

## GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

### FUNDAMENTOS DA EDUCAÇÃO

01 - A Educação Brasileira, ao longo de sua história, foi marcada por diferentes pedagogias. Correlacione cada educador da coluna da direita com sua corrente pedagógica na coluna da esquerda.

- |                                 |                      |
|---------------------------------|----------------------|
| 1. Pedagogia Tradicional.       | ( ) Dewey            |
| 2. Pedagogia da Escola Nova.    | ( ) Herbart          |
| 3. Pedagogia Libertadora.       | ( ) Dermeval Saviani |
| 4. Pedagogia Histórico-Crítica. | ( ) Paulo Freire     |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 3 – 4.
- b) 4 – 3 – 2 – 1.
- c) 2 – 1 – 3 – 4.
- d) 3 – 4 – 1 – 2.
- \*e) 2 – 1 – 4 – 3.

02 - A Educação está diretamente relacionada com a sociedade. Diferentes perspectivas dessa relação são consideradas em três grandes grupos. Numere os grupos da coluna da direita de acordo com as respectivas funções na coluna da esquerda.

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| 1. A função da educação é resolver todos os problemas sociais.   | ( ) Realismo Pedagógico   |
| 2. A função da educação é fazer o trabalho mais avançado possível, apesar dos limites impostos pelo momento histórico. | ( ) Imobilismo Pedagógico |
| 3. A função da educação é a reprodução da sociedade.   | ( ) Otimismo Pedagógico   |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- \*a) 2 – 3 – 1.
- b) 1 – 2 – 3.
- c) 3 – 2 – 1.
- d) 1 – 3 – 2.
- e) 3 – 1 – 2.

03 - O trabalho e a educação são elementos fundamentais do processo de construção da cidadania. A cidadania exige deveres e direitos. Os direitos são classificados em três níveis: civis, políticos e sociais. Numere os direitos de cidadania da coluna da direita de acordo com sua definição na coluna da esquerda.

- |  |                        |
|--|------------------------|
| 1. Direitos necessários à liberdade individual.  | ( ) Direitos sociais   |
| 2. Respeito à participação e representação em sindicatos, partidos, etc.                           | ( ) Direitos civis     |
| 3. Respeito ao bem-estar do indivíduo: segurança, trabalho, lazer, educação e saúde, entre outros. | ( ) Direitos políticos |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 2 – 3.
- b) 3 – 2 – 1.
- c) 1 – 3 – 2.
- \*d) 3 – 1 – 2.
- e) 2 – 1 – 3.

**04 - A escola brasileira contemporânea enfrenta um grande desafio, qual seja o de garantir a aprendizagem a todos os seus alunos. Só se consegue atingir esse objetivo, quando a escola assume que as dificuldades de alguns alunos não são apenas deles, mas resultam em grande parte do modo como o ensino é ministrado, como a aprendizagem é concebida e avaliada. A escola precisa se tornar apta para responder às necessidades de cada um dos seus alunos, de acordo com suas especificidades. Nesse sentido, um dos temas mais relevantes a serem considerados na atuação docente é:**

- a) a autonomia da escola.
- \*b) a questão da inclusão e da diversidade.
- c) a gestão democrática.
- d) o conselho escolar.
- e) a direção participativa.

**05 - A escola contemporânea tem assumido várias funções sociais, mas não pode deixar de cumprir bem o seu papel fundamental. Que papel é esse?**

- \*a) Garantir aos alunos a apropriação dos conhecimentos historicamente acumulados.
- b) Estabelecer relações humanas satisfatórias.
- c) Eliminar as diferenças sociais.
- d) Excluir os incapazes.
- e) Democratizar a sociedade.

**06 - Segundo a Lei 9394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), a estrutura da educação escolar é composta por:**

- a) I – Ensino fundamental e médio.  
II – Ensino superior.
- \*b) I – Educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio.  
II – Educação superior.
- c) I – Educação fundamental.  
II – Ensino médio.  
III – Educação superior.
- d) I – Ensino fundamental.  
II – Ensino médio.  
III – Ensino superior.  
IV – Ensino de pós-graduação.
- e) I – Creches.  
II – Pré-escola.  
III – Ensino fundamental.  
IV – Ensino médio.  
V – Ensino superior.

**07 - Segundo o ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente), Lei 8069/90, são considerados *crianças e adolescentes* os sujeitos dentro das seguintes faixas etárias:**

- a) crianças: até 12 anos de idade completos; adolescentes: entre 13 e 17 anos de idade.
- b) crianças: até 10 anos de idade incompletos; adolescentes: entre 11 e 18 anos de idade.
- \*c) crianças: até 12 anos de idade incompletos; adolescentes: entre 12 e 18 anos de idade.
- d) crianças: até 10 anos de idade completos; adolescentes: entre 11 e 17 anos de idade.
- e) crianças: até 11 anos de idade completos; adolescentes: entre 12 e 16 anos de idade.

**08 - Assinale cada afirmativa com V (verdadeira) ou F (falsa).**

- ( ) Paulo Freire, um dos maiores educadores brasileiros, propunha uma concepção pedagógica que articulasse conhecimento e formação política.
- ( ) A Lei 10639/03 alterou a Lei 9394/96, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para incluir no currículo oficial da rede de ensino a obrigatoriedade da disciplina: “Movimento dos Sem-Terra no Brasil”.
- ( ) A concepção pedagógica denominada Escola Nova foi a expressão educacional do período da ditadura militar no Brasil.
- ( ) A gestão democrática busca garantir aos diretores escolares a centralização das decisões.

**Assinale a alternativa que representa a seqüência correta, de cima para baixo.**

- a) F – V – F – V.
- \*b) V – F – F – F.
- c) V – F – V – F.
- d) V – V – V – F.
- e) F – F – F – V.

09 - Sobre o Projeto Político Pedagógico, considere as seguintes afirmativas:

1. Deve ser elaborado coletivamente.
2. Deve contemplar as demandas da comunidade atendida.
3. Deve partir de amplo e aprofundado processo de diagnóstico, análise e proposição de alternativas.
4. Deve atender as características e necessidades do alunado.

São exigências do projeto político-pedagógico da escola os itens:

- a) 1 e 2 apenas.
- b) 2 e 3 apenas.
- c) 1, 2 e 3 apenas.
- d) 1 e 4 apenas.
- \*e) 1, 2, 3 e 4.

10 - Segundo os princípios da avaliação da aprendizagem, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a da esquerda.

- |   |   |
|---|---|
| 1. Coleta dados relevantes, através de instrumentos que expressem o estado de aprendizagem do aluno, tendo em vista objetivos e capacidades que se pretende avaliar.                                | <input type="checkbox"/> Dimensão Formativa ou Continuada |
| 2. Tem caráter classificatório, somativo, controlador, com o objetivo de certificação; traduz-se em registros quantitativos e medidas de produtos definidores da promoção ou reprovação dos alunos. | <input type="checkbox"/> Portfólio                        |
| 3. Organiza e arquivam registros das aprendizagens dos alunos, selecionados por eles próprios, com intenção de fornecer uma síntese de seu percurso ou trajetória de aprendizagem.                  | <input type="checkbox"/> Dimensão Técnica ou Burocrática  |
| 4. Tem função processual, descritiva e qualitativa, sinalizadora do patamar de aprendizagens consolidadas pelo aluno e de suas dificuldades ao longo do trabalho.                                   | <input type="checkbox"/> Diagnóstico                      |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna direita, de cima para baixo.

- \*a) 4 – 3 – 2 – 1.
- b) 1 – 2 – 3 – 4.
- c) 3 – 4 – 2 – 1.
- d) 3 – 1 – 2 – 4.
- e) 2 – 3 – 1 – 4.

11 - O professor, para desempenhar sua função, precisa basear seu trabalho em três eixos fundamentais. Assinale a alternativa que apresenta esses eixos.

- a) Dom para ensinar, amor aos alunos e espírito solidário.
- \*b) Domínio teórico-prático dos conteúdos da disciplina, domínio de métodos para encaminhar didaticamente esses conteúdos e compromisso com a aprendizagem dos alunos.
- c) Avaliação da aprendizagem de forma sistemática, uso de recursos didáticos essenciais às necessidades de ensino-aprendizagem e domínios de novas tecnologias.
- d) Domínio legal, institucional e conceitual.
- e) Competência, habilidade e solidariedade.

12 - Assinale V (verdadeiro) ou F (falso) para as seguintes afirmativas:

- É preciso que os professores se conscientizem de que os alunos das escolas públicas, em sua maior parte expostos a processos de exclusão social, são capazes de aprender: não possuem deficiências lingüísticas ou culturais.
- Por determinação federal, o Ensino Fundamental passa de 8 para 9 anos de duração.
- A avaliação na escola é uma mera formalidade burocrática.
- O Planejamento (processo coletivo de discussão do trabalho pedagógico) e o Plano (registro objetivo do que será desenvolvido) são algumas das condições necessárias da prática docente.
- A avaliação visa não apenas rotular os alunos (fortes, médios ou fracos), mas fundamentalmente poder intervir no processo, ou seja, reencaminhar o ensino para que o aluno aprenda.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – F – V – V.
- b) V – F – V – F – F.
- \*c) V – V – F – V – V.
- d) F – F – V – V – V.
- e) F – F – F – V – V.

**13 - Uma escola pública de qualidade exige que se repensem as relações de trabalho vividas na prática pedagógica. Nesse sentido, as relações humanas dos profissionais da escola precisam estar baseadas em determinados princípios.**

**Assinale a alternativa que NÃO apresenta um desses princípios.**

- a) Avaliações contínuas.
- b) Trabalho articulado.
- c) Objetivos comuns.
- d) Planejamento participativo.
- \*e) Hierarquia rígida.

**14 - Assinale V (verdadeiro) ou F (falso) para as seguintes afirmativas:**

- ( ) A relação professor-aluno deve estar baseada no respeito e na responsabilidade.
- ( ) A equipe de profissionais da escola deve ter preocupação com a organização de uma escola da melhor qualidade possível.
- ( ) Os profissionais da escola devem incentivar a maior e melhor participação dos pais.
- ( ) O trabalho pedagógico na escola é antes de tudo um trabalho individualizado.

**Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.**

- a) F – V – V – V.
- b) F – V – F – V.
- c) V – F – V – F.
- \*d) V – V – V – F.
- e) F – F – V – V.

**15 - A gestão democrática da escola passa, entre outras questões, pelo fortalecimento e pela consolidação de mecanismos de participação da comunidade escolar. Esses mecanismos prevêm:**

- a) o respeito a todas as decisões individuais.
- b) o autoritarismo nos processos de decisão.
- \*c) o incentivo à eleição de diretores, conselhos escolares, grêmios estudantis e democratização dos processos de decisão.
- d) a centralização das ações.
- e) a separação rígida entre as dimensões administrativas e pedagógicas da escola.

**16 - Sobre a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação na educação, avalie os seguintes itens.**

1. Laboratórios de informática.
2. Apoio técnico ao professor nas atividades nos laboratórios.
3. Tempo disponível para a prática e domínio das ferramentas e programas (para os professores e alunos).
4. Desenvolvimento de atividades que incentivem a comunicação e colaboração do grupo.

**A utilização dessas novas tecnologias exige:**

- a) 1 e 2 apenas.
- b) 1, 2 e 3 apenas.
- c) 2, 3 e 4 apenas.
- d) 1 e 4 apenas.
- \*e) 1, 2, 3 e 4.

**17 - A gestão democrática das escolas é desenvolvida de modo coletivo, com a participação de todos os segmentos nas decisões e encaminhamentos, existindo um órgão máximo da escola, que é:**

- a) o conselho de classe.
- b) a direção do estabelecimento.
- c) a coordenação pedagógica.
- \*d) o conselho escolar.
- e) a associação de pais.

**18 - O Governo Federal estabeleceu, através do MEC, as Diretrizes Curriculares Nacionais, que procuram, entre outras questões, resgatar historicamente a contribuição dos negros na construção e formação da sociedade brasileira. Tais diretrizes estabelecem:**

- a) cotas para alunos negros na escola básica.
- \*b) obrigatoriedade do ensino de história da África e dos africanos no currículo escolar do Ensino Fundamental e Médio.
- c) políticas afirmativas para o ingresso de afro-descendentes no Ensino Fundamental.
- d) garantia de que 50% das vagas de Ensino Médio serão destinadas a alunos afro-descendentes.
- e) garantia de que 30% dos professores das instituições escolares serão oriundos de famílias afro-descendentes.

**19 - As Diretrizes Curriculares para a Educação Pública do Estado do Paraná traçam estratégias que visam nortear o trabalho dos professores e garantir a apropriação do conhecimento pelos estudantes da rede pública. As construções das Diretrizes tiveram marcas bem precisas:**

- a) A *verticalidade* (foi elaborada pela SEED e entregue às escolas) e a *democracia* (todas as escolas receberam).
- b) A *autoridade* (foi elaborada pela SEED, que é responsável pela educação no Paraná) e a *obrigatoriedade* (todas as escolas devem seguir).
- c) A *continuidade* (é uma nova etapa da educação no Paraná) e o *compromisso* (foi uma das bandeiras do governo atual).
- \*d) A *horizontalidade* (envolveu todas as escolas e Núcleos Regionais de Educação do estado) e a *representatividade* (sintetiza a voz dos professores das escolas públicas paranaenses).
- e) A *competência* (a SEED demonstrou condição para essa tarefa) e a *autonomia* (cabe à entidade mantenedora dar direção para o processo pedagógico).

**20 - O domínio de um corpo teórico atualizado pela reflexão coletiva poderá conferir aos professores:**

1. desenvolvimento de trabalho coletivo.
2. possibilidade de construção de instrumental didático.
3. alternativas metodológicas.
4. inviabilização de propostas articuladas.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente os itens 2 e 4 são verdadeiros.
- b) Somente os itens 1 e 3 são verdadeiros.
- c) Somente os itens 2 e 3 são verdadeiros.
- d) Somente os itens 2, 3 e 4 são verdadeiros.
- \*e) Somente os itens 1, 2 e 3 são verdadeiros.

## **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**21 - Sobre a educação profissional no Brasil, considere as seguintes afirmativas:**

1. Na origem da educação profissional no Brasil, estava implícita a separação entre o trabalho manual e o trabalho intelectual, entre os que pensam e os que executam.
2. O primeiro esforço governamental relacionado à profissionalização se deu em 1809, quando da criação do Colégio das Fábricas, destinado à formação de artistas e aprendizes brasileiros e, igualmente, de portugueses atraídos pelas novas possibilidades surgidas com a permissão para instalação de indústrias no Brasil, que era proibida até aquela época.
3. O ano de 1937 foi marcante para a educação profissional, pois foi então que, pela primeira vez, uma Constituição tratou das escolas vocacionais e pré-vocacionais como um dever do Estado.
4. Em 1942, surgiram as Leis Orgânicas, que deram origem inicialmente ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e depois ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, sendo que foi nessa época também que as antigas escolas de artesãos foram transformadas em escolas técnicas federais.
5. Em 20 de dezembro de 1996, foi assinada a Lei 9.394/96, que destaca a idéia de integração da educação profissional à discussão da educação em sentido mais amplo, estabelecendo as diretrizes e bases da educação nacional.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1, 3, 4 e 5 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2, 4 e 5 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 3, 4 e 5 são verdadeiras.
- \*e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

**22 - Com relação aos cenários do mundo contemporâneo e às necessidades que se colocam para as empresas e trabalhadores, considere as seguintes afirmativas:**

1. São exigidas novas habilidades para se adaptar às mudanças profundas e velozes nos campos político, econômico, tecnológico, social e dos valores pessoais.
2. As competências se desenvolvem pelo fluxo constante entre os elementos cognitivos, as relações interpessoais, a prática, as necessidades individuais e as demandas sociais.
3. A tomada de decisão é uma competência fundamental. Através dela vários elementos se agregam na realização dos objetivos.
4. Algumas empresas brasileiras compartilham parâmetros relativos a valores, transparência e aspectos das relações entre as partes interessadas no negócio, e associaram-se ao Instituto Ethos, que acompanha indicadores de avaliação de seu impacto e compromisso.
5. As escolas estão sendo convocadas a participar de políticas não somente de integração social, mas também de inserção, que obedecem a uma lógica de discriminação positiva.

**Assinale a afirmativa correta.**

- a) Somente as afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 4 e 5 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2, 3 e 5 são verdadeiras.
- \*e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

23 - Entre as transformações por que a ARH tem passado nas últimas décadas, destacam-se três abordagens dominantes: funcionalista, estratégica e política.

Considerando o assunto, numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Abordagem funcionalista da ARH. | ( ) Ocupa-se do conjunto de habilidades e comportamentos dos recursos humanos e das práticas de ARH. Nutre-se de abordagens variadas, entre elas aquelas que repercutem nos resultados relativos à <i>performance</i> e à satisfação das pessoas.  |
| 2. Abordagem estratégica da ARH.   | ( ) Considera as questões sociais, organizacionais e individuais como potencialmente conflituosas e atua no sentido de arbitrar e integrar diferentes interesses.  |
| 3. Abordagem política da ARH.      | ( ) Sintetiza o campo teórico que se construiu em torno de técnicas, procedimentos e ferramentas.  |
|                                    | ( ) Adota intervenções baseadas nas tarefas de seleção, treinamento, remuneração e avaliação da performance.   |
|                                    | ( ) Focaliza a relação entre o conjunto de sistemas e funções da ARH e as políticas e resultados organizacionais. Competitividade mundial, mudanças no mercado de trabalho, ética empresarial e mudanças ambientais são fatores que ocupam os gestores dessa abordagem. É reflexo da conscientização sobre a forte ligação entre o econômico e o social. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 2 – 1 – 1 – 3.
- b) 1 – 3 – 1 – 2 – 2.
- c) 3 – 1 – 2 – 1 – 2.
- \*d) 2 – 3 – 1 – 1 – 2.
- e) 1 – 2 – 3 – 2 – 1.

24 - Na atividade profissional, a comunicação autêntica é identificada como “um processo pelo qual se instaura uma compreensão recíproca e se forma um sentido compartilhado, resultando em um entendimento sobre as ações que os sujeitos envolvidos são levados a assumir juntos de maneira convergente” (Davel & Vergara, 2006, p. 165–168.)

Sobre o tema, assinale a alternativa INCORRETA.

- \*a) Cada sujeito que se engaja na comunicação possui antecipadamente certo senso do que lhe compete fazer diante de certo serviço a produzir, e tal entendimento é o que será sustentado como resultado da comunicação.
- b) Aquele que se engaja na comunicação possui antecipadamente certo senso do que lhe compete fazer diante de certo serviço a produzir, no entanto, esse sentido é colocado em jogo e transformado no curso da comunicação.
- c) A explicitação das necessidades comuns e os intercâmbios são apropriados pelos participantes da comunicação autêntica.
- d) Na comunicação autêntica admite-se o valor da confrontação entre o ponto de vista da empresa e aqueles que nascem dos processos de subjetivação, ancorados nas mutações e instabilidades conhecidas pelos trabalhadores da base.
- e) Na comunicação autêntica respeitam-se as condições de expressividade, expondo-se com sinceridade a orientação da ação. A iniciativa e o engajamento são condições inevitáveis da comunicação autêntica.

25 - Numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Provimento de recursos humanos. | ( ) Processo de recrutamento e seleção.                         |
| 2. Gerenciamento profissional.     | ( ) Processo de manutenção ou de qualidade de vida no trabalho. |
| 3. Gerenciamento do ser humano.    | ( ) Processo de controle ou sistema de informações de RH.       |
| 4. Gerenciamento de dados.         | ( ) Processos de desenvolvimento, treinamento e educação.       |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 4 – 2 – 1 – 3.
- b) 1 – 3 – 2 – 4.
- \*c) 1 – 3 – 4 – 2.
- d) 3 – 2 – 4 – 1.
- e) 4 – 1 – 3 – 2.

26- Considerando que uma das tarefas fundamentais do gestor de pessoas é aprender a lidar com a diversidade, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) A busca do autoconhecimento e do autodesenvolvimento é um desafio que se coloca para a formação continuada do gestor de pessoas.
- b) O autodesenvolvimento está atrelado a variáveis como instrução, prática, entrega, intencionalidade e exploração equilibrada dos limites (em atos que articulem ousadia e segurança).
- c) A motivação é algo intrínseco, mas pode ser provocada por estímulos que desafiem as pessoas a alcançar desempenhos de excelência e sentir orgulho do que fazem.
- \*d) Dentro da organização eficaz, as diferenças devem ser reduzidas a níveis imperceptíveis.
- e) A valorização da diversidade constitui um dos indicadores pelos quais é avaliada a responsabilidade social da empresa.

27 - Pode-se dizer que existem posturas que favorecem e outras que dificultam o bom andamento do trabalho em equipe. Muitas vezes, aquelas que favorecem são difíceis de conquistar, enquanto as que dificultam são difíceis de ser superadas.

Assinale a alternativa que apresenta uma postura que favorece o trabalho em equipe.

- a) Visão fragmentada de mundo.
- \*b) Interdependência.
- c) Desconsideração das dimensões humanas.
- d) Valores utilitaristas que se contrapõem ao agir comunicativo.
- e) Ênfase no trabalho individual.

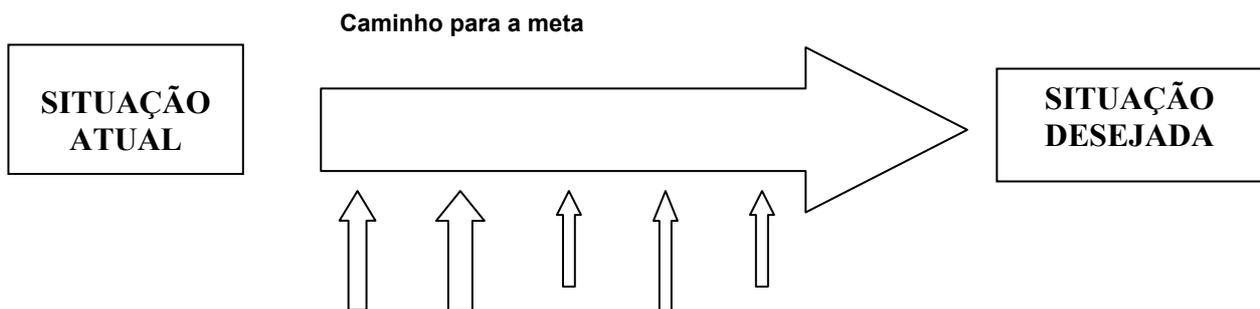
28- Sobre as atribuições dos encarregados pelo planejamento operacional da gestão de pessoas, considere as seguintes afirmativas:

1. Têm a missão de dimensionar e planejar as necessidades de pessoas para atender às exigências do negócio e aos objetivos da empresa a curto, médio e longo prazos.
2. Atuam na assessoria empresarial para o planejamento estratégico do negócio.
3. Estudam os impactos, sobre as pessoas, das decisões estratégicas, das mudanças organizacionais e do ambiente.
4. Coordenam programas e atividades relacionados com o planejamento e informações gerenciais sobre o grupo de pessoas que compõe a organização.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- \*e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

29 - Considere a figura a seguir:



Com base nessa figura, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Problema é um resultado (efeito) indesejado de um processo (conjunto de causas).
- b) Uma meta de melhoria demanda gerenciamento.
- c) O PDCA, idealizado por Shewhart, sintetiza, em diagrama circular, as ações aplicadas em planejamento, execução, checagem e ações complementares ou corretivas, com objetivo de melhoria.
- d) Gráfico de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito, Estratificação, Histograma e Diagrama de Correlação são ferramentas auxiliares no CQ (Controle de Qualidade).
- \*e) As lideranças têm um conjunto ilimitado de instrumentos para influenciar o comportamento organizacional. Tais instrumentos são as ferramentas do controle de qualidade e do processo de solução de problemas.

30 - O ato de escutar desempenha um papel muito importante nas relações interpessoais e nos processos de negociação.

Considerando o desempenho de uma escuta satisfatória, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Posicionar-se na situação da outra pessoa.
- b) Buscar informações adicionais.
- c) Reconhecer que uma idéia é digna de consideração.
- d) Sintetizar os estágios para assegurar o entendimento e estruturar a discussão.
- \*e) Reforçar os próprios esquemas interpretativos de padrões consolidados.

31 - A negociação é definida como um processo de satisfação das necessidades de partes distintas, no qual há um deslocamento das posições iniciais divergentes a um ponto que conduz a um acordo mútuo. Considerando métodos e fatores-chave que trazem satisfação à negociação, numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1. Processos básicos ou fases | ( ) Acordo, barganha, coerção, emoção, raciocínio lógico.  |
| 2. Fatores satisfatórios      | ( ) Segurança, dignidade, equilíbrio, avançar no objetivo definido, evitar riscos ou problemas, evitar trabalho desnecessário, obter equilíbrio nos relacionamentos. |
| 3. Meios ou conceitos         | ( ) Preparação, introdução, teste, movimentação, conclusão, avaliação.   |
| 4. Táticas                    | ( ) Interesse, cortesia, escuta, comunicação clara e não verbal, lidar com o inesperado, admitir erros.  |
| 5. Dimensões pessoais         | ( ) Bloqueio, dúvida, perplexidade, recesso.   |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 5 – 1 – 2 – 4.
- b) 5 – 2 – 1 – 4 – 3.
- \*c) 3 – 2 – 1 – 5 – 4.
- d) 1 – 3 – 4 – 5 – 2.
- e) 4 – 5 – 2 – 3 – 1.

32 - Frequentemente nos deparamos com o inesperado. Existem maneiras mais efetivas do que outras para lidar com tais situações.

Em relação a esse tema, assinale a alternativa que pode influenciar positivamente os processos de negociação.

- a) Não deixar que o silêncio tome conta e falar alguma coisa, ainda que isso aumente sua responsabilidade sobre a questão inesperada.
- b) Fazer de conta que não ouviu ou não tomar conhecimento da questão inesperada.
- c) Prometer soluções, ainda que lhe falte conhecimento das dimensões da questão.
- \*d) Utilizar estratégias para obter tempo para refletir, repetindo a questão ou formulando perguntas.
- e) Tomar o inesperado como um movimento de ataque e revidar da mesma maneira.

33 - Considerando as pessoas como o principal ativo a ser mobilizado para que os objetivos sejam alcançados, a área de gestão de pessoas se movimenta e rediscute sua missão. Levando em conta os pressupostos que fundamentam a construção da missão da área, identifique como V (verdadeira) ou F (falsa) as afirmativas a seguir:

- ( ) A vida da organização, suas necessidades e seus objetivos se entrelaçam com a vida, as necessidades e os objetivos dos indivíduos que ingressam na organização.
- ( ) Os custos e a produtividade devem predominar sobre outros aspectos.
- ( ) Os ambientes interno e externo das organizações pressionam para o exercício da criatividade, inovações tecnológicas, rapidez na tomada de decisão, qualidade dos serviços e a valorização das pessoas.
- ( ) A visão de resultado a curto prazo é condição de sobrevivência.
- ( ) Os indivíduos que ingressam na organização esperam que suas satisfações pessoais sejam maiores que seus esforços.
- ( ) A inovação e a satisfação dos diferentes interessados são conseqüências, portanto, não precisam ser explicitadas na missão.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V – F – V – F – F – V.
- b) F – V – V – V – F – F.
- c) V – V – F – F – V – V.
- d) F – F – F – V – V – F.
- \*e) V – F – V – F – V – F.

34 - Consultoria é a atividade que visa a investigação, a identificação, o estudo e a solução de problemas amplos ou específicos, atinentes à estrutura, ao funcionamento e à administração de empresas e entidades privadas ou estatais.

Sobre consultoria, assinale a alternativa INCORRETA.

- \*a) Não existe um código de ética do consultor de organização no Brasil.
- b) Consultor de organização é o profissional qualificado por instrução superior e experiência específica.
- c) O consultor deve considerar a filosofia e os padrões culturais e políticos vigentes na organização, interrompendo o contrato de trabalho sempre que as normas e costumes desta contrariem seus princípios éticos (profissionais e pessoais).
- d) O consultor não deve impor suas convicções ao cliente: ele deve procurar caminhos a partir dos objetivos e da cultura organizacional existente para desenvolver seu trabalho.
- e) A consultoria interna de RH tem como objetivo antecipar tendências e alinhar estratégias de gestão de pessoas com as estratégias da organização, detectando interesses e necessidades, empregando eficientemente as informações obtidas, visando ao desenvolvimento de estratégias globais e propondo o desenvolvimento e o aprimoramento de produtos oferecidos pela área.

**35 - Considerando as relações entre o trabalho e a escolarização, assinale a alternativa em que a responsabilidade da escola está diminuída.**

- a) A profissão envolve aprendizado.
- b) Ter uma profissão serve como referência para projetos futuros.
- \*c) A habilidade para o desenvolvimento de projetos é inata e pouco se pode fazer para aprimorá-la no âmbito da educação formal.
- d) A capacidade inerentemente humana de fazer projetos é prejudicada pelos excessos de dúvida ou de certezas.
- e) Aprendizado prático e conhecimento teórico, quando se complementam, se constituem em um elemento importante nos projetos de futuro.

**36 - Sobre os indicativos do Instituto Ethos de Responsabilidade Social com relação a normas éticas nas relações com os funcionários, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.**

- |                           |     |   |
|---------------------------|-----|---|
| 1. Recrutamento e seleção | ( ) | Direito fundamental do ser humano, não condicionado a certos horários do dia.                       |
| 2. Relações hierárquicas  | ( ) | Valorização da capacidade de desempenho, pois a pessoa é muito mais do que a sua posição funcional. |
| 3. Privacidade            | ( ) | Questão a ser tratada com dignidade, com políticas de feedback e realocação.                        |
| 4. Avaliação e promoção   | ( ) | Processos que envolvem valorização da diversidade.  |
| 5. Demissão               | ( ) | Processos de recompensa decorrentes do desempenho profissional e da produção do trabalho.           |

**Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.**

- a) 3 – 4 – 5 – 1 – 2.
- \*b) 3 – 2 – 5 – 1 – 4.
- c) 2 – 4 – 1 – 3 – 5.
- d) 5 – 1 – 3 – 2 – 4.
- e) 3 – 2 – 1 – 4 – 5.

**37 - Sobre a formulação e implantação de código de ética em empresas, assinale a alternativa INCORRETA segundo indicativos do Instituto Ethos de Responsabilidade Social.**

- a) É recomendável que exprima sempre as idéias de forma clara e simples.
- b) Implica intervenções em todas as suas esferas de relacionamento, tanto internas como externas.
- c) É um instrumento de realização da visão e da missão da empresa, que orienta suas ações e explicita sua postura social a todos com quem mantém relações.
- \*d) O comprometimento com a sua formulação, disseminação e cumprimento depende mais das iniciativas da base e menos das determinações e influências da alta hierarquia.
- e) Exprime expectativas em relação ao comportamento das pessoas.

**38 - A logística da função de Recursos Humanos apresenta aspectos diferentes de empresa para empresa e deve atender à necessidade de dispor de instrumentos (meios) de gestão eficazes, entre os quais está a informatização do sistema de informações de pessoal.**

**Com relação aos benefícios da informatização dos sistemas de informação de pessoal, identifique como V (verdadeira) ou F (falsa) as seguintes ações:**

- ( ) Assegura unicidade e coerência das informações.
- ( ) Contribui para o aumento da segurança e confiabilidade dos dados.
- ( ) Facilita o preparo de reuniões com parceiros.
- ( ) Favorece a personalização.
- ( ) Melhora a produtividade.
- ( ) Facilita a mobilização e o comprometimento.
- ( ) Elimina dúvidas nas decisões sobre políticas de pessoal.

**Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.**

- a) F – V – F – V – F – V – F.
- b) F – F – V – V – F – F – V.
- c) V – V – F – V – F – V – F.
- \*d) V – V – V – F – V – F – F.
- e) V – F – V – F – V – F – V.

39 - O diagnóstico do líder, representado pela soma de suas sensações e percepções sobre uma dada situação, consciente ou não, tem papel decisivo na escolha de um esquema de ações.

Acerca desse tema, assinale a alternativa INCORRETA.

- \*a) Os resultados decorrentes do comportamento real do líder não afetam suas características de liderança.
- b) O diagnóstico do líder pode ser altamente intuitivo e refletir suas percepções e predisposições ou pode ser elaborado de modo sistemático mediante a avaliação dos diversos fatores.
- c) A análise da liderança evidencia componentes relativos a características do próprio líder, características dos subordinados e características da tarefa ou situação.
- d) Uma barreira a ser superada pelos líderes nas organizações é vencer as resistências internas à mudança.
- e) O comportamento real do líder conduz a diversos resultados que podem influenciar os subordinados, a tarefa e as situações futuras.

40 - Com relação à logística da função de RH e considerando que o sistema de informação deve ter procedimentos funcionais em três grandes domínios, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 1. Gestão de salários.               | ( ) Gestão dos efetivos (inscritos, presentes, não remunerados, estrangeiros, escolaridade, etc.) e manutenção do dossiê individual.                               |
| 2. Gestão administrativa de pessoal. | ( ) Gestão de encargos patronais e das retenções, levando em conta os benefícios relacionados com as políticas públicas de emprego                                 |
| 3. Gestão dos recursos humanos.      | ( ) Elaboração dos demonstrativos do Balanço Social.   |
|                                      | ( ) Gestão de acontecimentos em função dos prazos: registro e acompanhamento de contratos de duração determinada, visitas médicas, renovação de autorizações, etc. |
|                                      | ( ) Cálculo dos elementos que compõem a remuneração (salários, gratificações, auxílios, horas extras, etc.).   |
|                                      | ( ) Avaliação contábilística das despesas de pessoal e avaliação analítica dos custos com pessoal.   |
|                                      | ( ) Gestão das ações de formação e gestão das carreiras e postos a preencher.  |
|                                      | ( ) Gestão do absenteísmo: conhecer a natureza para elaborar e implementar planos para melhoria das condições de trabalho.   |

Assinale a alternativa que apresenta seqüência correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3-3-2-2-1-1-1-3.
- b) 3-1-1-2-2-1-3-2.
- \*c) 2-1-2-2-1-1-3-3.
- d) 2-1-2-1-2-3-1-3.
- e) 1-2-3-1-2-3-1-2.