

TÉCNICO NÍVEL SUPERIOR

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:
 a) este caderno, com o **tema da Redação** e o enunciado das 50 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA II		LÍNGUA INGLESA II		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	2,0	11 a 15	1,0	21 a 30	1,0
6 a 10	3,0	16 a 20	2,0	31 a 40	2,0
				41 a 50	3,0

- b)1 folha para o desenvolvimento da **Redação**, grameada ao **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas. Se desejar, faça o rascunho da **Redação** na última página deste Caderno de Questões.
- 02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.
- 03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica de tinta na cor preta.
- 04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.
- Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)
- 05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior **-BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.
- 06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.
- 07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.
- 08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:
 a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
 b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.
- 09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.
- 10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E A FOLHA DE REDAÇÃO GRAMPEADA AO CARTÃO-RESPOSTA e ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.
Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **45 (quarenta e cinco) minutos** contados a partir do efetivo início das mesmas. Por razões de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões.
- 11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS.**
- 12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no segundo dia útil após a realização das provas, na página da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br)**.

REDAÇÃO

A Empresa de Pesquisa Energética (EPE), vinculada ao Ministério de Minas e Energia, realizará estudos e pesquisas que subsidiarão a formulação, o planejamento e a implementação de ações do Ministério de Minas e Energia, no âmbito da política energética nacional.

http://www.mme.gov.br/site/menu/select_main_menu_item.do?channelId=1039

De que modo efetivo você, como um futuro funcionário da EPE, pretende contribuir profissionalmente para a melhoria da qualidade de vida da população brasileira?

Redija um texto dissertativo, em prosa, com o mínimo de 25 e o máximo de 30 linhas. Dê um título à sua redação, respeite a norma culta da língua e utilize caneta de tinta azul ou preta.

LÍNGUA PORTUGUESA II

Memória Potencial para o futuro

Treinar a memória equivale a treinar os músculos do corpo — é preciso usá-la ou ela atrofia. Há duas boas maneiras para fazer isso: a primeira é a leitura, porque, no instante em que se lê algo, ativam-se as memórias visual, auditiva, verbal e lingüística. “A qualidade do que se lê importa mais que a quantidade, porque gostar do assunto gera interesse”, diz o médico e pesquisador Iván Izquierdo, diretor do Centro de Memória da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. A memória sofre influência do humor e da atenção, despertada quando existe interesse em determinado assunto ou trabalho — o desinteresse, ao contrário, é uma espécie de “sedativo”, que faz a pessoa memorizar mal. A outra forma de deixar a memória viva é o convívio com familiares e amigos, com quem se podem trocar idéias e experiências. “Palavras cruzadas são inferiores à leitura, mas também ajudam. Da mesma forma que ouvir uma música e tentar lembrar a letra ou visitar uma cidade para onde já se viajou e relembrar os pontos mais importantes”, afirma Izquierdo.

É preciso corrigir o estilo de vida para manter a memória funcionando bem. “Uma pessoa de 40 anos só sofre de esquecimento se viver estressada e tiver um suprimento de informações acima do que é capaz de processar. Não dá para esperar o mesmo nível de retenção de informação quando se lê um e-mail enquanto se conversa ao telefone e é interrompido pela secretária. É preciso dar tempo para o cérebro”, explica o psiquiatra Orestes Forlenza, da USP.

Segundo Barry Gordon, professor da Johns Hopkins Medical Institution, a memória “comum” focaliza coisas específicas, requer grande quantidade de energia mental e tem capacidade limitada, deteriorando-se com a idade. Já a “inteligente” é um processo que conecta pedaços de memória e conhecimentos a fim de gerar novas idéias. É a que ajuda a tomar decisões diárias, aquela “luz” que se acende quando se encontra a solução de um problema. Por exemplo: a comum esquece o aniversário da mulher; a inteligente lembra o que poderia ser um presente especial para ela. A comum esquece o nome de um conhecido encontrado na rua; a inteligente lembra o nome da mulher dele e onde ele trabalha, pistas que acabam levando ao nome da pessoa.

CLEMENTE, Ana Tereza; VEIGA, Aida. **Receitas para a inteligência.** Revista Época. 31 out.2005. p.77-78.

1

Assinale a opção procedente em relação às idéias que o texto apresenta.

- (A) A memória visual ativa a capacidade de retenção das imagens no cérebro.
- (B) A memória inteligente utiliza o conhecimento retido para criar novas idéias.
- (C) A qualidade do que se lê limita a capacidade de atuação da memória comum.
- (D) A importância da memória comum está em reter, ao mesmo tempo, informações várias.
- (E) A atenção e o humor são responsáveis pela atividade mental do ser humano após os quarenta anos.

2

O texto estabelece entre memória/músculo do corpo e memória comum/memória inteligente relações que se caracterizam, respectivamente, pela:

- (A) contigüidade e igualdade parcial.
- (B) oposição e semelhança relativa.
- (C) equivalência e similaridade específica.
- (D) complementaridade e correspondência irrestrita.
- (E) similaridade e abrangência funcional.

3

No segundo parágrafo, a opinião do psiquiatra Orestes Forlenza em relação ao tópico frasal (afirmação inicial):

- (A) esclarece, através de dados estatísticos, pontos obscuros da introdução.
- (B) exemplifica o que foi dito anteriormente.
- (C) explica a finalidade da afirmação feita.
- (D) conclui a idéia anterior.
- (E) fundamenta a afirmação anterior.

4

O último parágrafo é fundamentado na opinião de outro autor cuja argumentação estrutura-se basicamente por:

- (A) comparação e contraste.
- (B) exemplificação e pesquisas.
- (C) definição e dados estatísticos.
- (D) comprovação e causa e efeito.
- (E) dados estatísticos e comprovação.

5

Reescrevendo a passagem “A memória sofre influência do humor e da atenção, despertada quando existe interesse em determinado assunto ou trabalho —” (l. 9-12), o sentido mantém-se em uma das opções. Assinale-a.

- (A) Quando há interesse em determinado assunto ou trabalho, a memória sofre influência do humor e da atenção despertada.
- (B) Quando existe interesse em determinado assunto ou trabalho, a atenção desperta e o humor influenciam a memória.
- (C) O humor e a atenção, despertada quando há interesse em determinado assunto ou trabalho, exercem influência sobre a memória.
- (D) O humor e a atenção despertada, quando existe interesse em determinado assunto ou trabalho, exerce influência sobre a memória.
- (E) A memória é influenciada pelo humor e pela atenção e é despertada sempre que existe interesse em determinado assunto ou trabalho.

6

Assinale a opção cuja estrutura apresenta o verbo na voz ativa.

- (A) “ativam-se as memórias visual, auditiva, verbal e lingüística.” (l. 4-5)
- (B) “com quem se podem trocar idéias e experiências.” (l. 15-16)
- (C) “...quando se lê um e-mail...” (l. 26)
- (D) “...enquanto se conversa ao telefone...” (l. 26-27)
- (E) “...quando se encontra a solução de um problema.” (l. 37-38)

7

“É preciso corrigir o estilo de vida para manter a memória funcionando bem.” (l. 21-22).

Substituindo, no período acima, as orações reduzidas pelas desenvolvidas correspondentes, tem-se:

- (A) É preciso que se corrija o estilo de vida para que se mantenha a memória funcionando bem.
- (B) É preciso a correção do estilo de vida para se manter a memória funcionando bem.
- (C) É preciso que o estilo de vida seja corrigido a fim de se manter a memória funcionando bem.
- (D) É preciso que se corrija o estilo de vida para a boa manutenção funcional da memória.
- (E) É preciso corrigir o estilo de vida a fim de que se mantenha a memória funcionando bem.

8

O texto apresentado constrói-se de forma impessoal. Em que passagem o(s) verbo(s) **NÃO** se apresenta(m) de forma impessoal?

- (A) “Treinar a memória equivale a treinar os músculos do corpo —” (l. 1-2)
- (B) “Há duas boas maneiras para fazer isso:” (l. 2-3)
- (C) “porque gostar do assunto gera interesse’,” (l. 6-7)
- (D) “o desinteresse, ao contrário, é uma espécie de ‘sedativo’,” (l. 12-13)
- (E) “Não dá para esperar o mesmo nível de retenção de informação...” (l. 25-26)

9

Em relação ao comentário gramatical, assinale o item **INCORRETO**.

- (A) Os vocábulos destacados em “Treinar **a** memória equivale **a** treinar os músculos do corpo —” (l. 1-2) pertencem a classes gramaticais diferentes.
- (B) Em “é preciso usá-la...” (l. 2), o pronome oblíquo faz referência semântica à “memória” (l. 1).
- (C) Na passagem “**porque** gostar do assunto gera interesse’,” (l. 6-7), a palavra destacada não sofre alteração de sentido se for substituída por **já que**.
- (D) Os vocábulos “idéias” e “experiências” (l. 15-16) acentuam-se pela mesma regra.
- (E) Em “Palavras cruzadas são inferiores à leitura,” (l. 16-17), o emprego da preposição constitui caso de regência.

10

Em relação à redação de correspondências oficiais, considere as afirmações abaixo.

- I – As comunicações oficiais, incluindo as assinadas pelo Presidente da República, devem trazer o nome e o cargo da autoridade que as expede, abaixo do local da assinatura.
- II – No ofício, além do nome e do cargo da pessoa a quem é dirigida a comunicação, deve-se incluir também o endereço.
- III – No memorando, o destinatário deve ser mencionado pelo cargo que ocupa.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmação(ões):

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

LÍNGUA INGLESA II

Books are being scanned to make them searchable on the Internet. Television broadcasts are being recorded and archived for online posterity. Radio shows, too, are getting their digital conversion — to podcasts. With a few keystrokes, we'll soon be able to make good use of much of the world's knowledge. And we'll do it from nearly anywhere — already, newer iPods can carry all your music, digital photos and TV classics along with more contemporary prime-time fare.

Will all this instantly accessible information make us much smarter, or simply more stressed? When can we stop to think, absorb and evaluate all this data? "People are already struggling and feeling like they need to keep up with the variety of information sources they already have," said David Greenfield, a psychologist who wrote *Virtual Addiction*. "There are upper limits to how much we can manage."

It may take better technology to cope with the problems better technology creates. Of course, if used properly, the new resources have vast potential to shape how we live, study and think. Consider books. Nicole Quaranta, 22, is a typical youth. The New York University grad student in education does most of her research online. She'll check databases for academic journals and newspaper articles — but rarely books, even though she admits that an author who spent years on a 300-page book might have a unique perspective. "The library is intimidating because I have to go there and everything is organized by academic area," Quaranta said. "I don't even know where to begin." Were books as easily searchable as Web pages, she would reconsider. Otherwise, they might as well not exist.

With a generation growing up expecting everything on the Internet, libraries, non-profit organizations and leading search companies like Yahoo and Microsoft are committing hundreds of millions of dollars collectively to scan books and other printed materials so they can be indexed and retrieved online. [...]

Meanwhile, television shows formerly locked up in network or studio vaults are starting to emerge online. "Before, once it has been broadcast, it's gone, and it doesn't really contribute to our knowledge space," said Jakob Nielsen, a Web design expert with Nielsen Norman Group. For the past year, Google has been digitally recording news and other programs from several TV stations in the San Francisco area. Early next year, America Online and Warner Bros. will offer free access to dozens of old television shows, and Apple Computer recently started selling episodes of shows old and new from ABC and NBC Universal for \$1.99 each — viewable on computers and its newer iPods.

In audio, National Public Radio has been producing free podcasts featuring clips or entire programs. Anyone with a music player can listen anytime, anywhere.

And then there are materials born digital: Photos from digital cameras can now be easily shared, even among strangers, at sites like Yahoo's Flickr.

Steve Jones, a professor of communications at the University of Illinois at Chicago, says centralization and easy access could make people smarter: Instead of wasting time finding information, they can focus more on assessing its worth. But there's the danger, he says, that people will simply take information for granted: Assuming that whatever pops up first is the best. Worse, people may simply tune out.

The key may lie in technologies that push to the top items you seek. Search analyst Danny Sullivan describes such a tool as "some sort of metal detector or magnet to pull all the good stuff out of the haystack." Virtual communities may contribute to that end. [...] "Social networks, search engines and things yet invented are critical as we bring millions of movies, books and musical recordings online," said Brewster Kahle, a search pioneer who created the Internet Archive, a non-profit preservation group.

Even more important will be good research skills — infoliteracy, if you will. That means knowing where and how to look, and evaluating what you get back. [...]

By Anick Jesdanun, Associated Press. Dec. 25, 2005

11

The main purpose of the text is to:

- (A) list all the current problems derived from poor online search.
- (B) discuss the research methods of graduate students from New York.
- (C) criticize university students who cannot make good use of traditional libraries.
- (D) advertise new products developed by companies like Google and Yahoo.
- (E) evaluate the advantages and disadvantages brought by the instant access to information.

12

In "There are upper limits to how much we can manage." (lines 16-17), David Greenfield means that:

- (A) we are not allowed to exceed established limits.
- (B) there isn't a strict limit to everything we do in life.
- (C) psychologists cannot help us choose the best information source.
- (D) people are not quite prepared to deal with information overload.
- (E) human beings are always struggling to overcome their own limits.

13

In "It may take better technology to cope with the problems better technology creates." (lines 18-19), **cope with** can be correctly substituted by:

- (A) reduce.
- (B) handle.
- (C) reveal.
- (D) preserve.
- (E) understand.

14

Nicole Quaranta (lines 21-32) does most of her graduate research online instead of going to libraries because:

- (A) she feels intimidated by thick books.
- (B) she will never learn how to use a library.
- (C) she thinks that libraries are disorganized.
- (D) libraries do not have academic journals, only books.
- (E) in her opinion, web pages are easier to search than books.

15

The opposite of **properly** in "..., if used properly, the new resources..." (lines 19-20) is:

- (A) correctly.
- (B) insistently.
- (C) disproportionately.
- (D) in good order.
- (E) inadequately.

16

Mark the only correct statement concerning reference.

- (A) "Their" (line 4) refers to "conversion".
- (B) "It" (line 6) refers to "knowledge".
- (C) "Who" (line 26) refers to "she".
- (D) "They" (line 32) refers to "books".
- (E) "Its" (line 51) refers to "shows".

17

Mark the correct statement according to Paragraphs 4 and 5.

- (A) In the near future many books and TV shows will be available on the Internet.
- (B) Younger generations are disappointed because there are no plans to put books online.
- (C) Apple Computer will soon start selling TV shows to be viewed on iPods.
- (D) It is easy and very cheap to scan all kinds of printed materials and digitalize TV programs.
- (E) The process of digitalizing TV shows and printed matter is totally being financed by search engines like Yahoo.

18

Check the item in which the words in **bold type** express an idea of purpose.

- (A) "She'll check databases (...) but rarely books, **even though** she admits that an author who spent years on a 300-page book might have a unique perspective". (lines 24-27).
- (B) "**Otherwise**, they might as well not exist". (line 32).
- (C) "... Yahoo and Microsoft are committing hundreds of millions of dollars collectively to scan books and other printed materials **so** they can be indexed and retrieved online." (lines 35-38).
- (D) "**Meanwhile**, television shows formerly locked up in network or studio vaults are starting to emerge online". (lines 39-40).
- (E) "**Instead of** wasting time finding information, they can focus more on assessing its worth." (lines 60-62).

19

In "Virtual communities may contribute to that end." (line 70), the word that could replace **may** without changing the meaning of the sentence is:

- (A) will.
- (B) can.
- (C) must.
- (D) should.
- (E) need to.

20

There are several ways to avoid the stress caused by instantly accessible information online (lines 58-78), **EXCEPT** to:

- (A) join virtual communities.
- (B) develop good research skills.
- (C) be able to evaluate what you find.
- (D) assume that what appears first is the best.
- (E) use technologies that push relevant items to the top.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

As avaliações de desempenho pautadas nas competências requeridas para pessoas e grupos favorecem o crescimento dos funcionários e o desenvolvimento organizacional. Nessa medida, a certificação por competências representa:

- (A) o estímulo ao desenvolvimento de carreira.
- (B) a busca pelas melhores práticas da concorrência.
- (C) a garantia de entrada no mercado internacional.
- (D) o grau de aperfeiçoamento dos processos de negócios.
- (E) o nível de formação do quadro funcional.

22

Para preencher a vaga de Gerente de Produtos do departamento de Marketing, uma empresa optou pelo processo de seleção externo, ou seja, foi buscar um profissional no mercado. Uma das vantagens deste tipo de processo de seleção é a(o):

- (A) redução de custos operacionais.
- (B) rapidez no processo seletivo.
- (C) oxigenação do quadro funcional.
- (D) motivação das pessoas da organização.
- (E) fortalecimento da cultura organizacional.

23

Quando o Gerente de Recursos Humanos informou ao novo funcionário da fábrica PTY o total de seus rendimentos mensais, incluindo o salário bruto complementado pelas parcelas adicionais (horas extras, adicional noturno, entre outros), ele se referiu ao salário:

- (A) líquido.
- (B) profissional.
- (C) efetivo.
- (D) nominal.
- (E) complessivo.

24

Apesar de serem apontados como sinônimos, "Treinamento e Desenvolvimento" e "Educação Corporativa" são opções estratégicas distintas, uma vez que um dos aspectos de diferenciação da Educação Corporativa é que esta:

- (A) enfatiza a aprendizagem individual.
- (B) elabora e compartilha o conhecimento.
- (C) atua de maneira reativa.
- (D) tem audiência massificada.
- (E) enfoca a capacitação e o aperfeiçoamento.

25

O processo de recrutamento e seleção na empresa LMF é misto, ou seja, combina os tipos interno e externo. Contudo, uma das limitações desse processo é o(a):

- (A) surgimento de conflitos.
- (B) excesso de promoção.
- (C) ausência de racionalidade.
- (D) escalada de protecionismo.
- (E) demora no processo.

26

A definição de um plano de cargos e salários implica atenção às necessidades de desenvolvimento e de produtividade. Na medida em que as necessidades humanas se diferenciam, é importante conhecer os tipos de reforçadores de comportamento. São eles: social, simbólico, relacionado ao trabalho e financeiro. Um exemplo de reforçador de comportamento simbólico é(são) a(s):

- (A) participação em projetos especiais.
- (B) passagens de avião e entradas para *show*.
- (C) ações de empresas, bônus, e prêmios especiais.
- (D) cartas de reconhecimento e agradecimento público.
- (E) promoções e maiores responsabilidades.

27

O processo de Treinamento e Desenvolvimento da força de trabalho é composto de diversas etapas e cada etapa é subdividida em diversas atividades. O "levantamento das necessidades organizacionais" é uma atividade de que etapa do processo de T&D?

- (A) Avaliação.
- (B) Implementação.
- (C) Planejamento.
- (D) Estruturação.
- (E) Diagnose.

28

Toda e qualquer estratégia de mudança organizacional necessita avaliar dois tipos de força: a externa (clientes, fornecedores, concorrência, agentes regulamentadores) e a interna. Aparentemente, as forças externas têm maior impacto na cultura da organização, e as forças internas referem-se:

- (A) à estratégia empresarial estabelecida.
- (B) às estruturas e processos organizacionais.
- (C) ao tipo de tecnologia de informação empregado.
- (D) ao comportamento das pessoas frente a novos desafios.
- (E) ao caráter reativo do modelo de gestão.

29

A educação corporativa representa uma nova dimensão do Treinamento e Desenvolvimento. Tendo sido moldada para a era do conhecimento, essa dimensão leva em consideração as necessidades cada vez maiores de uma organização. Entre estas necessidades está:

- (A) reconhecer os fatores críticos de sucesso.
- (B) identificar as oportunidades de negócios.
- (C) aperfeiçoar os custos de treinamento.
- (D) conhecer as práticas dos concorrentes.
- (E) agregar valor aos negócios.

30

O escopo da Educação Corporativa é definido por meio de alguns princípios metodológicos. Um desses princípios é a(o):

- (A) capacitação e aperfeiçoamento do quadro funcional.
- (B) utilização de tecnologias de gestão empresarial diversificadas.
- (C) utilização de práticas que privilegiam a interação dos grupos.
- (D) alinhamento com os macro-objetivos organizacionais.
- (E) fortalecimento da cultura e da identidade organizacionais.

31

Em função de sua experiência na implantação do conceito de Universidade Corporativa em outras empresas, uma consultora em Gestão de Mudanças Organizacionais, convidada a implementar esse conceito em uma empresa deverá considerar:

- (A) as bases de poder e a qualificação profissional.
- (B) os traços culturais e as necessidades do negócio.
- (C) o clima organizacional e a qualificação funcional.
- (D) o desenvolvimento organizacional e gerencial.
- (E) o encaminhamento do processo sucessório.

32

Em empresas avançadas, as práticas de certificação de competências são conduzidas por comitês, com a participação de pares e subordinados. Esse instrumento possibilita à empresa o aperfeiçoamento da alocação das pessoas segundo as necessidades dos processos organizacionais. Como resultado dessa prática, espera-se a(o):

- (A) melhoria da visualização da carreira e seu planejamento.
- (B) garantia da transparência do processo de avaliação funcional.
- (C) composição da matriz de competências organizacionais e funcionais.
- (D) redução dos custos das práticas de treinamento e desenvolvimento.
- (E) estabelecimento de métricas adequadas de aferição de desempenho.

33

A gestão empresarial, ante os desafios da contemporaneidade, passa por uma mudança de paradigmas: da administração taylorista / fordista para uma gestão holística e flexível. Dentre as cinco forças que sustentam essa mudança, deve-se apontar o(a):

- (A) equilíbrio das estruturas organizacionais.
- (B) fluxo de informações estruturado.
- (C) planejamento organizacional integrado.
- (D) domínio de papéis e qualificações.
- (E) empregabilidade e educação global.

34

A despeito da inexistência de regras universais para se formular um sistema de avaliação efetivo, existem algumas sugestões redutoras de conflitos organizacionais. Uma delas é a(o):

- (A) aplicação de critérios-padrão.
- (B) construção de carreira em parceria.
- (C) avaliação em regime secreto.
- (D) superdimensionamento das metas.
- (E) processo decisório centralizado.

35

O posicionamento da gestão de pessoas como uma questão estratégica tem imposto a revisão dos papéis desempenhados pela área de RH. Entre esses papéis, encontra-se o de agente de transformação e de mudança. Ele diz respeito à capacidade de:

- (A) identificar e aperfeiçoar os processos da área.
- (B) representar os funcionários perante a gerência.
- (C) tornar-se o arquiteto de novas culturas.
- (D) definir claramente suas próprias prioridades.
- (E) garantir o comprometimento dos funcionários.

36

Embora o modelo taylorista, como forma de organização do trabalho, continue a ser empregado, as mudanças verificadas no macro-ambiente organizacional têm obrigado as empresas a:

- (A) disputar recursos humanos com as empresas concorrentes.
- (B) investir em tecnologia e manter o regime autocrático.
- (C) repensar a gestão de pessoas e investir em tecnologia.
- (D) rever o modelo absolutista e repensar a gestão de pessoas.
- (E) manter o modelo autocrático e renovar o quadro de pessoal.

37

A gestão de competência no Brasil é um tema relativamente novo e tem despertado interesse tanto dos estudiosos quanto dos responsáveis pela gestão de pessoas. Contudo, a adoção da gestão de pessoas, fundamentada em competências, requer que a organização:

- (A) determine com clareza seus macro-objetivos, metas, missão e visão organizacionais.
- (B) possua um quadro de funcionários atento às tendências do macro-ambiente organizacional.
- (C) identifique com clareza as lacunas funcionais retardadoras ou bloqueadoras dos objetivos estratégicos.
- (D) treine seu quadro funcional para que desenvolva suas funções adequadamente.
- (E) selecione de forma adequada seus gestores e funcionários, a partir de perfis predeterminados.

38

As competências organizacionais, divididas em básicas e essenciais, representam, respectivamente, os fatores de:

- (A) qualificação e diferenciação.
- (B) equilíbrio e diferenciação.
- (C) manutenção e qualificação.
- (D) inovação e qualificação.
- (E) diferenciação e integração.

39

O sistema de remuneração estratégica é caracterizado como uma:

- (A) composição de salário direto e benefícios indiretos.
- (B) combinação equilibrada de diversas formas de remuneração.
- (C) alternativa para se atingir os objetivos organizacionais.
- (D) meta a partir do planejamento estratégico da organização.
- (E) negociação direta entre superior hierárquico e funcionário.

40

Entre as principais limitações dos sistemas tradicionais de remuneração encontra-se a inflexibilidade, que diz respeito a:

- (A) tratar coisas diferentes de forma homogênea.
- (B) mascarar uma visão reducionista da realidade organizacional.
- (C) privilegiar as ligações hierárquicas em detrimento do cliente.
- (D) desconsiderar a visão de futuro e a orientação estratégica.
- (E) representar entraves à evolução do processo de mudança.

41

A avaliação de desempenho é um dos mais importantes instrumentos gerenciais. De acordo com Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001), para que a avaliação de desempenho seja realizada em um clima de respeito e credibilidade, é necessário observar os seguintes fatores:

- (A) iniciativa, comprometimento, reconhecimento, eficiência e cooperação.
- (B) cooperação, produtividade, absenteísmo e autodesenvolvimento.
- (C) criatividade, promoção, cooperação, reconhecimento e produtividade.
- (D) produtividade, iniciativa, cooperação, absenteísmo e autodesenvolvimento.
- (E) promoção, motivação, produtividade, eficiência e iniciativa.

42

A avaliação de desempenho funcional permite à organização:

- (A) identificar pontos fortes e fracos do quadro de pessoal.
- (B) rever a relação estabelecida com a rede de colaboradores.
- (C) identificar os interesses dos clientes internos.
- (D) reavaliar os processos de infra-estrutura.
- (E) reavaliar os indicadores de desempenho funcional.

43

As práticas tradicionais de avaliação de desempenho, ao classificar o melhor ou o pior profissionalmente, fomentam a(o):

- (A) redução do absenteísmo.
- (B) procura do autodesenvolvimento.
- (C) criatividade, a iniciativa e a ousadia.
- (D) competição entre os funcionários.
- (E) estabelecimento de espírito de corpo.

44

A educação tradicional, centrada no conteúdo das disciplinas, algumas vezes não privilegia o desenvolvimento das capacidades e habilidades cognitivas indispensáveis ao saber ser. Essas capacidades e habilidades são:

- (A) aprendizagem contínua, iniciativa, auto-realização e tirocínio na tomada de decisões.
- (B) auto-educação, valorização da lógica das deduções, resolução de problemas e aprender a pensar.
- (C) auto-estima elevada, aprender rapidamente novas técnicas, discriminar mensagens e aprender a aprender.
- (D) tirocínio na tomada de decisões, resolução de problemas, criatividade e aprender a aprender.
- (E) raciocínio e auto-aprendizagem, pensamento autônomo e crítico, solução de problemas e criatividade.

45

Na medida em que as competências essenciais representam a alma da empresa, elas devem estar plenamente integradas ao processo administrativo. Para tanto, todo o quadro funcional precisa compreender e participar de quatro tarefas, todas relativas às competências essenciais:

- (A) identificar essas competências; definir uma agenda de sua aquisição; desenvolvê-las; proteger e defender a liderança dessas competências.
- (B) elaborar as competências essenciais; desenvolvê-las; divulgá-las para o macro-ambiente; defender a liderança dessas competências.
- (C) pesquisar as competências essenciais da concorrência; identificá-las; desenvolvê-las; divulgar para o macro-ambiente suas próprias competências.
- (D) identificar as competências essenciais; divulgá-las interna e externamente; desenvolvê-las; proteger e defender essas competências.
- (E) identificar as competências essenciais da empresa e dos concorrentes; desenvolver as próprias competências essenciais; definir uma agenda de aquisição de competências básicas; proteger as essenciais.

46

O ambiente de incrível turbulência que agita o universo das empresas justificou a adoção de um método de gestão que prima pela constante busca de auto-aperfeiçoamento e adaptação. Essa proposta gerencial, que recebeu o nome de organizações que aprendem ou aprendizagem organizacional, baseia-se nos princípios de:

- (A) racionalização de custos, aperfeiçoamento do fluxo de comunicação, visão compartilhada e eficiência.
- (B) uso intensivo de tecnologia de informação, eficácia, centralização da tomada de decisão e raciocínio sistêmico.
- (C) fortalecimento da burocracia, ênfase na melhoria dos processos, composição de alianças e eficiência.
- (D) análise, participação, rompimento com barreiras tradicionais de gestão e raciocínio sistêmico.
- (E) ênfase na melhoria de processos, eficácia, solidificação de modelos mentais e raciocínio sistêmico.

47

Paulo Soares foi convidado a participar do desenvolvimento organizacional da empresa Alhures e sabe que, para tanto, será necessário modificar a cultura da organização. De acordo com Schein (1982), a cultura organizacional é um conjunto de premissas básicas validadas ao longo do tempo por um determinado grupo. Assim, a tarefa que Paulo tem pela frente é:

- (A) fácil: basta ter competência técnica, habilidade e tolerância.
- (B) difícil: precisa de competência técnica, habilidade e tolerância.
- (C) complexa: precisa de habilidade, tolerância e conhecimento.
- (D) simples: basta habilidade, tolerância e conhecimento.
- (E) inútil: é impossível mudar a cultura de uma organização.

48

Em vista da necessidade de atualizar os processos gerenciais, a área de Recursos Humanos ganhou um novo perfil. A realidade da área de apoio à gestão de pessoas, na atualidade, revela o(a):

- (A) enfraquecimento das atividades de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento.
- (B) aumento de escopo das rotinas trabalhistas e das atividades de cunho fortemente legal-trabalhista.
- (C) fortalecimento das atividades de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento.
- (D) extinção das atividades e rotinas de recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento.
- (E) redução da necessidade de desenvolvimento de novas metodologias de gestão organizacional.

49

No decorrer dos últimos vinte anos, a era industrial cedeu gradativamente espaço à era do conhecimento. Na perspectiva da era industrial, a utilização da informação privilegiava a(o):

- (A) integração.
- (B) comunicação.
- (C) coordenação.
- (D) efetividade.
- (E) controle.

50

Até há pouco tempo, os supervisores não eram avaliados por seus funcionários. Atualmente, esse tipo de avaliação é considerado de grande valor. Dessa forma, Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001) sugerem que sejam contemplados os seguintes fatores:

- (A) autoridade; competência; habilidade; tirocínio; energia.
- (B) abertura; dinamismo; assertividade; delegação; competência.
- (C) criatividade; liderança; compreensão; orientação; confiança.
- (D) orientação; competência; abertura; delegação; criatividade.
- (E) assertividade; companheirismo; energia; confiança; delegação.

