



ANALISTA DE NÍVEL SUPERIOR / RH

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 30 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

PORTUGUÊS II				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS							
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	2,0	6 a 10	4,0	11 a 15	2,0	16 a 20	3,0	21 a 25	4,0	26 a 30	5,0

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica transparente de preferência de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Processo Seletivo Público o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;

c) se recusar a entregar o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA** quando terminar o tempo estabelecido.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

Obs. O candidato só poderá retirar-se da sala das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivo de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões, a qualquer momento.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 2 (DUAS) HORAS E 30 (TRINTA) MINUTOS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o Caderno de Questões e o **CARTÃO-RESPOSTA**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).



PORTUGUÊS II

A moda terminal

Já declararam o fim da memória, da escrita, da pintura, da fotografia, do teatro, do rádio, das ferrovias, da História e já anunciaram até que o mundo ia se acabar. Todos os que previram esses desfechos 5 chegaram ao fim antes. Agora, a moda é decretar que o jornalismo está terminando (e o livro também). Citam importantes jornais do mundo como alguns dos veículos com sérias dificuldades financeiras. Reconheço que há argumentos respeitáveis e indícios preocupantes. 10 Mas vamos relativizar o pânico. No Brasil, por exemplo, nos dois últimos anos, a circulação dos diários cresceu. Em 2007, enquanto a expansão mundial não passou de 2,5%, aqui foi de 11,8%.

Desconfio muito das antecipações feitas por 15 um mundo que não conseguiu prever nem a crise econômica atual. Além do mais, nunca uma nova tecnologia de comunicação eliminou a anterior. Com o advento da escrita – para citar a primeira dessas transformações – acreditava-se que, por desuso, a 20 memória iria desaparecer. Dispondo de um suporte mecânico para registrar suas experiências, o homem não usaria mais a cabeça. Para que decorar, se era possível guardar tudo em forma de letrinhas? (a última especulação no gênero é a de que o Google vai tornar 25 inúteis arquivos e bibliotecas).

Antes se dizia que a “civilização visual” (a TV) iria abolir a “civilização verbal”. Uma imagem vale mais que mil palavras, repetia-se, esquecendo-se de que só se diz isso com palavras. Agora se afirma, veja a ironia, 30 que a Internet veio salvar a escrita que a TV estava matando. De fato, nunca se escreveu tanto quanto hoje, pelo menos em *e-mails*. A onipresença desse universo *on-line* passou então a funcionar como uma espécie de pá de cal sobre o jornal. Só que a Internet ainda precisa 35 da confirmação e do endosso do “impresso”, de seu prestígio e credibilidade. Os blogueiros sérios que me perdoem, mas a rede não é confiável (ainda bem, para Veríssimo e Jabor, pelo que costumam atribuir a eles ali). Uma vez, um *site* noticiou que eu tinha morrido. 40 Houve controvérsia, mas eu só não morri mesmo porque a notícia não saiu nos jornais.

Por tudo isso, é provável que, em vez de extermínio, haja convergência e convivência de mídias, como já está ocorrendo. Muitos dos *blogs* e *sites* mais 45 influentes estão hospedados em jornais e revistas.

VENTURA, Zuenir. **O Globo** – 14 fev. 2009. (com adaptações)

1

O início do 1º parágrafo (l. 1 a 4) deixa claro que a moda de que fala o cronista é um tema

- (A) inédito. (B) inusitado.
(C) recorrente. (D) contraditório.
(E) irreverente.

2

Pelas previsões citadas no 2º parágrafo do texto, estaria reservado à memória, aos arquivos e às bibliotecas um destino comum: tornarem-se

- (A) relevantes. (B) obsoletos.
(C) inatingíveis. (D) vulneráveis.
(E) apócrifos.

3

"Uma vez, um *site* noticiou que eu tinha morrido. Houve controvérsia, mas eu só não morri mesmo porque a notícia não saiu nos jornais." (l. 39-41)

Da passagem acima, depreende-se que

- (A) são verdadeiras apenas as notícias publicadas nos jornais.
(B) jornais e Internet competem entre si pelo furo jornalístico.
(C) não foi questionada a veracidade da notícia divulgada no *site*.
(D) os jornais sérios teriam confirmado a notícia antes de publicá-la.
(E) boatos sobre pessoas famosas só encontram guarida na Internet.

4

Considere as afirmações.

- I – Para o cronista é impossível a coexistência de duas tecnologias da comunicação.
II – Dificuldades financeiras e onipresença do universo *on-line* constituem ameaças à vida dos jornais.
III – Falta à Internet a credibilidade e a confiabilidade do jornal impresso.

É(São) verdadeira(s) **APENAS** a(s) afirmação(ões)

- (A) I. (B) II.
(C) III. (D) I e II.
(E) II e III.

5

De acordo com o texto, a Internet seria duplamente responsável:

- (A) pelo renascimento da “civilização visual” e pelo desaparecimento da memória.
(B) pelo desaparecimento da memória e pelo resgate da “civilização verbal”.
(C) pelo resgate da memória e pela morte da “civilização visual”.
(D) pelo resgate da “civilização visual” e pela salvação do jornal.
(E) pelo resgate da “civilização verbal” e pela extinção do jornal.



6

Muitas vezes _____ experiências inovadoras.
Dificuldades jamais _____ o avanço tecnológico.

Preenchem corretamente as lacunas as formas verbais

- (A) bloqueiam-se e detiveram.
- (B) bloqueia-se e detiveram.
- (C) bloquea-se e deterão.
- (D) bloqueam-se e detêm.
- (E) bloqueam-se e deteve.

7

Foram inúmeros os problemas _____ nos defrontamos
e inúmeras as experiências _____ passamos.

De acordo com a norma culta da língua, completam a frase, respectivamente,

- (A) que e em que. (B) que e de que.
- (C) de que e por que. (D) com que e por que.
- (E) com que e em que.

8

Coloque **C** ou **I** nos parênteses, conforme esteja correta ou incorreta a concordância nominal.

- () É necessário a devida cautela com certas previsões.
- () As informações vêm acompanhadas do endosso e confirmação exigidos.
- () Conseguimos na *internet* bastante dados sobre o autor.

Assinale a sequência correta.

- (A) I – C – C (B) I – C – I
- (C) I – I – C (D) C – I – I
- (E) C – C – I

9

Há três substantivos em

- (A) "... com sérias dificuldades financeiras." (l. 8)
- (B) "... não conseguiu prever nem a crise econômica atual." (l. 15-16)
- (C) "... vai tornar inúteis arquivos e bibliotecas)." (l. 24-25)
- (D) "... precisa da confirmação e do endosso do 'impresso'," (l. 34-35)
- (E) "Muitos dos *blogs* e *sites* mais influentes..." (l. 44-45)

10

Só **NÃO** deve receber acento grave o **a(s)** da opção

- (A) Devido **as** notícias de que o jornalismo estaria terminando, houve preocupação.
- (B) **A** medida que o tempo passa, vemos que muitas previsões estavam erradas.
- (C) Refere-se **a** informações retiradas da Internet.
- (D) O mundo fica sempre **a** espera de novas tecnologias.
- (E) **As** vezes, há previsões meramente especulativas.

RASCUNHO





CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11

A definição de objetivos é fundamental para que se possa realizar, ao final do processo, a avaliação de um treinamento. Na definição de objetivos para um treinamento, é preciso considerar que esses devem

- (A) ser realistas, exequíveis e descrever, com precisão, o estado final.
- (B) ser descritos com o máximo possível de vocábulos e de expressões.
- (C) conter adjetivações e traduzir o cenário de informações diagnosticadas.
- (D) incluir advérbios de tempo, modo e lugar para explicitar o estágio inicial do trabalho a ser realizado.
- (E) comportar sub ou superdimensionamentos que previnam incidentes.

12

A equipe do Setor de Recursos Humanos de uma empresa, ao planejar um treinamento, debateu a respeito das técnicas que seriam usadas na avaliação de resultados, com a manifestação dos seguintes pontos de vista:

Artur: A aplicação de cada técnica vai depender dos contornos de cada situação de treinamento e, por isso, não podemos julgar que haja uma técnica definitiva.

Carolina: Devemos confiar nos formulários que vamos usar, pois costumam garantir precisão e isenção de resultados de maneira unânime.

Otávio: Nenhuma avaliação pode nos oferecer uma visão a respeito dos resultados, em função do cansaço do fim de um curso e do clima emocional típico do encerramento de eventos.

Patrícia: Precisamos considerar a aplicação sistêmica do processo de avaliação de resultados em seus níveis como conjunto de partes interdependentes que interagem.

Qual das afirmações abaixo faz uma análise pertinente a respeito das técnicas de avaliação, nos pontos de vista manifestados?

- (A) Artur está desatualizado, pois técnicas de avaliação, com suporte informacional, são comprovadamente eficazes e definitivas em processos de treinamento.
- (B) Carolina fala com correção e propriedade a respeito do uso de formulários, os quais permitem que os avaliados se expressem de maneira isenta e precisa.
- (C) Otávio compreende perfeitamente a dimensão da avaliação em um treinamento, pois nenhum tipo de avaliação oferece subsídios acerca de resultados.
- (D) Patrícia manifesta um conceito disparatado acerca da avaliação, que tem um papel unívoco no processo de treinamento e desenvolvimento.
- (E) Artur e Patrícia têm uma compreensão adequada a respeito de técnicas de avaliação, pois cada treinamento tem especificidades e precisa ser considerado em sua integralidade.

13

Problemas de desempenho, no âmbito da empresa, podem vir a indicar necessidade de treinamento. Nessa perspectiva, analise as circunstâncias a seguir.

- I – Local de trabalho inadequado a determinado departamento, material insuficiente e equipamento deficiente.
- II – Ausência de especificações ou parâmetros para orientar o trabalho, dificultando a execução das tarefas e afetando sua qualidade.
- III – Pessoas indevidamente preparadas para a função ou para uma das etapas do trabalho.
- IV – Situações envolvendo pressão no relacionamento interpessoal, restrições impostas por chefias, receio de sobrecarga de tarefas e esforço em demasia.

Indica(m) a necessidade de treinamento, **APENAS** a(s) circunstância(s)

- (A) I. (B) II.
- (C) III. (D) I e II.
- (E) III e IV.

14

No planejamento de processos de treinamento, é preciso identificar as competências que se almeja desenvolver. As competências são entendidas como o conjunto de três tipos de qualificação, apresentadas na coluna da esquerda. Associe-as às respectivas características e implicações, dispostas na coluna à direita.

- | | |
|----------------------|---|
| I – Conhecimentos | P – Aprende-se por meio de testes de esforço e de validação de processos. |
| II – Habilidades | Q – Valem-se de instrumentos de mensuração, possibilitando medir perfis. |
| III – Comportamentos | R – Envolvem a área técnica e científica da profissão, além dos mecanismos de interação humana. |
| | S – Voltam-se à obtenção de resultados, à interação pessoal, ao processo e à qualidade. |

A associação correta é:

- (A) I – P, II – R e III – Q
- (B) I – Q, II – P e III – S
- (C) I – Q, II – R e III – P
- (D) I – R, II – S e III – Q
- (E) I – S, II – P e III – R



15

Na Empresa Tradição & Qualidade Ltda., vários funcionários antigos se aposentaram, e outros tantos aderiram a um programa de desligamento incentivado. Diante dessa realidade, novos colaboradores foram contratados, o que significou a necessidade de um forte investimento em treinamento.

Tendo por base a situação descrita, qual conceito de treinamento, em uma perspectiva contemporânea, se aplica à realidade da empresa em questão?

- (A) Meio de adequar cada pessoa a seu cargo e desenvolver a força de trabalho da organização a partir das funções ocupadas.
- (B) Forma de aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos, influenciando seus comportamentos para o alcance de objetivos organizacionais.
- (C) Programa que promove mudanças na maneira como os colaboradores interagem tanto entre si como com suas respectivas chefias.
- (D) Processo educacional que visa à aprendizagem de informações sobre a organização, suas políticas, diretrizes, regras, missão e visão.
- (E) Projeto permanente de desenvolvimento de competências, tendo em vista adestrar pessoas para que estejam adequadas aos perfis dos cargos.

16

Qual das explicações traduz a atividade de planejar?

- (A) O planejamento é um elemento essencial em processos demissionais para desenvolver uma validação de talentos a partir do perfil comportamental.
- (B) Toda atividade envolve planejamento, buscando delimitar seu propósito, as condições e os recursos que precisarão ser alocados.
- (C) Para planejar é preciso considerar que todos os sobressaltos devem ser previstos, de maneira que programas de treinamento sejam imunes ao inusitado.
- (D) Um plano de trabalho implica a previsão não somente de custos, mas também de retorno detalhado do investimento em treinamento.
- (E) Um processo de planejamento envolve a existência de um mentor, que dedique tempo e recursos para orientações periódicas aos treinandos.

Considere a descrição abaixo para responder às questões de nºs 17 e 18.

Uma determinada empresa enfrentava uma série de desafios: satisfazer os clientes e fidelizá-los; manter mercados conquistados; apresentar diferenciais em função da concorrência e acompanhar o desenvolvimento tecnológico. Diante da realidade complexa, optou-se pela busca de estruturas de trabalho mais eficazes, por meio do desenvolvimento de equipes a fim de alcançar metas e objetivos. Nessa perspectiva, os responsáveis pela área de gestão de pessoas definiram estratégias e ferramentas para a formação e o desenvolvimento de equipes eficazes.

17

Nesse contexto, uma das estratégias que podem ser desenvolvidas é o *coaching*, em que um

- (A) líder estabelece com os membros da equipe um relacionamento para apoiar o processo de aprendizagem, estimulando-os a identificar valores, orientando-os na definição de metas e resultados de trabalho e apresentando desafios.
- (B) gestor delega autoridade a seus subordinados, que passam a influir com maior responsabilidade na organização, mantendo o poder de decisão e a definição de metas, perpassadas em cadeia a todos os colaboradores.
- (C) chefe atribui tarefas aos demais membros da equipe, enfatizando o poder de tomada de decisão dado a cada membro, que se compromete com o aumento da produtividade por meio de uma atuação multifuncional.
- (D) gerente entretém a equipe a fim de reduzir a carga de estresse que pesa sobre cada membro, de modo que os elementos possam se dedicar com maior empenho às tarefas que são da competência do grupo.
- (E) monitor apresenta à equipe um rol de atribuições e tarefas que devem ser executadas, em um determinado prazo, conferindo à equipe liberdade para enfrentar o desafio e decidir pelas diretrizes a serem adotadas.

18

Outra estratégia que poderia ser adotada para o desenvolvimento das equipes, na situação apresentada, é o portfólio de desempenho, a respeito do qual foram feitas as afirmações a seguir.

- I – É uma metodologia de avaliação de desempenho que se caracteriza como ferramenta para acompanhar e orientar o desenvolvimento de equipes de trabalho ou de integrantes de equipe.
- II – É um *book* de imagens personalizado, contendo as fotografias dos integrantes da equipe em diferentes circunstâncias ou eventos em que houve atuação.
- III – Trata-se de um instrumento que registra as realizações da equipe de trabalho ao longo de um período significativo de tempo, evidenciando a competência, a capacidade de agregar valor e o crescimento obtido.
- IV – Constitui-se no treinamento de um membro da equipe, que se responsabiliza por reunir conteúdos e aprendizagens em um conjunto de documentos para repassar aos demais integrantes.

Dizem respeito ao portfólio de desempenho **APENAS** as afirmações

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) III e IV.
- (E) II, III e IV.



19

Analise os quadrinhos e o texto subsequente.



“Passarinho que engorda na gaiola voa baixo. Esse dito popular também pode ser aplicado em caso de gerentes que insistem em buscar solução para os problemas da empresa em seu ambiente interno. Colocou na cabeça que o lucro é a diferença entre a receita e a despesa e, portanto, não consegue fazer mais nada que não seja manipular as variáveis.”

REIS, Ana Maria Viegas (org.). **Desenvolvimento de equipes**. Rio de Janeiro: FGV, 2005, p. 55

Qual das proposições abaixo estabelece uma relação denexo entre os quadrinhos e o texto?

- (A) O cenário competitivo do mundo contemporâneo justifica a reengenharia de cargos, implicando a adoção de processos sistemáticos de avaliação que conduzam a desligamentos.
- (B) Os funcionários devem ser tirados de suas zonas de conforto, por meio de políticas que estimulem um estado de insegurança que sempre resulta em aumento de produtividade.
- (C) A empresa moderna é aquela sensível às pessoas, hábil em instalar programas de recompensa que estimulem a competição e a contenção de custos por meio da consulta e da participação.
- (D) Uma redução de despesas sem redução dos processos é verificada em muitas empresas, o que não compensa a perda de qualidade e produtividade e o estresse dos que ficam.
- (E) Organizações contemporâneas são orientadas para a objetividade, a praticidade, a funcionalidade e a eficiência, o que supõe fazer escolhas que nem sempre favorecem os indivíduos.

20

“Além da construção da cultura, as organizações precisam trabalhar com a reconstrução cultural, isto é, precisam aprender a adaptar e transformar suas culturas conforme as exigências do ambiente competitivo.”

CARVALHO, Carlos Eduardo & RONCHI, Carlos César. **Cultura Organizacional. Teoria e pesquisa**. Rio de Janeiro: Fundo de Pesquisa, 2005, p. 97.

A partir da citação acima, considere uma empresa estável, com muitos anos de trajetória no mercado. Para empreender um processo de mudança cultural, uma empresa assim caracterizada necessita propiciar situações que envolvam modelos mentais, o que significa

- (A) proporcionar aos colaboradores uma imersão em programas de mudança de cultura, que obtêm sucesso, devido ao afastamento do participante de seus ambientes profissional e doméstico, por um período prolongado.
- (B) investir na contratação de profissionais que atuem no campo da Psicologia, a fim de serem responsabilizados por um programa que promova mudança cultural a ser aplicado a todos os trabalhadores da organização.
- (C) reconhecer que a mente humana tem necessidade de estabilidade cognitiva, o que se traduz em resistência à mudança, demandando do líder a capacidade de acompanhar e administrar os níveis de ansiedade, insegurança e resistência.
- (D) estabelecer metas de pressão entre grupos de funcionários, estimulando-os a competir para o alcance do que foi determinado, de modo a que se sintam impingidos a colaborar com a mudança cultural.
- (E) constatar a dificuldade de mudança cultural em organizações antigas, constituídas por pessoas arraigadas aos modelos e valores que se formaram durante anos, sendo possível a mudança estritamente através da reestruturação do quadro de pessoal.



21

Uma empresa necessitou desenvolver um programa de socialização com novos funcionários. Para isso, o responsável pela gestão de pessoas utilizou o método de conteúdo do cargo, que consiste em

- (A) organizar um programa formal e intensivo de treinamento inicial para familiarizar os novos trabalhadores com a cultura da organização, em uma prática conhecida como indução para o aculturação.
- (B) destacar um supervisor que assuma o papel de tutor de um ou mais funcionários para lhes transmitir descrição clara de tarefas, informações técnicas e estabelecimento de metas e parâmetros de retroação.
- (C) integrar os novos funcionários a um grupo de trabalho constituído, tendo em vista provocar um impacto positivo e duradouro, por meio da aceitação grupal e da transmissão de crenças e valores da organização.
- (D) promover entrevistas coletivas para seleção de pessoal, a fim de proporcionar conhecimento recíproco, empatia e conhecimento da cultura organizacional desde antes da admissão.
- (E) envolver os novos funcionários com tarefas que possam lhes proporcionar sucesso no início da carreira na organização, passando, aos poucos, a apresentar-lhes tarefas mais complexas e desafiadoras.

22

No mundo contemporâneo, as organizações se veem diante do desafio de projetar sistemas de reconhecimento de seus funcionários que, simultaneamente, motivem o alto desempenho sem que os custos se tornem proibitivos. Uma das formas de promover reconhecimento é o modelo de remuneração, que se baseia em competências e é definido como

- (A) técnica com base em estatísticas que estabelecem faixas de referência salarial adequadas a determinado cargo ou família de cargos, em função de seus relativismos externos.
- (B) valor justo para remunerar um conjunto de atribuições descritas inerentes a um cargo, quaisquer que sejam os seus resultados, considerando o cenário interno da organização.
- (C) produto do somatório de conhecimentos, habilidades e atitudes, resultando em uma diferenciação salarial relacionada aos níveis crescentes de complexidade do trabalho.
- (D) prerrogativa proporcionada a todos os funcionários, independente do desempenho individual, a fim de contribuir para a atração e retenção de talentos na organização e no aumento de produtividade.
- (E) combinação entre remuneração fixa que evolui de maneira planejada e orientada para o crescimento na carreira, com diversas formas de premiação pelos resultados obtidos.

23

Em programas de reconhecimento, há maneiras de proporcionar remuneração indireta aos colaboradores, traduzida em benefícios. Em uma empresa cuja cultura de trabalho esteja voltada para as funções, um benefício, como um seguro de saúde, por exemplo, terá como características o(a)

- (A) baixo compartilhamento de custos e a uniformidade.
- (B) alto compartilhamento de custos e a flexibilidade.
- (C) benefício baixo com base em tempo de serviço.
- (D) benefício mínimo com base em cargo.
- (E) portabilidade e o curto tempo de serviços.

24

Em um congresso sobre gestão de pessoas, foram feitas as afirmativas abaixo.

- I – É importante que as organizações mantenham um banco de dados para catalogar candidatos a emprego que se apresentem espontaneamente, ou que não tenham sido considerados em recrutamentos anteriores.
- II – Um banco de dados em RH deve ter, como critério, uma classificação de acordo com as qualificações mais importantes das pessoas, tomando por base o *curriculum vitae* dos candidatos ou dados da proposta de emprego.
- III – Ao se buscar um candidato externo, a primeira providência deverá ser a consulta ao banco de dados, a fim de identificar talentos que tenham as qualificações específicas para as necessidades da empresa.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

- (A) I, apenas.
- (B) II, apenas.
- (C) I e II, apenas.
- (D) II e III, apenas.
- (E) I, II e III.

25

Uma empresa em fase de crescimento necessitou organizar um banco de dados que favorecesse a gestão de pessoas. Para isso, foi preciso considerar que

- (A) cadastros de pessoas e de cargos são suficientes para que sejam obtidos os dados necessários à administração de pessoal em contextos de crescimento que demandem agilidade.
- (B) dados exigem processamento, como classificação, armazenamento e relacionamento, permitindo a visibilidade de extratos com diferentes níveis de complexidade.
- (C) arquivos de pessoal devem ter disponibilização restrita em empresas com cultura baseada em redes, em função da confidencialidade dos dados.
- (D) sistemas de informações devem ser amplamente difundidos em organizações cujo modo de produção esteja calcado em modelo fordista/taylorista.
- (E) sistemas informatizados envolvem um acréscimo significativo de custos à empresa no longo prazo, devido ao aumento nos níveis de *staff*.



26

Um grupo de profissionais observou a tirinha abaixo.



Disponível em: http://www.apesp.org.br/publicacoes/j_procurador/procurador_9/humor.htm

A observação da tirinha ensejou os seguintes comentários da parte dos profissionais:

- Ana – Pessoas que se dedicam compulsivamente ao trabalho, designadas pelo termo *workaholic*, são impulsionadas a atingir metas com grande motivação, o que as afasta da possibilidade de passarem por situação de estresse.
- Kátia – A personagem atingiu um estágio de estresse que se dá com a soma de perturbações orgânicas e psíquicas, provocadas por diversos agentes agressores, tais como sobrecarga de atividades, pressão de tempo e urgência.
- Renato – A principal fonte de estresse no trabalho diz respeito às condições pessoais do trabalhador, como sua história de vida e situação familiar.
- Luiza – O estresse, no trabalho, provoca consequências para o trabalhador e para a organização, interferindo no aumento do absenteísmo, e produzindo rotatividade e predisposição a acidentes de trabalho.
- José – É preciso reconhecer que um baixo nível de estresse conduz à maior criatividade quando uma situação competitiva conduz a novas ideias e soluções.

No que diz respeito à qualidade de vida no ambiente profissional, são corretos **APENAS** os comentários de

- (A) Ana e Kátia. (B) Kátia e Renato. (C) Renato e Luiza. (D) Kátia, Luiza e José. (E) Renato, Luiza e José.

27

Data do final da primeira metade do século XX o estabelecimento de coeficientes que medem, controlam e avaliam os acidentes de trabalho: o de frequência e o de gravidade, que permitem incentivar práticas de segurança no trabalho. Nessa perspectiva, qual classificação demonstra corretamente os dois coeficientes?

Coeficiente de frequência	Coeficiente de gravidade
(A) Abarca as diferentes circunstâncias que levam o trabalhador a ter um nível de frequência reduzido no local de trabalho.	Abrange o nível de gravidade de lesões apresentadas pelos profissionais de uma empresa ou de um grupo de empresas.
(B) Relaciona o tempo de afastamento à gravidade de acidentes de trabalho, permitindo comparações.	Compreende uma classificação de laudos médicos segundo uma taxonomia de dificuldades laborais.
(C) Inclui os dias computados por afastamento durante o mês anterior ou os meses anteriores.	Cobre todo pessoal da organização de diferentes áreas e níveis para estabelecer comparações entre setores semelhantes.
(D) Diz respeito ao número de acidentes com afastamento ocorrido, em cada milhão de pessoas/horas trabalhadas, durante o período de tempo considerado.	Envolve o número de dias perdidos e computados, em cada milhão de pessoas/horas trabalhadas, durante o período de tempo considerado.
(E) Envolve o tempo de afastamento em cada milhão de trabalhadores, permitindo comparações com outros tipos e tamanhos de organizações.	Alcança o número de horas/pessoas, incluindo as horas extras e excluindo as horas remuneradas não trabalhadas.



28

A existência de conflitos é inevitável nas organizações. Por isso, o gestor pode identificar formas de prevenção de conflitos, conhecendo condições que, via de regra, conduzem a situações conflituosas. Uma dessas condições é a interdependência de atividades, que se constitui quando

- (A) expectativas são pouco claras ou confusas, levando as pessoas a trabalharem para propósitos incompatíveis.
- (B) cada grupo realiza ou desenvolve tarefas, objetivos, concepções e atitudes diferenciadas.
- (C) determinado grupo não consegue realizar tarefas a menos que outro grupo realize a sua.
- (D) recursos organizacionais são limitados ou escassos e precisam ser compartilhados.
- (E) a especialização de tarefas conduz ao estabelecimento de metas concorrentes.

29

Uma das práticas realizadas pelas organizações contemporâneas, relacionadas à responsabilidade social, é a oferta de produtos socialmente responsáveis, que diz respeito a

- (A) criação de investimentos comprometidos com práticas de cidadania, ou que destinem parte do rendimento a organizações não governamentais.
- (B) publicação de resultados de investimentos sociais para divulgação, ampliando a visibilidade das ações empresariais.
- (C) formação de redes com o objetivo de estimular o intercâmbio de informações e o compartilhamento de experiências.
- (D) formação de parcerias com comunidades e organizações, possibilitando a implantação de projetos.
- (E) investimentos em programas ambientais e na criação de fundações que beneficiem grupos sociais marginalizados.

30

Analise as afirmações a seguir.

A publicação de balanços sociais constitui uma maneira excelente de melhorar a imagem de uma empresa diante dos clientes e da sociedade em geral.

PORQUE

Tomar conhecimento de balanços torna os colaboradores satisfeitos, por terem a oportunidade de trabalhar em uma organização que contribui para o desenvolvimento social, o que produz retenção de talentos.

A esse respeito conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- (B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.
- (C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.
- (D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.
- (E) as duas afirmações são falsas.