 67** Decisão é o ato por meio do qual o órgão resolve processos éticos.
- 68** Acórdão é toda e qualquer decisão colegiada do Plenário do Conselho.
- 69** A portaria editada pelo presidente dispõe sobre questões de natureza administrativa.
- 70** As ordens de serviço editadas pelo presidente dispõem sobre normas de caráter puramente interno.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A água é essencial para o funcionamento de um edifício, tanto residencial quanto comercial. Para isso, as bombas de água devem estar em perfeito estado. As falhas nestas nem sempre estão relacionadas à bomba em si, podendo estar relacionadas a todo o sistema de bombeamento. Sendo assim, acerca desse assunto, julgue os itens de **71 a 73**.

- 71** Devido à ativação do relé térmico, uma bomba de água pode ligar e não conseguir recalcar a água.
- 72** Uma possível causa da falha no bombeamento de água é a válvula de pé, que, ao estar danificada, permite a entrada de ar na tubulação de sucção.
- 73** Caso o motor da bomba não esteja ligando, pode ter ocorrido a perda do escorvamento, um fusível pode ter queimado ou um disjuntor pode ter desarmado.

Um determinado equipamento tem tensão de 220 V. O plugue desse equipamento é para tomada de 20 A e a tensão da tomada onde será instalado o equipamento é de 110 V (para essa região, a concessionária adota a tensão de 110 V como padrão). A tomada em questão é para plugues de 10 A e os condutores a serem utilizados são todos de cobre.

Com base nesse caso hipotético e na norma de instalações elétricas, julgue os itens de **74 a 83**.

- 74** Para realizar a instalação, basta aferir se o condutor suporta a corrente do equipamento e utilizar um adaptador de plugue para que este seja conectado na tomada de 10 A.
- 75** Para realizar a instalação, somente será necessário converter o circuito para 220 V e utilizar um adaptador de tomada para que o plugue seja conectado na tomada de 10 A.
- 76** Para realizar a instalação, basta trocar o plugue do equipamento por um plugue de 10 A.
- 77** De acordo com o condutor instalado, será necessário verificar se a corrente irá ultrapassar 10 A. Em caso afirmativo, deverá ser executado um novo circuito somente para esse equipamento.
- 78** Não é necessário converter todo o circuito dessa tomada para 220 V. Caso seja uma tomada de uso geral, basta converter a tomada em questão.
- 79** Para converter a tomada de 110 V para 220 V, é necessário usar duas fases de 110 V, uma vez que a tensão padrão da região é de 110 V.
- 80** Dependendo do tipo de equipamento a ser instalado, a conexão ao ponto de utilização deverá ser direta, sem uso de tomada.
- 81** No caso de esse equipamento ser instalado independentemente de sua potência, o ponto de utilização poderá alimentar algum outro equipamento.
- 82** Para realizar a instalação, é necessário trocar a tomada de 10 A por uma de 20 A, além de trocar os condutores e os disjuntores.
- 83** Será necessário instalar uma tomada de 20 A e, para isso, a norma não exige que se utilize a solda de estanho.

A lima é uma ferramenta utilizada para desgastar metais com diversas finalidades, como, por exemplo, afiação ou acabamentos. A respeito dessa ferramenta, julgue os itens de **84 a 86**.

- 84** Para armazenar a lima, é necessário protegê-la contra a umidade, a fim de se evitar a oxidação. Logo, não se recomenda guardá-la embaixo de pias onde possam ocorrer vazamentos do sifão.
- 85** Para o armazenamento, deve-se isolar cada lima, para que o contato entre elas não danifique o denticulado.
- 86** Ao finalizar seu uso, deve-se retirar a lâmina do arco que a tensiona.

A água pode causar anomalias indesejáveis nas estruturas das edificações, que são denominadas manifestações patológicas. Com relação a esse tema, julgue os itens de **87 a 91**.

- 87** Uma das principais dificuldades ao se reparar um dano em pisos ou paredes é descobrir a origem da água, que pode ser, até mesmo, proveniente de uma deficiência de ventilação de vapor de água.
- 88** São exemplos de anomalias frequentes em edificações devido a problemas no sistema de impermeabilização: umedecimento da manta; falhas no tratamento de juntas de dilatação; e perfurações na manta por razões diversas.
- 89** Para maior eficiência do sistema, a impermeabilização exige que as áreas horizontais sejam totalmente planas.
- 90** Em alguns casos de manutenção de sistema de impermeabilização, pode ser necessária a utilização de armadura para impermeabilização.
- 91** O aparecimento de água em determinada laje externa pode ocorrer devido à falta de junta de dilatação no revestimento.

O empregador deve adotar medidas de proteção capazes de garantir a saúde e a integridade física dos trabalhadores durante o trabalho com máquinas e equipamentos. Considerando essa informação, julgue os itens de **92 a 95**.

- 92** Em máquinas e equipamentos, é permitido que se utilize uma chave geral para partida e parada.
- 93** Em trabalhos com instalações elétricas, são medidas de proteção coletiva a desenergização elétrica, a isolação das partes vivas e o bloqueio do religamento automático.
- 94** Segundo as normas de segurança para trabalhos com energia elétrica, é proibido o uso de adornos pessoais, com exceção das alianças e dos relógios.
- 95** São consideradas como atividades e operações insalubres as atividades com inflamáveis e substâncias radioativas.

No que se refere a arquivamento e a procedimentos administrativos, julgue os itens de **96 a 100**.

- 96** Arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, uma organização ou uma firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores, para efeitos futuros.
- 97** A finalidade de um arquivo é apenas a de servir à administração de uma instituição pública.
- 98** De acordo com a extensão da atenção, os arquivos dividem-se em arquivo especial e arquivo especializado.
- 99** Ao se levar em consideração a natureza do assunto tratado, um documento sigiloso é aquele cujo assunto exige alto grau de segurança, mas pode ser do conhecimento de pessoas funcionalmente autorizadas para tal, ainda que não estejam intimamente ligadas a seu estudo ou manuseio.
- 100** A organização de arquivos, como a de qualquer outro setor de uma instituição, pressupõe o desenvolvimento de várias etapas de trabalho. São elas: levantamento de dados; análise dos dados coletados; planejamento; e implantação e acompanhamento.

Julgue os itens de **101 a 105**, relativos à estrutura organizacional.

- 101** Estrutura organizacional é o conjunto ordenador de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma organização. É a forma por meio da qual as atividades são divididas, organizadas e coordenadas, provocando impactos na cultura organizacional.
- 102** A estrutura de uma organização está diretamente ligada à sua cultura organizacional e envolve aspectos físicos, humanos, financeiros, jurídicos, administrativos e econômicos.
- 103** Estrutura funcional é o resultado da combinação dos vários tipos de organização, com o predomínio da estrutura linear, a fim de reunir as vantagens desses dois tipos e reduzir as desvantagens. Apesar de seguir as características básicas da estrutura linear, diferencia-se dela no que diz respeito à presença de órgãos de apoio junto aos gerentes de linha.

- 104** Algumas características da estrutura linear são: ser única; possuir linhas formais de comunicação; possuir centralização das decisões; e ter um aspecto piramidal.
- 105** Na estrutura linha-*staff*, as atividades de linha estão diretamente ligadas aos objetivos básicos da organização, enquanto as atividades de *staff* estão ligadas a eles indiretamente. Os órgãos que executam as atividades-fim da organização são considerados como de linha e o restante das atividades são consideradas como *staff*.

Quanto às relações humanas, julgue os itens de **106 a 108**.

- 106** De acordo com Moscovici, existem dois componentes da competência interpessoal que são fundamentais: a percepção e a habilidade propriamente dita. A percepção envolve a capacidade de se entender qual é a realidade das situações interpessoais. Uma pessoa com alta percepção consegue compreender a si mesma (suas qualidades e limitações) e aos outros. Já a habilidade propriamente dita envolve uma capacidade de se comportar sempre de maneira adequada diante dos outros, de modo que o relacionamento entre as pessoas seja duradouro e satisfatório.
- 107** O desenvolvimento interpessoal pode ser orientado para três níveis de consequência: o individual; o grupal; e o individual-grupal.
- 108** No nível de desenvolvimento interpessoal individual-grupal, o foco predominante é o sistema. Trabalham-se as motivações e os objetivos individuais, grupais e organizacionais e a problemática de diferenciação e integração de subsistemas.

Acerca da cidadania, julgue os itens **109 e 110**.

- 109** A cidadania é o conjunto de direitos e deveres exercidos por um indivíduo que vive em sociedade, no que se refere a seu poder e grau de intervenção no usufruto de seus espaços e à sua posição de poder nele intervir e de poder transformá-lo.
- 110** A cidadania é um direito de todos e, em nenhuma circunstância, poderá ser caçada.

O conflito é um fenômeno comum sempre que se fala de trabalho em grupo. Sempre que há pessoas entrando em contato com outras, os conflitos aparecem. De certa forma, o conflito é algo comum sempre que indivíduos têm valores, objetivos, interesses ou ideias diferentes uns dos outros. Se até casais brigam, imagine os colegas de trabalho! Naturalmente, existem diversos tipos de conflito. Alguns são derivados de motivos mais “concretos”, enquanto outros são derivados de sentimentos e opiniões. Da mesma maneira, alguns são facilmente resolvidos, enquanto outros são de difícil tratamento.

Com relação ao assunto tratado no texto acima, julgue os itens de **111** a **113**.

- 111** Os conflitos não geram benefícios à empresa. Eles apenas geram desengajamento e má disposição da equipe.
- 112** O conflito disfuncional é aquele que prejudica a organização. Ele acontece quando o nível de conflitos é muito baixo, gerando acomodação, ou muito alto, gerando perda de tempo e esforço da equipe.
- 113** De acordo com a conceituação e a classificação de conflitos, um exemplo de conflito substantivo é haver divergência de ideias em um ambiente organizacional.

Todas as organizações são compostas por grupos de pessoas, reunidas para alcançar um objetivo. Um grupo de pessoas poderia ser definido como um conjunto de dois ou mais indivíduos que estabelecem contatos pessoais, significativos e propositais, uns com os outros, em base de continuidade, para alcançar um ou mais objetivos comuns.

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os itens de **114** a **116** a respeito de desenvolvimento de equipes de trabalho.

- 114** Os grupos são formados em um processo de quatro a cinco fases: formação; erupção; normalização; realização; e encerramento (nos casos em que isto acontece).
- 115** Na fase de normalização, a estrutura do grupo já está plenamente funcional e as energias já são gastas na realização das atividades.

- 116** Segundo Chiavenato, as principais variáveis estruturais de um grupo são: liderança formal; papéis; desempenho de papel; normas; hierarquia do grupo; tamanho; composição; e grau de engajamento.

Quanto a desempenho profissional, julgue os itens de **117** a **120**.

- 117** Independentemente de uma empresa ter um programa de avaliação de desempenho sistematizado e regulamentado, este processo constitui uma atividade natural exercida por cada chefia e amplamente utilizada para justificar as decisões sobre os empregados.
- 118** A gestão de desempenho faz parte de um processo maior de gestão organizacional, à medida que, por intermédio de técnicas de planejamento, acompanhamento e avaliação sistemáticos aplicados nos diversos níveis de organização, permite rever estratégias, objetivos, processos de trabalho e políticas de recursos humanos, entre outros, não cabendo a ela nenhum tipo de correção de desvios organizacionais.
- 119** A avaliação do desempenho é um processo dinâmico que envolve o avaliado e a liderança e representa uma técnica de direção imprescindível na atividade administrativa. É um excelente meio, que localiza os problemas de supervisão e gerência, de integração das pessoas à organização, de adequação da pessoa ao cargo e de localização de possíveis dissonâncias ou carências de treinamento e, conseqüentemente, os meios e programas para eliminar ou neutralizar tais problemas.
- 120** Os chefes aplicam avaliações de desempenho, principalmente, para obter informações importantes para as decisões sobre promoções e aumento de salário, desenvolver um plano para corrigir qualquer deficiência que possa ter sido revelada pela avaliação, reforçar pontos positivos do desempenho dos funcionários e avaliar o planejamento de carreira.