

**PROVA DE
TECNOLOGIA EM GESTÃO
DE RECURSOS HUMANOS****17**

Novembro / 2009

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES:

1 - Você está recebendo o seguinte material:

- a) este caderno, com as questões de múltipla escolha (objetivas) e discursivas das partes de **formação geral e componente específico da área**, e com as questões relativas à sua **percepção sobre a prova**, assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões	Peso dos componentes
Formação Geral/Múltipla Escolha	01 a 08	60%	25%
Formação Geral/Discursivas	09 e 10	40%	
Componente Específico/Múltipla Escolha	11 a 37	85%	75%
Componente Específico/Discursivas	38 a 40	15%	
Percepção sobre a Prova	01 a 09	—	—

- b) Folha de Respostas destinada às respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), de percepção sobre a prova e de questões discursivas.

- 2 - Verifique se a prova está completa e se o seu nome na Folha de Respostas está correto. Caso contrário, notifique imediatamente a um dos responsáveis. Você deverá assinar a Folha de Respostas no espaço próprio, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- 3 - Observe, na Folha de Respostas, as instruções sobre a marcação das respostas às questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão). Use caneta esferográfica azul ou preta.
- 4 - As respostas às questões discursivas deverão ser escritas com caneta esferográfica azul ou preta.
- 5 - Esta prova é individual. São vedados: o uso de calculadora, qualquer comunicação e troca de material entre os presentes, consultas a material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
- 6 - Você terá 4 (quatro) horas para responder às questões de múltipla escolha, discursivas e de percepção sobre a prova.
- 7 - Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal a Folha de Respostas das questões de múltipla escolha (objetivas) e questões discursivas.
- 8 - Atenção! Você só poderá levar este Caderno de Provas decorridas 3 (três) horas do início do Exame.

Boa Prova!

QUESTÃO 02:

Leia o gráfico, em que é mostrada a evolução do número de trabalhadores de 10 a 14 anos, em algumas regiões metropolitanas brasileiras, em dado período:



<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u85799.shtml>,
acessado em 2 out. 2009. (Adaptado)

Leia a charge:



www.charges.com.br, acessado em 15 set. 2009.

Há relação entre o que é mostrado no gráfico e na charge?

- A) Não, pois a faixa etária acima dos 18 anos é aquela responsável pela disseminação da violência urbana nas grandes cidades brasileiras.
- B) Não, pois o crescimento do número de crianças e adolescentes que trabalham diminui o risco de sua exposição aos perigos da rua.
- C) Sim, pois ambos se associam ao mesmo contexto de problemas socioeconômicos e culturais vigentes no país.
- D) Sim, pois o crescimento do trabalho infantil no Brasil faz crescer o número de crianças envolvidas com o crime organizado.
- E) Ambos abordam temas diferentes e não é possível se estabelecer relação mesmo que indireta entre eles.

QUESTÃO 03:

O Ministério do Meio Ambiente, em junho de 2009, lançou campanha para o consumo consciente de sacolas plásticas, que já atingem, aproximadamente, o número alarmante de 12 bilhões por ano no Brasil.

Veja o *slogan* dessa campanha:



O possível êxito dessa campanha ocorrerá porque

- I. se cumpriu a meta de emissão zero de gás carbônico estabelecida pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, revertendo o atual quadro de elevação das médias térmicas globais.
- II. deixaram de ser empregados, na confecção de sacolas plásticas, materiais oxibiodegradáveis e os chamados bioplásticos que, sob certas condições de luz e de calor, se fragmentam.
- III. foram adotadas, por parcela da sociedade brasileira, ações comprometidas com mudanças em seu modo de produção e de consumo, atendendo aos objetivos preconizados pela sustentabilidade.
- IV. houve redução tanto no quantitativo de sacolas plásticas descartadas indiscriminadamente no ambiente, como também no tempo de decomposição de resíduos acumulados em lixões e aterros sanitários.

Estão **CORRETAS** somente as afirmativas

- A) I e II.
- B) I e III.
- C) II e III.
- D) II e IV.
- E) III e IV.

QUESTÃO 04:

Leia o trecho:

O movimento antiglobalização apresenta-se, na virada deste novo milênio, como uma das principais novidades na arena política e no cenário da sociedade civil, dada a sua forma de articulação/atuação em redes com extensão global. Ele tem elaborado uma *nova gramática no repertório das demandas e dos conflitos sociais*, trazendo novamente as lutas sociais para o palco da cena pública, e a política para a dimensão, tanto na forma de operar, nas ruas, como no conteúdo do debate que trouxe à tona: o modo de vida capitalista ocidental moderno e seus efeitos destrutivos sobre a natureza (humana, animal e vegetal).

GOHN, 2003.

É INCORRETO afirmar que o movimento antiglobalização referido nesse trecho

- A) cria uma rede de resistência, expressa em atos de desobediência civil e propostas alternativas à forma atual da globalização, considerada como o principal fator da exclusão social existente.
- B) defende um outro tipo de globalização, baseado na solidariedade e no respeito às culturas, voltado para um novo tipo de modelo civilizatório, com desenvolvimento econômico, mas também com justiça e igualdade social.
- C) é composto por atores sociais tradicionais, veteranos nas lutas políticas, acostumados com o repertório de protestos políticos, envolvendo, especialmente, os trabalhadores sindicalizados e suas respectivas centrais sindicais.
- D) recusa as imposições de um mercado global, uno, voraz, além de contestar os valores impulsionadores da sociedade capitalista, alicerçada no lucro e no consumo de mercadorias supérfluas.
- E) utiliza-se de mídias, tradicionais e novas, de modo relevante para suas ações com o propósito de dar visibilidade e legitimidade mundiais ao divulgar a variedade de movimentos de sua agenda.

QUESTÃO 05:

O Brasil tem assistido a um debate que coloca, frente a frente, como polos opostos, o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental. Algumas iniciativas merecem considerações, porque podem agravar ou desencadear problemas ambientais de diferentes ordens de grandeza.

Entre essas iniciativas e suas consequências, é INCORRETO afirmar que

- A) a construção de obras previstas pelo PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) tem levado à redução dos prazos necessários aos estudos de impacto ambiental, o que pode interferir na sustentabilidade do projeto.
- B) a construção de grandes centrais hidrelétricas nas bacias do Sudeste e do Sul gera mais impactos ambientais do que nos grandes rios da Amazônia, nos quais o volume de água, o relevo e a baixa densidade demográfica reduzem os custos da obra e o passivo ambiental.
- C) a exploração do petróleo encontrado na plataforma submarina pelo Brasil terá, ao lado dos impactos positivos na economia e na política, consequências ambientais negativas, se persistir o modelo atual de consumo de combustíveis fósseis.
- D) a preocupação mais voltada para a floresta e os povos amazônicos coloca em alerta os ambientalistas, ao deixar em segundo plano as ameaças aos demais biomas.
- E) os incentivos ao consumo, sobretudo aquele relacionado ao mercado automobilístico, para que o Brasil pudesse se livrar com mais rapidez da crise econômica, agravarão a poluição do ar e o intenso fluxo de veículos nas grandes cidades.

QUESTÃO 06:

Leia o trecho:

O sertão vai a Veneza

Festival de Veneza exhibe “Viajo Porque Preciso, Volto Porque Te Amo”, de Karim Aïnouz e Marcelo Gomes, feito a partir de uma longa viagem pelo sertão nordestino. [...] Rodaram 13 mil quilômetros, a partir de Juazeiro do Norte, no Ceará, passando por Pernambuco, Paraíba, Sergipe e Alagoas, improvisando dia a dia os locais de filmagem. “Estávamos à procura de tudo que encetava e causava estranhamento. Queríamos romper com a ideia de lugar isolado, intacto, esquecido, arraigado numa religiosidade intransponível. Eu até evito usar a palavra ‘sertão’ para ter um novo olhar sobre esse lugar”, conta Karim.

A ideia era afastar-se da imagem histórica da região na cultura brasileira. “Encontramos um universo plural que tem desde uma feira de equipamentos eletrônicos a locais de total desolação”, completa Marcelo.

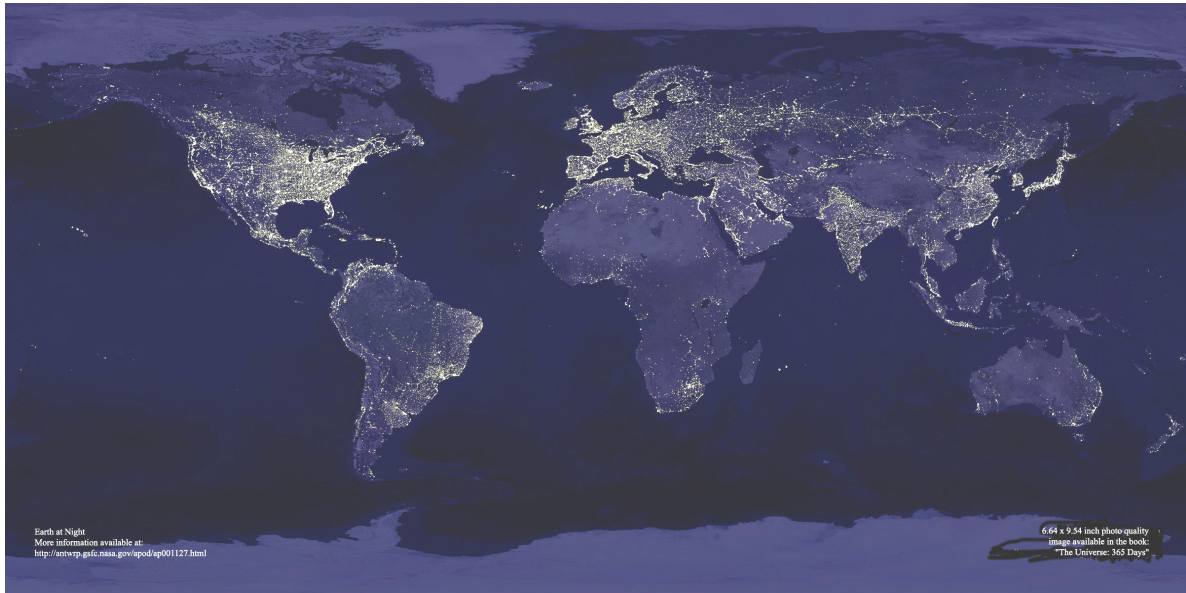
CRUZ, Leonardo. Folha de S. Paulo, p. E1, 05/09/2009.

A partir da leitura desse trecho, é INCORRETO afirmar que

- A) a feira de equipamentos eletrônicos, símbolo da modernidade e da tecnologia sofisticada, é representativa do contrário do que se pensa sobre o sertão nordestino.
- B) as expressões isolamento, esquecimento e religiosidade, utilizadas pelos cineastas, são consideradas adequadas para expressar a atual realidade sertaneja.
- C) o termo “sertão” tem conotação pejorativa, por implicar atraso e pobreza; por isso, seu uso deve ser cuidadoso.
- D) os entrevistados manifestam o desejo de contribuir para a desmitificação da imagem do sertão nordestino, congelada no imaginário de parte dos brasileiros.
- E) revela o estranhamento que é comum entre pessoas mal informadas e simplificadoras, que veem o sertão como uma região homogênea.

QUESTÃO 07:

Leia o planisfério, em que é mostrada uma imagem noturna da superfície terrestre, obtida a partir de imagens de satélite:



http://antwrp.gsfc.nasa.gov/apod/image/0011/earthlights_dmisp_big.jpg (Acessado em 21 set. 2009).

Com base na leitura desse planisfério, é **CORRETO** afirmar que as regiões continentais em que se verifica luminosidade noturna mais intensa

- A) abrigam os espaços de economia mais dinâmica do mundo contemporâneo, onde se localizam os principais centros de decisão que comandam a atual ordem mundial.
- B) expressam a divisão do Planeta em dois hemisférios – o Leste e o Oeste – que, apesar de integrados à economia-mundo, revelam indicadores sociais discrepantes.
- C) comprovam que o Planeta pode abrigar o dobro de seu atual contingente populacional, desde que mantido o padrão de consumo praticado pela sociedade contemporânea.
- D) registram fluxos reduzidos de informação, de pessoas, de mercadorias e de capitais, tendo em vista a saturação de suas redes de circulação, alcançada no início do século XXI.
- E) substituíram suas tradicionais fontes de energia não renováveis, historicamente empregadas na geração de eletricidade, por alternativas limpas e não poluentes.

QUESTÃO 08:

Leia os gráficos:

Gráfico I:
Domínio da leitura e escrita pelos brasileiros (em %)

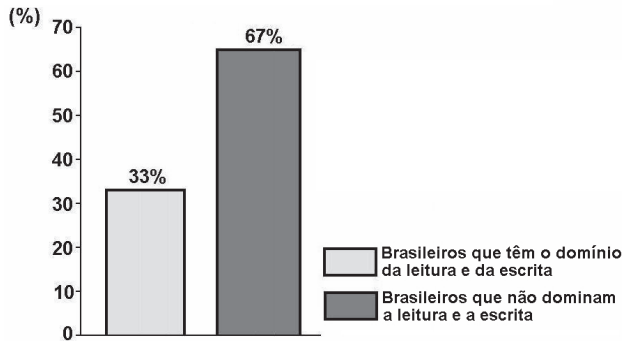
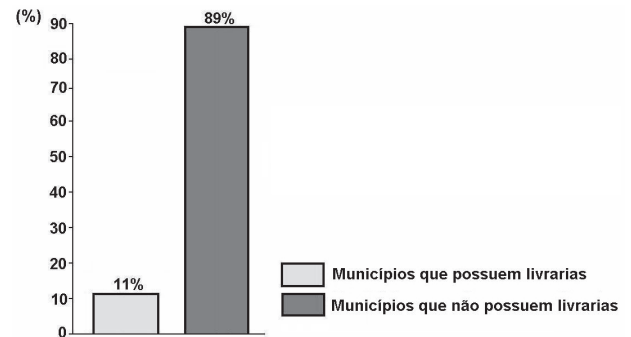


Gráfico II:
Municípios brasileiros que possuem livrarias (em %)



Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional - INAF, 2005.

Relacione esses gráficos às seguintes informações:

O Ministério da Cultura divulgou, em 2008, que o Brasil não só produz mais da metade dos livros do continente americano, como também tem parque gráfico atualizado, excelente nível de produção editorial e grande quantidade de papel. Estima-se que 73% dos livros do país estejam nas mãos de 16% da população.

Para melhorar essa situação, é necessário que o Brasil adote políticas públicas capazes de conduzir o país à formação de uma sociedade leitora.

Qual das seguintes ações NÃO contribui para a formação de uma sociedade leitora?

- A) Desaceleração da distribuição de livros didáticos para os estudantes das escolas públicas, pelo MEC, porque isso enriquece editoras e livreiros.
- B) Exigência de acervo mínimo de livros, impressos e eletrônicos, com gêneros diversificados, para as bibliotecas escolares e comunitárias.
- C) Programas de formação continuada de professores, capacitando-os para criar um vínculo significativo entre o estudante e o texto.
- D) Programas, de iniciativa pública e privada, garantindo que os livros migrem das estantes para as mãos dos leitores.
- E) Uso da literatura como estratégia de motivação dos estudantes, contribuindo para uma leitura mais prazerosa.

QUESTÃO 09 DISCURSIVA:

O Ministério da Educação (MEC) criou o Índice Geral de Cursos – IGC, que é o resultado das notas atribuídas a cada instituição de Ensino Superior pelo MEC, considerando-se a qualidade dos cursos de graduação de cada uma delas. O IGC tem como função orientar o público sobre a qualidade do ensino oferecido em cada instituição.

Segundo o sítio do Ministério da Educação, as instituições recebem uma nota de 1 a 5, considerando:

I - o resultado dos estudantes no Enade; e

II - variáveis de insumo, tais como:

- corpo docente (formação acadêmica, jornada e condições de trabalho);
- infraestrutura da instituição (instalações físicas, biblioteca, salas de aula, laboratórios);
- programa pedagógico.

Com base nessas informações, considere a situação a seguir e faça o que se pede:

Um universitário que frequenta um curso de graduação em uma escola **Y** consulta o sítio do MEC e verifica que seu curso recebeu IGC 2,0. No mesmo endereço, ele consulta os critérios empregados pelo Ministério para o cálculo desse índice.

A) Leia esta afirmativa:

(Valor: 4 pontos)

O critério corpo docente é o que contribuiu de forma determinante para a obtenção do IGC 2,0, da escola **Y**.

Assinale com um **X**, no espaço indicado, se você **concorda** ou **não** com essa afirmativa.

☐

Sim, concordo.

☐

Não concordo.

Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

Argumento 1: _____

Argumento 2: _____

B) Proponha duas ações para que os atores envolvidos no curso de graduação da escola Y devem empreender com vistas à melhoria da qualidade de ensino e consequente elevação do IGC na próxima avaliação a ser realizada pelo MEC.

(Valor: 6 pontos)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

QUESTÃO 10 DISCURSIVA:**(VALOR: 10 PONTOS)****Leia o trecho:**

Quais as possibilidades, no Brasil atual, de a cidadania se enraizar nas práticas sociais? Essa é uma questão que supõe discutir as possibilidades, os impasses e os dilemas da construção da cidadania, tendo como foco a dinâmica da sociedade. Antes de mais nada, é preciso dizer que tomar a sociedade como foco de discussão significa um modo determinado de problematizar a questão dos direitos. Os direitos são aqui tomados como práticas, discursos e valores que afetam o modo como as desigualdades e diferenças são figuradas no cenário público, como interesses se expressam e os conflitos se realizam.

TELLES, 2006. (Adaptado)

Na abordagem salientada nesse trecho, qual direito social você destacaria para diminuir as desigualdades de renda familiar no Brasil? Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

FORMAÇÃO ESPECÍFICA

QUESTÃO 11:

Considerando o desenvolvimento do processo de Recrutamento e Seleção por diversos atores – a área que solicita a contratação, a equipe de Recursos Humanos e consultorias especializadas –, de quem é a responsabilidade da decisão de contratação?

- A) A responsabilidade da decisão é da área de Recursos Humanos, pois ela tem condições de conhecer o perfil necessário para o cargo e a cultura organizacional.
- B) A responsabilidade da decisão é da área de Recursos Humanos, pois ela pode trazer os melhores candidatos, ajustando a política de recrutamento e seleção para atrair talentos.
- C) A responsabilidade da decisão é da área que solicita a contratação, pois o pessoal de Recursos Humanos pode não conseguir atender a todas as áreas com a rapidez necessária.
- D) A responsabilidade da decisão é da área que solicita a contratação, pois a chefia imediata conhece a função e pode adequar os requisitos do cargo à cultura organizacional.
- E) A responsabilidade da decisão é das consultorias especializadas, pois elas têm as condições necessárias para definir as técnicas adequadas de acordo com o perfil solicitado.

QUESTÃO 12:

No Brasil, o estudo das funções e tarefas de funcionários para desenho e descrição de cargos vem passando por modificações importantes desde a década de 1990. Entre estas, destacam-se a ampliação do espaço ocupacional e a ênfase na entrega esperada.

A explicação para essas mudanças considera que

- A) a flexibilidade e o foco em desenvolvimento contínuo são de responsabilidade das pessoas.
- B) as formas de organização do trabalho devem prever condições para o trabalho em equipe.
- C) o desenvolvimento horizontal se torna mais importante do que o crescimento vertical por cargos.
- D) os cargos devem incluir conhecimentos, habilidades e atitudes que conduzam ao aprendizado contínuo.
- E) os cargos precisam permitir ajustes para flexibilizar as funções de acordo com os resultados esperados.

QUESTÃO 13:

A consultoria Valor e Reconhecimento sugeriu a uma indústria de artigos esportivos a adoção de um pacote de benefícios, com a finalidade de melhorar a qualidade de vida de seu pessoal. Entre os itens mais procurados, foram sugeridos os seguintes: consultório odontológico completo, reembolso de até 75% para cursos universitários e de pós-graduação, academia de ginástica na empresa e financiamento para compra de automóvel. Considerando o alto investimento envolvido, a empresa resolveu adotar um plano de benefícios flexíveis. O que essa prática contém de relevante para diminuir os custos do programa?

- A) A definição do valor a ser convertido em benefícios é feita com base em um percentual fixo aplicado ao salário a ser pago por trimestre.
- B) A definição do valor a ser pago é obtida pela aplicação de um percentual ao salário com a escolha dos itens pelos empregados mais bem avaliados.
- C) O valor definido para recebimento deve ser escolhido pelos empregados mais bem avaliados, dentro de limites estabelecidos para cada item.
- D) O valor definido para recebimento é calculado por meio de um percentual que varia conforme o nível hierárquico.
- E) O valor dos benefícios é calculado de forma correspondente aos ganhos obtidos com a remuneração variável.

QUESTÃO 14:

O uso de pesquisas salariais para tomada de decisão auxilia as organizações a adotar políticas de remuneração mais ou menos agressivas, operando acima dos valores pagos pelo mercado, na média do mercado ou abaixo dos valores praticado em seu negócio. Além da comparação com o mercado, essas decisões influenciam na percepção de equidade interna pelos funcionários, equilibrando a informação externa ao valor do trabalho realizado. Quais aspectos devem ser considerados para que a parcela fixa da remuneração propicie aos funcionários a percepção de equidade em relação aos demais cargos e ao valor do trabalho para o qual foram contratados?

- A) Devem ser considerados prêmios, comissões, bônus e programas de incentivo na composição da remuneração total.
- B) Devem ser observadas as necessidades especiais em cada área funcional, incluindo os cargos críticos e de difícil preenchimento.
- C) Devem ser observadas: formação acadêmica, extensão universitária, certificações obtidas e características adicionais dos funcionários.
- D) Devem ser realizadas revisões dos parâmetros de classificação de nível do cargo dentro da empresa.
- E) Devem ser utilizados a remuneração variável e os resultados da avaliação de desempenho com reconhecimento por mérito.

QUESTÃO 15:

Há um ano a empresa Três Corações enfrentava problemas devido ao aumento da competitividade no setor de artigos esportivos, em crescimento no país. Para reverter a situação, sua Diretoria resolveu utilizar um sistema de remuneração variável atrelada à participação nos lucros. Para incentivar os funcionários da fábrica a melhorar o desempenho e atender a novos critérios de qualidade, acrescentou ao salário fixo e aos benefícios que já pagava metas com diversos indicadores. No entanto, os resultados não estão nos parâmetros desejados, a lucratividade não é positiva, e os funcionários não reconhecem vantagens na mudança. Para rever o sistema de remuneração variável, a Diretoria da empresa Três Corações deve considerar temporariamente as seguintes diretrizes:

- I. definir um número de indicadores mais amplo para atender a todos os parâmetros recomendados;
- II. equilibrar os pesos dos indicadores, diferenciando-os de acordo com os focos de maior interesse da empresa;
- III. desligar o pagamento da remuneração por metas e resultados do indicador global de lucratividade;
- IV. criar uma diferenciação entre os funcionários pagando percentuais maiores para os que atingirem as metas.

É CORRETO o que se afirma somente em

- A) I.
- B) IV.
- C) I e III.
- D) II e III.
- E) II e IV.

QUESTÃO 16:

Um dos objetivos do sistema com enfoque estratégico é transformar a remuneração de um fator de custo para fator de aperfeiçoamento, impulsionador de processos de melhoria e aumento de competitividade. Isso é conseguido com maior sucesso quando se busca alinhar o pagamento dos funcionários à visão de futuro que conduz à definição de investimentos organizacionais e envolvimento do pessoal no seu alcance. No entanto, há vantagens e desvantagens na utilização de cada tipo de remuneração.

Com base no que é dito no texto acima, analise as afirmativas a seguir:

- I. A remuneração por competência permite reconhecer a variação das atribuições e responsabilidades nas funções.
- II. O uso de sistemas com salário fixo e baseados em cargos apresentam limitações para alavancar o desempenho.
- III. A remuneração direta tem a finalidade principal de ampliar a percepção de valorização para os funcionários.
- IV. Existem vários tipos de remuneração por desempenho, entre os quais se pode citar a participação nos lucros e as comissões.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

- A) I e III.
- B) I, II e IV.
- C) I e IV.
- D) II e III.
- E) I, III e IV.

QUESTÃO 17:

Para diversos autores, as empresas necessitam se transformar em organizações de aprendizagem, locais onde a mudança seja uma oportunidade e onde as pessoas possam crescer à medida que trabalham. Essa mentalidade pressupõe diversas formas de aprendizagem e de compartilhamento do conhecimento, além das tradicionais. Para ampliar a perspectiva da atuação das áreas de Treinamento e Desenvolvimento nessa direção, novos conceitos foram incorporados.

Com base na leitura do texto, avalie os conceitos a seguir:

- I. O desenvolvimento de capital intelectual depende cada vez mais de ensino a distância, por permitir a aplicação do que foi aprendido.
- II. Para diferenciar treinamento de desenvolvimento, é preciso capacitar o pessoal em competências pessoais.
- III. Os programas de desenvolvimento focalizam mais facilmente indivíduos, talentos e planos de sucessão.
- IV. A educação corporativa é um modelo que inclui a continuidade da aprendizagem de forma ampla na organização.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

- A) II e III.
- B) I e IV.
- C) II e III.
- D) III e IV.
- E) I e II.

QUESTÃO 18:

Você é responsável pelo planejamento de um programa de treinamento na organização Vivendo e Aprendendo e precisa apresentar uma proposta para a seguinte demanda: os técnicos da área de produção devem aprender como trabalhar em equipe para gerenciar o novo sistema de controle da produção. O melhor desenho para o programa envolve as seguintes técnicas e formas de avaliação:

- I. rotação de cargos entre os funcionários e avaliação da aprendizagem;
- II. aulas expositivas e avaliação do comportamento no cargo;
- III. técnicas de simulação e avaliação do comportamento no cargo;
- IV. dinâmica de grupo e avaliação da aprendizagem.

É CORRETO somente o que se afirma em

- A) III.
- B) I e IV.
- C) II.
- D) II e III.
- E) I e II.

QUESTÃO 19:

A empresa Mundo Livre recentemente enfrentou problemas para sua entrada no mercado europeu, perdendo uma significativa negociação em razão de problemas éticos que foram identificados nas suas políticas de gestão de pessoal. Essas políticas demonstram alto nível de preconceito e discriminação por questões de gênero, saúde e etnia. A empresa resolveu, então, adotar a seguinte diretriz de gestão de pessoas, que assume o compromisso de incentivar a diversidade organizacional.

“A Mundo Livre considera prioridade o fortalecimento da diversidade cultural, étnica, etária, de gênero e relativa à saúde física e mental, inclusive para a ocupação de cargos em todos os níveis organizacionais.”

Entre as providências que devem ser tomadas pela empresa para implementar efetivamente essa política, encontram-se os seguintes:

- I. revisão de técnicas de seleção que propiciem o julgamento de características necessárias às funções;
- II. melhoria dos programas de avaliação do potencial e do desempenho para privilegiar a discriminação pelo desempenho;
- III. divulgação dos planos de ação afirmativa comunicando interna e externamente à empresa as medidas tomadas;
- IV. controle de indicadores correspondentes ao número das minorias na organização e acompanhamento deles ao longo do tempo.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

- A) I e III.
- B) II, III e IV.
- C) III e IV.
- D) I, II e IV.
- E) II e III.

QUESTÃO 20:

O Sr. Werner Pereira é proprietário da Transportadora Asas, empresa de médio porte que possui caminhões para prestação de serviços de entrega e distribuição de mercadorias. A transportadora tem uma área de Recursos Humanos que se caracteriza pelo cumprimento regular da legislação e respeito aos direitos dos trabalhadores. Atualmente em processo de expansão, o Sr. Werner contratou uma consultoria que recomendou novos serviços de Recursos Humanos alinhados com a estratégia organizacional e fundamentados em uma visão de processos integrados de Gestão de Pessoas. Para concretizar a implementação da proposta, o Sr. Werner deve adotar os seguintes princípios:

- I. reestruturar a área criando consultorias internas de Recursos Humanos e terceirizar as funções relacionadas ao Departamento de Pessoal;
- II. definir políticas e programas de pessoas planejados em conjunto com os setores operacionais e a área de Recursos Humanos;
- III. desenvolver as lideranças e transferir parte das responsabilidades de gerenciamento do pessoal para as chefias imediatas;
- IV. definir a distribuição equilibrada do orçamento para subsidiar as diversas atividades de recursos humanos.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

- A) I e III.
- B) II e IV.
- C) II e III.
- D) I e IV.
- E) I e II.

QUESTÃO 21:

Na década passada, os empregados precisavam de informações precisas sobre seus papéis na organização. As avaliações de desempenho, nessa época, destinavam-se, principalmente, a informá-los sobre a qualidade da execução de seus trabalhos, num determinado período, e o quanto de aumento de salários teriam em decorrência disso. Era o mecanismo de *feedback* em ação. Esse esquema pode ter servido bem a seus propósitos, mas, hoje, há fatores adicionais que devem ser tratados.

Com base no texto acima, que ação precisa ser adicionada a esses fatores?

- A) Definir, com base em critério indicado pelos gestores, as metas e as medidas de desempenho do próximo ano.
- B) Eliminar os aspectos legais de campanhas de promoção de segurança da CIPA para o desempenho dos empregados.
- C) Informar aos empregados quão bem estão trabalhando nos padrões e nas expectativas estabelecidas.
- D) Julgar exclusivamente aquelas situações de desempenho nas quais o passado passa a ser mais privilegiado.
- E) Preocupar-se com aqueles aspectos organizacionais *tayloristas* e não comportamentais adotados na produção.

QUESTÃO 22:

Os métodos de avaliação de desempenho variam de uma organização para outra. Cada uma procura adotar um sistema que acredita ser mais adequado para avaliar o seu pessoal. Em algumas organizações, podem-se encontrar vários sistemas específicos, conforme o nível e as áreas de alocação de pessoal. Uma suposta empresa brasileira, que se diz moderna, utiliza a avaliação 360 graus para verificação de desempenho. Isso significa que, nela, a avaliação de desempenho é feita por

- A) gerente, que atua como elemento orientador; e por colega, pela realimentação realizada pelo gerente.
- B) gestor de linha ou supervisor imediato de trabalho, que conta com assessoria da área de Recursos Humanos.
- C) todos os sujeitos que interagem com o avaliado, entre eles o gestor, os pares e os colaboradores.
- D) trabalhador, que evita a subjetividade no processo e toma por base as variáveis de desempenho.
- E) um facilitador do grupo semiautônomo, que é responsável pela definição de metas e de objetivos.

QUESTÃO 23:

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível, permanentemente, o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

PORQUE

As empresas obrigadas a constituírem a CIPA, em conformidade com a Norma Regulamentadora (NR-5), devem eleger os representantes tanto dos empregadores como dos trabalhadores, em nome dos funcionários.

Com base na leitura das assertivas acima, é CORRETO afirmar que

- A) a primeira é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas são falsas.
- D) as duas são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- E) as duas são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.

QUESTÃO 24:

Certa vez, no setor de solda de uma fábrica, o trabalhador X discute com seu colega de trabalho Y, que, por sua vez, lhe dá um soco e afeta sua visão. X, enfurecido, pega uma ferramenta de corte e fere a perna de Y, ocasionando forte sangramento. O companheiro de trabalho Z corre e leva X e Y para o hospital. Na volta do hospital, Z bate o carro e perde a mão.

Nessa situação, na lógica da empresa:

- I. o que ocorreu com Z é acidente de trajeto.
- II. o ocorrido com os três é considerado acidente do trabalho.
- III. no caso de X e Y, houve acidentes pessoais.

É CORRETO somente o que se afirma em

- A) I.
- B) II.
- C) III.
- D) I e II.
- E) II e III.

QUESTÃO 25:

A ISO 9001:2000 é uma das normas mais conhecidas do mundo. Uma pesquisa mundial, efetuada pela própria ISO, mostrou que, no final de 2006, mais de 897 mil certificados de conformidade haviam sido emitidos para organizações de 170 países, representando um incremento de 16% em relação ao ano anterior.

A ISO 9001:2000 está estruturada em nove seções; cinco delas (seções de 4 a 8) contêm os requisitos do sistema de gestão da qualidade. No que se refere à seção 6 - Gestão de Recursos, o item 6.2 refere-se a Recursos Humanos.

Em referência a Recursos Humanos, assinale o item de verificação questionado numa auditoria.

- A) A organização identifica, provê e mantém meios necessários para alcançar a conformidade do produto, incluindo edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas?
- B) A organização identifica, provê e mantém meios necessários para alcançar a conformidade do produto, incluindo equipamentos de processo?
- C) As características do produto são medidas e monitoradas, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto estão sendo atendidos?
- D) As competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade do produto foram determinadas?
- E) Quando a não conformidade é detectada após a entrega, são tomadas ações apropriadas?

QUESTÃO 26:

Atente para a seguinte conversa entre diretores da empresa Voe Bem Ltda.:

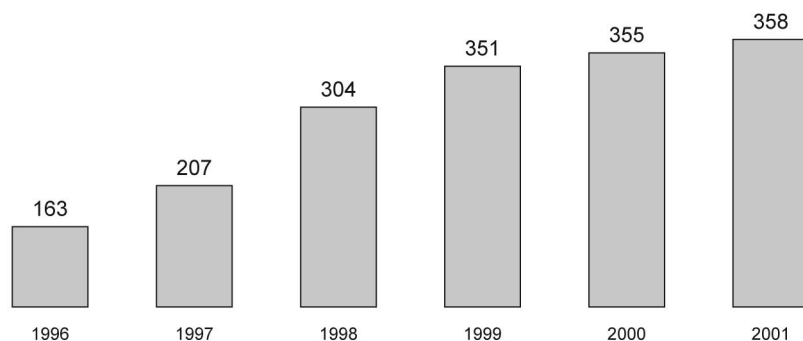
Um diretor diz:

– Os funcionários não têm dificuldades em acessar o sistema e buscar os benefícios que lhes são disponibilizados. A princípio, quem atuava nessa relação era o gerente de linha. Ele era o provedor que o nosso funcionário tinha antes do modelo informatizado. Então, veja a carga que tiramos do gerente de linha. Isso não é gerência de RH. O que seria isso? O gestor de linha deve estar preocupado com a produção, com desenvolvimento dos recursos humanos, com a satisfação do indivíduo no local de trabalho. Com esse modelo, demos instrumentos e ferramentas para o processo de gestão de pessoas conduzido pelo gerente. Criamos um ambiente melhor para a relação superior-subordinado. O gestor mudou o canal de contato, ele não fala tanto com o RH, mas fala muito mais com seu subordinado.

O outro diretor replica:

– Sim, com o projeto INFORH, a área de RH deixa de ser preponderantemente operacional e passa a assumir uma atuação mais consultiva. Isso, contudo, implicou a diminuição de seu quadro de funcionários. A racionalização de processos eliminou vagas de menor qualificação.

A evolução do número de funcionários da empresa Voe Bem Ltda. por analista de RH, desde o início do projeto INFORH de informatização, em 1996, é apresentada no gráfico abaixo:



Número de funcionários por analista da empresa Voe Bem Ltda.

Com base nos dados do gráfico e a conversa entre os diretores, é **CORRETO** afirmar que a informatização

- I. não transformou a atuação do gerente de linha.
- II. melhorou o foco de atuação do gerente de linha.
- III. trouxe benefícios, tanto para o gerente de linha quanto para o RH.

É **CORRETO** somente o que se afirma em

- A) I.
- B) II.
- C) III.
- D) I e II.
- E) II e III.

QUESTÃO 27:

A aprendizagem como fenômeno organizacional representa um processo de mudança de entendimentos e de comportamentos que se dá no âmbito das experiências coletivas dos indivíduos. A necessidade de formular sistemas educacionais competitivos, que incorporem os recursos tecnológicos e os métodos de aprendizagem os quais promovam a transição de aprendizes passivos para ativos gestores de negócios, demanda uma forma de aprender mais dinâmica, ativa e participativa e, por sua vez, mais eficaz. Gerenciar o conhecimento consiste em procurar alinhar a educação dos colaboradores com os objetivos estratégicos do negócio.

Para atingir esse objetivo, as organizações vêm privilegiando a educação corporativa, por meio de universidades próprias, criadas com o intuito de

- A) aperfeiçoar seus funcionários continuamente.
- B) centralizar o conhecimento como fator competitivo.
- C) melhorar a descrição de cargo.
- D) mudar o foco do cliente.
- E) reter a informação.

QUESTÃO 28:

Apesar de podermos reconhecer em cada organização um modelo particular de gestão de pessoas, um olhar mais cuidadoso perceberá padrões de adoção de práticas que são, na verdade, compartilhadas por comunidades de organizações.

Nesse sentido, empresas compartilham práticas em diferentes demandas que, a princípio, exigiriam práticas específicas porque

- A) a cultura predominante recebe forte influência do sistema patriarcal e aristocrático, que privilegia o trabalho coletivo.
- B) as demandas não diferem nessas empresas, pois os agentes têm os mesmos interesses, os mesmos recursos e as mesmas estratégias.
- C) as práticas correntes permitem a identificação e o mapeamento dos ativos de conhecimento e de informações ligados a qualquer organização, seja ela com ou sem fins lucrativos.
- D) as práticas iguais dão vida aos dados, tornando-os utilizáveis e úteis, transformando-os em informação essencial ao desenvolvimento pessoal e comunitário.
- E) elas estariam submetidas a pressões institucionais, as quais levariam à difusão de práticas e à tendência de copiar, quando há incerteza ambiental, usando fórmulas adotadas por empresas de prestígio.

QUESTÃO 29:

O atual contexto social e econômico caracteriza-se por demandar de grande parte das empresas uma crescente atenção com seus ativos intangíveis.

O que são o *Economic Value Added (EVA)* e o *Balanced Scorecard (BSC)*, na mensuração dos resultados das práticas de Qualidade de Vida no Trabalho?

- A) Fatores de escores estratégicos do cargo.
- B) Indicadores de retorno de monitoramento.
- C) Métodos de Avaliação de Cargos e Funções.
- D) Métodos de Técnicas de Treinamento.
- E) Sistema de Gerenciamento das Competências.

QUESTÃO 30:

A Metalúrgica Ferro e Aço está com dificuldades financeiras devido à forte concorrência no mercado. Sônia, sua gerente de recursos humanos, foi encarregada de negociar com o sindicato de classe a melhor saída para evitar demissões em massa. Para levar avante as negociações, de modo satisfatório tanto para a empresa quanto para os empregados, optou pela negociação denominada coletiva.

Nesse caso, a negociação escolhida conduz

- A) a uma decisão que especifica a responsabilidade de cada uma das partes para um período definido de dois ou três anos.
- B) a uma discussão de um bolo fixo e focaliza a obtenção da máxima participação ou da maior fatia desse bolo, apenas para uma das partes.
- C) a uma parte contar à outra o que ela deseja, baseando-se em uma situação incerta e sob pressão, o que pode conduzir a um acordo aceitável.
- D) a uma solução integradora quando os interesses em conflito são importantes demais para uma solução de meio termo, e o objetivo principal é aprender.
- E) a uma visão conjunta das partes, no sentido de trazer benefícios e vantagens a ambas e sem que haja necessariamente um ganhador e um perdedor.

QUESTÃO 31:

Pela proposta motivacional de Maslow, a empresa que pretende prever o comportamento de seus funcionários e torná-los mais comprometidos e motivados em relação às metas organizacionais deve atender às suas necessidades. A respeito da hierarquia de necessidades de Maslow, considere as afirmativas a seguir:

- I. As necessidades fisiológicas são também denominadas de necessidades biológicas ou básicas.
- II. As necessidades de segurança relacionam-se a proteção contra perigos ou ameaças à sobrevivência.
- III. As necessidades sociais são consideradas as mais elevadas e maximizam as aptidões e potenciais do ser humano.
- IV. As necessidades de estima tratam da maneira como a pessoa se vê e se autoavalia em relação a si própria e ao grupo.
- V. As necessidades de autorrealização são as necessidades de amizade, participação, filiação a grupos, amor e afeto.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

- A) I, II e IV.
- B) II, IV e V.
- C) III, IV e V.
- D) I, II e III.
- E) II, III e V.

QUESTÃO 32:

As empresas têm constantes problemas com os processos de comunicação organizacional, apesar dos inúmeros canais de comunicação disponíveis.

PORQUE

Entre o emissor e o receptor da mensagem há diversas barreiras organizacionais, tecnológicas e individuais.

Considerando-se essas assertivas, é CORRETO afirmar que

- A) a primeira é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas são falsas.
- D) as duas são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- E) as duas são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.

QUESTÃO 33:

Gabriel conseguiu seu primeiro emprego como auxiliar administrativo na Seguradora Grandes Amigos, mas não se sente entusiasmado com suas tarefas. Comumente se atrasa, falta e não cumpre suas obrigações. Assim mesmo, a gerente de Gabriel mantém os elogios e prêmios, em uma tentativa de mudar o seu comportamento, mas o que está conseguindo é o descontentamento de sua equipe.

A atitude dessa gerente está correta?

- A) Não, pois ela deveria incentivá-lo a estudar assuntos que de fato lhe interessem, mesmo não sendo relacionados ao trabalho atual.
- B) Não, pois o reforço dado ao comportamento errado aumenta a probabilidade de esse comportamento ocorrer em situações semelhantes.
- C) Sim, pois a atitude da gerente acabará por influenciar os outros funcionários a ter uma atitude mais compreensiva em relação a ele.
- D) Sim, pois ela conseguirá ao longo do tempo adquirir a confiança do funcionário e mudar seu comportamento.
- E) Sim, pois, se ela premiasse o comportamento indesejado, Gabriel acabaria por entender seus erros e mudaria o seu comportamento.

QUESTÃO 34:

A família Souza, proprietária da tradicional fábrica de meias Pé Quente, resolveu afastar-se da administração da empresa e passá-la para as mãos de profissionais do mercado. Contratou a tecnóloga em recursos humanos Júlia para fazer tal transição. Júlia, considerando o cenário atual que exige mudanças, apoio dos funcionários, crescimento contínuo e comprometimento para atingir as novas metas, adotou uma liderança transformacional.

Conclui-se, com base nesse caso, que um líder transformacional

- A) ajusta seu comportamento de modo a complementar as contingências situacionais encontradas no ambiente de trabalho.
- B) amplia e eleva os interesses de seus liderados, quando gera a conscientização e a aceitação dos propósitos e da missão do grupo.
- C) consegue um desempenho de rotina de comum acordo entre o próprio líder e os liderados.
- D) observa os desvios de regras e de padrões predeterminados e toma as medidas corretivas.
- E) rejeita a imaginação e a inventividade para solucionar problemas organizacionais e grupais.

QUESTÃO 35:

Carol, Sabrina e Alice são as proprietárias da fábrica de Sorvetes Pinguim. Quando Carol resolveu comunicar sua decisão em abrir novos pontos de vendas, suas sócias não aceitaram tal decisão. O clima organizacional da fábrica tornou-se desfavorável. Alice e Carol alegaram que se tratava de uma mudança radical nos planos anteriormente traçados pelas três e não estavam preparadas para assumir tanta responsabilidade. Essa situação caracteriza-se por quais comportamentos individuais?

- A) Colaboração irrestrita e motivação para as mudanças propostas.
- B) Depressão, desinteresse, apatia e insatisfação com a situação.
- C) Frustração pela perda de poder e proatividade para as mudanças.
- D) Inconformismo com as novas metas e empenho para atingi-las.
- E) Interesse pela possibilidade de ampliação das exigências de trabalho.

QUESTÃO 36:

A Cia. Norueguesa Viking de Navegação nomeou Eric para trabalhar na filial brasileira. Sua função principal era tornar a cultura organizacional da filial brasileira idêntica à da matriz, mantendo o clima organizacional favorável.

Isso não foi uma tarefa fácil para Eric, considerando que

- A) a existência de várias subculturas em uma única cultura organizacional impede a manutenção de um bom clima organizacional.
- B) as culturas proporcionam continuidade e estabilidade aos membros da organização, facilitando a satisfação e a motivação para com o trabalho.
- C) as culturas são tão espontâneas e ocultas que não podem ser diagnosticadas ou intencionalmente alteradas.
- D) o clima organizacional se origina das maneiras informais de proceder, enraíza-se nas atitudes de seus membros e torna-se irreversível.
- E) para entender a cultura e o clima de uma organização é necessária uma experiência pessoal tão profunda que, em muitos casos, inviabiliza sua administração.

QUESTÃO 37:

A Auto-Viação Orquídea, frente às diversas reivindicações trabalhistas de seus funcionários, indicou Pedro para representá-la junto ao sindicato de classe. Por sua inexperiência com as políticas de relações trabalhistas, e pelo pouco tempo na empresa, ele aceitou todas as reivindicações dos trabalhadores, de modo fácil e rápido, sem discussões. A atitude de Pedro caracteriza um tipo de política

- A) autocrática.
- B) culturalista.
- C) de reciprocidade.
- D) participativa.
- E) paternalista.

QUESTÃO 38 DISCURSIVA:**(Valor 10 pontos)**

Sônia Farias, com grande esforço pessoal e incentivo familiar, estudou em escolas públicas e graduou-se em tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos. Foi contratada por uma empresa da área de petróleo e gás como Gerente de Recursos Humanos. Nessa área, encontrou um cenário tradicional, preconceituoso e pouco preocupado com a qualidade de vida dos funcionários.

A primeira dificuldade encontrada foi ser aceita pelo grupo de diretores. Mesmo sendo muito competente, a cada passo esbarrava com atitudes preconceituosas por ser a única mulher a exercer um cargo na alta administração. Entretanto, era muito bem-aceita pelos funcionários da empresa.

Para mudar a cultura dessa organização e modernizar as práticas de gestão, estabeleceu linhas prioritárias de atuação: programas de treinamento e capacitação; avaliações justas do desempenho; levantamento de condições de trabalho objetivando a melhoria da qualidade de vida; e implantação de recompensas por desempenho individual.

A implantação de um plano de recompensas por desempenho deve estar atrelado a requisitos anteriores quanto ao desempenho de cada funcionário, em seu respectivo cargo.

Apresente uma vantagem e uma desvantagem para tal plano de recompensas por desempenho individual.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

QUESTÃO 39 DISCURSIVA:

A construção da empresa Brasil Top Ltda., hoje pautada em aprendizagem, requer que revisemos diversos conceitos relacionados às maneiras como avaliamos, coordenamos e regulamos as pessoas e seus relacionamentos.

Em especial, nessa empresa, percebe-se o progressivo abandono da descrição de cargo tradicional como base da estruturação dos subsistemas de RH. Se analisarmos suas descrições de cargo ao longo do tempo, notamos transformações substanciais.

No passado, a Brasil Top Ltda. restringia e delimitava as atividades que deveriam ser desempenhadas pelos indivíduos. Atualmente, vem se preocupando com as expectativas de entregas desses cargos, abrangendo não somente atividades básicas, mas, principalmente, expectativas quanto à contribuição proativa dos indivíduos ao desenvolvimento organizacional.

Isso acontece porque, nessa organização pautada em aprendizagem, os indivíduos são estimulados a agregar valor, transcendendo suas responsabilidades imediatas, o que é adequadamente avaliado para fins de gestão de pessoas.

Na Brasil Top Ltda., é comum as pessoas se relacionarem com base em problemas e desafios, que demandam a posse de conhecimentos específicos, e não exclusivamente em estruturas formais e tradicionais de poder e de hierarquia.

Assim, seu organograma tem relevância diminuída, na medida em que os indivíduos-chave para certas iniciativas de aprendizagem podem estar localizados em diversos níveis hierárquicos.

Nesse sentido, a antiga descrição de cargos perdeu relevância. A empresa Brasil Top Ltda. assumiu a importância do alinhamento e do desenvolvimento de competências à competitividade; reconheceu a necessidade de um sistema integrado e coerente de gestão de pessoas que reforça a interação e o intercâmbio de diversos tipos de conhecimentos, relacionados à tecnologia, à produção, ao gerenciamento, entre outros, promovendo a aprendizagem nos seus diversos níveis.

A- Com base na leitura do texto, indique o tipo de gestão introduzido pela Brasil Top Ltda.
(Valor 5 pontos)

B- Explícite o conceito de ENTREGA.
(Valor 5 pontos)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

QUESTÃO 40 DISCURSIVA:**(Valor 10 pontos)**

A Metal Pesado, uma organização com um quadro de 412 funcionários e em projeto de expansão para os próximos três anos, está implementando um Plano de Carreira que busca oferecer oportunidades iguais para que seus funcionários tenham chance de crescimento na empresa. Além disso, a Metal Pesado prevê que, com o plano, terá melhores condições de realizar seus esforços de recrutamento interno durante a expansão contando com pessoal mais bem preparado para habilidades diversas. No ponto em que se encontra o projeto, já foi definido que a estrutura de carreira será paralela. Os próximos passos incluem criar instrumentos de apoio ao desenvolvimento dos indivíduos na carreira e de suporte à ação gerencial, e definir uma política de carreira que tenha critérios claros para escolha entre os diversos funcionários capacitados para ascensão.

Apresente instrumentos para o apoio ao desenvolvimento dos indivíduos na carreira, instrumentos de suporte à ação gerencial e critérios que podem compor a política de carreira.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA

As questões abaixo visam a levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.

Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços próprios (à direita) da Folha de Respostas.

Agradecemos sua colaboração.

QUESTÃO 01:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação geral?

- | | |
|-----------------|-------------------|
| A) Muito fácil. | D) Difícil. |
| B) Fácil. | E) Muito difícil. |
| C) Médio. | |

QUESTÃO 02:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação específica?

- | | |
|-----------------|-------------------|
| A) Muito fácil. | D) Difícil. |
| B) Fácil. | E) Muito difícil. |
| C) Médio. | |

QUESTÃO 03:

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A) muito longa.
- B) longa.
- C) adequada.
- D) curta.
- E) muito curta.

QUESTÃO 04:

Os enunciados das questões da prova, na parte de Formação Geral, estavam claros e objetivos?

- A) Sim, todos.
- B) Sim, a maioria.
- C) Apenas cerca da metade.
- D) Poucos.
- E) Não, nenhum.

QUESTÃO 05:

Os enunciados das questões da prova na parte de formação específica estavam claros e objetivos?

- A) Sim, todos.
- B) Sim, a maioria.
- C) Apenas cerca da metade.
- D) Poucos.
- E) Não, nenhum.

QUESTÃO 06:

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A) Sim, até excessivas.
- B) Sim, em todas elas.
- C) Sim, na maioria delas.
- D) Sim, somente em algumas.
- E) Não, em nenhuma delas.

QUESTÃO 07:

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder a prova?

- A) Desconhecimento do conteúdo.
- B) Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C) Espaço insuficiente para responder às questões.
- D) Falta de motivação para fazer a prova.
- E) Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

QUESTÃO 08:

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A) não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B) estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C) estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D) estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E) estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

QUESTÃO 09:

Qual foi o tempo gasto para concluir a prova?

- A) Menos de uma hora.
- B) Entre uma e duas horas.
- C) Entre duas e três horas.
- D) Entre três e quatro horas.
- E) Quatro horas e não consegui terminar.

