

## GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

41 - Sobre a educação profissional no Brasil, considere as seguintes afirmativas:

1. Na origem da educação profissional no Brasil, estava implícita a separação entre o trabalho manual e o trabalho intelectual, entre os que pensam e os que executam.
2. O primeiro esforço governamental relacionado à profissionalização se deu em 1809, quando da criação do Colégio das Fábricas, destinado à formação de artistas e aprendizes brasileiros e, igualmente, de portugueses atraídos pelas novas possibilidades surgidas com a permissão para instalação de indústrias no Brasil, que era proibida até aquela época.
3. O ano de 1937 foi marcante para a educação profissional, pois foi então que, pela primeira vez, uma Constituição tratou das escolas vocacionais e pré-vocacionais como um dever do Estado.
4. Em 1942, surgiram as Leis Orgânicas, que deram origem inicialmente ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e depois ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, sendo que foi nessa época também que as antigas escolas de artes e ofícios foram transformadas em escolas técnicas federais.
5. Em 20 de dezembro de 1996, foi assinada a Lei 9.394/96, que destaca a idéia de integração da educação profissional à discussão da educação em sentido mais amplo, estabelecendo as diretrizes e bases da educação nacional.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1, 3, 4 e 5 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2, 4 e 5 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 3, 4 e 5 são verdadeiras.
- \*e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

42 - Com relação aos cenários do mundo contemporâneo e às necessidades que se colocam para as empresas e trabalhadores, considere as seguintes afirmativas:

1. São exigidas novas habilidades para se adaptar às mudanças profundas e velozes nos campos político, econômico, tecnológico, social e dos valores pessoais.
2. As competências se desenvolvem pelo fluxo constante entre os elementos cognitivos, as relações interpessoais, a prática, as necessidades individuais e as demandas sociais.
3. A tomada de decisão é uma competência fundamental. Através dela vários elementos se agregam na realização dos objetivos.
4. Algumas empresas brasileiras compartilham parâmetros relativos a valores, transparência e aspectos das relações entre as partes interessadas no negócio, e associaram-se ao Instituto Ethos, que acompanha indicadores de avaliação de seu impacto e compromisso.
5. As escolas estão sendo convocadas a participar de políticas não somente de integração social, mas também de inserção, que obedecem a uma lógica de discriminação positiva.

Assinale a afirmativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 4 e 5 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2, 3 e 5 são verdadeiras.
- \*e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

43 - Entre as transformações por que a ARH tem passado nas últimas décadas, destacam-se três abordagens dominantes: funcionalista, estratégica e política.

Considerando o assunto, numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Abordagem funcionalista da ARH. | ( ) Ocupa-se do conjunto de habilidades e comportamentos dos recursos humanos e das práticas de ARH. Nutre-se de abordagens variadas, entre elas aquelas que repercutem nos resultados relativos à <i>performance</i> e à satisfação das pessoas.  |
| 2. Abordagem estratégica da ARH.   | ( ) Considera as questões sociais, organizacionais e individuais como potencialmente conflituosas e atua no sentido de arbitrar e integrar diferentes interesses.  |
| 3. Abordagem política da ARH.      | ( ) Sintetiza o campo teórico que se construiu em torno de técnicas, procedimentos e ferramentas.  |
|                                    | ( ) Adota intervenções baseadas nas tarefas de seleção, treinamento, remuneração e avaliação da performance.   |
|                                    | ( ) Focaliza a relação entre o conjunto de sistemas e funções da ARH e as políticas e resultados organizacionais. Competitividade mundial, mudanças no mercado de trabalho, ética empresarial e mudanças ambientais são fatores que ocupam os gestores dessa abordagem. É reflexo da conscientização sobre a forte ligação entre o econômico e o social. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 2 – 1 – 1 – 3.
- b) 1 – 3 – 1 – 2 – 2.
- c) 3 – 1 – 2 – 1 – 2.
- \*d) 2 – 3 – 1 – 1 – 2.
- e) 1 – 2 – 3 – 2 – 1.

**44 - Na atividade profissional, a comunicação autêntica é identificada como “um processo pelo qual se instaura uma compreensão recíproca e se forma um sentido compartilhado, resultando em um entendimento sobre as ações que os sujeitos envolvidos são levados a assumir juntos de maneira convergente” (Davel & Vergara, 2006, p. 165–168.)**

**Sobre o tema, assinale a alternativa INCORRETA.**

- \*a) Cada sujeito que se engaja na comunicação possui antecipadamente certo senso do que lhe compete fazer diante de certo serviço a produzir, e tal entendimento é o que será sustentado como resultado da comunicação.
- b) Aquele que se engaja na comunicação possui antecipadamente certo senso do que lhe compete fazer diante de certo serviço a produzir, no entanto, esse sentido é colocado em jogo e transformado no curso da comunicação.
- c) A explicitação das necessidades comuns e os intercâmbios são apropriados pelos participantes da comunicação autêntica.
- d) Na comunicação autêntica admite-se o valor da confrontação entre o ponto de vista da empresa e aqueles que nascem dos processos de subjetivação, ancorados nas mutações e instabilidades conhecidas pelos trabalhadores da base.
- e) Na comunicação autêntica respeitam-se as condições de expressividade, expondo-se com sinceridade a orientação da ação. A iniciativa e o engajamento são condições inevitáveis da comunicação autêntica.

**45 - Numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.**

- |                                    |     |   |
|------------------------------------|-----|---|
| 1. Provimento de recursos humanos. | ( ) | Processo de recrutamento e seleção.                         |
| 2. Gerenciamento profissional.     | ( ) | Processo de manutenção ou de qualidade de vida no trabalho. |
| 3. Gerenciamento do ser humano.    | ( ) | Processo de controle ou sistema de informações de RH.       |
| 4. Gerenciamento de dados.         | ( ) | Processos de desenvolvimento, treinamento e educação.       |

**Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.**

- a) 4 – 2 – 1 – 3.
- b) 1 – 3 – 2 – 4.
- \*c) 1 – 3 – 4 – 2.
- d) 3 – 2 – 4 – 1.
- e) 4 – 1 – 3 – 2.

**46- Considerando que uma das tarefas fundamentais do gestor de pessoas é aprender a lidar com a diversidade, assinale a alternativa INCORRETA.**

- a) A busca do autoconhecimento e do autodesenvolvimento é um desafio que se coloca para a formação continuada do gestor de pessoas.
- b) O autodesenvolvimento está atrelado a variáveis como instrução, prática, entrega, intencionalidade e exploração equilibrada dos limites (em atos que articulem ousadia e segurança).
- c) A motivação é algo intrínseco, mas pode ser provocada por estímulos que desafiem as pessoas a alcançar desempenhos de excelência e sentir orgulho do que fazem.
- \*d) Dentro da organização eficaz, as diferenças devem ser reduzidas a níveis imperceptíveis.
- e) A valorização da diversidade constitui um dos indicadores pelos quais é avaliada a responsabilidade social da empresa.

**47 - Pode-se dizer que existem posturas que favorecem e outras que dificultam o bom andamento do trabalho em equipe. Muitas vezes, aquelas que favorecem são difíceis de conquistar, enquanto as que dificultam são difíceis de ser superadas.**

**Assinale a alternativa que apresenta uma postura que favorece o trabalho em equipe.**

- a) Visão fragmentada de mundo.
- \*b) Interdependência.
- c) Desconsideração das dimensões humanas.
- d) Valores utilitaristas que se contrapõem ao agir comunicativo.
- e) Ênfase no trabalho individual.

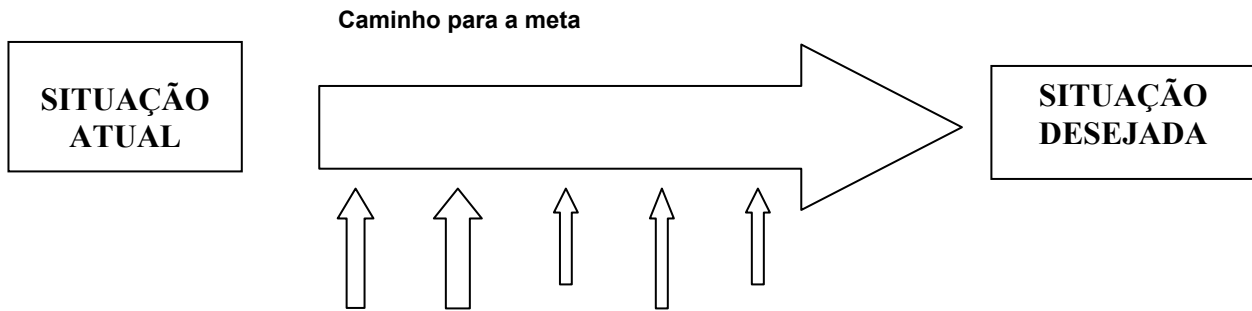
**48- Sobre as atribuições dos encarregados pelo planejamento operacional da gestão de pessoas, considere as seguintes afirmativas:**

- 1. Têm a missão de dimensionar e planejar as necessidades de pessoas para atender às exigências do negócio e aos objetivos da empresa a curto, médio e longo prazos.
- 2. Atuam na assessoria empresarial para o planejamento estratégico do negócio.
- 3. Estudam os impactos, sobre as pessoas, das decisões estratégicas, das mudanças organizacionais e do ambiente.
- 4. Coordenam programas e atividades relacionados com o planejamento e informações gerenciais sobre o grupo de pessoas que compõe a organização.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- \*e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

49 - Considere a figura a seguir:



Com base nessa figura, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Problema é um resultado (efeito) indesejado de um processo (conjunto de causas).
- b) Uma meta de melhoria demanda gerenciamento.
- c) O PDCA, idealizado por Shewhart, sintetiza, em diagrama circular, as ações aplicadas em planejamento, execução, checagem e ações complementares ou corretivas, com objetivo de melhoria.
- d) Gráfico de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito, Estratificação, Histograma e Diagrama de Correlação são ferramentas auxiliares no CQ (Controle de Qualidade).
- \*e) As lideranças têm um conjunto ilimitado de instrumentos para influenciar o comportamento organizacional. Tais instrumentos são as ferramentas do controle de qualidade e do processo de solução de problemas.

50 - O ato de escutar desempenha um papel muito importante nas relações interpessoais e nos processos de negociação.

Considerando o desempenho de uma escuta satisfatória, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) Posicionar-se na situação da outra pessoa.
- b) Buscar informações adicionais.
- c) Reconhecer que uma idéia é digna de consideração.
- d) Sintetizar os estágios para assegurar o entendimento e estruturar a discussão.
- \*e) Reforçar os próprios esquemas interpretativos de padrões consolidados.

51 - A negociação é definida como um processo de satisfação das necessidades de partes distintas, no qual há um deslocamento das posições iniciais divergentes a um ponto que conduz a um acordo mútuo. Considerando métodos e fatores-chave que trazem satisfação à negociação, numere a coluna da direita com base na informação da coluna da esquerda.

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1. Processos básicos ou fases | ( ) Acordo, barganha, coerção, emoção, raciocínio lógico.  |
| 2. Fatores satisfatórios      | ( ) Segurança, dignidade, equilíbrio, avançar no objetivo definido, evitar riscos ou problemas, evitar trabalho desnecessário, obter equilíbrio nos relacionamentos. |
| 3. Meios ou conceitos         | ( ) Preparação, introdução, teste, movimentação, conclusão, avaliação.   |
| 4. Táticas                    | ( ) Interesse, cortesia, escuta, comunicação clara e não verbal, lidar com o inesperado, admitir erros.  |
| 5. Dimensões pessoais         | ( ) Bloqueio, dúvida, perplexidade, recesso.   |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 5 – 1 – 2 – 4.
- b) 5 – 2 – 1 – 4 – 3.
- \*c) 3 – 2 – 1 – 5 – 4.
- d) 1 – 3 – 4 – 5 – 2.
- e) 4 – 5 – 2 – 3 – 1.

52 - Frequentemente nos deparamos com o inesperado. Existem maneiras mais efetivas do que outras para lidar com tais situações.

Em relação a esse tema, assinale a alternativa que pode influenciar positivamente os processos de negociação.

- a) Não deixar que o silêncio tome conta e falar alguma coisa, ainda que isso aumente sua responsabilidade sobre a questão inesperada.
- b) Fazer de conta que não ouviu ou não tomar conhecimento da questão inesperada.
- c) Prometer soluções, ainda que lhe falte conhecimento das dimensões da questão.
- \*d) Utilizar estratégias para obter tempo para refletir, repetindo a questão ou formulando perguntas.
- e) Tomar o inesperado como um movimento de ataque e revidar da mesma maneira.

53 - Considerando as pessoas como o principal ativo a ser mobilizado para que os objetivos sejam alcançados, a área de gestão de pessoas se movimenta e rediscute sua missão. Levando em conta os pressupostos que fundamentam a construção da missão da área, identifique como V (verdadeira) ou F (falsa) as afirmativas a seguir:

- ( ) A vida da organização, suas necessidades e seus objetivos se entrelaçam com a vida, as necessidades e os objetivos dos indivíduos que ingressam na organização.
- ( ) Os custos e a produtividade devem predominar sobre outros aspectos.
- ( ) Os ambientes interno e externo das organizações pressionam para o exercício da criatividade, inovações tecnológicas, rapidez na tomada de decisão, qualidade dos serviços e a valorização das pessoas.
- ( ) A visão de resultado a curto prazo é condição de sobrevivência.
- ( ) Os indivíduos que ingressam na organização esperam que suas satisfações pessoais sejam maiores que seus esforços.
- ( ) A inovação e a satisfação dos diferentes interessados são conseqüências, portanto, não precisam ser explicitadas na missão.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V - F - V - F - F - V.
- b) F - V - V - V - F - F.
- c) V - V - F - F - V - V.
- d) F - F - F - V - V - F.
- \*e) V - F - V - F - V - F.

54 - Consultoria é a atividade que visa a investigação, a identificação, o estudo e a solução de problemas amplos ou específicos, atinentes à estrutura, ao funcionamento e à administração de empresas e entidades privadas ou estatais.

Sobre consultoria, assinale a alternativa INCORRETA.

- \*a) Não existe um código de ética do consultor de organização no Brasil.
- b) Consultor de organização é o profissional qualificado por instrução superior e experiência específica.
- c) O consultor deve considerar a filosofia e os padrões culturais e políticos vigentes na organização, interrompendo o contrato de trabalho sempre que as normas e costumes desta contrariem seus princípios éticos (profissionais e pessoais).
- d) O consultor não deve impor suas convicções ao cliente: ele deve procurar caminhos a partir dos objetivos e da cultura organizacional existente para desenvolver seu trabalho.
- e) A consultoria interna de RH tem como objetivo antecipar tendências e alinhar estratégias de gestão de pessoas com as estratégias da organização, detectando interesses e necessidades, empregando eficientemente as informações obtidas, visando ao desenvolvimento de estratégias globais e propondo o desenvolvimento e o aprimoramento de produtos oferecidos pela área.

55 - Considerando as relações entre o trabalho e a escolarização, assinale a alternativa em que a responsabilidade da escola está diminuída.

- a) A profissão envolve aprendizado.
- b) Ter uma profissão serve como referência para projetos futuros.
- \*c) A habilidade para o desenvolvimento de projetos é inata e pouco se pode fazer para aprimorá-la no âmbito da educação formal.
- d) A capacidade inerentemente humana de fazer projetos é prejudicada pelos excessos de dúvida ou de certezas.
- e) Aprendizado prático e conhecimento teórico, quando se complementam, se constituem em um elemento importante nos projetos de futuro.

56 - Sobre os indicativos do Instituto Ethos de Responsabilidade Social com relação a normas éticas nas relações com os funcionários, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. Recrutamento e seleção | ( ) Direito fundamental do ser humano, não condicionado a certos horários do dia.                       |
| 2. Relações hierárquicas  | ( ) Valorização da capacidade de desempenho, pois a pessoa é muito mais do que a sua posição funcional. |
| 3. Privacidade            | ( ) Questão a ser tratada com dignidade, com políticas de feedback e realocação.                        |
| 4. Avaliação e promoção   | ( ) Processos que envolvem valorização da diversidade.  |
| 5. Demissão               | ( ) Processos de recompensa decorrentes do desempenho profissional e da produção do trabalho.           |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 - 4 - 5 - 1 - 2.
- \*b) 3 - 2 - 5 - 1 - 4.
- c) 2 - 4 - 1 - 3 - 5.
- d) 5 - 1 - 3 - 2 - 4.
- e) 3 - 2 - 1 - 4 - 5.

**57 - Sobre a formulação e implantação de código de ética em empresas, assinale a alternativa INCORRETA segundo indicativos do Instituto Ethos de Responsabilidade Social.**

- a) É recomendável que exprima sempre as idéias de forma clara e simples.
- b) Implica intervenções em todas as suas esferas de relacionamento, tanto internas como externas.
- c) É um instrumento de realização da visão e da missão da empresa, que orienta suas ações e explicita sua postura social a todos com quem mantém relações.
- \*d) O comprometimento com a sua formulação, disseminação e cumprimento depende mais das iniciativas da base e menos das determinações e influências da alta hierarquia.
- e) Exprime expectativas em relação ao comportamento das pessoas.

**58 - A logística da função de Recursos Humanos apresenta aspectos diferentes de empresa para empresa e deve atender à necessidade de dispor de instrumentos (meios) de gestão eficazes, entre os quais está a informatização do sistema de informações de pessoal.**

Com relação aos benefícios da informatização dos sistemas de informação de pessoal, identifique como V (verdadeira) ou F (falsa) as seguintes ações:

- ( ) Assegura unicidade e coerência das informações.
- ( ) Contribui para o aumento da segurança e confiabilidade dos dados.
- ( ) Facilita o preparo de reuniões com parceiros.
- ( ) Favorece a personalização.
- ( ) Melhora a produtividade.
- ( ) Facilita a mobilização e o comprometimento.
- ( ) Elimina dúvidas nas decisões sobre políticas de pessoal.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – F – V – F – V – F.
- b) F – F – V – V – F – F – V.
- c) V – V – F – V – F – V – F.
- \*d) V – V – V – F – V – F – F.
- e) V – F – V – F – V – F – V.

**59 - O diagnóstico do líder, representado pela soma de suas sensações e percepções sobre uma dada situação, consciente ou não, tem papel decisivo na escolha de um esquema de ações.**

Acerca desse tema, assinale a alternativa INCORRETA.

- \*a) Os resultados decorrentes do comportamento real do líder não afetam suas características de liderança.
- b) O diagnóstico do líder pode ser altamente intuitivo e refletir suas percepções e predisposições ou pode ser elaborado de modo sistemático mediante a avaliação dos diversos fatores.
- c) A análise da liderança evidencia componentes relativos a características do próprio líder, características dos subordinados e características da tarefa ou situação.
- d) Uma barreira a ser superada pelos líderes nas organizações é vencer as resistências internas à mudança.
- e) O comportamento real do líder conduz a diversos resultados que podem influenciar os subordinados, a tarefa e as situações futuras.

**60 - Com relação à logística da função de RH e considerando que o sistema de informação deve ter procedimentos funcionais em três grandes domínios, numere a coluna da direita de acordo com a coluna da esquerda.**

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 1. Gestão de salários.               | ( ) Gestão dos efetivos (inscritos, presentes, não remunerados, estrangeiros, escolaridade, etc.) e manutenção do dossiê individual.                               |
| 2. Gestão administrativa de pessoal. | ( ) Gestão de encargos patronais e das retenções, levando em conta os benefícios relacionados com as políticas públicas de emprego                                 |
| 3. Gestão dos recursos humanos.      | ( ) Elaboração dos demonstrativos do Balanço Social.   |
|                                      | ( ) Gestão de acontecimentos em função dos prazos: registro e acompanhamento de contratos de duração determinada, visitas médicas, renovação de autorizações, etc. |
|                                      | ( ) Cálculo dos elementos que compõem a remuneração (salários, gratificações, auxílios, horas extras, etc.).   |
|                                      | ( ) Avaliação contabilística das despesas de pessoal e avaliação analítica dos custos com pessoal.   |
|                                      | ( ) Gestão das ações de formação e gestão das carreiras e postos a preencher.  |
|                                      | ( ) Gestão do absentéismo: conhecer a natureza para elaborar e implementar planos para melhoria das condições de trabalho.   |

Assinale a alternativa que apresenta seqüência correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 3 – 2 – 2 – 1 – 1 – 1 – 3.
- b) 3 – 1 – 1 – 2 – 2 – 1 – 3 – 2.
- \*c) 2 – 1 – 2 – 2 – 1 – 1 – 3 – 3.
- d) 2 – 1 – 2 – 1 – 2 – 3 – 1 – 3.
- e) 1 – 2 – 3 – 1 – 2 – 3 – 1 – 2.