

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM/SP – S.A

SELEÇÃO PÚBLICA Nº 001/2010

Cód. 02 – Analista Organizacional I (Desenvolvimento de Pessoas)

Considere o texto para responder às questões 01 e 02.

O chefe deve ser amado ou temido?

1 - Qual sua opinião sobre uma questão levantada por Maquiavel na obra O Príncipe: o líder deve ser amado ou temido? Um líder muito popular pode perder sua credibilidade, já que temos a imagem arraigada de que o chefe é sempre implacável e sisudo?

Thiago Bonsucesso, de Minas Gerais

Vicente Falconi - Recentemente tenho visto diversos livros sobre o tema de liderança que descrevem tantas características obrigatórias para um líder que sempre penso: “Será que dá para lembrar disso tudo?”. Já vi líderes excelentes de todo tipo: sorridentes ou sisudos, populares ou impopulares. Não creio que esses sejam fatores realmente importantes. Líder é aquele que entrega bons resultados, consistentemente, com sua equipe e fazendo certo. Quem não se encaixa nessa descrição não é líder. Qualquer empresa pode fazer essa avaliação ao longo dos anos por meio de métodos objetivos e localizar seus executivos, de modo que ao final de alguns anos terá a felicidade de ter apenas líderes em cargos de chefia. Trata-se de um processo de longo prazo que pode levar de cinco a sete anos, porque é preciso tempo para recrutar, treinar, avaliar e promover pessoas.

Não creio que uma pessoa deva ficar se pautando por receitas “mágicas” de liderança porque, no final, o que interessa mesmo é trazer metas com alinhamento aos valores da empresa. As perguntas que devem ser feitas são as seguintes: eu tenho as melhores pessoas em minha equipe? Eu e minha equipe estamos preparados para aplicar o método de solução de problemas? Eu tenho discutido com minha equipe e dado feedback sobre seu alinhamento aos valores da empresa? A avaliação do desempenho deve levar em conta o percentual de metas batidas e o percentual de alinhamento aos valores. Não adianta pendurar os valores da empresa na parede. Acredito que quando falamos de liderança não podemos dedicar mais atenção a fatores qualitativos, mas, em vez disso, temos de quantificar as coisas e tornar o processo de seleção de lideranças numérico - portanto, justo e imparcial. Resultado não engana.

<http://portalexame.abril.com.br/gestao/vicente-falconi/chefe-deve-ser-amado-ou-temido-557805.html>. Acesso em 13/05/2010.

1. Segundo a opinião de Vicente Falconi, no texto, o aspecto principal do bom líder é:

- A) aquele que é adorado por seus seguidores e está sempre sorrindo, fatores determinantes para o resultado.
- B) aquele que entrega bons resultados, consistentemente, com sua equipe e fazendo certo.
- C) aquele que gera temor em seus comandados, razão pela qual todas suas ordens são obedecidas.
- D) aquele que não altera seu humor, mantendo um ambiente saudável.

2. No trecho: “não creio que uma pessoa deva ficar se pautando por receitas “mágicas” de liderança”, o termo “pautando”, pode ser substituído, sem alteração de sentido, por:

- A) depreciando.
- B) subjugando.
- C) orientando.
- D) ponderando.

3. Identifica-se o processo de composição por justaposição em:

- A) girassol.
- B) planalto.
- C) entardecer.
- D) alagamento.

4. Na frase: “Os homens amam a Deus”, o termo grifado exerce a função sintática de:
- A) objeto direto preposicionado.
 - B) sujeito.
 - C) objeto indireto.
 - D) adjunto adverbial.
5. Na frase: “A pirâmide foi erguida há mais de dois mil anos”, tem-se:
- A) voz passiva analítica.
 - B) voz passiva sintética.
 - C) voz ativa.
 - D) voz reflexiva recíproca.
6. As palavras estão corretamente grafadas em:
- A) cortezia, hálibi, excursão, florescer.
 - B) cortezia, álibi, excursão, florecer.
 - C) cortesia, hálibi, excursão, florecer.
 - D) cortesia, álibi, excursão, florescer.
7. A alternativa correta quanto à ocorrência da crase é:
- A) Disponho-me à denunciar o ocorrido durante o torneio.
 - B) Prefiro a jovem da direita à da esquerda, por sua incontestável simpatia.
 - C) O prêmio só foi concedido à cientistas estrangeiros.
 - D) Esse congestionamento aborrece à qualquer um.
8. A regência verbal está correta em:
- A) O quadro deve chegar no museu em algumas horas.
 - B) Os brasileiros desobedecem às leis antipirataria.
 - C) Simpatizei-me com ela assim que a vi.
 - D) Povo brasileiro prefere um bom carnaval do que retiros espirituais.
9. A frase correta quanto à concordância nominal é:
- A) Seguem inclusas a fotografia e o cartão de aniversário.
 - B) É proibido entrada de menores desacompanhados de responsável.
 - C) Os funcionários são bastantes simpáticos e prestativos.
 - D) Necessárias à resolução do problema, a lousa e o giz ajudaram bastante.
10. O verbo está corretamente flexionado em:
- A) Quando ele compor um novo sucesso, os ouvintes lembrarão de sua importância.
 - B) Se você manter a esperança, talvez o resultado seja melhor.
 - C) Ele interveio com muita sabedoria, na esperança de que reouvesse o amor perdido.
 - D) Quando você vir a Porto Alegre, comerá o verdadeiro churrasco.
11. O uso de por que, porque, por quê e porquê está correto em:
- A) Por que ninguém sabe o resultado do jogo?
 - B) O menino estava nervoso por que o resultado não foi o esperado.
 - C) A ineficiência foi o motivo porquê escolhemos um novo produto.
 - D) Nós não sabemos o porque de sua insatisfação crônica.
12. As palavras grifadas estão corretamente empregadas, **EXCETO** em:
- A) Ele dirigiu-se à seção de carnes, em busca da promoção do dia.
 - B) Ainda não se sabe por que ele teve uma doença tão grave inesperadamente curada.
 - C) Os publicitários não estão a fim de colaborar com a campanha de natal.
 - D) Estava flagrante o aroma de rosas no jardim nesta manhã.
13. O uso de mal e mau está correto em:
- A) O menino se sentia mau por causa do novo surto de gripe.
 - B) Tratava-se de homens do mau, facilmente notados por atitudes tão estranhas.
 - C) O rapaz mau conhecia a garota quando se apaixonou.
 - D) Nós mal conhecíamos a vizinhança quando nos mudamos para cá.

14. O uso de onde e aonde está **ERRADO** em:

- A) Aonde você esteve o dia todo? Espero que tenha uma explicação plausível.
- B) Aonde você vai, meu anjo? Ainda é cedo!
- C) Alguém saberia me informar onde fica o restaurante mais próximo?
- D) Não importa onde, mas o que você faz.

15. As palavras grifadas estão corretamente empregadas, **EXCETO** em:

- A) A fim de escolher melhor o cardápio do dia, o cozinheiro pediu orientação.
- B) Muitos homens escolhem suas parceiras entre pessoas a fins.
- C) Daqui a vinte anos, o homem viajará a Marte em busca de vida.
- D) O problema versava acerca de menores carentes.

Leia o texto abaixo e responda as questões 16 a 20:

A Avaliação de Desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa no cargo e o seu potencial de desenvolvimento futuro. Toda avaliação é um processo para estimular ou julgar o valor, a excelência, as qualidades de alguma pessoa. A avaliação de desempenho é um conceito dinâmico, pois os empregados são sempre avaliados, seja formal ou informalmente, com certa continuidade nas organizações. Além disso a avaliação de desempenho constitui uma técnica de direção imprescindível na atividade administrativa. Desta forma é mais fácil de se elaborar um plano de gestão de pessoas por competências.

16. O Método de Escalas Gráficas consiste em:

- A) avaliar o desempenho dos indivíduos por intermédio de frases descritivas de alternativas de tipos de desempenho individual.
- B) entrevistas de um especialista em avaliação com o superior imediato, através das quais se avalia o desempenho dos seus subordinados, levantando-se as causas, as origens e os motivos de tal desempenho por meio de análise de fatos e situações.
- C) escalas em que apenas os dois pontos extremos são definidos, e a avaliação do desempenho poderá se situar em qualquer ponto da linha que os une.
- D) uma técnica em que o supervisor imediato observa e registra os fatos excepcionalmente positivos e os fatos excepcionalmente negativos do desempenho de seus subordinados.

17. O Método da Escolha Forçada consiste em:

- A) avaliar o desempenho dos indivíduos por intermédio de frases descritivas de alternativas de tipos de desempenho individual.
- B) comparar dois a dois empregados, de cada vez, e se anota na coluna da direita aquele que é considerado melhor quanto ao desempenho.
- C) uma técnica em que o supervisor imediato observa e registra os fatos excepcionalmente positivos e os fatos excepcionalmente negativos do desempenho de seus subordinados.
- D) entrevistas de um especialista em avaliação com o superior imediato, através das quais se avalia o desempenho dos seus subordinados, levantando-se as causas, as origens e os motivos de tal desempenho por meio de análise de fatos e situações.

18. O Método de Pesquisa de Campo consiste em:

- A) entrevistas de um especialista em avaliação com o superior imediato, através das quais se avalia o desempenho dos seus subordinados, levantando-se as causas, as origens e os motivos de tal desempenho por meio de análise de fatos e situações.
- B) avaliar o desempenho dos indivíduos por intermédio de frases descritivas de alternativas de tipos de desempenho individual.
- C) comparar dois a dois empregados, de cada vez, e se anota na coluna da direita aquele que é considerado melhor quanto ao desempenho.
- D) escalas em que apenas os dois pontos extremos são definidos, e a avaliação do desempenho poderá se situar em qualquer ponto da linha que os une.

19. O Método dos Incidentes Críticos consiste em:

- A) comparar dois a dois empregados, de cada vez, e se anota na coluna da direita aquele que é considerado melhor quanto ao desempenho.
- B) uma técnica em que o supervisor imediato observa e registra os fatos excepcionalmente positivos e os fatos excepcionalmente negativos do desempenho de seus subordinados.
- C) escalas em que apenas os dois pontos extremos são definidos, e a avaliação do desempenho poderá se situar em qualquer ponto da linha que os une.
- D) entrevistas de um especialista em avaliação com o superior imediato, através das quais se avalia o desempenho dos seus subordinados, levantando-se as causas, as origens e os motivos de tal desempenho por meio de análise de fatos e situações.

20. O Método de Comparação aos pares consiste em:

- A) uma técnica em que o supervisor imediato observa e registra os fatos excepcionalmente positivos e os fatos excepcionalmente negativos do desempenho de seus subordinados.
- B) avaliar o desempenho dos indivíduos por intermédio de frases descritivas de alternativas de tipos de desempenho individual.
- C) comparar dois a dois empregados, de cada vez, e se anota na coluna da direita aquele que é considerado melhor quanto ao desempenho.
- D) entrevistas de um especialista em avaliação com o superior imediato, através das quais se avalia o desempenho dos seus subordinados, levantando-se as causas, as origens e os motivos de tal desempenho por meio de análise de fatos e situações.

Leia o texto abaixo e responda as questões 21 a 25:

A Administração de Salários procura obter o equilíbrio interno de salários dentro da organização como também obter o equilíbrio externo de salários em relação ao mercado de trabalho. Antes de definir as estruturas salariais da empresa convém pesquisar e analisar os salários da comunidade, a fim de se elaborar quadros gerenciais para tomada de decisão dos salários internos. A adoção de planos e programas de serviços e benefícios sociais não se faz ao acaso. Ao contrário, significa o resultado de ensaios, discussões e estudos, obedecendo a objetivos e critérios. Existem princípios que servem como critérios no balizamento dos serviços e benefícios sociais que a organização pretende implantar ou desenvolver.

21. Ao promover a pesquisa salarial, a empresa deve selecionar os cargos que considera como cargos de referência, para testar sua estrutura salarial. Os cargos de referência podem ser os relacionados abaixo, exceto:

- A) cargos que representam os vários pontos da curva salarial da empresa.
- B) cargos operacionais com salários tabulados pelos sindicatos.
- C) cargos facilmente identificáveis no mercado.
- D) cargos que representam os setores de atividade da empresa.

22. A colheita de informações em uma pesquisa salarial de mercado pode ser feita pelos métodos abaixo, exceto:

- A) Questionário a ser preenchido pelas empresas participantes.
- B) Reuniões de associações de empresas ou associações de classe.
- C) Telefonemas, quando as pesquisas são curtas e o relacionamento entre os profissionais das empresas é mais profundo.
- D) Email com o questionário para qualquer tipo de contato, seja empresa, entidade de classe ou funcionários específicos de algumas empresas.

23. A tabela abaixo representa uma pesquisa de salários do cargo: Secretária Júnior.

Empresa	Frequência	Menor Salário	Maior Salário	Salário Médio
B	3	935,00	937,00	936,00
C	1	935,50	935,50	935,50
Z	4	833,00	836,00	W
A	6	730,00	737,00	732,50
F	3	731,00	733,60	731,80
E	8	730,50	733,30	731,60
D	1	731,00	731,00	731,00
Salário Médio	N = 26	X	Y	Z

Assinale a alternativa que representa W, X, Y, Z nesta ordem corretamente.

- A) 934,00 / 932,30 / 934,80 / 933,20
- B) 734,00 / 732,30 / 734,80 / 733,20
- C) 834,00 / 832,30 / 834,80 / 833,20
- D) 833,20 / 832,30 / 834,80 / 834,00

24. São tipos de benefícios sociais para auxiliar o empregado no exercício do cargo, exceto:

- A) Refeitório.
- B) Gratificações.
- C) Seguro de vida.
- D) Prêmios de produção.

25. São benefícios legais, exceto:

- A) férias.
- B) 13º Salário.
- C) transporte.
- D) auxílio Doença.

Leia o texto abaixo e responda as questões 26 a 30:

O levantamento de necessidades de treinamento é uma forma de diagnóstico que deve basear-se em informações relevantes. Muitas dessas informações devem ser agrupadas sistematicamente, enquanto outras estão disponíveis às mãos dos administradores de linha. Os indicadores de necessidade de treinamento servem para apontar eventos que provocarão futuras necessidades de treinamento (indicadores a priori) ou problemas decorrentes de necessidades de treinamento já existentes (indicadores a posteriori).

26. Os principais métodos utilizados para o levantamento de necessidades de treinamento são os relacionados abaixo, exceto:
- A) observação.
 - B) questionários.
 - C) rodízio de cargos.
 - D) modificação do trabalho
27. Os indicadores a priori são os relacionados abaixo, exceto:
- A) redução do número de empregados.
 - B) expansão dos serviços.
 - C) elevado número de acidentes.
 - D) modernização do maquinário e equipamento.
28. Os indicadores a posteriori relacionados a problemas de produção são os relacionados abaixo, exceto:
- A) baixa produtividade.
 - B) excesso de erros e desperdícios.
 - C) mau aproveitamento do espaço disponível.
 - D) substituições ou movimentação de pessoal.
29. Os indicadores a posteriori relacionados a problemas de pessoal são os relacionados abaixo, exceto:
- A) relações deficientes entre o pessoal.
 - B) faltas, licenças e férias do pessoal.
 - C) número excessivo de queixas.
 - D) falta de cooperação.
30. O levantamento de necessidades de treinamento deve fornecer respostas às perguntas abaixo, exceto:
- A) Quanto deve-se pagar?
 - B) O que deve ser ensinado?
 - C) Quando deve ser ensinado?
 - D) Como se deve ensinar?

Leia o texto abaixo e responda as questões 31 a 35:

Após feito o diagnóstico do treinamento é necessário realizar a programação de treinamento que requer um planejamento do treinamento que envolva a abordagem de uma necessidade específica de cada vez; definição clara do objetivo do treinamento; divisão do trabalho em módulos; determinação do conteúdo do treinamento; escolha do método do treinamento até ao controle e avaliação dos resultados do treinamento.

31. As técnicas de treinamento quanto ao uso, são as relacionadas abaixo, exceto:
- A) Técnicas de treinamento orientadas para o conteúdo.
 - B) Técnicas de treinamento orientadas para o processo.
 - C) Técnicas de treinamento mistas.
 - D) Técnicas de treinamento orientadas para a terapia individual.
32. São exemplos de Treinamento de indução ou de integração à empresa, exceto:
- A) Direitos e deveres do pessoal.
 - B) Enriquecimento do cargo.
 - C) Normas e regulamentos internos.
 - D) Termos do contrato de trabalho.

33. A execução do treinamento pressupõe o binômio: _____.

- A) Empresa x Funcionário.
- B) Material x Instrutor.
- C) Instrutor x Aprendiz.
- D) Aprendiz x Qualidade.

34. A avaliação dos resultados do treinamento pode ser feita nos níveis abaixo, exceto:

- A) Nível Intrapessoal.
- B) Nível Organizacional.
- C) Nível dos Recursos Humanos.
- D) Nível das Tarefas e das Operações.

35. Treinamento deve ser encarado como uma forma de reduzir _____ e aumentar _____.

- A) eficiência / eficácia.
- B) produtividade / qualidade.
- C) custos / receitas.
- D) custos / produtividade.

Leia o texto abaixo e responda as questões 36 a 40:

Entrevista de Seleção é a técnica de seleção mais utilizada nas grandes, médias e pequenas empresas. Embora careça de base científica e se situe como a técnica mais subjetiva e imprecisa de seleção, a entrevista pessoal é aquela que mais influencia a decisão final a respeito dos candidatos. A entrevista pessoal tem outras aplicações, como a triagem inicial do recrutamento, na seleção de pessoal, no aconselhamento e orientação profissional, na avaliação de desempenho e no desligamento.

36. _____ é a entrevista estruturada, fechada ou direta, com roteiro preestabelecido, na qual o candidato é solicitado a responder questões padronizadas e previamente elaboradas.

- A) Entrevista padronizada apenas quanto às perguntas ou questões.
- B) Entrevista totalmente padronizada.
- C) Entrevista diretiva.
- D) Entrevista não diretiva.

37. _____ é a entrevista em que as perguntas são previamente elaboradas, mas permitem resposta aberta, isto é, resposta livre.

- A) Entrevista totalmente padronizada.
- B) Entrevista não diretiva.
- C) Entrevista padronizada apenas quanto às perguntas ou questões.
- D) Entrevista diretiva.

38. _____ é a entrevista que não especifica as questões, mas o tipo de resposta desejada.

- A) Entrevista não diretiva.
- B) Entrevista totalmente padronizada.
- C) Entrevista diretiva.
- D) Entrevista padronizada apenas quanto às perguntas ou questões.

39. _____ é a entrevista que não especifica nem as questões, nem as respostas requeridas.

- A) Entrevista não diretiva.
- B) Entrevista totalmente padronizada.
- C) Entrevista diretiva.
- D) Entrevista padronizada apenas quanto às perguntas ou questões.

40. Quando o ambiente da entrevista tem um clima ameno e cordial, sem receios ou temores, sem pressões de tempo, sem coações ou imposições beneficia o _____ do candidato.

- A) físico.
- B) sistema motor.
- C) sistema nervoso.
- D) psicológico.

Estudo de Caso

Há uma empresa de estrutura linear onde seus diretores estudam o seguinte problema: seus gerentes ganham muito bem, mas vêm cada vez produzindo menos. Os diretores sabem que o equilíbrio interno é muito importante, portanto se não resolverem logo esse problema poderão comprometer toda a estrutura. Pensaram então que um programa de treinamento adequado seria a melhor solução para o problema.

Imagine que você é um dos diretores e tem que montar um plano para resolver essa situação levando em consideração: meios para o levantamento das necessidades de treinamento; programação do treinamento; planejamento do treinamento; técnicas a se implementar no treinamento e ao fim a avaliação desse treinamento.

Redação

Desenvolvimento pessoal: uma grande oportunidade de desenvolvimento organizacional.