



CONCURSO PÚBLICO

34. PROVA OBJETIVA

ANALISTA – NÍVEL I
(ÁREA DE ATUAÇÃO: RECURSOS HUMANOS)

- ♦ VOCÊ RECEBEU SUA FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO CONTENDO **30** QUESTÕES OBJETIVAS.
- ♦ CONFIRA SEU NOME E NÚMERO DE INSCRIÇÃO IMPRESSOS NA CAPA DESTA CADERNO.
- ♦ LEIA CUIDADOSAMENTE AS QUESTÕES E ESCOLHA A RESPOSTA QUE VOCÊ CONSIDERA CORRETA.
- ♦ RESPONDA A TODAS AS QUESTÕES.
- ♦ MARQUE, NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS, QUE SE ENCONTRA NO VERSO DESTA PÁGINA, A LETRA CORRESPONDENTE À ALTERNATIVA QUE VOCÊ ESCOLHEU.
- ♦ TRANSCREVA PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, COM CANETA DE TINTA AZUL OU PRETA, TODAS AS RESPOSTAS ANOTADAS NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS.
- ♦ A DURAÇÃO DA PROVA É DE **3 HORAS**.
- ♦ A SAÍDA DO CANDIDATO DO PRÉDIO SERÁ PERMITIDA APÓS TRANSCORRIDA A METADE DO TEMPO DE DURAÇÃO DA PROVA.
- ♦ AO SAIR, VOCÊ ENTREGARÁ AO FISCAL A FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO, PODENDO DESTACAR ESTA CAPA PARA FUTURA CONFERÊNCIA COM O GABARITO A SER DIVULGADO.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.



CONCURSO PÚBLICO

34. PROVA OBJETIVA

ANALISTA – NÍVEL I
(ÁREA DE ATUAÇÃO: RECURSOS HUMANOS)

QUESTÃO	RESPOSTA
01	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
02	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
03	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
04	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
05	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

06	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
07	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
08	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
09	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
10	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

11	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
12	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
13	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
14	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
15	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

QUESTÃO	RESPOSTA
16	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
17	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
18	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
19	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
20	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

21	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
22	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
23	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
24	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
25	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

26	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
27	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
28	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
29	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
30	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

01. Você está analisando a estrutura de cargos de uma rede de varejo. Nessa estrutura, os cargos são fixos, fechados. O gerente de RH lhe apresentou, como exemplo, a ficha do cargo de analista de crédito (ver a tabela). Após examinar a ficha, assinale a alternativa correta sobre a estrutura de cargos da empresa em questão.

SUMÁRIO: Aconselhar e/ou orientar clientes sobre as formas adequadas de financiamento dos bens comprados. Analisar as propostas de financiamento, bem como o grau de risco do cliente. Emitir relatórios sobre a concessão de créditos ao consumidor.

RELAÇÕES: Reporta-se à gerência do departamento de crédito.

QUALIFICAÇÕES: Educação: estar cursando ou ter concluído curso superior da área de negócios (Contabilidade, Administração ou Economia); Experiência profissional: 1 ano como analista de crédito em empresas do ramo de varejo.

RESPONSABILIDADES: Zelar pela imagem da empresa, demonstrando habilidades no relacionamento com clientes.

NÍVEL DO CARGO: Operacional.

FAIXA SALARIAL: O cargo está no nível 5, sendo que os níveis variam de 1 (mais alto) a 13 (mais baixo).

- (A) A ficha apresentada mostra que a estrutura de cargos é flexível.
- (B) A ficha apresentada mostra que há descentralização do poder na estrutura de cargos.
- (C) A estrutura de cargos sugere uma estrutura organizacional rígida.
- (D) A faixa salarial indica que há remuneração variável na estrutura de cargos.
- (E) Os cargos são multifuncionais na estrutura de cargos da empresa.
02. Sobre treinamento e desenvolvimento de pessoas, assinale a alternativa correta.
- (A) Os conteúdos de um treinamento independem dos objetivos definidos pelo levantamento de necessidades.
- (B) Treinamento e desenvolvimento são processos orientados para o desempenho imediato no cargo.
- (C) Um programa de desenvolvimento envolve uma sucessão de cursos ofertados ao sujeito e não contempla ações de aconselhamento.
- (D) Diferenças culturais afetam o resultado de um treinamento em diferentes bases da mesma empresa.
- (E) O treinamento e o desenvolvimento de pessoas são processos idênticos e estão presentes em todas as organizações.

03. Treinamento é uma atividade que pode fazer a diferença entre uma empresa e outra. Se você tivesse que defender a criação de um novo treinamento, bem como sua eficácia, qual seria o argumento correto?
- (A) Apresentaria um conjunto de temas relevantes e atuais que pudessem ser considerados interessantes pelos gestores de área.
- (B) Mostraria os indicadores que apresentam a eficácia de um treinamento: número de horas de treinamento por empregado e custo por empregado.
- (C) Discutiria o efeito positivo que um treinamento exerce sobre o clima organizacional e sobre o estado de ânimo dos empregados.
- (D) Falaria sobre o uso de métodos de ensino a distância, modalidade de baixo custo e aplicável a conteúdos de qualquer natureza.
- (E) Apresentaria uma proposta que contivesse os objetivos do treinamento, os conteúdos, a metodologia e os meios de avaliação de resultados.
04. Sobre os estudos da área de RH, que se baseiam na estrutura de cargos, assinale a alternativa correta.
- (A) Enriquecer um cargo significa ampliar seus objetivos, responsabilidades e desafios das tarefas, alterando o seu desenho na estrutura de cargos da empresa.
- (B) Os acordos e convenções coletivos são feitos independentemente da forma como os cargos estão relacionados na estrutura de cargos da empresa.
- (C) A estrutura de cargos é utilizada para o enquadramento de novos funcionários; os funcionários que já estão na empresa não precisam se adequar a ela.
- (D) O processo de avaliação de desempenho deve analisar a contribuição de um funcionário para a organização e independe da estrutura de cargos da empresa.
- (E) A estrutura de cargos de uma empresa não tem qualquer importância para o planejamento de sucessão de um cargo.
05. Estavam ocorrendo muitos acidentes de trabalho em uma fábrica. Foi contratada uma empresa de engenharia de segurança para analisar as possíveis causas. Verificou-se que os empregados do nível operacional tinham cumprido as horas de treinamento em segurança que eram previstas na lei, mas a prática mostrava que os treinamentos não surtiram o efeito desejado. Se você fosse o(a) analista de RH dessa fábrica, como faria a avaliação da eficácia desses treinamentos?
- (A) Teria feito provas teóricas para verificar se os empregados assimilaram os conteúdos.
- (B) Teria proposto simulações, após os treinamentos, para analisar a transferência do conhecimento.
- (C) Teria proposto que fossem feitas reuniões de modo que os funcionários falassem o que aprenderam.
- (D) Teria analisado se houve melhora no relacionamento entre empresa e empregados.
- (E) Teria conversado com os supervisores dos empregados acidentados para cobrar deles maior responsabilidade na supervisão.

06. Um analista de RH de uma empresa de serviços precisa elaborar os relatórios gerenciais acerca dos trabalhos desenvolvidos sob sua responsabilidade. Esses relatórios alimentam o sistema de informação que possibilita a gestão de desempenho da área de RH. Assinale a afirmativa que apresenta uma justificativa correta para a existência desses relatórios gerenciais.
- (A) Fornecem dados para o Sistema de Informação Gerencial da empresa, facilitando a tomada de decisão.
 - (B) Fornecem informações sigilosas de modo que os funcionários não tenham acesso a elas.
 - (C) Fornecem informações essenciais para ambientes inovadores, mas não se adaptam a cenários conservadores.
 - (D) Põem em evidência a empresa de modo que a comunidade possa saber o que ocorre na área de RH.
 - (E) Subsidiariam negociações sindicais porque trazem informações sobre o cumprimento da legislação.
07. É papel da área de RH pensar no delineamento de um plano de carreiras, ou seja, em uma sequência de cargos que mostre o desenvolvimento gradativo da complexidade do cargo. A existência desse plano pode facilitar o planejamento de sucessão em determinados cargos. Sabendo disto, assinale a alternativa correta.
- (A) Os programas de *trainee* servem para alocar estagiários nas organizações e se configuram como atividade desvinculada do plano de carreiras.
 - (B) O plano de carreiras aumenta a ansiedade dos funcionários porque eles ficam sabendo quais são os critérios para demissão.
 - (C) Seguir um plano de carreiras é responsabilidade do próprio empregado, que deve buscar empresas que garantam sua estabilidade no cargo.
 - (D) O plano de carreiras não existe em empresas com estruturas achatadas, porque não há possibilidades de movimentação horizontal.
 - (E) Um plano de carreiras auxilia o planejamento da sucessão porque define os critérios para progressão na carreira.
08. Maria resolveu fazer uma pesquisa para analisar os cargos da empresa. Muitas mudanças haviam acontecido e ela não sabia se os cargos estavam ajustados aos novos processos. Distribuiu questionários para que os funcionários descrevessem o que faziam. Os resultados foram desanimadores. As respostas dos empregados de nível operacional quase sempre eram diferentes das de seus supervisores. Ao promover uma reunião para entender essa distorção, Maria percebeu que, dentre todos os grupos de empregados da empresa, só um deles fazia a análise de forma correta, porque adotava os procedimentos-padrão para descrição, análise e especificação de um cargo. Aponte qual é esse grupo.
- (A) Grupo A – adotava um processo sistemático e deliberado de coleta de informações bem como a análise dos benefícios oferecidos pela empresa.
 - (B) Grupo B – adotava a análise dos benefícios oferecidos pela empresa e a apresentação da avaliação do desempenho dos empregados.
 - (C) Grupo C – adotava um resumo sobre as funções do cargo, um processo sistemático e deliberado de coleta de informações e definia as competências exigidas para o cargo.
 - (D) Grupo D – adotava um processo sistemático e deliberado de coleta de informações, analisava os benefícios oferecidos pela empresa e definia as competências exigidas para o cargo.
 - (E) Grupo E – adotava a apresentação da avaliação do desempenho dos empregados e a análise dos benefícios oferecidos pela empresa.
09. Todos se viraram para ver o que acontecia. No meio da pista de um aeroporto, João gritava com seu gerente de embarque: “Não quero ouvir desculpas. Quero que você ponha esses aviões para voar”. Como chefe de operações da VOABEM, João sentia-se constantemente frustrado com o comportamento de seus funcionários. “Eles não escutam o que digo. Achem que está tudo uma beleza e rejeitam todas as modificações que proponho. Não dão a menor importância para o respeito ao cronograma”. Se João critica seu pessoal, a recíproca é verdadeira. Todos os seus subordinados o detestam. Em uma pesquisa de clima organizacional, os funcionários disseram: “Ele é totalmente insensível às nossas necessidades”. “Ele acha que gritando vai fazer as coisas melhorarem”. “Trabalho aqui há 4 anos. Antes da chegada dele, era um bom lugar para se trabalhar. Agora não é mais”. “Fico constantemente com medo de ser massacrada”. Analisando os resultados da pesquisa de clima, assinale a alternativa correta.
- (A) Se a pesquisa de clima organizacional reflete o universo da empresa e os tipos de pessoas que a organização atrai, João deve ser despedido.
 - (B) Estudos de clima organizacional têm caráter avaliativo e a percepção que os funcionários têm de João pode ser falsa.
 - (C) O clima organizacional não é influenciado pela estrutura de poder dominante e desse modo, embora os funcionários reclamem de João, o clima pode ser positivo.
 - (D) O clima, como o nome diz, reflete o calor humano e o espírito de apoio entre os funcionários; a percepção sobre João não devia fazer parte da pesquisa.
 - (E) A empresa poderia avaliar a distância entre o estilo de liderança exercido por João e o estilo de líder idealizado pela equipe, mas isso não seria uma pesquisa de clima.

10. O clima organizacional é uma variável intangível. Assinale a alternativa que mostra procedimentos totalmente adequados para captar o clima organizacional.
- (A) Entrevista com os chefes e com os empregados de uma única área da organização.
 - (B) Debates abertos entre chefes e subordinados com o tema de satisfação no trabalho.
 - (C) Observação do ambiente físico de várias áreas da organização.
 - (D) Questionários que devem ser respondidos anonimamente pelos empregados.
 - (E) Análise de documentos formais da empresa.
11. Apesar da qualidade dos processos de seleção, os novos funcionários precisam ser integrados à organização. Como não estão familiarizados com as práticas e com os valores da empresa, podem apresentar problemas de adaptação. Assim, os novos empregados precisam passar por um processo de socialização. Pode-se definir corretamente o procedimento de socialização de novos empregados como um processo de
- (A) conscientização sobre o desempenho que se espera do sujeito no cargo.
 - (B) curto prazo, que envolve um treinamento rápido e uma visita pela empresa.
 - (C) longo prazo e ao seu final o funcionário terá introjetado os valores e normas da organização e do seu grupo.
 - (D) conscientização sobre a posição da empresa em relação à comunidade.
 - (E) de curto ou de longo prazo e ao seu final o funcionário estará apto para apresentar a empresa aos clientes.
12. Há grande impacto da legislação na gestão de RH. Uma questão importante é a que diz respeito às oportunidades iguais de emprego (OIE). Analise as situações apresentadas e assinale a alternativa em que o selecionador não está infringindo o princípio de OIE.
- (A) Adotar como critério de seleção o conhecimento de determinado idioma, que é requisito para o exercício do cargo, embora esse idioma seja dominado apenas por uma minoria dos possíveis candidatos.
 - (B) Adotar um procedimento para selecionar pessoas, usando como critérios: etnia, religião, sexo, de forma a atender à demanda do requerente da vaga.
 - (C) Exigir fotografias de pessoas que se candidatam a um cargo administrativo, de modo que o requisitante da vaga possa visualizar o futuro empregado.
 - (D) Durante a entrevista de seleção, fazer perguntas que busquem informações sobre a conduta ou preferência sexual dos candidatos.
 - (E) Entrevistar com maior rigor os candidatos portadores de necessidades especiais, já que eles têm vagas garantidas nas grandes empresas.
13. As afirmativas apresentadas relacionam-se aos pontos fortes e fracos do processo de avaliação de desempenho funcional (ADF), pontos esses apontados por funcionários de várias empresas em uma recente pesquisa sobre o tema em organizações brasileiras. Sobre a avaliação de desempenho, assinale a alternativa que mostra um ponto fraco (um aspecto a ser evitado).
- (A) Aconselhar os subordinados a respeito de seu desempenho e apontar aspectos que precisam ser melhorados antes do próximo período de avaliação.
 - (B) Utilizar a ADF como um instrumento de punição de comportamentos inadequados, controlando a disciplina no ambiente de trabalho.
 - (C) Desenvolver a ADF, usando fatores de avaliação que agregam valor ao negócio, mapeando a eficácia do desempenho do empregado.
 - (D) Analisar o alcance de metas e objetivos propostos pelo superior imediato, acompanhando assim o desenvolvimento do empregado.
 - (E) Comunicar aos funcionários quais habilidades precisam ser desenvolvidas no próximo período, avaliando-as na próxima ADF.
14. O setor de telecomunicações está mudando em uma velocidade estonteante no mundo, permitindo que vários processos de comunicação ocorram de maneira virtual. Isso tem trazido reflexos para várias funções da área de RH. Considerando essa realidade, se você fosse o gestor de uma área de RH,
- (A) faria pesquisas de satisfação por meio eletrônico, o que garante que as pessoas não interpretem as perguntas como ameaçadoras.
 - (B) usaria uma linguagem única para comunicar, por *e-mail*, aos empregados da fábrica e do escritório, os motivos pelos quais estão sendo criados novos cargos.
 - (C) proporia entrevistas de seleção por *e-mail* para garantir que as respostas dos candidatos não fossem decodificadas de forma inadequada.
 - (D) abriria um espaço no *site* da empresa para os empregados darem *feedback* sobre os programas da área de RH, avaliando, assim, se eles compreenderam os objetivos da área.
 - (E) usaria a rede informal de comunicação via *e-mail* para comunicar aspectos considerados importantes pela área de RH, uma vez que nessa rede as mensagens não se alteram.

15. Ao desenhar um sistema de Recursos Humanos para uma empresa de grande porte, você se preocupou em estabelecer uma política disciplinar que pudesse servir de base para análise de situações funcionais problemáticas que levassem a empresa a se distanciar do comportamento ético. Essa política está apresentada num manual para ser usado pelos gestores de linha. Nesse manual, você apresenta várias definições para disciplina e ética no exercício da profissão. Assinale a alternativa correta sobre esse assunto.
- (A) A disciplina é um procedimento ético em que o gestor vai apontando, progressivamente, as falhas de desempenho do empregado.
 - (B) O procedimento em que o empregado vai sendo punido, aos poucos, por seus erros de desempenho e de ética é denominado disciplina ética.
 - (C) A ética é um procedimento em que são feitas intervenções sucessivas para que o funcionário possa alinhar seu desempenho ao padrão esperado.
 - (D) A disciplina positiva é um procedimento que encoraja os supervisores a apontarem os aspectos positivos do desempenho e de atuação ética de seus subordinados.
 - (E) A disciplina pressupõe que o empregado atue de forma ética, com comportamentos considerados moralmente desejáveis pela empresa e pela comunidade.
16. Uma empresa distribuidora de produtos alimentícios para supermercados vem crescendo em níveis representativos. Suas unidades oferecem cada vez mais serviços especiais aos clientes, dentre eles financiamentos para compras a empresários de pequeno porte, agindo como um banco de varejo. Nesse sentido, há necessidade de funcionários especializados em produtos de crédito ao consumidor. Neste cenário, assinale a alternativa em que as duas ações listadas se caracterizam como parte de um programa de desenvolvimento desses empregados.
- (A) Desenho da estrutura de cargos e salários da empresa e desenvolvimento de treinamentos sobre negociação e finanças.
 - (B) Criação de novos sistemas de avaliação do desempenho de empregados e abertura de novos programas disciplinares para acompanhar o desempenho dos sujeitos.
 - (C) Desenvolvimento de treinamentos sobre temas de negociação e finanças e criação de novos sistemas de avaliação do desempenho de empregados.
 - (D) Desenvolvimento de treinamentos motivacionais e promoção de programas voltados para saúde mental do trabalhador.
 - (E) Desenvolvimento de processos de seleção externa e de sistemas de avaliação de desempenho dos empregados.
17. Em ambientes de competitividade, a avaliação de desempenho é muito importante porque as mudanças ocorrem de forma muito rápida. O funcionário precisa saber o que precisa aprimorar em seu perfil para atuar em posições futuras e não apenas para se adequar ao cargo que ocupa no momento. Sobre esse assunto, assinale a alternativa correta.
- (A) O desempenho de um sujeito em um cargo é contingencial, depende da percepção que o sujeito tem de seu papel e de suas habilidades pessoais, mas não de suas atitudes em relação à empresa.
 - (B) As pessoas precisam receber informação sobre sua atuação no passado para poderem planejar o seu futuro, mas isso não garante que elas possam reformular suas atitudes porque estas não mudam com o tempo.
 - (C) As pessoas avaliadas podem perceber a avaliação de desempenho como justa ou injusta e reclamarem do processo, mas nada muda porque o senso de justiça está diretamente relacionado ao clima organizacional.
 - (D) A avaliação de desempenho funcional permite que os funcionários saibam o que o seu superior e colegas pensam a seu respeito, mas isso só ocorre se a avaliação de desempenho for de responsabilidade de uma comissão de avaliação.
 - (E) A avaliação de desempenho pode incluir uma etapa de autoavaliação em que o próprio funcionário analisa o seu desempenho, mas o controle de distorções depende do acompanhamento do supervisor imediato do avaliado.
18. Programas para integração e adaptação de novos funcionários é um tema que vem sendo considerado nas organizações modernas. Esses programas de integração podem ser vistos como parte dos programas de qualidade de vida no trabalho, uma vez que buscam dar ao funcionário a sensação de segurança e de acolhimento no ambiente de trabalho. Tendo em vista essas considerações, uma analista de RH resolveu montar um programa para adaptação comportamental dos novos estagiários. Pensou em várias ações que poderiam ser desenvolvidas e mostrou para sua gerente. Assinale a alternativa que aponta o treinamento escolhido pela gerente, porque o objetivo dele é adequado para a adaptação comportamental dos novos estagiários.
- (A) Evento de sensibilização cujo propósito é aumentar a percepção dos estagiários em relação às suas dificuldades de relacionamento interpessoal.
 - (B) Evento voltado para o desenvolvimento de equipes de trabalho cujo propósito é estabelecer os papéis dos estagiários e dos demais membros do grupo.
 - (C) Ações de comunicação em que as pessoas enviam e recebem mensagens cujo propósito é os estagiários aprimorarem os atos de dar e receber *feedback*.
 - (D) Situação envolvendo grupos de oposição com o propósito de melhorar o poder de argumentação dos estagiários.
 - (E) Encontro para levantamento e discussão de fatores de satisfação no ambiente de trabalho com o propósito de gerar motivação para os estagiários.

19. Tem ocorrido um aumento no número de ações movidas por funcionários contra as empresas por conta de questões como: assédio moral, ruptura dos direitos trabalhistas, ações disciplinares consideradas injustas (demissão por justa causa), dentre outras. O gestor de RH deve considerar que muitas dessas ações são geradas por problemas de relacionamento entre gestores e funcionários e por aspectos que ferem a ética profissional. Recentemente, uma diretora de empresa demitiu uma funcionária, perante toda a equipe, alegando que ela estava trajando roupas que não estavam de acordo com o ambiente de trabalho, que havia falta de decoro. Isto porque a jovem demitida usava uma blusa de decote alto e sem mangas. Entretanto, não havia nenhum manual dentro da empresa que fizesse menção a qualquer tipo de restrição de vestuário ou de exigência de uso de uniforme. A jovem entrou com uma ação alegando dano moral e o prejuízo financeiro e de imagem da empresa foi grande. Pode-se dizer que o caso
- (A) ilustra um ato de discriminação baseado em crenças pessoais do empregador.
 - (B) ilustra violação dos direitos das minorias religiosas por parte do empregador.
 - (C) se enquadra como um exemplo de ações afirmativas empreendidas pela empresa.
 - (D) mostra violação das Oportunidades Iguais de Emprego para mulheres.
 - (E) se configura como assédio sexual pelas razões apontadas para demissão.
20. Como gestor da área de RH, você pode ter que tomar decisões sobre disciplina, o que nem sempre é fácil, pois a situação de indisciplina pode não estar claramente identificada. Assim sendo, você diria que a classificação de um ato como indisciplina
- (A) não depende da visão de mundo de quem classificou o ato como indisciplina.
 - (B) depende do canal usado para comunicar essa indisciplina.
 - (C) não se associa à mensagem indisciplinar proposta pelo indisciplinado.
 - (D) envolve a decodificação que o gestor faz do ato do indisciplinado.
 - (E) pressupõe que haja uma defesa perceptual por parte do empregado que comete a indisciplina.
21. Há aspectos intangíveis na relação da empresa com os empregados e muitos desses aspectos são fontes de competitividade. Você está tentando criar uma forma de mensurar os resultados intangíveis de um treinamento cujo objetivo é melhorar o relacionamento interpessoal. Solicitou a colaboração de gestores de outras áreas para identificar esses aspectos. As alternativas mostram as listas que lhe foram enviadas pelos gestores de uma das filiais da empresa. Ao analisá-las, você identificou que uma das alternativas tinha aspectos intangíveis e tangíveis. Qual é essa afirmativa?
- (A) O comprometimento e a melhora no relacionamento interpessoal.
 - (B) O orgulho por pertencer à empresa e o espírito de equipe.
 - (C) A comunicação mais fluida e a diminuição dos índices de retrabalho.
 - (D) O alinhamento dos empregados ao credo do fundador e os valores da empresa.
 - (E) A motivação dos empregados e o senso de contribuição deles.
22. Um funcionário, ao entrar numa organização, passa por um treinamento cujo objetivo é a apresentação da empresa e dos direitos e deveres do funcionário. Observe as alternativas e assinale aquela cujas ações atendem apenas a esses objetivos.
- (A) Assistir a um vídeo sobre a empresa e participar de um café da manhã com os funcionários novos.
 - (B) Visitar as instalações do escritório e participar de uma gincana com a participação dos novos funcionários.
 - (C) Participar de um almoço com os funcionários de seu setor e receber explicações sobre o manual com regras e informações úteis.
 - (D) Visitar as instalações da empresa e receber explicações sobre aspectos trabalhistas e sobre as atribuições de seu cargo.
 - (E) Promover um encontro dos novos funcionários para esclarecer dúvidas sobre seus deveres e obrigações e convidá-los para um café da manhã com o diretor da área.

23. Foi solicitado que se montasse um programa de desenvolvimento de pessoal com foco em competências. Você está buscando uma definição para competências de modo que possa se apoiar nela para elaborar o programa. Pode-se definir competências como

- (A) as habilidades intelectuais dos sujeitos que, aplicadas a situações de trabalho, geram melhores remunerações aos que as detêm.
- (B) conhecimentos, habilidades e atitudes que, aplicados a situações de trabalho, enriquecem o valor do cargo.
- (C) os resultados do trabalho bem feito e quando identificadas geram promoções para os funcionários que as detêm.
- (D) conhecimentos, habilidades e atitudes que, aplicados à empresa, geram prestígio ao empregado em forma de reconhecimento.
- (E) repertórios comportamentais que integram, mobilizam ou transferem conhecimentos, habilidades e atitudes gerando valor econômico à empresa.

24. “Maria foi nomeada gerente de RH e precisa desenvolver, urgentemente, um manual de cargos e salários. Uma pesquisa feita por telefone junto a outras empresas do mesmo ramo mostrou que sua empresa tem cargos cujos salários estão muito distorcidos em relação ao valor pago no mercado. Uma análise mais acurada lhe mostrou que o problema estava na descrição dos cargos; ela estava comparando cargos da sua empresa com cargos que tinham o mesmo nome em outras empresas, mas tinham atribuições muito diferentes. Isso explicava o recorrente problema que ela enfrentava nas negociações trabalhistas: o sindicato sempre reclamava que sua empresa pagava menos do que as outras empresas”. Analise as alternativas e assinale aquela em que todas as ações fazem parte do processo de análise de cargos.

- (A) Examinar a estrutura organizacional, definir a estrutura de cargos, coletar dados sobre os cargos, descrever os cargos e preparar as especificações do cargo.
- (B) Examinar a estrutura organizacional, coletar dados sobre os cargos, descrever os cargos, dar nome aos cargos e criar um programa de desenvolvimento de pessoas para o cargo.
- (C) Definir a estrutura de cargos, coletar dados sobre os cargos, descrever os cargos e desenvolver os fatores de avaliação de desempenho funcional do cargo.
- (D) Coletar dados sobre os cargos, descrever os cargos, dar nome aos cargos e desenvolver treinamentos para os funcionários que ocupam os cargos.
- (E) Examinar a estrutura organizacional, descrever os cargos, preparar as especificações do cargo e selecionar pessoas para ocuparem os cargos.

Leia o texto para responder às questões de números 25 e 26.

A compra por catálogos tem sido uma opção disponível para muitos brasileiros que podem comprar vários produtos para todas as faixas de idade. Este tipo de compra tem como vantagem a possibilidade de comprar sem sair de casa e a preços relativamente acessíveis. Parte do sucesso deste tipo de venda se deve aos revendedores. Suponha que a empresa Alfa, uma distribuidora regional de alimentos, resolveu adotar esse modelo, criando uma área especial de atendimento ao público. Esse atendimento será feito por estagiários de cursos superiores da área de gestão. Eles terão como função prestar informações sobre a empresa, sobre parceiros fornecedores, sobre novas possibilidades de negócios, dentre outras ações de relacionamento. Para iniciar esse projeto pioneiro, foram selecionados 20 estagiários. Para contratá-los, a empresa seguiu as Leis n.ºs 6.494, de 07.12.77, e 11.788, de 25.09.08, que regulamentam programas de estágio.

25. Considerando o caso da empresa Alfa assinala, dentre as alternativas, aquela que atende plenamente à determinação dessas Leis.

- (A) O estagiário assinará uma declaração de que poderá trabalhar em qualquer horário em que for requisitado, inclusive em finais de semana ou feriados, dias de maior movimento.
- (B) O estagiário deverá celebrar um termo de compromisso que envolve a empresa Alfa, concedente do estágio e a instituição de ensino na qual ele está regularmente matriculado.
- (C) A empresa Alfa deverá solicitar ao estagiário que apresente documento comprovando que ele contratou um seguro de vida cuja apólice tem valores compatíveis com o mercado.
- (D) A jornada de trabalho prevista para o estagiário será de 44 horas semanais, pois o estagiário atenderá público de segunda a sábado, sendo que aos sábados trabalhará quatro horas.
- (E) O estagiário deverá apresentar um termo da escola em que estuda, declarando que ele pode trabalhar em qualquer horário nos finais de semana.

26. Considerando que você fosse contratar adolescentes que estejam cursando o ensino médio, para atuarem junto com os estagiários da empresa Alfa, assinale a alternativa que mostra que você estaria atendendo às determinações da Lei n.º 10.097, de 19.12.2000, que regulamenta contratação de menores na situação de aprendizes.

- (A) Contratar menores de 14 anos para serem aprendizes desde que sejam autorizados pelos pais.
- (B) Pagar ao menor aprendiz valores correspondentes à metade do salário mínimo/hora.
- (C) O regime de trabalho do menor aprendiz será de seis horas por dia.
- (D) O menor poderá prorrogar sua jornada por até duas horas/dia em dias de grande movimento.
- (E) O regime de trabalho do menor aprendiz será de oito horas por dia.

27. Joana resolveu desenvolver um programa de treinamento motivacional com o objetivo de motivar os funcionários para um processo de mudança que estava sendo delineado na empresa. Buscou uma teoria de motivação que pudesse fundamentar o treinamento e se decidiu pela teoria da expectativa de Victor Vroom. Tal teoria sustenta que um funcionário se sente motivado a despende um alto grau de esforço se acredita que isto vai gerar uma boa avaliação de seu desempenho; essa avaliação de seu desempenho vai gerar recompensas organizacionais como promoção ou aumento de salário e essas recompensas vão atender às suas metas pessoais.

Considerando-se a teoria apresentada por Joana para fundamentar seu treinamento motivacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Não se faz levantamento de necessidades para treinamentos motivacionais porque já se sabe que os funcionários farão esforços para se sair bem e obter recompensas.
- (B) O treinamento motivacional não deve ser feito via televisão ou Internet, pois, se o esforço para assistir a um programa é baixo, o funcionário também terá baixo desempenho.
- (C) Não se define público alvo para treinamentos motivacionais porque todos os funcionários esperam que o bom desempenho durante o treinamento lhes traga recompensas.
- (D) O treinamento motivacional deve atender às necessidades estratégicas da organização, levando os funcionários a despende esforços que gerem avaliações positivas de seu desempenho.
- (E) O treinamento motivacional tem como principal método de ensino aulas expositivas que mostram claramente a relação entre esforço, desempenho e alcance de metas pessoais.

28. As empresas têm dado muito valor à gestão por competências, modelo que permite melhor acompanhamento do desempenho das pessoas dentro das organizações. Lendo sobre esse assunto, você encontrou várias reportagens que continham afirmações incorretas feitas por executivos. Assinale a alternativa em que um executivo fez uma afirmação correta sobre gestão de desempenho por competências.

- (A) As competências relacionadas aos aspectos cognitivos são mais facilmente desenvolvidas no curto prazo do que as relacionadas a atitudes e valores.
- (B) Durante a seleção de pessoal, devem ser priorizadas as competências de relacionamento interpessoal porque estas não são desenvolvidas na empresa.
- (C) A ética, competência de relacionamento interpessoal, é considerada fonte de competitividade para empresas da área de serviços e pode ser desenvolvida em cursos teóricos.
- (D) As competências técnicas não são mensuradas dentro da empresa porque os profissionais devem entrar na empresa com conhecimento sobre ela.
- (E) Resolução de problemas e tomada de decisões são competências valorizadas pelas empresas, mas não podem ser desenvolvidas em treinamentos gerenciais.

29. Sabe-se que motivação é um assunto de grande interesse porque, no ambiente corporativo, entende-se que uma força de trabalho motivada traduz-se em maior produtividade. Sobre esse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) Na avaliação de desempenho funcional, considera-se que um funcionário que está totalmente satisfeito com a empresa tem alto desempenho.
- (B) No treinamento, considera-se que a motivação do treinando está associada ao estado de equilíbrio de suas necessidades de autorrealização.
- (C) A satisfação tem impacto no desempenho do empregado, contudo deve-se considerar que há fatores de remuneração que evitam a sua insatisfação, mas não causam motivação.
- (D) Na análise de índice de movimentação de empregados, deve-se considerar que a satisfação de um empregado está relacionada de forma positiva com sua decisão de sair da empresa.
- (E) Ao fazer análise de um cargo, deve-se considerar a satisfação do empregado como um dos requisitos do cargo, porque assim estará garantida a permanência do sujeito no cargo.

30. A área de RH tem desenvolvido diferentes tipos de relatórios que compõem o Sistema de Informação para a área de RH. Sobre os relatórios gerados pela área de RH, pode-se dizer que

- (A) se destinam ao monitoramento do desempenho dos empregados em um cargo de uma empresa.
- (B) são desenvolvidos pelos gestores de outras áreas da empresa e se referem à contribuição que suas áreas dão ao negócio.
- (C) são qualitativos e expressam as impressões dos gestores de área sobre os programas desenvolvidos pela área de RH.
- (D) apontam todos os investimentos feitos em ativos intangíveis e sua finalidade é alimentar os relatórios contábeis.
- (E) fornecem informações sobre a força de trabalho e servem para subsidiar decisões relacionadas à gestão de pessoas.