

Recursos Humanos

Questões

Questão 1

Você é o responsável pela definição do perfil do cargo de uma digitadora de computador. Para isso, como fonte de identificação de padrão de cargo, você utiliza :

mensuração do trabalho. estabelecimento participativo de metas. questionário de aná

<P>Um dos desafios da Moderna Administração de Pessoal e de Recursos Humanos diz respeito à qualidade de vida no trabalho.

Sobre esta questão é correto afirmar que:
</P>

em geral, os esforços para melhorar a qualidade de vida das pessoas e das instituições são sempre bem-vindos, especialmente quando se trata de questões de saúde.

Você foi designado para fazer parte de uma comissão de cargos e salários, incumbida de rever as carreiras e o plano de cargos da organização. Para consolidar a carreira dos engenheiros, compete a você defender a opção por uma carreira em **Y**, substituindo a carreira por linha hierárquica que vem sendo praticada. Nesse sentido, você afirma que a carreira em **Y** é mais adequada porque:

os cargos gerenciais são os mais importantes do que os operacionais e auxiliares, tanto quanto quanto ao nível de responsabilidade e de decisão, vestindo roupas profissionais.

O planejamento estratégico de sua empresa prevê um aumento de trinta por cento da participação de mercado do seu produto carro-chefe nos próximos três anos. É fundamental que se repasse esta informação para a área de Recursos Humanos para que seja:

planejada a demanda futura de Recursos Humanos. calculada a rotatividade de pessoal. feito um inventário de

Recomenda-se que se faça um anúncio do tipo fechado para o recrutamento de um candidato quando queremos:

atrair poucos candidatos para o cargo. receber currículos personalizados. manter a confidencialidade dos candidatos.

Os funcionários de sua empresa chegam constantemente atrasados ao trabalho e às reuniões. Você deseja mudar este tipo de comportamento e, para tanto, decide aplicar a teoria do aprendizado com base em estímulos decorrente dos trabalhos de Skinner. Isso significa que você:

buscar e identificar, dentro da hierarquia de necessidades, as que se enquadram na glosa de São Pedro, que descreve a

"Somente pessoas carismáticas e com qualidades inatas podem transformar-se em grandes líderes". Essa afirmação não caracteriza a linguagem administrativa moderna da teoria da liderança porque:

hoje, acredita-se que Iúdicas e pessoas comuns exercem funções extrajurídicas que não se limitam ao seu campo profissional.

Você é o responsável pela seleção de dez estagiários para a sua empresa. Para tomar esta decisão você opta pela técnica de entrevista estruturada. A maior vantagem desse tipo de entrevista é:

dar oportunidade a discernir melhor as diferenças entre as etapas e a flexibilidade do processo de entrevista. permitir que se criem perguntas

Você vem recebendo queixas no atendimento aos clientes da sua empresa e, por isto, elaborou um programa de desenvolvimento para

Recursos Humanos

Questões

mudança comportamental e attitudinal de seus atendentes.
Para avaliar os resultados deste programa você buscou identificar:

quão bem utilizados foram os recursos financeiros, como o programa trouxe mudança de comportamento e treinamento dos treinadores.

Você é designado para implementar um processo de mudança na sua empresa, mas os seus funcionários apresentam resistências psicológicas e emocionais. As opções abaixo apresentam atitudes e sentimentos dos empregados que caracterizam a sua resistência psicológica à mudança. à EXCEÇÃO de uma. Assinale-a.

Há um julgamento de que as mudanças podem ser positivas para a segurança das funções, mas é muito cedo para dizer.

Na BETA S.A., empresa que explora produtos químicos, o Diretor Superintendente Joel Matoso percebeu que seus funcionários estavam desmotivados e não comprometidos com os resultados do seu trabalho. Para diagnosticar melhor as causas desse clima organizacional, ele fez uma pesquisa na qual identificou que as necessidades sociais do grupo não estavam sendo satisfeitas. Para minimizar tal problema ele deverá:

aumentar a qualidade das refeições e a duração da vida útil das vias de acesso, e melhorar a segurança das vias.

Miguel Sousa, dono de uma média empresa de informática, tem consciência de que a produtividade organizacional está intimamente relacionada à qualificação dos seus funcionários. Para isto, contrata um profissional de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) de Recursos Humanos, que deverá:

adotar o estilo “deixe que eu faço para você” de Bataille, este é o ideal de escrita aérea, resumida e alegórica de Tardieu.

Você é gerente de Recursos Humanos de um banco de investimentos que exige um perfil de funcionário competitivo, agressivo e dinâmico. Para a seleção de um trainee, após uma pré-seleção baseada em análise dos currículos, você considera mais vantajoso convidar os candidatos para um(a):

teste eminentemente objetivo, que confirme as habilidades técnicas e teóricas do candidato, para que se identifique o seu nível de desempenho.

Com o intuito de melhorar a mensuração dos retornos dos investimentos realizados em Treinamento e Desenvolvimento (T&D), o Diretor de RH da Companhia ROBI COMB criticou o seu gerente alegando que a empresa não estava avaliando bem os seus programas na área. Após estudar melhor o assunto, o gerente constatou que a forma mais precisa de caracterizar os objetivos de uma avaliação é:

O seu chefe elaborou um **sistema de remuneração** para a empresa, levando em consideração os cinco fatores abaixo. Qual deles **NÃO** se aplica a esse sistema?

Oferta e demanda de mão-de-obra da empresa. Determinações dos sindicatos trabalhistas. Capacidade de pagamento da

Você está interessado em participar de um programa de desenvolvimento gerencial sobre técnicas de liderança. Seu chefe não quer autorizá-lo e argumenta que “**a liderança é fruto de qualidades inatas, e não produto de habilidades e conhecimentos aprendidos**”.

Recursos Humanos

Questões

a concepción de liderazgo de que vosotros teníais la autoridad para dictar las normas y establecer las sanciones.

O fundador da Action Instruments, Jim Pinto, costumava dizer que: "Nós estamos construindo um capitalismo com coração". Segundo ele, sua empre

os administradores que sentem seus valores compatíveis e possam contribuir para a realização das metas da organização.

Interessado em investigar os diferentes sistemas de valores nacionais e de que forma eles interagem com os sistemas de valores organizacionais, Geert Hofstede realizou uma ampla pesquisa durante quinze anos, envolvendo 53 países, e argumentou: "uma desconsideração per-

as diferenças no caráter nacional podem ter implicações diretas para a sua eficiência e eficácia, estabelecendo limites ao seu funcionamento e exercícios de poder.

O título impresso no cartão de visitas de Joel Silva era "gerente de produção", cargo no qual ele tinha mais de 30 subordinados, que comandava em

Estabelecerá um programa contínuo, não que buscassem informações e aulas para necessidades, desejos e curiosidades, programando-se

Apos uma entrevista de seleção para a empresa ALFA, João foi informado que não seria admitido para o cargo de gerente, por não possuir habilidades interpessoais e de comunicação fundamentais para desempenhar a função. Assim, quanto a João, a entrevistadora alegou que

o seu conhecimento de erros de propensão em avaliação de desempenho elaborado no artigo anterior, qual é a sua opinião?

Você é responsável pela execução de um programa de treinamento de uma organização e aprendeu que, quanto às técnicas a serem usadas neste treinamento, não existe uma que seja sempre a melhor. O melhor método depende da combinação de alguns fatores que precisam ser avaliados em cada situação, e entre os quais citam-se:
I -efetividade em termos de custo;
II- princípios de aprendizagem;
III -medidas subjetivas;
IV- escalas de comportamento;
V -adequação das instalações;
VI- conteúdo desejado do programa;
VII -preferências e capacidades do treinando e do treinador.
Os fatores corretos são:

II, III, IV e VII apenas.

A organização Delatel exercia o controle dos seus funcionários quase que exclusivamente através de mecanismos burocráticos, por meio de procedimentos operacionais padronizados, regras, regulamentações e supervisão cerrada. Um consultor da empresa disse que ela estava perdendo produtividade e que para reverter este quadro precisaria fazer uma reestruturação através de um enxugamento downsizing para eliminar de forma planejada cargos e níveis hierárquicos. Para implementar as suas demissões a organização optou por um programa de demissão voluntária, mas isto gerou o seguinte problema:

a administração não conseguiu enfocar a melhoria de um elemento-chave, cada etapa de revisão de Recursos Humanos, este problema se intensificou, levando ao colapso.

Você estudou o sistema de classificação da Hewlett-Packard que exige que o gerente coloque 10% de seus funcionários na categoria "excepcional", 40% na categoria "muito bom", 40% na categoria "bom" e 10% na categoria "inaceitável". Com base neste modelo você sugere que a sua empresa introduza a escala de classificação como método de avaliação de desempenho orientado para o passado. Isto significa que será solicitado ao avaliador que:

escolha a declaração mais descriptiva em cada par de declarações seguintes, salvo se o professor estiver de acordo com a sua opinião.

Depois de um grande crescimento que durou mais de quinze anos, a empresa Barckley atravessa uma crise que abala profundamente seus

Recursos Humanos

Questões

funcionários. Todos os planos e esforços canalizam-se para os departamentos operacionais: vendas, produção e marketing. Isso provoca certo amargor nos setores administrativos, de finanças, pessoal e informática. Afinal, foram eles que, nos dois últimos anos, por inúmeras vezes soaram os alarmes para avisar dos perigos em que incorria este ou aquele comportamento e propuseram planos alternativos. Para tratar deste conflito organizacional, o diretor presidente da empresa deverá optar por uma **estratégia de intervenção de poder**:

considere a causa do conflito, embora ignore metas prioritárias da organização, mantenha a posição de marketing, implemente uma estratégia de poder.

Você é gerente de Recursos Humanos de uma média empresa que está preocupada com reivindicações trabalhistas e exigências dos sindicatos. Para prevenir possíveis conflitos, você elabora para a diretoria um programa de enriquecimento de cargos. Na defesa do projeto você argumenta que o enriquecimento do cargo traz vantagens, tanto para a empresa como para o empregado, porque pode:

aumentar a motivação do pessoal em face da necessidade de trabalho e de suas responsabilidades.

O gerente geral do HOSPITAL CORAÇÃO DE OURO descreveu a um entrevistador o seu estilo de liderança como uma mistura de todos os estilos. "Em alguns momentos, sou um ditador, digo aos meus subordinados o que fazer. Em outros, sou um modelo de função, lidero pelo exemplo. Nesse ambiente, geralmente deixo que as pessoas participem ... Gosto muito da idéia da participação, mas numa situação crítica, automaticamente me torno autocrático." Este chefe defende a abordagem situacional da liderança. A justificativa correta para defender essa abordagem é a seguinte:

o líder que tem poder de competência e espírito de liderança é capaz de lidar com diferentes situações de maneira eficiente.

Ricardo Cruz fazia uma carreira brilhante numa subsidiária de uma multinacional, quando foi transferido para a matriz. Apesar de falar o idioma da empresa-mãe com fluência, ele teve dificuldade de linguagem na comunicação entre culturas. Ele enfrentou problema em virtude das barreiras causadas:

pela semântica: as palavras implicavam diferentes significados entre pessoas de diferentes culturas.

Janaina foi trabalhar numa empresa moderna que utiliza a avaliação de 360 graus como técnica de avaliação de desempenho. Isso significa que, nesta empresa, a avaliação de desempenho é feita:

por cada pessoa que, para evitar a subjetividade impõe critérios de desempenho para a pessoa avaliada.

A empresa ALFA definiu uma estratégia de modificação de comportamento de seus empregados baseada em reforço positivo. Para tanto essa empresa:

optou por condicionar uma parcela significativa da remuneração ao desempenho dos empregados.

Maria do Carmo utilizou os princípios da teoria da aprendizagem tanto no desenho como na implementação de um programa de treinamento e desenvolvimento de Recursos Humanos para sua empresa:

considerou os critérios de seleção dos treinados para escolher os que poderiam preencher as vagas existentes.

Recursos Humanos

Questões

Na fusão entre duas grandes empresas houve duas condições que caracterizaram o quadro de pessoal: (1) a demanda excedeu a oferta para cargos operacionais, (2) a oferta excedeu a demanda para cargos de chefias intermediárias. Você é responsável pelo planejamento estratégico de Recursos Humanos da empresa resultante da fusão e, portanto, realizou:

um programa de demissões voluntárias, desligando-se da administração e das relações profissionais, idêntico ao que a direção da Caixa fez.

Berenice Dantas quer reformular a política de remuneração de sua empresa introduzindo um programa de remuneração variável. Ela justifica a escolha com base nos seguintes argumentos:

facilita o equilíbrio interno (coerência dos salários dentro da organização) e para equilíbrio externo (coerência dos salários da organização com os salários de outras organizações).

A questão abaixo contém duas afirmações. Em relação a ela marque a alternativa correta: **

Uma organização está mais preparada para lidar com um contexto de mudanças quando seus membros têm o direito de exprimir suas diferenças
PORQUE
a expressão das diferenças dos membros de uma organização deve possibilitar a resolução de seus conflitos dentro dela.**

se as duas afirmações são verdadeiras

<P>A questão abaixo contém duas afirmações. Em relação a ela marque a alternativa correta:</P>

**<P>A avaliação de reação aplicada ao final de um programa de treinamento não avalia a eficácia desse programa
PORQUE
a eficácia de um programa de treinamento é avaliada a partir dos objetivos alcançados face aos pretendidos.
</P>**

se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica as primeiras afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica as primeiras afirmações são verdadeiras e a

Uma empresa acaba de instituir um programa de remuneração por habilidades e competências. A ação prioritária de gestão de recursos humanos na implementação desse programa será :

ampliar o sistema de benefícios. mudar as técnicas de seleção. reduzir o quadro de pessoal.

<P>Analise os seguintes aspectos, relacionados à área de Recursos Humanos:</P>

<P>I – nível de competência gerencial instalado na empresa;
II – cultura organizacional;
III – política de recrutamento e seleção da empresa.

I, II e V. I, II e VI. I, III e IV.

Uma empresa de grande porte, após passar por um processo de reestruturação, decidiu rever o seu sistema de remuneração. Você é o gerente de Recursos Humanos da empresa e foi solicitado a propor um sistema de remuneração estratégica, que alinha os objetivos profissionais individuais com os da organização. O sistema proposto deverá:

oferecer níveis salariais acima do nível da ~~canalização~~ e ~~criar~~ a rede benefícios. introduzir a remuneraç

Para que uma empresa possa se configurar como uma organização de aprendizagem, ela precisa:

revisar os requisitos b´sicos dos cargos. alinhar sua política de remuneração com as regras de n

A empresa Alfa vem enfrentando problemas de competitividade. Como alternativa de racionalização de custos, optou por trocar seus

Recursos Humanos

Questões

fornecedores, obtendo matéria-prima mais barata. Os custos de produção diminuíram, mas a empresa passou a enfrentar um grande volume de reclamações referentes à queda na qualidade dos produtos, comprometendo ainda mais sua posição no mercado. A gerência de Recursos Humanos decidiu propor um programa interno de treinamento para solucionar o problema de qualidade dos produtos. O modo como essa decisão foi tomada é:

adequado porque a queda da qualidade de produtos/serviços é devido ao fato de que a empresa não possui uma cultura de Recursos Humanos que prioriza a melhoria contínua.

Paulo, Gerente do Departamento Financeiro da empresa Balanços S.A., recebeu a incumbência de escolher entre Marcos e Lúcia, dois de seus subordinados, aquele que seria promovido ao cargo de Chefe do Setor Orçamentário da empresa. Alinhado às abordagens mais avançadas de gerenciamento de pessoas, Paulo decidiu pela promoção de Lúcia. Ela tem demonstrado ser proativa, possuir capacidade de liderança e de delegação, além de sólida formação acadêmica e habilidade interpessoal. Os insumos relevantes à tomada de decisão de Paulo foram orientados para valorização do fator:

experiência.	competência.	visão de mercado.
--------------------	--------------------	--------------------------

O Grupo Lazer S.A., que atua no setor hoteleiro, resolveu investir em educação, criando uma universidade corporativa de serviços. Essa decisão foi baseada na premissa de que a universidade corporativa cresce em importância, nos dias atuais, em função:

da necessidade de padronização das atividades de treinamento e de desenvolvimento legal que incentiva a formação de competências.

A Direção de um banco comercial de porte médio, visando a obter vantagem competitiva, decidiu implementar um novo sistema de remuneração, baseado em resultados. O modelo vincula a remuneração ao alcance de metas pré-negociadas, previamente negociadas de tal forma que as metas individuais são alinhadas às grupais, que, por sua vez, são desdobradas das metas empresariais. Essa forma de remuneração constitui um poderoso aliado do desempenho organizacional porque:

utiliza modelos padronizados que podem ser aplicados a diferentes setores.	o sistema de remuneração é alinhado com os objetivos organizacionais.	é baseado na cultura organizacional.
--	---	--------------------------------------

Fernanda, Gerente de Desenvolvimento da Seta S.A., resolveu adotar ensino via Internet (e-learning) como tecnologia educacional, além dos programas de treinamento já existentes. Tal decisão foi baseada em resultados obtidos junto a empresas que substituíram os métodos tradicionais de aprendizagem pelo e-learning. Para sua surpresa, os resultados alcançados pelo novo método não foram satisfatórios. Esse tipo de insucesso ocorre devido à inexistência, na empresa, de:

uma matriz de incidentes críticos.	cultura organizacional favor´vel.	instrutores com formação especializada.
---	---	---

Uma empresa de pesquisa do setor agro-industrial tem sofrido uma significativa evasão de técnicos de elevada competência. Da análise dos levantamentos das causas de desligamentos, conclui-se que a maior incidência de respostas aponta para a impossibilidade de ascensão funcional na carreira técnica. Só há possibilidade de ascensão quando o técnico é promovido a gerente. O modelo de carreira adotado apresenta-se ineficaz porque se baseia:

no fornecimento de um plano de desenvolvimento do empregado.	o plano de desenvolvimento é elaborado por meio do gerente.	o plano de desenvolvimento é elaborado por meio do supervisor.
--	---	--

Marcos, Gerente de Recursos Humanos, delineou um programa de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, a ser implantado nos próximos três meses.

Recursos Humanos

Questões		
I, II e IV.	I, III e V.	II, III e IV.

A Empresa de Exportação Ji-Paraná está fazendo uma atualização de seus cargos e salários. Iniciou o processo a partir da descrição de cargos, como é recomendado. Para implementar uma descrição eficiente de cargos é necessário considerar:

Os requisitos mentais.	Os requisitos físicos.	As faixas salariais.
<p>O Banco Solidariedade & Amigos S.A. recentemente adquiriu uma empresa de software, a SB Sistemas Bancários Ltda., que detinha 25% do mercado de programas de segurança bancária. Apesar de uma análise organizacional, percebeu-se que a expansão desejada não ocorria devido à falta de agressividade da empresa e da sua estrutura extremamente verticalizada, pesada e inflexível. O Banco decidiu implementar uma transformação radical na nova empresa, redesenhando-a como uma organização adaptativa. Assim, será necessário desenvolver na empresa uma cultura organizacional que: I. seja voltada para o cliente; II. valorize a inovação e a criatividade; III. mantenha as crenças existentes; IV. promova o aprender a aprender; V. se baseie em metas e na implantação de um plano de incentivos. Estão corretos apenas os itens:</p>		

I, II e III.	I, II e IV.	III, IV e V.
<p>Muitas empresas têm dificuldade de promover mudanças nos comportamentos de seus funcionários no ambiente de trabalho.</p> <p>PORQUE</p> <p>As crenças, valores e atitudes que compõem a cultura organizacional influenciam comportamentos dos funcionários na empresa.</p> <p>Analisando as afirmações acima, conclui-se que:</p>		

As novas políticas de pessoal, recentemente implantadas na Confecção Norma Modas, trouxeram insatisfação e estresse para o ambiente de trabalho e consequentes perdas financeiras. A insatisfação e o estresse foram detectados a partir dos seguintes indicadores: I. custos associados a doenças ocupacionais; II. violência no trabalho; III. nível de responsabilidade atribuída

Recursos Humanos

Questões

ao

I, II e V	I, III e V.	II, III e IV.
<p>Dentre os pilotos que compõem o quadro da Cia. Aérea Lunar, alguns têm demonstrado desempenho acima da média. Para esses, o Departamento de Recursos Humanos (RH) resolveu estabelecer um plano de recompensas diferenciado daquele utilizado para o restante da Companhia. Celso, Analista de RH, fez um levantamento das diferentes estratégias para recompensar esse grupo de pilotos.</p> <p>Quais das estratégias de recompensa relacionadas abaixo são mais indicadas para esse caso?</p>		