

## Recursos Humanos

### Questões

#### Questão 1

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

mensuração do trabalho.

Resposta Correta

estabelecimento participativo de metas.

Resposta Errada

questionário de análise de posição.

Resposta Errada

entrevista estruturada.

Resposta Errada

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>

em geral, os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.

Resposta Correta

embora sejam usadas muitas técnicas diferentes sob o título "qualidade de vida no trabalho," nenhuma delas acarreta a reformulação dos cargos.

Resposta Errada

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

a qualidade de vida no trabalho não é afetada pela maneira como as tarefas são

## Recursos Humanos

### Questões

agrupadas na organização.

Resposta Errada

elementos comportamentais não 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 **Y**, substituindo a carreira por linha hierárquica que vem sendo praticada. Nesse sentido, você afirma que a carreira em **Y** é mais adequada porque:

os cargos gerenciais são 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

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

Resposta Errada

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

Resposta Errada

ela permite um número menor de pessoas no topo da organização, sem que, necessariamente, seja aumentada a estrutura organizacional.

Resposta Errada

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

## Recursos Humanos

### Questões

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:

planejada a demanda futura de Recursos Humanos.

Resposta Correta

calculada a rotatividade de pessoal.

Resposta Errada

feito um inventário de aptidões de Recursos Humanos.

Resposta Errada

programada a política de férias.

Resposta Errada

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:

atrair poucos candidatos para o cargo.

Resposta Errada

receber currículos personalizados.

Resposta Errada

manter a confidencialidade do nome da empresa.

Resposta Correta

conhecer as intenções salariais dos candidatos.

Resposta Errada

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:

buscar e identificar, dentro da hierarquia de

## Recursos Humanos

### Questões

necessidades de seus funcionários, a que não estava sendo satisfeita.

Resposta Errada

buscar compreender as intenções para agir e as expectativas de resultados dos seus funcionários.

Resposta Errada

pesquisar quais os fatores que precisam ser modificados na política de Recursos Humanos para que os funcionários se sintam mais comprometidos com o trabalho.

Resposta Errada

estabelecer esquemas de reforço para que os funcionários cheguem na hora.

Resposta Correta

definir junto com seus funcionários um plano de metas de pontualidade a serem alcançadas paulatinamente.

Resposta Errada

### 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:

hoje, acredita-se que líderes são pessoas comuns que aprendem habilidades comuns, mas que no seu conjunto formam uma pessoa incomum.

Resposta Correta

a teoria gerencial moderna concentra suas atenções mais na explicação da natureza da liderança do que na tentativa de propor alternativas que transformem dirigentes em líderes.

Resposta Errada

a aceitação de que a liderança é uma característica inata conduz a estudos sobre a transformação de características de

## Recursos Humanos

### Questões

liderança efetiva em alternativas de comportamento gerencial a serem ensinadas aos gerentes.

Resposta Errada

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

Resposta Errada

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:

dar oportunidade a discernir melhor as diferenças entre os candidatos.

Resposta Errada

melhorar a confiabilidade do processo de entrevista.

Resposta Correta

permitir que se criem perguntas; medida que a entrevista prossegue, gerando uma conversa; o ambiente amistoso.

Resposta Errada

permitir a identificação da capacidade de o candidato resolver problemas.

Resposta Errada

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.<BR><BR>Para avaliar os resultados deste programa você buscou identificar:

## Recursos Humanos

### Questões

qu&atilde;o bem utilizados foram os recursos financeiros.

Resposta Errada

como o programa trouxe mudan&ccedil;a de comportamento aos treinandos.

Resposta Correta

a rea&ccedil;&atilde;o dos treinandos ao programa e o seu aprendizado.

Resposta Errada

a rea&ccedil;&atilde;o dos treinandos com rela&ccedil;&atilde;o ao conte&uacute;do desenvolvido.

Resposta Errada

a rea&ccedil;&atilde;o dos treinandos quanto aos m&eacute;todos utilizados.

Resposta Errada

### 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.

H&aacute; um julgamento de que as mudan&ccedil;as podem amea&ccedil;ar a seguran&ccedil;a dos funcion&aacute;rios.

Resposta Errada

Os funcion&aacute;rios, como as pessoas em geral, t&ecirc;m medo do desconhecido.

Resposta Errada

O c&oacute;digo de &eacute;tica da nova administra&ccedil;&atilde;o n&atilde;o &eacute; aceito.

Resposta Correta

A lideran&ccedil;a empresarial que est&aacute; implantando a mudan&ccedil;a n&atilde;o inspira confian&ccedil;a.

Resposta Errada

A manuten&ccedil;&atilde;o da situa&ccedil;&atilde;o atual &eacute; mais f&aacute;cil e confort&aacute;vel.

Resposta Errada

## Recursos Humanos

### Questões

#### 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:

aumentar a qualidade das refeições e a duração dos intervalos para descanso.

Resposta Errada

aumentar o conforto das instalações e melhorar a iluminação no ambiente de trabalho.

Resposta Errada

analisar o processo de trabalho e aumentar os salários e os benefícios.

Resposta Errada

implementar um programa que aumente a estabilidade dos funcionários na organização.

Resposta Errada

desenvolver um programa de participação do grupo na solução 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:

adotar o estilo "deixe que eu faça" para você", isto é, de executor de tarefas.

Resposta Errada

adotar o estilo de baixa assertividade perante as necessidades usuárias de T&D.

Resposta Errada

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

## Recursos Humanos

### Questões

Resposta Correta

centralizar e apoiar os processos de mudança da empresa e dos indivíduos que nela trabalham.

Resposta Errada

exercer um papel de incentivador da elevação do grau de conformidade dos funcionários e suas 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):

teste eminentemente objetivo, que confirme as habilidades técnicas e emocionais do candidato e permita a identificação da sua capacidade para resolver problemas

Resposta Errada

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

entrevista estruturada, que permite que se criem perguntas subjetivas e medida que a entrevista prossegue, gerando uma conversa mais amistosa.

Resposta Errada

entrevista de stress com perguntas argumentativas e provocativas, o que permite verificar como o candidato reage sob pressão.

Resposta Correta

entrevista padronizada para facilitar a confiabilidade de informações e o enquadramento do



## Recursos Humanos

### Questões

candidato.

Resposta Errada

#### 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:

analisar o aprendizado dos participantes do programa aplicando testes de conhecimento e entrevistas em profundidade.

Resposta Errada

verificar a eficiência com que foram utilizados os recursos de T&D, compatibilizando os gastos realizados com os lucros obtidos.

Resposta Errada

verificar a reação dos treinandos com relação ao conteúdo desenvolvido e aos métodos utilizados.

Resposta Errada

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

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?

Oferta e demanda de mão-de-obra da empresa.

Resposta Errada

Determinações dos sindicatos trabalhistas.

## Recursos Humanos

### Questões

Resposta Errada

Capacidade de pagamento da empresa e sua produtividade.

Resposta Errada

Matriz de incidente crítico de desempenho.

Resposta Correta

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 “<STRONG>a liderança é fruto de qualidades inatas, e não produto de habilidades e conhecimentos apreendidos</STRONG>

a concepção de liderança que você tem se baseia na teoria de características da liderança, a qual é uma teoria genérica que focaliza o indivíduo, ao invés da tarefa.

Resposta Errada

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

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

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

os estilos de liderança são inatos,

## Recursos Humanos

### Questões

flexíveis e não podem ser aprendidos, mas os gerentes podem mudar a mescla de orientações para tarefa e orientações para função 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 empresa

os administradores que sentem seus valores compatíveis com os da organização são menos confiantes de que estão no futuro trabalhando para o mesmo empregador.

Resposta Errada

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

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

quanto maior a compatibilidade entre valores pessoais e organizacionais, menor a tendência a concordar que os valores organizacionais são guiados por altos padrões éticos.

Resposta Errada

uma 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.

## Recursos Humanos

### Questões

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

as diferenç&cedil;as no car&acute;ter nacional podem ter impacto direto sobre as pr&acute;ticas e relacionamentos no trabalho.

Resposta Errada

considerando que as organiza&cedil;&otilde;es desenvolvem suas pr&acute;prias culturas e seus sistemas de valores predominantes, as subsidi&acute;rias estrangeiras de organiza&cedil;&otilde;es multinacionais acabam por desenvolver uma cultura h&iacute;brida, refletindo a cultura organizacional internacional e a cultura nacional local.

Resposta Errada

o car&acute;ter nacional &eacute; unimodal, ou seja, todas as pessoas de um certo pa&iacute;s t&ecirc;m necessariamente as caracter&iacute;sticas associadas &agrave;quela cultura, o que facilita a transferibilidade das pr&acute;ticas gerenciais.

Resposta Correta

estudos comparativos de diversas culturas em organiza&cedil;&otilde;es semelhantes sugerem que os funcion&acute;rios das diferentes sociedades podem ter expectativas bem diferentes sobre o trabalho e a satisfa&cedil;&atilde;o que dele obt&ecirc;m.

Resposta Errada

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

## Recursos Humanos

### Questões

Estabeleceria um programa contínuo que buscasse identificar e satisfazer as necessidades, os desejos e as expectativas dos empregados.

Resposta Correta

Estabeleceria um modelo de modificação de comportamento embasado num esquema de reforço intermitente.

Resposta Errada

Estabeleceria um sistema de ameaças ou coação para que  
o trabalho fosse realizado acoplado a um sistema de recompensas a todos no fim do ano.

Resposta Errada

Implementaria uma política de elogios e reforço contínuo embasada na teoria de condicionamento operante.

Resposta Errada

Permitiria que os empregados definissem a sua política de recompensas e punições segundo os seus valores e suas prioridades.

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

o seu conhecimento de erros de propensão em avaliação de desempenho não era suficiente para uma boa auditoria de Recursos Humanos.

Resposta Errada

a sua especialização em Sistemas de Informação não favorecia a comunicação interfuncional na empresa.

Resposta Errada

ele tinha dificuldades em reconhecer questões complexas e resolver problemas para benefício

## Recursos Humanos

### Questões

da organiza&ccedil;&atilde;o.

Resposta Errada

<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

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

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>

I, IV, V e VI apenas.

Resposta Errada

II, III, IV e VII apenas.

Resposta Errada

II, III, VI e VII apenas

Resposta Errada

I, II, III, VI e VII apenas.

Resposta Errada

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:

a administração não conseguiu enfocar a melhoria de um

## Recursos Humanos

### Questões

elemento de cada vez, de modo que a mudança fosse um processo cumulativo.

Resposta Errada

a empresa, com esta diretriz de Recursos Humanos, estimulou a saída dos funcionários mais qualificados.

Resposta Correta

os funcionários que saíram apresentaram um comportamento de síndrome do sobrevivente, o que afetou a empresa como um todo.

Resposta Errada

os funcionários que ficaram passaram a trabalhar dentro de um quadro orientado de valores que faz oposição ao controle autoritário.

Resposta Errada

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 significa que será solicitado ao avaliador que:

escolha a declaração mais descritiva em cada par de declarações sobre o empregado que está sendo classificado.

Resposta Errada

introduza teste de conhecimento ou aptidão e observe as de potencial para todas as funções.

Resposta Errada

registre as declarações que descrevem o potencial do empregado, em relação ao perfil do cargo.

Resposta Errada

## Recursos Humanos

### Questões

você para o campo junto com um representante especializado do Departamento de Recursos Humanos e acompanhe os supervisores em suas classificações.

Resposta Errada

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 **estratégia de intervenção de poder** que:

considere a causa do conflito, embora ignore metas prioritárias, ou seja, a organização em geral.

Resposta Errada

satisfaça, pelo menos parcialmente, a posição de marketing, embora não trate das causas verdadeiras do conflito.

Resposta Errada

imponha uma solução que, a curto prazo, resolva o problema, mas que provavelmente deixará um resíduo de ressentimento nos funcionários.

Resposta Correta

procure alcançar a harmonia na organização, tratando o problema superficialmente e negando a sua importância para a organização.

Resposta Errada

ignore totalmente o problema, acreditando que, assim, este simplesmente "desaparecerá".

Resposta Errada

### Questão 25



## Recursos Humanos

### Questões

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:

umentar 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

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

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

gerar maior rotatividade de pessoal garantindo a multifuncionalidade e a ambiguidade das funções no nível operacional.

Resposta Errada

gerar maior produtividade diminuindo o conflito interno 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 ideia da participação, mas numa situação crítica,

## Recursos Humanos

### Questões

automaticamente me torno autocrático." Este chefe defende a abordagem situacional da liderança. A justificativa correta para defender essa abordagem é a seguinte:

o líder que tem poder de competência é respeitado porque possui conhecimentos ou certas habilidades nas quais as pessoas acreditam.

Resposta Errada

a liderança através do poder de referência e de coerência exige fazer com que as tarefas sejam desempenhadas para garantir que a unidade de trabalho ou a organização atinjam suas metas.

Resposta Errada

as características pessoais definem o poder legítimo de um líder e são consideradas mais importantes que o seu real comportamento na tomada de decisões.

Resposta Errada

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

Resposta Errada

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.

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:

pela semântica: as palavras implicavam diferentes

## Recursos Humanos

### Questões

significado em idiomas diferentes afetando as suas negociações.

Resposta Errada

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

Resposta Errada

pela diferença de percepções:  
é preciso pressupor diferenças atenuadas;  
as semelhanças sejam provadas e, então,  
tratar as interpretações como uma  
hipótese funcional.

Resposta Correta

pelas diferenças de tom: pessoas que falam  
idiomas diferentes realmente vivem o mundo de  
formas diferentes, e era preciso enfatizar mais a  
descrição do que a  
interpretação ou a avaliação.

Resposta Errada

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:

por cada pessoa que, para evitar a subjetividade  
implanta no processo, toma por bases algumas  
referências como críticos.

Resposta Errada

por todos os elementos que mantêm alguma  
interação com o avaliado, de forma circular.

Resposta Correta

## Recursos Humanos

### Questões

pela própria equipe de trabalho que se torna responsável pelas definições de metas e objetivos a alcançar.

Resposta Errada

pelo gerente de linha ou supervisor, com assistência do gerente de RH.

Resposta Errada

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:

optou por condicionar uma parcela significativa da remuneração dos vendedores à satisfação dos clientes.

Resposta Errada

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

demitiu todos os empregados que faltaram mais de vinte dias consecutivos, o que serviu de exemplos aos demais.

Resposta Errada

premiou os empregados com bom desempenho, deixando de aplicar sanções desconfortáveis.

Resposta Correta

buscou direcionar os comportamentos desejáveis por meio da definição dos valores da empresa.

Resposta Errada

## Recursos Humanos

### Questões

#### 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:

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

Resposta Errada

buscou padrões que pudessem proporcionar aos treinandos uma média de sua capacidade.

Resposta Errada

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

Resposta Errada

evitou informar aos treinandos o que esperava como resultado do treinamento para que ficasse mais a vontade.

Resposta Errada

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:

um programa de demissões voluntárias, desligamentos e cortes de salários para as chefias intermediárias.

Resposta Correta

um programa de demissões voluntárias, desligamentos e cortes de salários para cargos operacionais.

Resposta Errada

um programa de compartilhamento de trabalho e horários reduzidos para cargos operacionais

## Recursos Humanos

### Questões

Resposta Errada

um programa de utilização de pessoal temporário e de horas extras para as chefias intermediárias

Resposta Errada

um rodízio de funções tanto para as chefias intermediárias quanto para cargos operacionais.

Resposta Errada

### 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:

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

homogeneiza e padroniza os salários dentro da organização e facilita a administração dos salários e seu controle centralizado

Resposta Errada

ajusta a remuneração às diferenças individuais das pessoas e ao alcance de metas e resultados

Resposta Correta

focaliza a execução das tarefas e a busca de eficiência, funcionando como elemento de conservação da rotina e do *status quo*

Resposta Errada

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:   
  
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.

## Recursos Humanos

### Questões

se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.

Resposta Errada

se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.

Resposta Correta

se a primeira é verdadeira e a segunda é falsa.

Resposta Errada

se a primeira é falsa e a segunda é verdadeira.

Resposta Errada

se as duas são falsas.

Resposta Errada

#### 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.

se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.

Resposta Correta

se as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.

Resposta Errada

se a primeira é verdadeira e a segunda é falsa.

Resposta Errada

se a primeira é falsa e a segunda é verdadeira.

Resposta Errada

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 :

ampliar o sistema de benefícios.

## Recursos Humanos

### Questões

Resposta Errada

mudar as técnicas de seleção.

Resposta Errada

reduzir o quadro de pessoal.

Resposta Errada

alterar as descrições de cargo.

Resposta Errada

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>

I ,II e V.

Resposta Errada

I ,II e VI.

Resposta Correta

I , III e IV.

Resposta Errada

II ,V e VI.

Resposta Errada

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:

oferecer níveis salariais acima do nível da concorrência.

Resposta Errada

ampliar o pacote de benefícios.

Resposta Errada

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

Resposta Errada



## Recursos Humanos

### Questões

contemplar várias alternativas de remuneração que privilegiem o desempenho.

Resposta Correta

basear-se nas descrições de cargo.

Resposta Errada

### Questão 38

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

revisar os requisitos básicos dos cargos.

Resposta Errada

alinhar sua política de remuneração com o mercado.

Resposta Errada

criar estratégias de marketing.

Resposta Errada

privilegiar a remuneração funcional.

Resposta Errada

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

adequado porque a queda da qualidade de produtos/serviços foi fruto do desempenho dos funcionários.

Resposta Errada

adequado porque o papel do profissional de Recursos Humanos garantir a qualidade dos produtos/serviços.

Resposta Errada

adequado porque, quando a questão é

## Recursos Humanos

### Questões

qualidade, treinamento e a solução.

Resposta Errada

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

inadequado porque o treinamento implicar 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 liderança e de delegação, além de sólida formação acadêmica e habilidade interpessoal. Os insumos relevantes à tomada de decisão de Paulo foram orientados para valorização do fator:

experiência.

Resposta Errada

competência.

Resposta Correta

visão de mercado.

Resposta Errada

cumprimento das rotinas de trabalho.

Resposta Errada

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:

da necessidade de padronização das atividades operativas e comerciais.

Resposta Errada

da determinação legal que incentiva a formação do trabalhador.

## Recursos Humanos

### Questões

Resposta Errada

do aumento de rotatividade de seu corpo funcional e  
redução do absenteísmo.

Resposta Errada

do desenvolvimento de novas tecnologias e da  
rapida obsolescência dos conhecimentos  
organizacionais.

Resposta Correta

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 prénegociadas, previamente negociadas de tal forma que as metas individuais são alinhadas às grupais, que, por sua vez, são desdobradas das metas empresariais. Essa forma de remuneração constitui um poderoso aliado do desempenho organizacional porque:

utiliza modelos padronizados que podem ser aplicados a  
diferentes ramos de atividades.

Resposta Errada

possibilita o maior comprometimento com os objetivos  
organizacionais.

Resposta Correta

independe da cultura organizacional, pois o valor da  
recompensa é baseado no cargo ocupado.

Resposta Errada

é de fácil modelagem, pois prescinde de indicadores de  
desempenho

Resposta Errada

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:

## Recursos Humanos

### Questões

uma matriz de incidentes cr&iacute;ticos.

Resposta Errada

cultura organizacional favor&aacute;vel.

Resposta Correta

instrutores com forma&ccedil;&atilde;o em tecnologia da informa&ccedil;&atilde;o.

Resposta Errada

computadores de &uacute;ltime gera&ccedil;&atilde;o.

Resposta Errada

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:

no fornecimento de um plano de desenvolvimento do empregado em sua área de atuação.

Resposta Errada

em estímulo ao crescimento do empregado por meio do conhecimento prático em áreas distintas.

Resposta Errada

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

Resposta Errada

em pressupostos de que a estrutura organizacional contemporânea tende a ser mais horizontalizada.

Resposta Errada

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

I, II e IV.

Resposta Errada

I, III e V.

Resposta Correta

II, III e IV.

Resposta Errada

I, II, III e V.

Resposta Errada

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:

Os requisitos mentais.

Resposta Errada

Os requisitos físicos.

Resposta Errada

As faixas salariais.

Resposta Errada

As tarefas e atribuições.

Resposta Correta

As condições de trabalho.

Resposta Errada

### Questão 47

O Banco Solidariedade & Amigos S.A. recém-adquiriu uma empresa de software, a SB Sistemas Bancários Ltda., que detinha 25% do mercado de programas de segurança. 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: I. seja voltada para o cliente; II. valorize a inovação e a criatividade; III. mantenha as crenças existentes; IV. promova o aprender a

## Recursos Humanos

### Questões

aprender;<br />V. se baseie em metas e na implanta&ccedil;&atilde;o de um plano de incentivos.&nbsp;</p><p>Est&atilde;o corretos apenas os itens:</p>

I, II e III.

Resposta Errada

I, II e IV.

Resposta Errada

III, IV e V.

Resposta Errada

I, II, III e V.

Resposta Errada

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 de trabalho.&nbsp;</p><p>PORQUE</p><p>As cren&ccedil;as, valores e atitudes que comp&otilde;em a cultura organizacional influenciam comportamentos dos funcion&aacute;rios na empresa.</p><p>Analisando as afirma&ccedil;&otilde;es acima, conclui-se que:</p>

As&nbsp;duas afirma&ccedil;&otilde;es s&atilde;o verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.

Resposta Correta

As duas afirma&ccedil;&otilde;es s&atilde;o verdadeiras, e a segunda n&atilde;o justifica a primeira.

Resposta Errada

A&nbsp;primeira afirma&ccedil;&atilde;o &eacute; verdadeira, e a segunda &eacute; falsa.

Resposta Errada

A&nbsp;primeira afirma&ccedil;&atilde;o &eacute; falsa, e a segunda &eacute; verdadeira.

Resposta Errada

As duas afirma&ccedil;&otilde;es s&atilde;o falsas.

Resposta Errada

### Questão 49

<p>As novas pol&iacute;ticas de pessoal, recentemente implantadas na Confec&ccedil;&atilde;o Norma Modas, trouxeram insatisfa&ccedil;&atilde;o e estresse para o ambiente de trabalho e conseq&uuml;entes perdas financeiras. <br /><br />A

## Recursos Humanos

### Questões

insatisfação e o estresse foram detectados a partir dos seguintes indicadores:

I. custos associados a doenças ocupacionais;

II. violação no trabalho;

III. nível de responsabilidade atribuída ao cargo;

IV. inclinação; e

V. absenteísmo e rotatividade.

Como fontes adequadas de investigação, estão corretos somente

I, II e V
Resposta Correta
I, III e V.
Resposta Errada
II, III e IV.
Resposta Errada
II, IV e V.
Resposta Errada
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?

Aquelas que estão diretamente vinculadas ao

## Recursos Humanos

### Questões

critério dos objetivos de realização empresarial, aliadas ao tempo de serviço no cargo.

Resposta Errada

Aquelas que atingem indivíduos de desempenho acima do esperado, sem que o tempo de serviço seja levado em conta.

Resposta Correta

Aquelas que contemplam resultados globais, perceptíveis por serem impossíveis de serem quantificados.

Resposta Errada

Aquelas que contemplam resultados setoriais, perceptíveis por serem impossíveis de serem quantificados.

Resposta Errada

Aquelas que se referem aos indivíduos de desempenho acima do esperado e que trabalham há mais tempo na empresa.

Resposta Errada