

## 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  mensura&cedil;&atilde;o do trabalho. Resposta Correta
2  estabelecimento participativo de metas. Resposta Errada
3  question&acute;rio de an&acute;lise de posi&cedil;&atilde;o. Resposta Errada
4  entrevista estruturada. Resposta Errada
5  livros de registros de empregados. Resposta Errada

#### Questão 2

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

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

1  em geral, os esfor&cedil;os para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfat&acute;rios. Resposta Correta
2  embora sejam usadas muitas t&eacute;cnicas diferentes sob o t&iacute;tulo &quot;qualidade de vida no trabalho,&quot; nenhuma delas acarreta a reformula&cedil;&atilde;o dos cargos. Resposta Errada
3  cargos altamente especializados, nos quais n&atilde;o h&acute;a uma necessidade de identifica&cedil;&atilde;o com as tarefas, proporcionam n&iacute;veis mais elevados de qualidade de vida no trabalho. Resposta Errada
4  a qualidade de vida no trabalho n&atilde;o &eacute; afetada pela maneira como as tarefas s&atilde;o agrupadas na organiza&cedil;&atilde;o. Resposta Errada
5  elementos comportamentais n&atilde;o precisam ser considerados em projetos de cargo que busquem a alta qualidade de vida no trabalho. Resposta Errada

#### 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 <STRONG>Y</STRONG>, substituindo a carreira por linha hierárquica que vem sendo praticada. Nesse sentido, você afirma que a carreira em <STRONG>Y</STRONG> é mais adequada porque:

## Recursos Humanos

### Questões

1 |os cargos gerenciais são mais importantes do que os cargos técnicos e, conseqüentemente, 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 número de pessoas no topo da organização, sem que, necessariamente, seja aumentada a estrutura organizacional.|Resposta Errada

5 |ela tem como pressuposto a mobilidade e a ascensão do profissional do empregado pelo exercício de funções gerenciais ou de ocupações na sua área de especialidade.|Resposta Correta

### 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.|Resposta Correta

2 |calculada a rotatividade de pessoal.|Resposta Errada

3 |feito um inventário de aptidões de Recursos Humanos.|Resposta Errada

4 |programada a política de férias.|Resposta Errada

5 |analisada a taxa de absenteísmo organizacional.|Resposta Errada

### 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.|Resposta Errada

2 |receber currículos personalizados.|Resposta Errada

3 |manter a confidencialidade do nome da empresa.|Resposta Correta

4 |conhecer as intenções salariais dos candidatos.|Resposta Errada

## Recursos Humanos

### Questões

5 |conhecer a habilidade redacional dos interessados.|Resposta Errada

#### 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 funcionários, a que nã&otilde;o estava sendo satisfeita.|Resposta Errada

2 |buscar; compreender as inten&ccedil;&otilde;es para agir e as expectativas de resultados dos seus funcionários.|Resposta Errada

3 |pesquisar; quais os fatores que precisam ser modificados na pol&iacute;tica de Recursos Humanos para que os funcionários se sintam mais comprometidos com o trabalho.|Resposta Errada

4 |estabelecer; esquemas de refor&ccedil;o para que os funcionários cheguem na hora.|Resposta Correta

5 |definir; junto com seus funcionários um plano de metas de pontualidade a serem alcan&ccedil;adas paulatinamente.|Resposta Errada

#### Questão 7

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

1 |hoje, acredita-se que l&iacute;deres s&atilde;o pessoas comuns que aprendem habilidades comuns, mas que no seu conjunto formam uma pessoa incomum.|Resposta Correta

2 |a teoria gerencial moderna concentra suas a&ccedil;&otilde;es mais na explica&ccedil;&otilde;o da natureza da lideran&ccedil;a do que na tentativa de propor alternativas que transformem dirigentes em l&iacute;deres.|Resposta Errada

3 |a aceita&ccedil;&otilde;o de que a lideran&ccedil;a &eacute; inata conduz a estudos sobre a transforma&ccedil;&otilde;o de caracter&iacute;sticas de lideran&ccedil;a efetiva em alternativas de comportamento gerencial a serem ensinadas aos gerentes.|Resposta Errada

## Recursos Humanos

### Questões

4 | a liderança é vista como dependente das condições organizacionais, ou seja, do contexto exclusivamente interno no qual o líder está inserido. | Resposta Errada

5 | as características de liderança são universais e aplicáveis a qualquer tipo de pessoa e de organização. | Resposta Errada

### 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. | Resposta Errada

2 | melhorar a confiabilidade do processo de entrevista. | Resposta Correta

3 | permitir que se criem perguntas e medida que a entrevista prossegue, gerando uma conversa mais amistosa. | Resposta Errada

4 | permitir a identificação da capacidade de o candidato resolver problemas. | Resposta Errada

5 | permitir que se verifique como o candidato reage sob pressão. | Resposta Errada

### 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 | quão bem utilizados foram os recursos financeiros. | Resposta Errada

2 | como o programa trouxe mudança de comportamento aos treinandos. | Resposta Correta

3 | a reação dos treinandos ao programa e o seu aprendizado. | Resposta Errada

4 | a reação dos treinandos com relação ao conteúdo desenvolvido. | Resposta Errada

5 | a reação dos treinandos quanto aos métodos utilizados. | Resposta Errada

## Recursos Humanos

### Questões

#### 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&acute; um julgamento de que as mudan&cedil;as podem amea&cedil;ar a seguran&cedil;a dos funcion&acute;rios. Resposta Errada
2   Os funcion&acute;rios, como as pessoas em geral, t&ecirc;m medo do desconhecido. Resposta Errada
3   O c&ocute;digo de &acute;tica da nova administra&cedil;&atilde;o n&atilde;o &acute; aceito. Resposta Correta
4   A lideran&cedil;a empresarial que est&acute; implantando a mudan&cedil;a n&atilde;o inspira confian&cedil;a. Resposta Errada
5   A manuten&cedil;&atilde;o da situa&cedil;&atilde;o atual &acute; mais f&acute;cil e confort&acute;vel. Resposta Errada

#### 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 refei&cedil;&otilde;es e a dura&cedil;&atilde;o dos intervalos para descanso. Resposta Errada
2   aumentar o conforto das instala&cedil;&otilde;es e melhorar a ilumina&cedil;&atilde;o no ambiente de trabalho. Resposta Errada
3   analisar o processo de trabalho e aumentar os sal&acute;rios e os benef&iacute;cios. Resposta Errada
4   implementar um programa que aumente a estabilidade dos funcion&acute;rios na organiza&cedil;&atilde;o. Resposta Errada
5   desenvolver um programa de participa&cedil;&atilde;o do grupo na solu&cedil;&atilde;o dos problemas do trabalho. Resposta Correta

#### 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:

## Recursos Humanos

### Questões

1   adotar o estilo "deixe que eu faça para você"; isto é, de executor de tarefas. Resposta Errada
2   adotar o estilo de baixa assertividade perante as áreas usuárias de T&D. Resposta Errada
3   conhecer de perto a realidade de trabalho; qual ele deve dar apoio. Resposta Correta
4   centralizar e apoiar os processos de mudança da empresa e dos indivíduos que nela trabalham. Resposta Errada
5   exercer um papel de incentivador da elevação do grau de conformidade dos funcionários às tarefas que devem desempenhar. Resposta Errada

### 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 identificação da sua capacidade para resolver problemas Resposta Errada
2   entrevista rápida, de cinco minutos, para que se confirmem os dados escritos no currículo, oferecendo uma oportunidade para maiores discernimentos quanto às diferenças entre os candidatos. Resposta Errada
3   entrevista estruturada, que permite que se criem perguntas subjetivas; medida que a entrevista prossegue, gerando uma conversa; o ambiente amistoso. Resposta Errada
4   entrevista de stress com perguntas argumentativas e provocativas, o que permite verificar como o candidato reage sob pressão. Resposta Correta
5   entrevista padronizada para facilitar a confiabilidade de informações e o enquadramento do candidato. Resposta Errada

### Questão 14

Com o intuito de melhorar a mensuração dos retornos dos investimentos realizados em Treinamento e Desenvolvimento (T&D), o

## Recursos Humanos

### Questões

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. Resposta Errada
2   verificar a eficiência com que foram utilizados os recursos de T&D, compatibilizando os gastos realizados com os lucros obtidos. Resposta Errada
3   verificar a reação dos treinandos com relação ao conteúdo desenvolvido e aos métodos utilizados. Resposta Errada
4   identificar a reação dos treinandos ao programa, o seu aprendizado, as mudanças de comportamento geradas e seu reflexo na implementação das metas organizacionais. Resposta Correta
5   produzir gráficos com medidas do desempenho dos instrutores, da qualidade do material didático e da atuação da equipe logística da empresa. Resposta Errada

#### 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. Resposta Errada
2   Determinantes dos sindicatos trabalhistas. Resposta Errada
3   Capacidade de pagamento da empresa e sua produtividade. Resposta Errada
4   Matriz de incidente crítico de desempenho. Resposta Correta
5   Regulamentações governamentais. Resposta Errada

#### 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
--

## Recursos Humanos

### Questões

baseia na teoria de características da liderança, a qual  
é uma teoria genérica que focaliza o indivíduo, ao  
invés da tarefa. | Resposta Errada

2 | a liderança tem duas dimensões –  
orientação para tarefas e para indivíduos –  
e não pode ser totalmente explicada nem pela abordagem  
genérica nem pela abordagem das características da  
liderança. | Resposta Correta

3 | a liderança é a solução dos problemas  
gerenciais, e precisa respeitar a abordagem genérica, as  
características universais dos trabalhadores e a natureza da  
organização. | Resposta Errada

4 | os tipos de comportamento dependem do grau de autoridade inerente  
ao cargo e do grau de liberdade disponível num contexto  
de padrões de liderança. | Resposta 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 funcionamento conforme a situação o  
exigir. | Resposta Errada

### Questão 17

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

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. | Resposta 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. | Resposta 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. | Resposta Errada

4 | quanto maior a compatibilidade entre valores pessoais e



## Recursos Humanos

### Questões

- organizacionais, menor a tendência a concordar que os valores  
organizacionais são guiados por altos padrões;  
écutivos. | Resposta Errada
- 5 | A 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. | Resposta Errada

#### 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. | Resposta 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. | Resposta 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. | Resposta 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 que dele  
obtem. | Resposta Errada
- 5 | Em multinacionais bem integradas com uma forte cultura pode-se  
verificar grande similaridade entre os seus membros, apesar de origens  
raciais diferentes. | Resposta Errada

#### 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

## Recursos Humanos

### Questões

e satisfazer as necessidades, os desejos e as expectativas dos empregados.|Resposta Correta

2 |Estabeleceria um modelo de modifica&ccedil;&atilde;o de comportamento embasado num esquema de refor&ccedil;o intermitente.|Resposta Errada

3 |Estabeleceria um sistema de amea&ccedil;as ou coa&ccedil;&atilde;o para que <br/> o trabalho fosse realizado acoplado a um sistema de recompensas a todos no fim do ano. <br/>|Resposta Errada

4 |Implementaria uma pol&iacute;tica de elogios e refor&ccedil;o cont&iacute;nuo embasada na teoria de condicionamento operante.|Resposta Errada

5 |Permitiria que os empregados definissem a sua pol&iacute;tica de recompensas e puni&ccedil;&otilde;es segundo os seus valores e suas prioridades. <br/> <br/>|Resposta Errada

### 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 propens&atilde;o em avalia&ccedil;&atilde;o de desempenho n&atilde;o era suficiente para uma boa auditoria de Recursos Humanos.|Resposta Errada

2 |a sua especializa&ccedil;&atilde;o em Sistemas de Informa&ccedil;&atilde;o n&atilde;o favorecia a comunica&ccedil;&atilde;o interfuncional na empresa.|Resposta Errada

3 |ele tinha dificuldades em reconhecer quest&otilde;es complexas e resolver problemas para benef&iacute;cio da organiza&ccedil;&atilde;o.|Resposta Errada

4 |<p>ele tinha dificuldades em trabalhar em equipe, dividir as informa&ccedil;&otilde;es com os outros e ensinar as pessoas a aprender. </p>|Resposta Correta

5 |ele n&atilde;o conseguia considerar os objetivos e as estrat&eacute;gias gerais da empresa nas intera&ccedil;&otilde;es entre as diferentes partes da organiza&ccedil;&atilde;o.|Resposta Errada

### Questão 21

## Recursos Humanos

### Questões

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: <BR>I -efetividade em termos de custo; <BR>II- princípios de aprendizagem; <BR>III -medições subjetivas; <BR>IV- escalas de comportamento; <BR>V -adequação das instalações; <BR>VI- conteúdo desejado do programa; <BR>VII -preferências e capacidades do treinando e do treinador. <BR>Os fatores corretos são: <BR><BR>

- |   |
|---|
| 1  I, IV, V e VI apenas. Resposta Errada        |
| 2  II, III, IV e VII apenas. Resposta Errada    |
| 3  II, III, VI e VII apenas Resposta Errada     |
| 4  I, II, III, VI e VII apenas. Resposta Errada |
| 5  I, II, V, VI e VII apenas. Resposta Correta  |

### Questão 22

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:

- |  |
|--|
| 1  a administração não conseguiu focar a melhoria de um elemento de cada vez, de modo que a mudança fosse um processo cumulativo. Resposta Errada      |
| 2  a empresa, com esta diretriz de Recursos Humanos, estimulou a saída dos funcionários mais qualificados. Resposta Correta                            |
| 3  os funcionários que saíram apresentaram um comportamento de síndrome do sobrevivente, o que afetou a empresa como um todo. Resposta Errada          |
| 4  os funcionários que ficaram passaram a trabalhar dentro de um quadro orientado de valores que faz oposição ao controle autoritário. Resposta Errada |
| 5  foram demitidas as pessoas que não tinham mais motivação para a mudança, o que aumentou a responsabilidade dos que permaneceram. Resposta Errada    |

### 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

## Recursos Humanos

### Questões

significa que será solicitado ao avaliador que:

- |  |
|--|
| 1   escolha a declaração mais descritiva em cada par de declarações sobre o empregado que está sendo classificado.   Resposta Errada                                   |
| 2   introduza teste de conhecimento ou aptidão e observe o potencial para todas as funções.   Resposta Errada  |
| 3   registre as declarações que descrevem o potencial do empregado, em relação ao perfil do cargo.   Resposta Errada   |
| 4   vá para o campo junto com um representante especializado do departamento de Recursos Humanos e acompanhe os supervisores em suas classificações.   Resposta Errada |
| 5   proporcione uma avaliação subjetiva do desempenho de um indivíduo, ao longo de uma escala que vai do nível mais baixo ao mais alto.   Resposta Correta             |

#### 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 <STRONG>estratégia de intervenção de poder</STRONG> que:

- |  |
|--|
| 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   |

## Recursos Humanos

### Questões

simplesmente "desaparecerá".|Resposta Errada

#### 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 rotatividade de pessoal garantindo a multifuncionalidade e a ambiguidade das funções no nível operacional.|Resposta Errada

5 |gerar maior produtividade diminuindo o conflito relacionado à dificuldade em assimilar novas atribuições e responsabilidades e facilitando a supervisão direta.|Resposta Errada

#### 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

## Recursos Humanos

### Questões

quais as pessoas acreditam. Resposta Errada
2  a lideran&ccedil;a atrav&eacute;s do poder de refer&ecirc;ncia e de coer&ccedil;&atilde;o exige fazer com que as tarefas sejam desempenhadas para garantir que a unidade de trabalho ou a organiza&ccedil;&atilde;o atinjam suas metas. Resposta Errada
3  as caracter&iacute;sticas pessoais definem o poder leg&iacute;timo de um l&iacute;der e s&atilde;o consideradas mais importantes que o seu real comportamento na tomada de decis&atilde;o. Resposta Errada
4  as caracter&iacute;sticas de personalidade de fato distinguem os l&iacute;deres eficazes das outras pessoas pelo seu empenho, motiva&ccedil;&atilde;o, integridade, autoconfian&ccedil;a e conhecimento do neg&oacute;cio. Resposta Errada
5  n&atilde;o existem tra&ccedil;os e comportamentos universalmente importantes, pois comportamentos eficazes variam de uma situa&ccedil;&atilde;o para outra e o l&iacute;der deve primeiro analisar a situa&ccedil;&atilde;o e depois decidir o que fazer. Resposta Correta

### 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 sem&acirc;ntica: as palavras implicavam diferentes significado em idiomas diferentes afetando as suas negocia&ccedil;&otilde;es. Resposta Errada
2  pela semelhan&ccedil;a entre percep&ccedil;&otilde;es : usar um estilo pessoal, informal numa situa&ccedil;&atilde;o em que se espera um estilo mais formal, pode ser embara&ccedil;oso e desagrad&aacute;vel. Resposta Errada
3  pela diferen&ccedil;a de percep&ccedil;&atilde;o: &eacute; preciso pressupor diferen&ccedil;as at&eacute; as semelhan&ccedil;as sejam provadas e, ent&atilde;o, tratar as interpreta&ccedil;&otilde;es como uma hip&oacute;tese funcional. Resposta Correta
4  pelas diferen&ccedil;as de tom: pessoas que falam idiomas diferentes realmente v&ecirc;em o mundo de formas diferentes, e era preciso enfatizar mais a descri&ccedil;&atilde;o do que a interpreta&ccedil;&atilde;o ou a avalia&ccedil;&atilde;o. Resposta

## Recursos Humanos

### Questões

Errada

5 | pelas conotações das palavras: ele percebeu que palavras significam coisas diferentes para pessoas diferentes e era preciso praticar a empatia. | Resposta Errada

### 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 implícita no processo, toma por bases algumas referências como críticos.   Resposta Errada                                       |
| 2   por todos os elementos que mantém alguma interação com o avaliado, de forma circular.   Resposta Correta  |
| 3   pela própria equipe de trabalho que se torna responsável pelas definições de metas e objetivos alcançados.   Resposta Errada  |
| 4   pelo gerente de linha ou supervisor, com assistência do departamento de RH.   Resposta Errada   |
| 5   pelo gerente, que funciona como o elemento de guia e orientação, e pelo funcionário, que avalia o seu desempenho em função da retroação fornecida pelo gerente.   Resposta Errada |

### 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 à satisfação dos clientes.   Resposta Errada   |
| 2   colocou um empregado à 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 exemplos aos demais.   Resposta Errada   |
| 4   premiou os empregados com bom desempenho, deixando de aplicar  |

## Recursos Humanos

### Questões

san&ccedil;&otilde;es desconfort&aacute;veis.|Resposta Correta

5 |buscou direcionar os comportamentos dese&aacute;veis por meio da defini&ccedil;&atilde;o dos valores da empresa.|Resposta Errada

#### 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 treinandos 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 treinandos 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

#### 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 demiss&otilde;es volunt&aacute;rias, desligamentos e cortes de sal&aacute;rios para as chefias intermediarias.|Resposta Correta

2 |um programa de demiss&otilde;es volunt&aacute;rias, desligamentos e cortes de sal&aacute;rios para cargos operacionais.|Resposta Errada

3 |um programa de compartilhamento de trabalho e hor&aacute;rios reduzidos para cargos operacionais|Resposta Errada

4 |um programa de utiliza&ccedil;&atilde;o de pessoal tempor&aacute;rio e de horas extras para as chefias intermediarias|Resposta Errada

5 |um rod&iacute;zio de fun&ccedil;&otilde;es tanto para as chefias intermediarias quanto para cargos operacionais.|Resposta Errada

#### Questão 32



## Recursos Humanos

### Questões

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) Resposta Errada |
| 2  homogeneiza e padroniza os salários dentro da organização e facilita a administração dos salários e seu controle centralizado Resposta Errada                                     |
| 3  ajusta a remuneração às diferenças individuais das pessoas e ao alcance de metas e resultados Resposta Correta  |
| 4  focaliza a execução das tarefas e a busca de eficiência, funcionando como elemento de conservação da rotina e do <em>status quo</em> Resposta Errada                              |
| 5  afeta diretamente os custos fixos da organização, incentivando o espírito empreendedor e a aceitação de riscos e responsabilidades. Resposta Errada                               |

#### Questão 33

A questão abaixo contém duas afirmações. Em relação a ela marque a alternativa correta: <BR><BR>Uma organização está mais preparada para lidar com um contexto de mudanças quando seus membros têm o direito de exprimir suas diferenças <BR>PORQUE <BR>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. Resposta Errada      |
| 2  se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira. Resposta Correta |
| 3  se a primeira é verdadeira e a segunda é falsa. Resposta Errada                              |
| 4  se a primeira é falsa e a segunda é verdadeira. Resposta Errada                              |
| 5  se as duas são falsas. Resposta Errada   |

#### Questão 34

<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 <BR>PORQUE <BR>a eficácia de um programa de treinamento é avaliada a partir dos objetivos alcançados face aos pretendidos. <BR></P>

## Recursos Humanos

### Questões

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

#### 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. Resposta Errada   |
| 2  mudar as técnicas de seleção. Resposta Errada      |
| 3  reduzir o quadro de pessoal. Resposta Errada       |
| 4  alterar as descrições de cargo. Resposta Errada    |
| 5  criar o planejamento de carreira. Resposta Correta |

#### Questão 36

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

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

- |                                  |
|----------------------------------|
| 1  I ,II e V. Resposta Errada    |
| 2  I ,II e VI. Resposta Correta  |
| 3  I , III e IV. Resposta Errada |
| 4  II ,V e VI. Resposta Errada   |
| 5  III , IV e V. Resposta Errada |

#### 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. Resposta Errada                               |
| 2  ampliar o pacote de benefícios. Resposta Errada   |
| 3  introduzir a remuneração por habilidades e competências para os cargos administrativos. Resposta Errada |
| 4  contemplar várias alternativas de remuneração. Resposta Correta   |

## Recursos Humanos

### Questões

que privilegiem o desempenho.|Resposta Correta

5 |basear-se nas descrições de cargo.|Resposta Errada

#### Questão 38

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

1 |revisar os requisitos básicos dos cargos.|Resposta Errada

2 |alinhar sua política de remuneração com o mercado.|Resposta Errada

3 |criar estratégias de marketing.|Resposta Errada

4 |privilegiar a remuneração funcional.|Resposta Errada

5 |investir em formação de liderança.|Resposta Correta

#### 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.|Resposta Errada

2 |adequado porque é papel do profissional de Recursos Humanos garantir a qualidade dos produtos/serviços.|Resposta Errada

3 |adequado porque, quando a questão é qualidade, treinamento é a solução.|Resposta Errada

4 |inadequado porque o levantamento de necessidades de treinamento não considerou todos os fatores que podem ter gerado a queda de qualidade dos produtos.|Resposta Correta

5 |inadequado porque o treinamento implicaria custos que podem agravar os problemas de competitividade da empresa.|Resposta Errada

#### 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

## Recursos Humanos

### Questões

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.   Resposta Errada                         |
| 2   competência.   Resposta Correta                        |
| 3   visão de mercado.   Resposta Errada                    |
| 4   cumprimento das rotinas de trabalho.   Resposta Errada |
| 5   tempo de permanência no cargo.   Resposta Errada       |

#### 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.   Resposta Errada                                |
| 2   da determinação legal que incentiva a formação do trabalhador.   Resposta Errada  |
| 3   do aumento de rotatividade de seu corpo funcional e redução do absenteísmo.   Resposta Errada                           |
| 4   do desenvolvimento de novas tecnologias e da rápida obsolescência dos conhecimentos organizacionais.   Resposta Correta |
| 5   da maior flexibilização das relações de trabalho e da jornada laboral.   Resposta Errada                                |

#### 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.   Resposta Errada      |
| 2   possibilita o maior comprometimento com os objetivos organizacionais.   Resposta Correta                      |
| 3   independe da cultura organizacional, pois o valor da recompensa é baseado no cargo ocupado.   Resposta Errada |
| 4   é de fácil modelagem, pois prescinde de indicadores de  |

## Recursos Humanos

### Questões

desempenho|Resposta Errada

5 |é concebida sob a ótica de resultados igualitários.|Resposta Errada

#### 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 cr&iacute;ticos.|Resposta Errada

2 |cultura organizacional favor&aacute;vel.|Resposta Correta

3 |instrutores com forma&ccedil;&atilde;o em tecnologia da informa&ccedil;&atilde;o.|Resposta Errada

4 |computadores de &uacute;ltime gera&ccedil;&atilde;o.|Resposta Errada

5 |vincula&ccedil;&atilde;o do m&eacute;todo de aprendizagem a recompensas financeiras.|Resposta Errada

#### 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.|Resposta Errada

2 |em estímulo ao crescimento do empregado por meio do conhecimento prático em áreas distintas.|Resposta Errada

3 |em pressupostos de mobilidade e ascensão profissional do empregado pelo exercício da função gerencial ou de ocupação na sua área de especialização.|Resposta Errada

4 |em pressupostos de que a estrutura organizacional contemporânea tende a ser mais horizontalizada.|Resposta Errada

5 |em premissas de que os cargos gerenciais são mais relevantes do que os técnicos.|Resposta Correta

#### Questão 45

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
----------

1	I, II e IV. Resposta Errada
2	I, III e V. Resposta Correta
3	II, III e IV. Resposta Errada
4	I, II, III e V. Resposta Errada
5	II, III, IV e V. Resposta Errada

### 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.	Resposta Errada
2	Os requisitos físicos.	Resposta Errada
3	As faixas salariais.	Resposta Errada
4	As tarefas e atribuições.	Resposta Correta
5	As condições de trabalho.	Resposta Errada

### Questão 47

O Banco Solidariedade & Amigos S.A. recebeu e adquiriu uma empresa de software, a SB Sistemas Bancários Ltda., que detinha 25% do mercado de programas de segurança bancária. Após 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:

seja voltada para o cliente;

valorize a inovação e a criatividade;

mantenha as crenças existentes;

promova o aprender a aprender;

se baseie em metas e na implantação de um plano de incentivos.

Estes são apenas os itens:

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

### Questão 48

**<p>Muitas empresas t&ecirc;m dificuldade de promover mudan&ccedil;as nos comportamentos de seus funcion&aacute;rios no ambiente**

Recursos Humanos
------------------

Questões
----------

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>

1   As duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.   Resposta Correta
2   As duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.   Resposta Errada
3   A primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.   Resposta Errada
4   A primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.   Resposta Errada
5   As duas afirmações são falsas.   Resposta Errada

**Questão 49**

As novas políticas de pessoal, recentemente implantadas na Confec o Norma Modas, trouxeram insatisfa o e estresse para o ambiente de trabalho e consequentes perdas financeiras. A

insatisfação e o estresse foram detectados a partir dos seguintes indicadores: **l. custos associados a doenças**

[illegible][illegible][illegible][illegible]

rotatividade.

Como fontes adequadas de investiga o, est o corretos somente

size="3"></font></font></p>

1  I, II e V Resposta Correta
2  I, III e V. Resposta Errada

## Recursos Humanos

### Questões

3 |II, III e IV.|Resposta Errada

4 |II, IV e V.|Resposta Errada

5 |III, IV e V|Resposta Errada

### Questão 50

Dentre os pilotos que compõem o quadro da Cia. Aerea 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 |Aqueles que estão diretamente vinculadas ao critério dos objetivos de realização empresarial, aliadas ao tempo de serviço no cargo.|Resposta Errada

2 |Aqueles que atingem indivíduos de desempenho acima do esperado, sem que o tempo de serviço seja levado em conta.|Resposta Correta

3 |Aqueles que contemplam resultados globais, percebíveis por indivíduos impossíveis de serem quantificados.|Resposta Errada

4 |Aqueles que contemplam resultados setoriais, percebíveis por indivíduos impossíveis de serem quantificados.|Resposta Errada

5 |Aqueles que se referem aos indivíduos de desempenho acima do esperado e que trabalham há mais tempo na empresa.|Resposta Errada