

Recursos Humanos

Questões

Questão 1

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

1 - mensuração do trabalho.\nResposta Correta

2 - estabelecimento participativo de metas.\nResposta Errada

3 - questionário de análise de posição.\nResposta Errada

4 - entrevista estruturada.\nResposta Errada

5 - livros de registros de empregados.\nResposta Errada

Esclarecimento:

Há certas questões que se resolvem pela lógica na disposição das alternativas e parece não ter como evitar isso. São questões que, ao respondê-las, você já sai com a sensação de que ac

Questão 2

Um dos desafios da Moderna Administração de Pessoal e de Recursos Humanos diz respeito à qualidade de vida no trabalho. Sobre esta questão é correto afirmar que:

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

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

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

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

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

Esclarecimento:

Qualidade de vida no trabalho se tem quando o trabalho tem significado em nossas vidas. Por isso, é fundamental que os cargos nos satisfaçam em termos de produtividade, confirmando nosso de

Questão 3

Você foi designado para fazer parte de uma comissão de cargos e salários, incumbida de rever as carreiras e o plano de cargos da organização. Para consolidar a carreira dos

engenheiros, compete a você defender a opção por uma carreira em Y, substituindo a carreira por linha hierárquica que vem sendo praticada. Nesse sentido, você

afirma que a carreira em Y é mais adequada porque:

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

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

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

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

5 - 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.\n\nResposta Correta

Esclarecimento:

A carreira em Y tem como grande vantagem eliminar um preconceito existente na maioria das organizações, em que se acredita que os cargos gerenciais têm muito mais importância que os cargos

Questão 4

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

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

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

3 - feito um inventário de aptidões de Recursos Humanos.\n\nResposta Errada

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

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

Esclarecimento:

Com exceção do item 4, que é completamente irrelevante neste caso, todos os outros itens estão, de maneira direta ou indireta, incluídos no planejamento da demanda futura de Recursos Humanos

Questão 5

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

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

2 - receber currículos personalizados.\n\nResposta Errada

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

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

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

Esclarecimento:

Há várias formas de se fazer o recrutamento de pessoal: - pela indicação de funcionários da própria empresa; - com a utilização de banco de dados interno; - pela análise do arquivo de currículos

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 não estava sendo satisfeita.\n\nResposta Errada

2 - buscar compreender as intenções para agir e as expectativas de resultados dos seus funcionários.\n\nResposta Errada

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

4 - estabelecer esquemas de reforço para que os funcionários cheguem na hora.\n\nResposta Correta

5 - definir junto com seus funcionários um plano de metas de pontualidade a serem alcançadas paulatinamente.\n\nResposta Errada

Esclarecimento:

Burrus Frederic SKINNER (1904-1990) ficou conhecido como um behaviorista (comportamentalista) radical que acreditava que todo o comportamento humano seguia determinados padrões e que

Questão 7

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

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

Esclarecimento:

Hoje se contesta a "Teoria do Grande Homem", que, em resumo, significava que o grande líder já trazia essa característica do berço, no sangue como uma herança. No fundo, essa era uma ótima fo

Questão 8

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

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

Esclarecimento:

A entrevista estruturada prevê todas as questões que deverão ser feitas a todos os candidatos de forma padronizada e sistemática, logo não há espaço para improvisos. Com isso, ela permite maior

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

Esclarecimento:

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

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 - Há um julgamento de que as mudanças podem ameaçar a segurança dos funcionários.\n\rResposta Errada
2 - Os funcionários, como as pessoas em geral, têm medo do desconhecido.\n\rResposta Errada
3 - O código de ética da nova administração não é aceito.\n\rResposta Correta
4 - A liderança empresarial que está implantando a mudança não inspira confiança.\n\rResposta Errada
5 - A manutenção da situação atual é mais fácil e confortável.\n\rResposta Errada

Esclarecimento:

A experiência comprova (e não apenas nas organizações) que os itens 1, 2, 4 e 5 representam evidências em relação à mudança. O único que nada tem a ver com a história é o item 3.

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 refeições e a duração dos intervalos para descanso.\n\rResposta Errada
2 - aumentar o conforto das instalações e melhorar a iluminação no ambiente de trabalho.\n\rResposta Errada
3 - analisar o processo de trabalho e aumentar os salários e os benefícios.\n\rResposta Errada
4 - implementar um programa que aumente a estabilidade dos funcionários na organização.\n\rResposta Errada
5 - desenvolver um programa de participação do grupo na solução dos problemas do trabalho.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

Nesta questão o que está em jogo é a hierarquia das necessidades de Maslow, que, como você se lembra são 1) fisiológicas, 2) de segurança, 3) sociais, 4) status e 5) autorealização. Os itens 1 e 2

Questão 12

Miguel Sousa, dono de uma média empresa de informática, tem consciência de que a produtividade organizacional está intimamente relacionada à qualificação dos seus funcionários.

Para isto, contrata um profissional de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) de Recursos Humanos, que deverá:

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

Esclarecimento:

Sabe-se que a condição essencial para se resolver um problema é conhecê-lo. Quanto mais detalhadamente, melhor. O papel do consultor deve ser exatamente o descrito no item 3, pois só assim c

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 e medida que a entrevista prossegue, gerando uma conversa amistosa. Resposta Errada
4 - entrevista destress com perguntas argumentativas e provocativas, o que permite verificar como o candidato reagirá sob pressão. Resposta Correta
5 - entrevista padronizada para facilitar a confiabilidade de informações e o enquadramento do candidato. Resposta Errada

Esclarecimento:

Se o que se quer é o “perfil de funcionário competitivo, agressivo e dinâmico”, de que adiantaria um “teste eminentemente objetivo” (item 1), muito mais voltado para o lado racional pura e simplesmente?

Questão 14

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

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

Esclarecimento:

O item completo é o de número 4, pois contempla todos os outros (exceto a falta de sentido do item 5). No item 4, identifica-se: 1) avaliação de reação, 2) avaliação de conhecimentos, 3) avaliação (p

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 - Determinação dos sindicatos trabalhistas. Resposta Errada
3 - Capacidade de pagamento da empresa e sua produtividade. Resposta Errada
4 - Matriz de incidência de desempenho. Resposta Correta
5 - Regulamentações governamentais. Resposta Errada

Esclarecimento:

Todos os itens referem-se a uma política de remuneração, exceto o item 4, que se relaciona apenas e tão-somente à avaliação de desempenho do funcionário.

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 q

1 - a concepção de liderança que se baseia na teoria de características da liderança, a qual é uma teoria genética que focaliza o indivíduo, ao invés da tarefa. Resposta Errada
2 - a liderança tem duas dimensões – orientada para tarefas e para indivíduos – e não pode ser totalmente explicada nem pela abordagem genética nem pela abordagem das características da liderança. Resposta Correta
3 - a liderança é a solução dos problemas gerenciais, e precisa respeitar a abordagem genética, as características universais dos trabalhadores e a natureza da organização. 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 orientações para tarefa e orientações para função conforme a situação o exigir. Resposta Errada

Esclarecimento:

Esta é uma questão difícil até mesmo pela formulação, pois aponta várias direções controversas: a) características genéticas do líder, ou seja, aquilo que o indivíduo “traz do berço”, b) tipo de orientação

Questão 17

O fundador da Action Instruments, Jim Pinto, costumava dizer que: “Nós estamos construindo um capitalismo com coração”. Segundo ele, sua empresa tem tentado construir um negócio fundado p

1 - 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
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 organizacionais, menor a tendência a concordar que os valores organizacionais são guiados por altos padrões éticos. 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

Esclarecimento:

Esta questão é tão mal formulada, que se pode ir por eliminação. O único item que faz algum sentido é o item 2 e, mesmo assim, com algumas restrições. Os outros são completamente absurdos ou

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 pelas outras culturas é um luxo a que somente os fortes podem-se dar... e até onde vão as teorias de ad

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 necessariamente as características associadas a aquela 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; o que dele obtém.
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

Esclarecimento:

Seria o mesmo que afirmar algo como "o que é bom para os Estados Unidos é bom para o Brasil", o que nunca foi verdade, embora ainda haja certos setores da sociedade brasileira que acreditem

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 um amplo escritório. O rapaz, de 29 anos, tinha g

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

2 - Estabeleceria um modelo de modificação de comportamento embasado num esquema de reforço intermitente.
Resposta Errada

3 - 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

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

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

Esclarecimento:

O item 5 é descartável por não ser factível. Os itens 2, 3 e 4 apelam para o behaviorismo (comportamentalismo) mais rasteiro, baseando-se numa motivação que pudesse ser gerada pela relação es

Questão 20

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

1 - o seu conhecimento de erros de propensão em avaliação de desempenho era suficiente para uma boa auditoria de Recursos Humanos.
Resposta Errada

2 - a sua especialização em Sistemas de Informação não favorecia a comunicação interfuncional na empresa.
Resposta Errada

3 - ele tinha dificuldades em reconhecer questões complexas e resolver problemas para benefício da organização.
Resposta Errada

4 - ele tinha dificuldades em trabalhar em equipe, dividir as informações com os outros e ensinar as pessoas a aprender.
Resposta Correta

5 - ele conseguia considerar os objetivos e as estratégias gerais da empresa nas interações entre as diferentes partes da organização.
Resposta Errada

Esclarecimento:

Os itens, de uma forma ou de outra, tratam de problemas de comunicação do pobre do João. O item 4, porém, é o que reflete as reais dificuldades na comunicação interpessoal, que é a que o enunci

Questão 21

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

1 - I, IV, V e VI apenas.
Resposta Errada

2 - II, III, IV e VII apenas.
Resposta Errada

3 - II, III, VI e VII apenas.\n\rResposta Errada
4 - I, II, III, VI e VII apenas.\n\rResposta Errada
5 - I, II, V, VI e VII apenas.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

Agora que você se deteve em todos os sete tópicos enfocados por esta questão, você pode observar que não fazem sentido dois deles: "medições subjetivas" e "escalas de comportamento". Quem

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.\n\rResposta Errada
2 - a empresa, com esta diretriz de Recursos Humanos, estimulou a saída dos funcionários mais qualificados.\n\rResposta Correta
3 - os funcionários que saíram apresentaram um comportamento de síndrome do sobrevivente, o que afetou a empresa como um todo.\n\rResposta Errada
4 - os funcionários que ficaram passaram a trabalhar dentro de um quadro orientado de valores que faz oposição ao controle autoritário.\n\rResposta Errada
5 - foram demitidas as pessoas que não tinham mais motivação para a mudança, o que aumentou a responsabilidade dos que permaneceram.\n\rResposta Errada

Esclarecimento:

Hoje se sabe (como se na época os administradores não tivessem sido alertados...) que a "Reengenharia" e seu bendito "downsizing" trouxeram muito mais prejuízos que benefícios para o process

Questão 23

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

1 - escolha a declara¸ão mais descritiva em cada par de declara¸ões sobre o empregado que está sendo classificado.\n\rResposta Errada
2 - introduza teste de conhecimento ou aptidões e observa¸ões de potencial para todas as fun¸ões.\n\rResposta Errada
3 - registre as declara¸ões que descrevem o potencial do empregado, em rela¸ão ao perfil do cargo.\n\rResposta Errada
4 - vá para o campo junto com um representante especializado do &ogone;rgão de Recursos Humanos e acompanhe os supervisores em suas classifica¸ões.\n\rResposta Errada
5 - proporcione uma avalia¸ão subjetiva do desempenho de um indivíduo, ao longo de uma escala que vai do nível mais baixo ao mais alto.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

Todos os itens tratam de formas de avaliação de desempenho. O item 5 é o que mais se aplica ao caso, pois, por melhor que seja o processo de avaliação, não há como fugir de dois aspectos funda

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:

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

Esclarecimento:

O conflito é inevitável. Ponto final. Negar isso é fechar os olhos para a realidade, pois os interesses presentes em qualquer organização são sempre bastante diversificados e todo o trabalho gerencial

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.\n\rResposta Errada
2 - facilitar o ajustamento da coordenação do trabalho através de processos simples de comunicação informal, enquanto o controle permanece nas mãos do gerente.\n\rResposta 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.\n\rResposta Correta
4 - gerar maior rotatividade de pessoal garantindo a multifuncionalidade e a ambiguidade das funções no nível operacional.\n\rResposta Errada
5 - gerar maior produtividade diminuindo o conflito interno relacionado à dificuldade em assimilar novas atribuições e responsabilidades e facilitando a supervisão direta.\n\rResposta Errada

Esclarecimento:

A idéia do "enriquecimento de cargos" esteve muito presente nos EUA (que novidade!) na década de 50 e foi retomada com toda a ênfase possível na teoria dos fatores de higiene e fatores motivacionais

Questão 26

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

1 - o líder que tem poder de competência é respeitado porque possui conhecimentos ou certas habilidades nas quais as pessoas acreditam.\n\rResposta Errada
2 - a liderança através do poder de referência e de coerção exige fazer com que as tarefas sejam desempenhadas para garantir que a unidade de trabalho ou a organização atinjam suas metas.\n\rResposta Errada
3 - as características pessoais definem o poder legítimo de um líder e são consideradas mais importantes que o seu real comportamento na tomada de decisões.\n\rResposta Errada
4 - as características de personalidade de fato distinguem os líderes eficazes das outras pessoas pelo seu empenho, motivação, integridade, autoconfiança e conhecimento do negócio.\n\rResposta Errada
5 - não existem traços e comportamentos universalmente importantes, pois comportamentos eficazes variam de uma situação para outra e o líder deve primeiro analisar a situação e depois decidir o que fazer.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

Essa questão se baseia inteiramente na "liderança situacional", proposta por Hersey e Blanchard. Neste caso, trata-se de conhecer o conceito. O item que melhor exprime essa concepção é o de número 3.

Questão 27

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

1 - pela semântica: as palavras implicavam diferentes significados em idiomas diferentes afetando as suas negociações. Resposta Errada
2 - pela semelhança entre percepções: usar um estilo pessoal, informal numa situação em que se espera um estilo mais formal, pode ser embaraçoso e desagradável. Resposta Errada
3 - pela diferença de percepções: preciso pressupor diferenças atenuadas; as semelhanças sejam provadas e, então, tratar as interpretações como uma hipótese funcional. Resposta Correta
4 - pelas diferenças de tom: pessoas que falam idiomas diferentes realmente vivem no mundo de formas diferentes, e era preciso enfatizar mais a descrição do que a interpretação ou a avaliação. Resposta Errada
5 - pelas conotações das palavras: ele percebeu que palavras significam coisas diferentes para pessoas diferentes e era preciso praticar a empatia. Resposta Errada

Esclarecimento:

Nessa questão, com exceção da segunda (que foge do assunto e fica meio boba), as quatro alternativas são bastante aceitáveis. A mais aconselhável, ou melhor, a correta, é a de número 3, porque ela aborda a diferença de percepções.

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 mantêm 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 alcançadas. Resposta Errada
4 - pelo gerente de linha ou supervisor, com acesso direto ao 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

Esclarecimento:

O item 2 define o que é "avaliação de 360 graus", e estamos conversados. O resto é puro "açúcar para agarrar moscas", falsas pistas, enfim, essas coisas que, quando você sabe a matéria, descartamos.

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

Esclarecimento:

Observe o que diz o enunciado: "reforço positivo". Pronto, entramos no campo do estímulo-resposta, da psicologia do behaviorismo (parece que a Administração não quis outra parceira que não fo

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.\n\rResposta Errada
2 - buscou padrões que pudessem proporcionar aos treinandos uma média de sua capacidade.\n\rResposta Errada
3 - evitou o pragmatismo, para que o treinando pudesse abstrair-se da realidade e idealizar a sua prática.\n\rResposta Errada
4 - evitou informar aos treinandos o que esperava como resultado do treinamento para que ficasse mais a vontade.\n\rResposta Errada
5 - privilegiou para que se participassem do treinamento pessoas que estavam motivadas a aprender.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

Uma questão meio "fraquinha" que tem uma resposta um tanto óbvia. Os itens de 1 a 4, quando bem observados, são um tanto idiotas.

Questão 31

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

1 - um programa de demissões voluntárias, desligamentos e cortes de salários para as chefias intermediárias.\n\rResposta Correta
2 - um programa de demissões voluntárias, desligamentos e cortes de salários para cargos operacionais.\n\rResposta Errada
3 - um programa de compartilhamento de trabalho e horas reduzidos para cargos operacionais\n\rResposta Errada
4 - um programa de utilização de pessoal temporário e de horas extras para as chefias intermediárias\n\rResposta Errada
5 - um rodízio de funções tanto para as chefias intermediárias quanto para cargos operacionais.\n\rResposta Errada

Esclarecimento:

A resposta apontada como correta pelo "Provão" é a primeira, mas trata-se de um engano. No enunciado da questão está dito claramente que na fusão das empresas a procura por cargos operacion

Questão 32

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

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

Esclarecimento:

A remuneração variável é algo que depende muito de um trabalho que intervenha na cultura da empres. Não conse-guiria, portanto, o feito pretendido pelo item 1. O item 2 contradiz o que seja remu

Questão 33

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

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

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

Esclarecimento:

As duas afirmações são verdadeiras e a segunda até poderia justificar a primeira não fosse por dois aspectos: - na primeira afirmação fala-se de “contexto de mudanças”, o que é abrangente e envolve

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

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

Esclarecimento:

Este é o tipo de questão que, uma vez sabida a resposta, não há por que ter dúvidas. A avaliação de reação, como já dissemos, é apenas uma das formas de se avaliar um programa de treinamento

Questão 35

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

1 - ampliar o sistema de benefícios.\n\rResposta Errada
2 - mudar as técnicas de seleção.\n\rResposta Errada
3 - reduzir o quadro de pessoal.\n\rResposta Errada
4 - alterar as descrições de cargo.\n\rResposta Errada
5 - criar o planejamento de carreira.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

A resposta é questionável. O item 4 (“alterar as descrições de cargo”) poderia perfeitamente preceder o planejamento de carreira, já que o programa de remuneração foi alterado para focar habilidades

Questão 36

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

<P>I – nível de competência gerencial instalado na empresa;
II – cultura organizacional;
III – política de recrutamento e seleção da empresa;
IV – relacionamento com as entidades de

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

Esclarecimento:

Na Avaliação Participativa por Objetivos (APO), os objetivos são definidos conjuntamente, cada um é responsável pelo comprometimento com esses objetivos, que são discutidos e negociados em

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.\n\rResposta Errada
2 - ampliar o pacote de benefícios.\n\rResposta Errada
3 - introduzir a remuneração por habilidades e competências para os cargos administrativos.\n\rResposta Errada
4 - contemplar variáveis alternativas de remuneração que privilegiem o desempenho.\n\rResposta Correta
5 - basear-se nas descrições de cargo.\n\rResposta Errada

Esclarecimento:

Aqui o que se trata é de um ensaio para a "Gestão por Competências", política de Recursos Humanos que enfoca essencialmente o desempenho, por isso o item 4 é o correto. Haveria uma ligeira

Questão 38

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

1 - revisar os requisitos básicos dos cargos.\n\rResposta Errada
2 - alinhar sua política de remuneração com o mercado.\n\rResposta Errada
3 - criar estratégias de marketing.\n\rResposta Errada
4 - privilegiar a remuneração funcional.\n\rResposta Errada
5 - investir em formação de líderes.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

Esta resposta exigiria a presença de Peter Senge (não fisi-ca, claro, mas dos conceitos que desenvolveu com suas cinco disciplinas, das quais você tomou conhecimento ao longo do curso). A mud

Questão 39

A empresa Alfa vem enfrentando problemas de competitividade. Como alternativa de racionalização de custos, optou por trocar seus fornecedores, obtendo matéria-prima mais barata.

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

1 - adequado porque a queda da qualidade de produtos/serviços foi fruto do desempenho dos funcionários.\n\rResposta Errada
2 - adequado porque o papel do profissional de Recursos Humanos garantir a qualidade dos produtos/serviços.\n\rResposta Errada
3 - adequado porque, quando a questão é qualidade, treinamento é a solução.\n\rResposta 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 implicar custos que podem agravar os problemas de competitividade da empresa. Resposta Errada

Esclarecimento:

Há um pensamento, bastante equivocado, de que o treinamento é o remédio para todos os males da empresa, quando se trata de pessoal. Há vários fatores que precisam ser considerados, antes de

Questão 40

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

1 - experiência. 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

Esclarecimento:

Tem causado alguma controvérsia, mas acabou o tempo em que experiência era o que contava; principalmente porque muitas vezes essa experiência era apenas uma mesma capacidade ex

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

Esclarecimento:

Hoje, o conhecimento é tido como o grande fator de produção. Já não se fala mais em terra, capital e trabalho (os fatores de produção clássicos) unicamente. Não é mais exercício de futurologia, m

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

Esclarecimento:

Eis uma questão em que as alternativas, de tão pobres, não fazem jus à grandeza do enunciado. Observe alguns detalhes nos itens: - item 1: “modelos padronizados” tratando-se de desempenho v

Questão 43

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

1 - uma matriz de incidentes críticos.\n\rResposta Errada
2 - cultura organizacional favor´vel.\n\rResposta Correta
3 - instrutores com formação em tecnologia da informação.\n\rResposta Errada
4 - computadores de útima geração.\n\rResposta Errada
5 - vinculação do método de aprendizagem a recompensas financeiras.\n\rResposta Errada

Esclarecimento:

Com exceção do item 1, os outros quatro têm alguma consistência ― maior, claro, no que é considerado o correto. A explicação a ser dada aqui é a mesma de quando, numa questão anterior,

Questão 44

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

1 - no fornecimento de um plano de desenvolvimento do empregado em sua área de atuação.\n\rResposta Errada
2 - em estímulo ao crescimento do empregado por meio do conhecimento prático em áreas distintas.\n\rResposta Errada
3 - em pressupostos de mobilidade e ascensão profissional do empregado pelo exercício da função gerencial ou de ocupação na sua área de especialização.\n\rResposta Errada
4 - em pressupostos de que a estrutura organizacional contemporânea tende a ser mais horizontalizada.\n\rResposta Errada
5 - em premissas de que os cargos gerenciais são mais relevantes do que os técnicos.\n\rResposta Correta

Esclarecimento:

Esta é a mesma questão, com outros termos, em relação à “carreira em Y”. Repitamos, pois, o comentário já feito na primeira questão que tratou disso. A carreira em Y tem como grande vantagem

Questão 45

Marcos, Gerente de Recursos Humanos, delineou um programa de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, a ser implantado nos próximos três meses, sem custos adicionais. O programa de QVT <BR

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

Esclarecimento:

Trata-se, não adianta disfarçar, de uma questão cujas alternativas são mal formuladas, pois elas direcionam a resposta. Não creio que haja alguém que entenda que se possa ter Qualidade de Vida n

Questão 46

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

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

Esclarecimento:

A questão coloca em discussão dois aspectos da Gestão de Pessoas: a descrição e a análise de cargos. A descrição de cargos nada mais é que a enumeração de tarefas e atribuições, ou seja, o

Questão 47

O Banco Solidariedade & Amigos S.A. 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, necessário desenvolver na empresa uma cultura organizacional que:
I. seja voltada para o cliente;
II. valorize a inovação e a criatividade;
III. mantenha as crenças existentes;
IV. promova o aprender a aprender;
V. se baseie em metas e na implantação de um plano de incentivos.
Estão corretos apenas os itens:

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

Esclarecimento:

Desde a Teoria de Sistemas, sabe-se que a adaptação ao ambiente é condição de sobrevivência para qualquer organização. O conceito de "organização adaptativa" originou-se nessa Teoria e tem c

Questão 48

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

1 - As duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira. \n\nResposta Correta
2 - As duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.\n\nResposta Errada
3 - A primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.\n\nResposta Errada

4 - A primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira. Resposta Errada
5 - As duas afirmações são falsas. Resposta Errada

Esclarecimento:

A não ser a normal dificuldade em se discutir se uma coisa justifica a outra, como é comum em questões desse tipo, não há maiores problemas em aceitarmos as duas afirmativas como verdadeiras.

Questão 49

As novas políticas de pessoal, recentemente implantadas na Confederação Norma Modas, trouxeram insatisfação e estresse para o ambiente de trabalho e consequentes perdas financeiras. A insatisfação e o estresse foram detectados a partir dos seguintes indicadores: I. custos associados a doenças ocupacionais; II. violação no trabalho; III. nível de responsabilidade atribuída ao cargo; IV. inclinação das pessoas; V. ausência e rotatividade. Como fontes adequadas de investigação, estes dois corretos somente

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

Esclarecimento:

Respondendo por eliminação fica mais fácil de resolver essa questão, que não gera maiores discussões. O indicador "III. nível de responsabilidade atribuída ao cargo" fala de algo que nada tem de

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 - Aquelas que estão diretamente vinculadas ao critério dos objetivos de realização empresarial, aliadas ao tempo de serviço no cargo. Resposta Errada
2 - Aquelas que atingem indivíduos de desempenho acima do esperado, sem que o tempo de serviço seja levado em conta. Resposta Correta
3 - Aquelas que contemplam resultados globais, percebidos por indivíduos de serem quantificados. Resposta Errada

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

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

Esclarecimento:

<p>Eliminemos, sumariamente, as alternativas (C) e (D), por serem até mesmo infantis pela gritante contradição presente nelas. Como é possível pensar num "plano de recompensas diferenciado",