

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 :

1 - mensuração do trabalho.
Resposta Correta

2 - estabelecimento participativo de metas.
Resposta Errada

3 - questionário de análise de posição.
Resposta Errada

4 - entrevista estruturada.
Resposta Errada

5 - livros de registros de empregados.
Resposta Errada

undefined

Questão 2

<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>

1 - em geral, os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfeitos.
Resposta Correta

2 - embora sejam usadas muitas técnicas diferentes sob o tutulo "qualidade de vida no trabalho", nenhuma delas acarreta a reformulação do dos cargos.
Resposta Errada

3 - cargos altamente especializados, nos quais não há uma necessidade de identificação com as tarefas, proporcionam níveis mais elevados de qualidade de vida no trabalho.
Resposta Errada

4 - a qualidade de vida no trabalho não é afetada pela maneira como as tarefas são agrupadas na organização.
Resposta Errada

5 - elementos comportamentais não precisam ser considerados em projetos de cargo que busquem a alta qualidade de vida no trabalho.
Resposta Errada

undefined

Questão 3

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:

1 - os cargos gerenciais são mais importantes do que os cargos técnicos e, consequentemente, é natural que o profissional no topo de sua carreira ocupe um cargo gerencial.
Resposta Errada

2 - com uma carreira flexível, qualquer mudança na estrutura da empresa gera grandes problemas na alocação das pessoas que ocupam cargos gerenciais.
Resposta Errada

3 - ela valoriza o trabalho do generalista e satisfaz as necessidades organizacionais de expansão da amplitude administrativa.
Resposta Errada

4 - ela permite um menor n´mero de pessoas no topo da organiz&accedil;ão, sem que, necessariamente, seja aumentada a estrutura organizacional.\n\rResposta Errada

5 - ela tem como pressuposto a mobilidade e a ascensão profissional do empregado pelo exercício de funções gerenciais ou de ocupções na sua área de especialidade.\n\rResposta Correta

undefined

Questão 4

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:

1 - planejada a demanda futura de Recursos Humanos.\n\rResposta Correta

2 - calculada a rotatividade de pessoal.\n\rResposta Errada

3 - feito um invent´rio de aptidões de Recursos Humanos.\n\rResposta Errada

4 - programada a política de férias.\n\rResposta Errada

5 - analisada a taxa de absenteísmo organizacional.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 5

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

1 - atrair poucos candidatos para o cargo.\n\rResposta Errada

2 - receber currículos personalizados.\n\rResposta Errada

3 - manter a confidencialidade do nome da empresa.\n\rResposta Correta

4 - conhecer as intenções salariais dos candidatos.\n\rResposta Errada

5 - conhecer a habilidade redacional dos interessados.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 6

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:

1 - buscar´ identificar, dentro da hierarquia de necessidades de seus funcion´rios, a que não estava sendo satisfeita.\n\rResposta Errada

2 - buscar´ compreender as intenções para agir e as expectativas de resultados dos seus funcion´rios.\n\rResposta Errada

3 - pesquisar´ quais os fatores que precisam ser modificados na política de Recursos Humanos para que os funcion´rios se sintam mais comprometidos com o trabalho.\n\rResposta Errada

4 - estabelecer´ esquemas de reforço para que os funcion´rios cheguem na hora.\n\rResposta Correta

5 - definir´ junto com seus funcion´rios um plano de metas de pontualidade a serem alcançadas paulatinamente.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 7

"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:

- | |
|--|
| 1 - hoje, acredita-se que líderes são pessoas comuns que aprendem habilidades comuns, mas que no seu conjunto formam uma pessoa incomum.\n\rResposta Correta |
| 2 - a teoria gerencial moderna concentra suas ações mais na explicação da natureza da liderança do que na tentativa de propor alternativas que transformem dirigentes em líderes.\n\rResposta Errada |
| 3 - a aceitação de que a liderança é inata conduz a estudos sobre a transformação de gerentes.\n\rResposta Errada |
| 4 - a liderança é vista como dependente das condições organizacionais, ou seja, do contexto exclusivamente interno no qual o líder está inserido.\n\rResposta Errada |
| 5 - as características de liderança são universais e aplicáveis a qualquer tipo de pessoa e de organização.\n\rResposta Errada |

undefined

Questão 8

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:

- | |
|--|
| 1 - dar oportunidade a discernir melhor as diferenças entre os candidatos.\n\rResposta Errada |
| 2 - melhorar a confiabilidade do processo de entrevista.\n\rResposta Correta |
| 3 - permitir que se criem perguntas e medida que a entrevista prossegue, gerando uma conversa amistosa.\n\rResposta Errada |
| 4 - permitir a identificação da capacidade de o candidato resolver problemas.\n\rResposta Errada |
| 5 - permitir que se verifique como o candidato reagirá sob pressão.\n\rResposta Errada |

undefined

Questão 9

Você vem recebendo queixas no atendimento aos clientes da sua empresa e, por isto, elaborou um programa de desenvolvimento para mudança comportamental e atitudinal de seus atendentes.

Para avaliar os resultados deste programa você buscou identificar:

- | |
|---|
| 1 - quais bem utilizados foram os recursos financeiros.\n\rResposta Errada |
| 2 - como o programa trouxe mudanças de comportamento aos treinados.\n\rResposta Correta |
| 3 - a reação dos treinados ao programa e o seu aprendizado.\n\rResposta Errada |
| 4 - a reação dos treinados com relação ao conteúdo desenvolvido.\n\rResposta Errada |
| 5 - a reação dos treinados quanto aos métodos utilizados.\n\rResposta Errada |

undefined

Questão 10

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.

1 - H´ um julgamento de que as mudanças podem ameaçar a segurança dos funcionários.\n\rResposta Errada
2 - Os funcionários, como as pessoas em geral, têm medo do desconhecido.\n\rResposta Errada
3 - O código de ética da nova administraç˜o n˜o é aceito.\n\rResposta Correta
4 - A liderança empresarial que está implantando a mudança n˜o inspira confiança.\n\rResposta Errada
5 - A manutenç˜o da situaç˜o atual é mais f´cil e confortável.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 11

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:

1 - aumentar a qualidade das refeiç˜es e a duraç˜o dos intervalos para descanso.\n\rResposta Errada
2 - aumentar o conforto das instalaç˜es e melhorar a iluminaç˜o no ambiente de trabalho.\n\rResposta Errada
3 - analisar o processo de trabalho e aumentar os sal´rios e os benefícos.\n\rResposta Errada
4 - implementar um programa que aumente a estabilidade dos funcionários na organizaçãoç˜o.\n\rResposta Errada
5 - desenvolver um programa de participaçãoç˜o do grupo na soluçãoç˜o dos problemas do trabalho.\n\rResposta Correta

undefined

Questão 12

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:

1 - adotar o estilo “deixe que eu faço para você”, isto é, de executor de tarefas.\n\rResposta Errada
2 - adotar o estilo de baixa assertividade perante as ´reas usu´rias de T&D.\n\rResposta Errada
3 - conhecer de perto a realidade de trabalho ` qual ele deve dar apoio.\n\rResposta Correta
4 - centralizar e apoiar os processos de mudançaça da empresa e dos indivíduos que nela trabalham.\n\rResposta Errada
5 - exercer um papel de incentivador da elevaç˜o do grau de conformidade dos funcionários `s tarefas que devem desempenhar.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 13

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):

1 - teste eminentemente objetivo, que confirme as habilidades técnicas e emocionais do candidato e permita a identificaç˜o da sua capacidade para resolver problemas\n\rResposta Errada
2 - entrevista r´pida, de cinco minutos, para que se confirmem os dados escritos no currículo, oferecendo uma

oportunidade para maiores discernimentos quanto às diferenças entre os candidatos.\n\rResposta Errada

3 - entrevista estruturada, que permite que se criem perguntas subjetivas à medida que a entrevista prossegue, gerando uma conversaço amistosa.\n\rResposta Errada

4 - entrevista destress com perguntas argumentativas e provocativas, o que permite verificar como o candidato reagir´ sob pressão.\n\rResposta Correta

5 - entrevista padronizada para facilitar a confiabilidade de informações e o enquadramento do candidato.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 14

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:

1 - analisar o aprendizado dos participantes do programa aplicando testes de conhecimento e entrevistas em profundidade.\n\rResposta Errada

2 - verificar a eficiência com que foram utilizados os recursos de T&D, compatibilizando os gastos realizados com os lucros obtidos.\n\rResposta Errada

3 - verificar a reação dos treinados com relação ao conteúdo desenvolvido e aos métodos utilizados.\n\rResposta Errada

4 - identificar a reação dos treinados ao programa, o seu aprendizado, as mudanças de comportamento geradas e seu reflexo na implementação das metas organizacionais.\n\rResposta Correta

5 - produzir gráficos com medidas do desempenho dos instrutores, da qualidade do material didático e da atuação da equipe logística da empresa.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 15

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?

1 - Oferta e demanda de mão-de-obra da empresa.\n\rResposta Errada

2 - Determinações dos sindicatos trabalhistas.\n\rResposta Errada

3 - Capacidade de pagamento da empresa e sua produtividade.\n\rResposta Errada

4 - Matriz de incidente crítico de desempenho.\n\rResposta Correta

5 - Regulamentações governamentais.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 16

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 apreendidos**”

1 - a concepção de liderança que você tem se baseia na teoria de características da liderança, a qual é uma teoria genética que focaliza o indivíduo, ao invés da tarefa.\n\rResposta Errada

2 - a liderança tem duas dimensões – orientação para tarefas e para indivíduos – e

não pode ser totalmente explicada nem pela abordagem genética nem pela abordagem das características da liderança.\n\rResposta Correta

3 - a liderança é a solução dos problemas gerenciais, e precisa respeitar a abordagem genética, as características universais dos trabalhadores e a natureza da organização.\n\rResposta Errada

4 - os tipos de comportamento dependem do grau de autoridade inerente ao cargo e do grau de liberdade disponível num contínuo de padrões de liderança.\n\rResposta Errada

5 - os estilos de liderança são inatos, flexíveis e não podem ser aprendidos, mas os gerentes podem mudar a mescla de orientação para tarefa e orientação para funcionário conforme a situação exigir.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 17

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

1 - os administradores que sentem seus valores compatíveis com os da organização são menos confiantes de que estarão no futuro trabalhando para o mesmo empregador.\n\rResposta Errada

2 - a percepção da estreita relação entre os valores pessoais e organizacionais aumenta a consciência e o entendimento dos valores da organização, o que, por sua vez, leva a maior influência junto aos superiores, colegas e subordinados.\n\rResposta Correta

3 - em geral, os objetivos de uma organização são vistos como menos importantes por aqueles que sentem que existe um alinhamento entre os seus valores e os da companhia.\n\rResposta Errada

4 - quanto maior a compatibilidade entre valores pessoais e organizacionais, menor a tendência a concordar que os valores organizacionais são guiados por altos padrões éticos.\n\rResposta Errada

5 - à medida que os administradores percebem que seus valores são compatíveis com os da organização, eles tendem a sentir que as pressões do trabalho afetam substancialmente suas vidas fora dele.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 18

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 pe

1 - as diferenças no caráter nacional podem ter impacto direto sobre as práticas e relacionamentos no trabalho.\n\rResposta Errada

2 - considerando que as organizações desenvolvem suas próprias culturas e seus sistemas de valores predominantes, as subsidiárias estrangeiras de organizações multinacionais acabam por desenvolver uma cultura híbrida, refletindo a cultura organizacional internacional e a cultura nacional local.\n\rResposta Errada

3 - o caráter nacional é unimodal, ou seja, todas as pessoas de um certo país têm necessariamente as características associadas àquela cultura, o que facilita a transferibilidade das práticas gerenciais.\n\rResposta Correta

4 - estudos comparativos de diversas culturas em organizações semelhantes sugerem que os funcionários das diferentes sociedades podem ter expectativas bem diferentes sobre o trabalho e a satisfação dele

obtêm.\n\rResposta Errada

5 - em multinacionais bem integradas com uma forte cultura pode-se verificar grande similaridade entre os seus membros, apesar de origens raciais diferentes.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 19

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

1 - Estabeleceria um programa contínuo que buscasse identificar e satisfazer as necessidades, os desejos e as expectativas dos empregados.\n\rResposta Correta

2 - Estabeleceria um modelo de modificaç˜o de comportamento embasado num esquema de reforço intermitente.\n\rResposta Errada

3 - Estabeleceria um sistema de ameaças ou coaç˜o para que
o trabalho fosse realizado acoplado a um sistema de recompensas a todos no fim do ano.
\n\rResposta Errada

4 - Implementaria uma política de elogios e reforço contínuo embasada na teoria de condicionamento operante.\n\rResposta Errada

5 - Permitiria que os empregados definissem a sua política de recompensas e puniç˜es segundo os seus valores e suas prioridades.

\n\rResposta Errada

undefined

Questão 20

Após 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

1 - o seu conhecimento de erros de propensão em avaliaç˜o de desempenho não era suficiente para uma boa auditoria de Recursos Humanos.\n\rResposta Errada

2 - a sua especializaç˜o em Sistemas de Informaç˜o não favorecia a comunicaç˜o interfuncional na empresa.\n\rResposta Errada

3 - ele tinha dificuldades em reconhecer questões complexas e resolver problemas para benefício da organizaç˜o.\n\rResposta Errada

4 - <p>ele tinha dificuldades em trabalhar em equipe, dividir as informaç˜es com os outros e ensinar as pessoas a aprender.</p>\n\rResposta Correta

5 - ele não conseguia considerar os objetivos e as estratégias gerais da empresa nas interaç˜es entre as diferentes partes da organizaç˜o.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 21

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:

1 - I, IV, V e VI apenas.\n\rResposta Errada

2 - II, III, IV e VII apenas.\n\rResposta Errada

3 - II, III, VI e VII apenas\n\rResposta Errada

4 - I, II, III, VI e VII apenas.\n\rResposta Errada

5 - I, II, V, VI e VII apenas.\n\rResposta Correta

undefined

Questão 22

A organização Delatel exerce 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:

1 - a administração não conseguiu enfocar a melhoria de um elemento de cada vez, de modo que a mudança fosse um processo cumulativo.\n\rResposta Errada

2 - a empresa, com esta diretriz de Recursos Humanos, estimulou a saída dos funcionários mais qualificados.\n\rResposta Correta

3 - os funcionários que saíram apresentaram um comportamento de síndrome do sobrevivente, o que afetou a empresa como um todo.\n\rResposta Errada

4 - os funcionários que ficaram passaram a trabalhar dentro de um quadro orientado de valores que faz oposição ao controle autoritário.\n\rResposta Errada

5 - foram demitidas as pessoas que não tinham mais motivação para a mudança, o que aumentou a responsabilidade dos que permaneceram.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 23

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:

1 - escolha a declaraç˜o mais descriptiva em cada par de declaraç˜es sobre o empregado que está sendo classificado.\n\rResposta Errada

2 - introduza teste de conhecimento ou aptidões e observações de potencial para todas as funções.\n\rResposta Errada

3 - registre as declarações que descrevem o potencial do empregado, em relaç˜o ao perfil do cargo.\n\rResposta Errada

4 - vá para o campo junto com um representante especializado do &ocacute;rgão de Recursos Humanos e acompanhe os supervisores em suas classificações.\n\rResposta Errada

5 - proporcione uma avaliaç˜o subjetiva do desempenho de um indivíduo, ao longo de uma escala que vai do nível mais baixo ao mais alto.\n\rResposta Correta

undefined

Questão 24

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

1 - considere a causa do conflito, embora ignore metas prioritárias, ou seja, a organização em geral. Resposta Errada
2 - satisfaça, pelo menos parcialmente, a posição de marketing, embora não trate das causas verdadeiras do conflito. Resposta Errada
3 - imponha uma solução que, a curto prazo, resolva o problema, mas que provavelmente deixará um resíduo de ressentimento nos funcionários. Resposta Correta
4 - procure alcançar a harmonia na organização, tratando o problema superficialmente e negando a sua importância para a organização. Resposta Errada
5 - ignore totalmente o problema, acreditando que, assim, este simplesmente "desaparecerá". Resposta Errada

undefined

Questão 25

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:

1 - aumentar a motivação do pessoal em face da necessidade de todos os indivíduos de assumir riscos e enfrentar novas oportunidades através da estandardização do processo e dos resultados do trabalho. Resposta Errada
2 - facilitar o ajustamento mútuo da coordenação do trabalho através de processos simples de comunicação informal, enquanto o controle permanece nas mãos do gerente. Resposta Errada
3 - gerar menor absenteísmo em virtude do comprometimento e sentimento de responsabilidade no cargo, quando o empregado não se sente explorado pela empresa com a imposição de um trabalho mais difícil. Resposta Correta
4 - gerar maior rotação de pessoal garantindo a multifuncionalidade e a ambigüidade das funções no nível operacional. Resposta Errada
5 - gerar maior produtividade diminuindo o conflitoíntimo relacionado à dificuldade em assimilar novas atribuições e responsabilidades e facilitando a supervisão direta. Resposta Errada

undefined

Questão 26

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:

1 - o líder que tem poder de competência é respeitado porque possui conhecimentos ou certas habilidades nas quais

as pessoas acreditam.\n\rResposta Errada

2 - a liderança através do poder de referência e de coerção exige fazer com que as tarefas sejam desempenhadas para garantir que a unidade de trabalho ou a organização atinjam suas metas.\n\rResposta Errada

3 - as características pessoais definem o poder legítimo de um líder e são consideradas mais importantes que o seu real comportamento na tomada de decisão.\n\rResposta Errada

4 - as características de personalidade de fato distinguem os líderes eficazes das outras pessoas pelo seu empenho, motivação, integridade, autoconfiança e conhecimento do negócio.\n\rResposta Errada

5 - não existem traços e comportamentos universalmente importantes, pois comportamentos eficazes variam de uma situação para outra e o líder deve primeiro analisar a situação e depois decidir o que fazer.\n\rResposta Correta

undefined

Questão 27

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:

1 - pela semântica: as palavras implicavam diferentes significado em idiomas diferentes afetando as suas negociações.\n\rResposta Errada

2 - pela semelhança entre percepções : usar um estilo pessoal, informal numa situação em que se espera um estilo mais formal, pode ser embaraçoso e desagradável.\n\rResposta Errada

3 - pela diferença de percepção: é preciso pressupor diferenças até as semelhanças sejam provadas e, então, tratar as interpretações como uma hipótese funcional.\n\rResposta Correta

4 - pelas diferenças de tom: pessoas que falam idiomas diferentes realmente vêem o mundo de formas diferentes, e era preciso enfatizar mais a descrição do que a interpretação ou a avaliação.\n\rResposta Errada

5 - pelas conotações das palavras: ele percebeu que palavras significam coisas diferentes para pessoas diferentes e era preciso praticar a empatia.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 28

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:

1 - por cada pessoa que, para evitar a subjetividade implícia no processo, toma por bases algumas referências como critérios.\n\rResposta Errada

2 - por todos os elementos que mantém alguma interação com o avaliado, de forma circular.\n\rResposta Correta

3 - pela própria equipe de trabalho que se torna responsável pelas definição de metas e objetivos a alcançar.\n\rResposta Errada

4 - pelo gerente de linha ou supervisor, com acessoória do órgão de RH.\n\rResposta Errada

5 - pelo gerente, que funciona como o elemento de guia e orientação, e pelo funcionário, que avalia o seu desempenho em funçãoção da retroção fornecida pelo gerente.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 29

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

1 - optou por condicionar uma parcela significativa da remuneração dos vendedores e satisfez os clientes.
Resposta Errada

2 - colocou um empregado prova por causa do excesso de faltas e, após vinte dias consecutivos de ida ao trabalho, premiou o empregado removendo a prova.
Resposta Errada

3 - demitiu todos os empregados que faltaram mais de vinte dias consecutivos, o que serviu de exemplo aos demais.
Resposta Errada

4 - premiou os empregados com bom desempenho, deixando de aplicar sanções descomfortáveis.

Resposta Correta

5 - buscou direcionar os comportamentos desejáveis por meio da definição dos valores da empresa.
Resposta Errada

undefined

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:

1 - considerou os critérios de seleção dos treinados para escolher os instrumentos de avaliação a serem aplicados no final do treinamento.
Resposta Errada

2 - buscou padrões que pudessem proporcionar aos treinados uma média de sua capacidade.
Resposta Errada

3 - evitou o pragmatismo, para que o treinando pudesse abstrair-se da realidade e idealizar a sua prática.
Resposta Errada

4 - evitou informar aos treinados o que esperava como resultado do treinamento para que ficasse mais a vontade.
Resposta Errada

5 - privilegiou para que se participassem do treinamento pessoas que estavam motivadas a aprender.
Resposta Correta

undefined

Questão 31

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:

1 - um programa de demissões voluntárias, desligamentos e cortes de salários para as chefias intermediárias.
Resposta Correta

2 - um programa de demissões voluntárias, desligamentos e cortes de salários para cargos operacionais.
Resposta Errada

3 - um programa de compartilhamento de trabalho e horas reduzidos para cargos operacionais
Resposta Errada

4 - um programa de utilização de pessoal temporário e de horas extras para as chefias intermediárias
Resposta Errada

5 - um rodízio de funções tanto para as chefias intermediárias quanto para cargos operacionais.
Resposta Errada

undefined

Questão 32

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:

- | |
|---|
| 1 - facilita o equilíbrio interno (coerência dos salários dentro da organização) e o equilíbrio externo (coerência dos salários dentro da organização com o mercado)\n\rResposta Errada |
| 2 - homogeneíza e padroniza os salários dentro da organização e facilita a administração dos salários e seu controle centralizado\n\rResposta Errada |
| 3 - ajusta a remuneração às diferenças individuais das pessoas e ao alcance de metas e resultados\n\rResposta Correta |
| 4 - focaliza a execução das tarefas e a busca de eficiência, funcionando como elemento de conservação da rotina e do status quo \n\rResposta Errada |
| 5 - afeta diretamente os custos fixos da organização, incentivando o espírito empreendedor e a aceitação de riscos e responsabilidades.\n\rResposta Errada |

undefined

Questão 33

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.

- | |
|---|
| 1 - se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.\n\rResposta Errada |
| 2 - se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.\n\rResposta Correta |
| 3 - se a primeira é verdadeira e a segunda é falsa.\n\rResposta Errada |
| 4 - se a primeira é falsa e a segunda é verdadeira.\n\rResposta Errada |
| 5 - se as duas são falsas.\n\rResposta Errada |

undefined

Questão 34

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

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.

- | |
|--|
| 1 - se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.\n\rResposta Correta |
| 2 - se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.\n\rResposta Errada |
| 3 - se a primeira é verdadeira e a segunda é falsa.\n\rResposta Errada |
| 4 - se a primeira é falsa e a segunda é verdadeira.\n\rResposta Errada |
| 5 - se as duas são falsas.\n\rResposta Errada |

undefined

Questão 35

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 :

- | |
|---|
| 1 - ampliar o sistema de benefícios.\n\rResposta Errada |
|---|

2 - mudar as técnicas de seleção; e o.

3 - reduzir o quadro de pessoal.

4 - alterar as descrições de cargo.

5 - criar o planejamento de carreira.

undefined

Questão 36

<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;**

1 - I ,II e V.

2 - I ,II e VI.

3 - I , III e IV.

4 - II ,V e VI.

5 - III , IV e V.

undefined

Questão 37

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:

1 - oferecer níveis salariais acima do nível da concorrência.

2 - ampliar o pacote de benefícios.

3 - introduzir a remuneração por habilidades e competências para os cargos administrativos.

4 - contemplar variáveis alternativas de remuneração que privilegiam o desempenho.

5 - basear-se nas descrições de cargo.

undefined

Questão 38

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

1 - revisar os requisitos básicos dos cargos.

2 - alinhar sua política de remuneração com o mercado.

3 - criar estratégias de marketing.

4 - privilegiar a remuneração funcional.

5 - investir em formação de liderança.

undefined

Questão 39

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

- | | |
|--|----------------------|
| 1 - adequado porque a queda da qualidade de produtos/serviços foi fruto do desempenho dos funcionários. | \n\rResposta Errada |
| 2 - adequado porque é função do profissional de Recursos Humanos garantir a qualidade dos produtos/serviços. | \n\rResposta Errada |
| 3 - adequado porque, quando a questão é a qualidade, treinamento é a solução. | \n\rResposta Errada |
| 4 - inadequado porque o levantamento de necessidades de treinamento não considerou todos os fatores que podem gerar a queda de qualidade dos produtos. | \n\rResposta Correta |
| 5 - inadequado porque o treinamento implica custos que podem agravar os problemas de competitividade da empresa. | \n\rResposta Errada |

undefined

Questão 40

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:

- | | |
|--|----------------------|
| 1 - experiência. | \n\rResposta Errada |
| 2 - competência. | \n\rResposta Correta |
| 3 - visão de mercado. | \n\rResposta Errada |
| 4 - cumprimento das rotinas de trabalho. | \n\rResposta Errada |
| 5 - tempo de permanência no cargo. | \n\rResposta Errada |

undefined

Questão 41

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:

- | | |
|--|----------------------|
| 1 - da necessidade de padronização das atividades operativas e comerciais. | \n\rResposta Errada |
| 2 - da determinação legal que incentiva a formação do trabalhador. | \n\rResposta Errada |
| 3 - do aumento de rotatividade de seu corpo funcional e redução do absenteísmo. | \n\rResposta Errada |
| 4 - do desenvolvimento de novas tecnologias e da rápida obsolescência dos conhecimentos organizacionais. | \n\rResposta Correta |
| 5 - da maior flexibilização das relações de trabalho e da jornada laboral. | \n\rResposta Errada |

undefined

Questão 42

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:

1 - utiliza modelos padronizados que podem ser aplicados a diferentes ramos de atividades.\n\rResposta Errada

2 - possibilita o maior comprometimento com os objetivos organizacionais.\n\rResposta Correta

3 - independe da cultura organizacional, pois o valor da recompensa é baseado no cargo ocupado.\n\rResposta Errada

4 - é de fácil modelagem, pois prescinde de indicadores de desempenho\n\rResposta Errada

5 - é concebida sob a ótica de resultados igualitários.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 43

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:

1 - uma matriz de incidentes críticos.\n\rResposta Errada

2 - cultura organizacional favorável.\n\rResposta Correta

3 - instrutores com formação em tecnologia da informação.\n\rResposta Errada

4 - computadores de última geração.\n\rResposta Errada

5 - vinculação do mérito de aprendizagem a recompensas financeiras.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 44

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:

1 - no fornecimento de um plano de desenvolvimento do empregado em sua área de atuação.\n\rResposta Errada

2 - em estímulo ao crescimento do empregado por meio do conhecimento prático em áreas distintas.\n\rResposta Errada

3 - em pressupostos de mobilidade e ascensão profissional do empregado pelo exercício da função gerencial ou de ocupação na sua área de especialização.\n\rResposta Errada

4 - em pressupostos de que a estrutura organizacional contemporânea tende a ser mais horizontalizada.\n\rResposta Errada

5 - em premissas de que os cargos gerenciais são mais relevantes do que os técnicos.\n\rResposta Correta

undefined

Questão 45

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

1 - I, II e IV.\n\rResposta Errada

2 - I, III e V.\n\rResposta Correta

3 - II, III e IV.\n\rResposta Errada

4 - I, II, III e V.\n\rResposta Errada

5 - II, III, IV e V.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 46

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:

- 1 - Os requisitos mentais.\n\rResposta Errada
 - 2 - Os requisitos físicos.\n\rResposta Errada
 - 3 - As faixas salariais.\n\rResposta Errada
 - 4 - As tarefas e atribuições.\n\rResposta Correta
 - 5 - As condições de trabalho.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 47

- 1 - I, II e III.
Resposta Errada

2 - I, II e IV.
Resposta Errada

3 - III, IV e V.
Resposta Errada

4 - I, II, III e V.
Resposta Errada

5 - I, II, IV e V.
Resposta Correta

undefined

Questão 48

Muitas empresas têm dificuldade de promover mudanças nos comportamentos de seus funcionários no ambiente de trabalho. **PORQUE** As crenças, valores e atitudes que compõem a cultura organizacional influenciam comportamentos dos funcionários na empresa. **Analizando as afirmações acima, conclui-se que:**

- 1 - As duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira. \n\rResposta Correta

2 - As duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.\n\rResposta Errada

3 - A primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.\n\rResposta Errada

4 - A primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.\n\rResposta Errada

5 - As duas afirmações são falsas.\n\rResposta Errada

undefined

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. violência no trabalho; III. nível de responsabilidade atribuída ao cargo; IV. inclinações pessoais; e V. absenteísmo e rotatividade.

Como fontes adequadas de investigação, estabeleceram-se os seguintes critérios:

- I. custos associados a doenças ocupacionais;
- II. violência no trabalho;
- III. nível de responsabilidade atribuída ao cargo;
- IV. inclinações pessoais;
- V. absenteísmo e rotatividade.

- 1 - I, II e V.\n\rResposta Correta
- 2 - I, III e V.\n\rResposta Errada
- 3 - II, III e IV.\n\rResposta Errada
- 4 - II, IV e V.\n\rResposta Errada
- 5 - III, IV e V.\n\rResposta Errada

undefined

Questão 50

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.

Quais das estratégias de recompensa relacionadas abaixo são mais indicadas para esse caso?

1 - Aquelas que estão diretamente vinculadas ao critério dos objetivos de realização empresarial, aliadas ao

tempo de serviço no cargo.\n\rResposta Errada

2 - Aquelas que atingem indivíduos de desempenho acima do esperado, sem que o tempo de serviço seja levado em conta.\n\rResposta Correta

3 - Aquelas que contemplam resultados globais, perceptíveis porém impossíveis de serem quantificados.\n\rResposta Errada

4 - Aquelas que contemplam resultados setoriais, perceptíveis porém impossíveis de serem quantificados.\n\rResposta Errada

5 - Aquelas que se referem aos indivíduos de desempenho acima do esperado e que trabalham há mais tempo na empresa.\n\rResposta Errada

undefined