

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 :

1 - mensuração do trabalho.
2 - estabelecimento participativo de metas.
3 - questionário de análise de posição.
4 - entrevista estruturada.
5 - livros de registros de empregados.

Esclarecimento:

Há certas questões que se resolvem pela lógica na disposição das alternativas e parece não ter como evitar isso. São questões que, ao respondê-las, você já sai com a sensação de que acertou (ou não). Já sabendo qual é a certa (item 1), observemos o que nos oferecem os formuladores da prova:

- estabelecimento participativo de metas: parece-nos difícil uma digitadora participar de um estabelecimento de metas, quando é praxe que as metas sejam derivadas de demandas do mercado ou de necessidades peculiares da empresa ou da diretoria, o que, às vezes, pode parecer incompreensível para quem é obrigado a atingir as tais metas; não se descarta, obviamente, uma consulta aos digitadores sobre as dificuldades que encontram até mesmo para calibrar esses objetivos, para não colocá-los além da capacidade de trabalho dos empregados;

- questionário de análise de posição: seria perda de tempo, pois é natural que as preocupações da digitadora estejam distantes do que pretende alguém que quer estabelecer um perfil do cargo, ela teria somente pistas, algo que deveria ser interpretado pelo supervisor para chegar a seu objetivo de análise do cargo, que, em última análise, é o que se pretende aqui;

- entrevista estruturada: este tipo de entrevista tem seu papel na seleção e é duvidoso que ofereça bons resultados no estabelecimento de perfil, até mesmo porque, para estruturar as questões, é de se esperar que o analista já tenha uma configuração clara do cargo, senão, contraditoriamente, não teria como estruturar a entrevista. Em outras palavras: a entrevista estruturada, usada na seleção, repetido, já sabe perfeitamente aonde quer chegar, ou seja, já tem o padrão das respostas adequadas (por isso serve para selecionar), o que não é o caso

Qualidade de vida no trabalho se tem quando o trabalho tem significado em nossas vidas. Por isso, é fundamental que os cargos nos satisfaçam em termos de produtividade, confirmando nosso desejo de realização. Queremos nos sentir úteis e, principalmente, ser reconhecidos por isso. Tudo isso tem a ver, ao contrário do que as outras alterna-tivas

sua área de especialidade.

- por intermédio das agências de emprego;

- por meio de jornais, revistas, rádio, televisão, etc.

O item 2 relaciona-se à teoria da motivação com base na expectativa.

O item 3 tem um caráter mais administrativo, embora voltado para a questão da motivação que resulta do comprometimento com o trabalho.

O item 5 também tem caráter administrativo e reflete um estilo gerencial participativo-consultivo.



Esclarecimento:

Todo e qualquer programa de treinamento e desenvolvimento visa à mudança de comportamento. Esse é o resultado esperado, pois dele dependerá a eficácia da aplicação dos

5 - desenvolver um programa de participação do grupo na solução dos problemas do trabalho.

3 - conhecer de perto a realidade de trabalho e qual ele deve dar apoio.









5 - I, II, V, VI e VII apenas.





Esclarecimento:

Nessa questão, com exceção da segunda (que foge do assunto e fica meio boba), as quatro alternativas são bastante aceitáveis.

A mais aconselhável, ou melhor, a correta, é a de número 3, porque envolve um aspecto fundamental na comunicação: não se deve pressupor que somos entendidos apenas porque

ineficaz forma de administrar.

Item 4: este é o tal, embora se possa questionar a questão de deixar de aplicar “sanções desconfortáveis”, pois isso poderia refletir um certo “laissez-faire” ou, em linguagem popular, um “deixar ro

Item 5: dificilmente ele conseguiria convencer o pessoal com algo que é mero discurso e nada tem do famoso reforço positivo.

Questão 30

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:







Esta resposta exigiria a presença de Peter Senge (não fisi-ca, claro, mas dos conceitos que desenvolveu com suas cinco disciplinas, das quais você tomou conhecimento ao longo do curso). A mudança para uma organização de aprendizagem exige antes de tudo uma mudança de cultura. É preciso que se instale o pensamento sistêmico, que é a quinta e mais importante das disciplinas. Ora, das alternativas oferecidas, o que se pode depreender em termos de criação de uma cultura de aprendizagem é na formação da mentalidade que deve

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:





5 - em premissas de que os cargos gerenciais são mais relevantes do que os técnicos.

-flexibilidade na jornada de trabalho;

-enriquecimento de cargos, ampliando-se a participação do funcionário e a sua sensação de pertencimento à organização, quando sente que seu trabalho é valorizado;

-a revisão do plano de cargos e salários, sim, se for o caso, pois há a necessidade da compensação financeira para aumentar a satisfação dos funcionários; nesta questão, no entanto, o que se exigiu era algo que pudesse “ser implantado nos próximos três meses, sem custos adicionais”; portanto, não pode ser incluída, pois toda reformulação de cargos e salários envol-

-desenvolvimento de trabalho voluntário junto a comunidades carentes tem a possibilidade de favorecer a criação de uma certa consciência de cidadania e de orgulho de fazer parte de uma empresa que realmente se preocupa com o meio em que está inserida, o que é motivador para o funcionário.

Uma observação final (e um tanto ácida): observe que a empresa propõe a Qualidade de Vida no Trabalho, como costuma ocorrer com uma frequência impressionante, muito mais

segurança bancária. Após uma análise organizacional, percebeu-se que a expansão desejada não ocorria devido à falta de

face organizacional. Mudar isso não é algo que se faz por decreto ou pelo desejo particular de um dirigente qualquer. Trata-se de um processo em que novas crenças, valores e atitudes são adequadamente estimulados, sem grande garantia de que serão assimilados exatamente da forma como a administração da empresa gostaria. Dependerá muito mais da dinâmica própria das relações entre funcionários e sistemas organizacionais.

#### Questão 49

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. violação no trabalho;

III. nível de responsabilidade atribuída ao

