

# TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

## LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste caderno, você recebeu o Caderno de Respostas, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), das questões discursivas e do questionário de percepção da prova.
2. Confira se este caderno contém as questões de múltipla escolha (objetivas), as discursivas de formação geral e do componente específico da área e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões	Peso dos componentes
Formação Geral/Objetivas	1 a 8	60%	25%
Formação Geral/Discursivas	Discursiva 1 e Discursiva 2	40%	
Componente Específico/Objetivas	9 a 35	85%	75%
Componente Específico/Discursivas	Discursiva 3 a Discursiva 5	15%	
Questionário de Percepção da Prova	1 a 9	-	-

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no Caderno de Respostas. Caso contrário, avise imediatamente um dos responsáveis pela aplicação da prova. Você deve assinar o Caderno de Respostas no espaço próprio, com caneta esferográfica de tinta preta.
4. Observe as instruções sobre a marcação das respostas das questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão), expressas no Caderno de Respostas.
5. Use caneta esferográfica de tinta preta tanto para marcar as respostas das questões objetivas quanto para escrever as respostas das questões discursivas.
6. Não use calculadora; não se comunique com os demais estudantes nem troque material com eles; não consulte material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
7. Você terá quatro horas para responder às questões de múltipla escolha e discursivas e ao questionário de percepção da prova.
8. Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal o seu Caderno de Respostas.
9. Atenção! Você só poderá levar este Caderno de Prova após decorridas três horas do início do Exame.

**QUESTÃO 01**

Segundo a pesquisa Retratos da Leitura no Brasil, realizada pelo Instituto Pró-Livro, a média anual brasileira de livros lidos por habitante era, em 2011, de 4,0. Em 2007, esse mesmo parâmetro correspondia a 4,7 livros por habitante/ano.

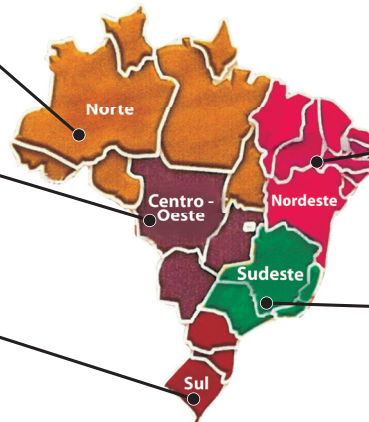
**Proporção de leitores por região**

2007 - 2011

Região Norte	2007	2011
% do total de leitores brasileiros	8	8
Proporção regional (%)	55	47 ↓
Milhões de leitores	7,5	6,6

Região Centro-Oeste	2007	2011
% do total de leitores brasileiros	7	8
Proporção regional (%)	59	53 ↓
Milhões de leitores	7,1	6,8

Região Sul	2007	2011
% do total de leitores brasileiros	14	13
Proporção regional (%)	53	43 ↓
Milhões de leitores	13,2	11,3



Total Brasil		
Brasil	2007	2011
Proporção (%)	55	50 ↓
Milhões de leitores	95,6	88,2

Região Nordeste	2007	2011
% do total de leitores brasileiros	25	29
Proporção regional (%)	50	51
Milhões de leitores	24,4	25,4

Região Sudeste	2007	2011
% do total de leitores brasileiros	45	43
Proporção regional (%)	59	50 ↓
Milhões de leitores	43,4	38,0

Instituto Pró-Livro. Disponível em: <<http://www.prolivro.org.br>>. Acesso em: 3 jul. 2012 (adaptado).

De acordo com as informações apresentadas acima, verifica-se que

- A** metade da população brasileira é constituída de leitores que tendem a ler mais livros a cada ano.
- B** o Nordeste é a região do Brasil em que há a maior proporção de leitores em relação à sua população.
- C** o número de leitores, em cada região brasileira, corresponde a mais da metade da população da região.
- D** o Sudeste apresenta o maior número de leitores do país, mesmo tendo diminuído esse número em 2011.
- E** a leitura está disseminada em um universo cada vez menor de brasileiros, independentemente da região do país.

**QUESTÃO 02**

O Cerrado, que ocupa mais de 20% do território nacional, é o segundo maior bioma brasileiro, menor apenas que a Amazônia. Representa um dos *hotspots* para a conservação da biodiversidade mundial e é considerado uma das mais importantes fronteiras agrícolas do planeta.

Considerando a conservação da biodiversidade e a expansão da fronteira agrícola no Cerrado, avalie as afirmações a seguir.

- I. O Cerrado apresenta taxas mais baixas de desmatamento e percentuais mais altos de áreas protegidas que os demais biomas brasileiros.
- II. O uso do fogo é, ainda hoje, uma das práticas de conservação do solo recomendáveis para controle de pragas e estímulo à rebrota de capim em áreas de pastagens naturais ou artificiais do Cerrado.
- III. Exploração excessiva, redução progressiva do *habitat* e presença de espécies invasoras estão entre os fatores que mais provocam o aumento da probabilidade de extinção das populações naturais do Cerrado.
- IV. Elevação da renda, diversificação das economias e o conseqüente aumento da oferta de produtos agrícolas e da melhoria social das comunidades envolvidas estão entre os benefícios associados à expansão da agricultura no Cerrado.

É correto apenas o que se afirma em

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



**QUESTÃO 03** //

A floresta virgem é o produto de muitos milhões de anos que passaram desde a origem do nosso planeta. Se for abatida, pode crescer uma nova floresta, mas a continuidade é interrompida. A ruptura nos ciclos de vida natural de plantas e animais significa que a floresta nunca será aquilo que seria se as árvores não tivessem sido cortadas. A partir do momento em que a floresta é abatida ou inundada, a ligação com o passado perde-se para sempre. Trata-se de um custo que será suportado por todas as gerações que nos sucederem no planeta. É por isso que os ambientalistas têm razão quando se referem ao meio natural como um “legado mundial”.

Mas, e as futuras gerações? Estarão elas preocupadas com essas questões amanhã? As crianças e os jovens, como indivíduos principais das futuras gerações, têm sido, cada vez mais, estimulados a apreciar ambientes fechados, onde podem relacionar-se com jogos de computadores, celulares e outros equipamentos interativos virtuais, desviando sua atenção de questões ambientais e do impacto disso em vidas no futuro, apesar dos esforços em contrário realizados por alguns setores. Observe-se que, se perguntarmos a uma criança ou a um jovem se eles desejam ficar dentro dos seus quartos, com computadores e jogos eletrônicos, ou passear em uma praça, não é improvável que escolham a primeira opção. Essas posições de jovens e crianças preocupam tanto quanto o descaso com o desmatamento de florestas hoje e seus efeitos amanhã.

SINGER, P. *Ética Prática*. 2 ed. Lisboa: Gradiva, 2002, p. 292 (adaptado).

É um título adequado ao texto apresentado acima:

- A** Computador: o legado mundial para as gerações futuras
- B** Uso de tecnologias pelos jovens: indiferença quanto à preservação das florestas
- C** Preferências atuais de lazer de jovens e crianças: preocupação dos ambientalistas
- D** Engajamento de crianças e jovens na preservação do legado natural: uma necessidade imediata
- E** Redução de investimentos no setor de comércio eletrônico: proteção das gerações futuras

**QUESTÃO 04** //

É ou não ético roubar um remédio cujo preço é inacessível, a fim de salvar alguém, que, sem ele, morreria? Seria um erro pensar que, desde sempre, os homens têm as mesmas respostas para questões desse tipo. Com o passar do tempo, as sociedades mudam e também mudam os homens que as compõem. Na Grécia Antiga, por exemplo, a existência de escravos era perfeitamente legítima: as pessoas não eram consideradas iguais entre si, e o fato de umas não terem liberdade era considerado normal. Hoje em dia, ainda que nem sempre respeitados, os Direitos Humanos impedem que alguém ouse defender, explicitamente, a escravidão como algo legítimo.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Fundamental. **Ética**. Brasília, 2012. Disponível em: <portal.mec.gov.br>. Acesso em: 16 jul. 2012 (adaptado).

Com relação a ética e cidadania, avalie as afirmações seguintes.

- I. Toda pessoa tem direito ao respeito de seus semelhantes, a uma vida digna, a oportunidades de realizar seus projetos, mesmo que esteja cumprindo pena de privação de liberdade, por ter cometido delito criminal, com trâmite transitado e julgado.
- II. Sem o estabelecimento de regras de conduta, não se constrói uma sociedade democrática, pluralista por definição, e não se conta com referenciais para se instaurar a cidadania como valor.
- III. Segundo o princípio da dignidade humana, que é contrário ao preconceito, toda e qualquer pessoa é digna e merecedora de respeito, não importando, portanto, sexo, idade, cultura, raça, religião, classe social, grau de instrução e orientação sexual.

É correto o que se afirma em

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



## QUESTÃO 05

A globalização é o estágio supremo da internacionalização. O processo de intercâmbio entre países, que marcou o desenvolvimento do capitalismo desde o período mercantil dos séculos 17 e 18, expande-se com a industrialização, ganha novas bases com a grande indústria nos fins do século 19 e, agora, adquire mais intensidade, mais amplitude e novas feições. O mundo inteiro torna-se envolvido em todo tipo de troca: técnica, comercial, financeira e cultural. A produção e a informação globalizadas permitem a emergência de lucro em escala mundial, buscado pelas firmas globais, que constituem o verdadeiro motor da atividade econômica.

SANTOS, M. **O país distorcido**. São Paulo: Publifolha, 2002 (adaptado).

No estágio atual do processo de globalização, pautado na integração dos mercados e na competitividade em escala mundial, as crises econômicas deixaram de ser problemas locais e passaram a afligir praticamente todo o mundo. A crise recente, iniciada em 2008, é um dos exemplos mais significativos da conexão e interligação entre os países, suas economias, políticas e cidadãos.

Considerando esse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. O processo de desregulação dos mercados financeiros norte-americano e europeu levou à formação de uma bolha de empréstimos especulativos e imobiliários, a qual, ao estourar em 2008, acarretou um efeito dominó de quebras nos mercados.

PORQUE

- II. As políticas neoliberais marcam o enfraquecimento e a dissolução do poder dos Estados nacionais, bem como asseguram poder aos aglomerados financeiros que não atuam nos limites geográficos dos países de origem.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

## QUESTÃO 06

O anúncio feito pelo Centro Europeu para a Pesquisa Nuclear (CERN) de que havia encontrado sinais de uma partícula que pode ser o bóson de Higgs provocou furor no mundo científico. A busca pela partícula tem gerado descobertas importantes, mesmo antes da sua confirmação. Algumas tecnologias utilizadas na pesquisa poderão fazer parte de nosso cotidiano em pouco tempo, a exemplo dos cristais usados nos detectores do acelerador de partículas *large hadron colider* (LHC), que serão utilizados em materiais de diagnóstico médico ou adaptados para a terapia contra o câncer. “Há um círculo vicioso na ciência quando se faz pesquisa”, explicou o diretor do CERN. “Estamos em busca da ciência pura, sem saber a que servirá. Mas temos certeza de que tudo o que desenvolvemos para lidar com problemas inéditos será útil para algum setor.”

CHADE, J. Pressão e disputa na busca do bóson. **O Estado de S. Paulo**, p. A22, 08/07/2012 (adaptado).

Considerando o caso relatado no texto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. É necessário que a sociedade incentive e financie estudos nas áreas de ciências básicas, mesmo que não haja perspectiva de aplicação imediata.

PORQUE

- II. O desenvolvimento da ciência pura para a busca de soluções de seus próprios problemas pode gerar resultados de grande aplicabilidade em diversas áreas do conhecimento.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.



## QUESTÃO 07

### Legisladores do mundo se comprometem a alcançar os objetivos da Rio+20

Reunidos na cidade do Rio de Janeiro, 300 parlamentares de 85 países se comprometeram a ajudar seus governantes a alcançar os objetivos estabelecidos nas conferências Rio+20 e Rio 92, assim como a utilizar a legislação para promover um crescimento mais verde e socialmente inclusivo para todos.

Após três dias de encontros na Cúpula Mundial de Legisladores, promovida pela GLOBE International — uma rede internacional de parlamentares que discute ações legislativas em relação ao meio ambiente —, os participantes assinaram um protocolo que tem como objetivo sanar as falhas no processo da Rio 92.

Em discurso durante a sessão de encerramento do evento, o vice-presidente do Banco Mundial para a América Latina e o Caribe afirmou: “Esta Cúpula de Legisladores mostrou claramente que, apesar dos acordos globais serem úteis, não precisamos esperar. Podemos agir e avançar agora, porque as escolhas feitas hoje nas áreas de infraestrutura, energia e tecnologia determinarão o futuro”.

Disponível em: <[www.worldbank.org/pt/news/2012/06/20](http://www.worldbank.org/pt/news/2012/06/20)>. Acesso em: 22 jul. 2012 (adaptado).

O compromisso assumido pelos legisladores, explicitado no texto acima, é condizente com o fato de que

- A** os acordos internacionais relativos ao meio ambiente são autônomos, não exigindo de seus signatários a adoção de medidas internas de implementação para que sejam revestidos de exigibilidade pela comunidade internacional.
- B** a mera assinatura de chefes de Estado em acordos internacionais não garante a implementação interna dos termos de tais acordos, sendo imprescindível, para isso, a efetiva participação do Poder Legislativo de cada país.
- C** as metas estabelecidas na Conferência Rio 92 foram cumpridas devido à propositura de novas leis internas, incremento de verbas orçamentárias destinadas ao meio ambiente e monitoramento da implementação da agenda do Rio pelos respectivos governos signatários.
- D** a atuação dos parlamentos dos países signatários de acordos internacionais restringe-se aos mandatos de seus respectivos governos, não havendo relação de causalidade entre o compromisso de participação legislativa e o alcance dos objetivos definidos em tais convenções.
- E** a Lei de Mudança Climática aprovada recentemente no México não impacta o alcance de resultados dos compromissos assumidos por aquele país de reduzir as emissões de gases do efeito estufa, de evitar o desmatamento e de se adaptar aos impactos das mudanças climáticas.

## QUESTÃO 08

### Taxa de rotatividade por setores de atividade econômica: 2007 - 2009

Setores	Taxa de rotatividade (%), excluídos transferências, aposentadorias, falecimentos e desligamentos voluntários		
	2007	2008	2009
<b>Total</b>	<b>34,3</b>	<b>37,5</b>	<b>36,0</b>
Extrativismo mineral	19,3	22,0	20,0
Indústria de transformação	34,5	38,6	36,8
Serviço industrial de utilidade pública	13,3	14,4	17,2
Construção civil	83,4	92,2	86,2
Comércio	40,3	42,5	41,6
Serviços	37,6	39,8	37,7
Administração pública direta e autárquica	8,4	11,4	10,6
Agricultura, silvicultura, criação de animais, extrativismo vegetal	79,9	78,6	74,4

Disponível em: <<http://portal.mte.gov.br>>. Acesso em: 12 jul. 2012 (adaptado).

A tabela acima apresenta a taxa de rotatividade no mercado formal brasileiro, entre 2007 e 2009. Com relação a esse mercado, sabe-se que setores como o da construção civil e o da agricultura têm baixa participação no total de vínculos trabalhistas e que os setores de comércio e serviços concentram a maior parte das ofertas. A taxa média nacional é a taxa média de rotatividade brasileira no período, excluídos transferências, aposentadorias, falecimentos e desligamentos voluntários.

Com base nesses dados, avalie as afirmações seguintes.

- I. A taxa média nacional é de, aproximadamente, 36%.
- II. O setor de comércio e o de serviços, cujas taxas de rotatividade estão acima da taxa média nacional, têm ativa importância na taxa de rotatividade, em razão do volume de vínculos trabalhistas por eles estabelecidos.
- III. As taxas anuais de rotatividade da indústria de transformação são superiores à taxa média nacional.
- IV. A construção civil é o setor que apresenta a maior taxa de rotatividade no mercado formal brasileiro, no período considerado.

É correto apenas o que se afirma em

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





## QUESTÃO DISCURSIVA 1

As vendas de automóveis de passeio e de veículos comerciais leves alcançaram 340 706 unidades em junho de 2012, alta de 18,75%, em relação a junho de 2011, e de 24,18%, em relação a maio de 2012, segundo informou, nesta terça-feira, a Federação Nacional de Distribuição de Veículos Automotores (Fenabrave). Segundo a entidade, este é o melhor mês de junho da história do setor automobilístico.

Disponível em: <<http://br.financas.yahoo.com>>. Acesso em: 3 jul. 2012 (adaptado).

Na capital paulista, o trânsito lento se estendeu por 295 km às 19 h e superou a marca de 293 km, registrada no dia 10 de junho de 2009. Na cidade de São Paulo, registrou-se, na tarde desta sexta-feira, o maior congestionamento da história, segundo a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). Às 19 h, eram 295 km de trânsito lento nas vias monitoradas pela empresa. O índice superou o registrado no dia 10 de junho de 2009, quando a CET anotou, às 19 h, 293 km de congestionamento.

Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br>>. Acesso em: 03 jul. 2012 (adaptado).

O governo brasileiro, diante da crise econômica mundial, decidiu estimular a venda de automóveis e, para tal, reduziu o imposto sobre produtos industrializados (IPI). Há, no entanto, paralelamente a essa decisão, a preocupação constante com o desenvolvimento sustentável, por meio do qual se busca a promoção de crescimento econômico capaz de incorporar as dimensões socioambientais.

Considerando que os textos acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo sobre sistema de transporte urbano sustentável, contemplando os seguintes aspectos:

- a) conceito de desenvolvimento sustentável; (valor: 3,0 pontos)
- b) conflito entre o estímulo à compra de veículos automotores e a promoção da sustentabilidade; (valor: 4,0 pontos)
- c) ações de fomento ao transporte urbano sustentável no Brasil. (valor: 3,0 pontos)

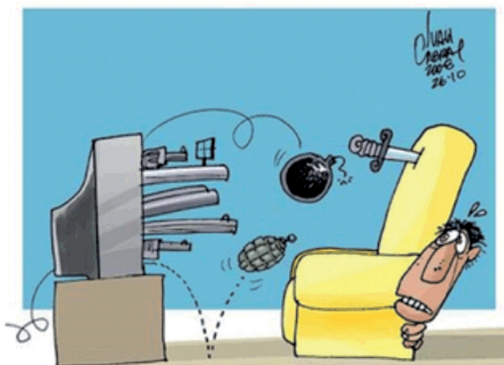
RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



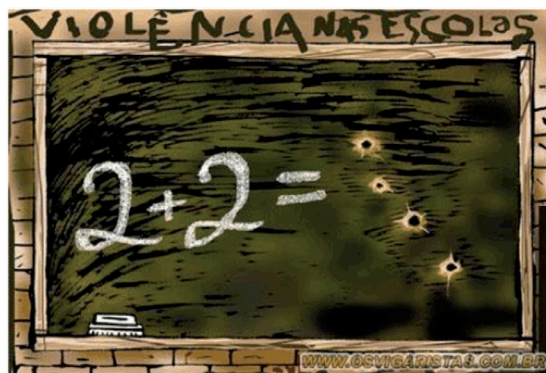
**QUESTÃO DISCURSIVA 2**

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como o uso de força física ou poder, por ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação. Essa definição agrega a intencionalidade à prática do ato violento propriamente dito, desconsiderando o efeito produzido.

DAHLBERG, L. L.; KRUG, E. G. **Violência**: um problema global de saúde pública. Disponível em: <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012 (adaptado).



CABRAL, I. Disponível em: <<http://www.ivancabral.com>>. Acesso em: 18 jul. 2012.



Disponível em: <<http://www.pedagogiaaopedaletra.com.br>>. Acesso em: 18 jul. 2012.

A partir da análise das charges acima e da definição de violência formulada pela OMS, redija um texto dissertativo a respeito da violência na atualidade. Em sua abordagem, deverão ser contemplados os seguintes aspectos:

- a) tecnologia e violência; (valor: 3,0 pontos)
- b) causas e consequências da violência na escola; (valor: 3,0 pontos)
- c) proposta de solução para o problema da violência na escola. (valor: 4,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



**QUESTÃO 09**

O papel da cultura organizacional na influência do comportamento dos empregados parece ganhar uma importância cada vez maior no ambiente de trabalho. À medida que as organizações expandiram a amplitude de controle, achataram a estrutura, introduziram o trabalho em equipe, reduziram a formalização e deram mais autonomia aos funcionários, e os valores compartilhados, decorrentes de uma cultura organizacional forte, asseguraram que todas as pessoas fossem na mesma direção.

ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

Considerando o texto acima e a existência de uma relação direta entre cultura e comportamento organizacional, avalie as afirmações abaixo.

- I. A cultura é positiva para os empregados, pois ela indica como as coisas devem ser feitas e o que é importante, isto é, contribui para a formação do comportamento organizacional.
- II. As empresas desenvolvem um conjunto básico de premissas, convicções e regras que dirigem o comportamento organizacional.
- III. O sincronismo da cultura organizacional com o comportamento organizacional resulta em clima favorável à efetivação dos objetivos da organização e dos próprios empregados.

É correto o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE****QUESTÃO 10**

Maria Luíza, tecnóloga em Gestão de RH, foi contratada por uma empresa do ramo de prestação de serviços de informática, localizada na região metropolitana de São Paulo, com filiais nos estados de Goiás, Rio de Janeiro, Bahia, Paraná, Pará e Amazonas. No planejamento estratégico da área de RH elaborado pela gestora, foi definido como um dos objetivos estratégicos suprir a organização de profissionais qualificados para as diversas áreas da organização, com foco no posicionamento competitivo junto ao mercado, por meio da ampliação do capital humano da empresa. Maria Luíza, então, iniciou a elaboração de uma política de R&S, a ser desenvolvida por toda a organização, para direcionar as futuras contratações de pessoal e alcançar, assim, os objetivos esperados.

Na situação descrita acima, qual seria a postura adequada de Maria Luíza na definição de fontes de recrutamento, para se alcançar o objetivo estratégico proposto?

- A** Utilizar fontes de recrutamento interno e externo.
- B** Utilizar apenas fontes de recrutamento interno, oferecendo oportunidades aos empregados da organização.
- C** Utilizar diversas fontes de recrutamento como memorandos, cartazes e quadros de aviso.
- D** Utilizar jornais, agências de recrutamento *on line* e consultoria especializada como fontes de recrutamento.
- E** Não definir as fontes de recrutamento interno e externo, deixando a critério das áreas solicitantes do preenchimento de vagas escolher as fontes de recrutamento adequadas.

**QUESTÃO 11**

De acordo com o artigo 130 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), após cada período de 12 meses de vigência de um contrato de trabalho, o empregado tem direito a sair de férias. Considere um funcionário admitido em 10/07/2011 e, em 16/08/2012, de acordo com a programação do Departamento de Pessoal da empresa, ele poderia sair de férias. Entretanto, durante o período aquisitivo de férias, ele faltou ao serviço 15 dias, sem apresentar justificativa.

A quantos dias de férias o referido funcionário faz jus?

- A** 30 dias.
- B** 24 dias.
- C** 18 dias.
- D** 15 dias.
- E** 12 dias.





**QUESTÃO 12** //

Quando o assunto é treinamento de executivos, nenhuma empresa do planeta é tão eficiente quanto a empresa X. Com mais de 330 000 funcionários espalhados por 100 países e atuando em ramos tão diferentes, como energia e entretenimento, a empresa X é uma máquina de formação de novas lideranças. Em seus mais de 130 anos de história, nenhum de seus 12 presidentes foi recrutado fora da companhia – todos foram pacientemente formados e promovidos na própria cultura. Para gerenciar a carreira de centenas de milhares de funcionários, a empresa X conta com um sistema de avaliação rígido e constante – processo que se desenvolve no ano todo. É com base nessas avaliações que a empresa identifica seus talentos e descarta quem não tem condições de crescer na companhia. O rigor do sistema garante que se saiba quem são os prováveis sucessores nas principais posições da empresa. “O conselho de administração tem um arquivo com 25 nomes de possíveis candidatos à presidência daqui a 13 anos”, afirmou o consultor da empresa, que há 35 anos dá aulas em Crotonville, sede de treinamento da empresa. “Pode ser que nenhum deles venha a ser o CEO, mas todos se desenvolverão para isso”, acrescenta.

CORREA, C. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/0927/noticias>>. Acesso em: 2 jul. 2012 (adaptado).

Considerando o sistema de treinamento utilizado pela empresa X especificado no texto acima, avalie as afirmações abaixo.

- I. O sistema de avaliação contínua utilizado permite identificar os talentos da empresa e embasa as decisões referentes a promoções.
- II. O sistema de avaliação contínua utilizado auxilia a empresa nas tomadas de decisão referentes a desligamentos e transferências de funcionários.
- III. O recrutamento interno praticado pela empresa X motiva todos os funcionários a trabalharem com seriedade e a participarem dos treinamentos, pois aumentam as chances de promoção e progressão na carreira.
- IV. O programa de treinamento para formação de líderes é tão eficiente que possibilita que a empresa desenvolva suas próprias lideranças, sem precisar recorrer ao mercado.

É correto apenas o que se afirma em

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

**QUESTÃO 13** //

Autoconhecimento, consciência de seu próprio projeto profissional, formação profissional contínua e conhecimento das oportunidades oferecidas pela empresa e pelo próprio mercado de trabalho são características do principal agente de um sistema de gestão de carreira: o empregado. A empresa deve promover ações que estimulem esse desenvolvimento, oferecendo oportunidade contínua de aprendizagem e crescimento profissional.

Nesse sentido, os instrumentos de gestão de carreira utilizados para promover o desenvolvimento dos empregados de uma empresa devem oferecer suporte

- I. aos sistemas de informações gerenciais, nos quais se incluem a política salarial, os níveis de promoção e a política de treinamento e desenvolvimento profissional.
- II. às decisões individuais sobre carreira, incluídos os instrumentos de autoavaliação e os processos estruturados de *feedback*.
- III. ao gerenciamento de carreira pela empresa, incluídos os processos de avaliação de desempenho e de crescimento profissional.
- IV. à comunicação entre as pessoas e a empresa, incluída a preparação de gestores, para que se tornem conselheiros e orientadores dos empregados, direcionando suas carreiras, na organização.

É correto apenas o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE** //



## QUESTÃO 14

Muitos problemas de comunicação em negociação podem ser atribuídos à falta de treinamento específico para se ouvir bem. Para ouvir bem, você tem que ser objetivo. Isso quer dizer que você tem que entender as intenções do seu oponente, o que ficou nas entrelinhas, e não somente aquilo que você quer ouvir. A cada nova frase dele, você deve se perguntar: “Por que ele me disse aquilo? Como ele pensou que seria minha reação? Ele estava sendo honesto?”, e daí por diante. Os melhores negociadores invariavelmente são os melhores ouvintes. Por que existe essa correlação? Quando eles estão negociando, prestam muita atenção na entonação, ritmo, altura e demais detalhes da voz. Negociadores experientes também observam atentamente os sinais não verbais e analisam se são condizentes com o que está sendo falado. Essa postura do negociador faz com que ele construa relacionamentos duradouros entre as partes, o que facilita alcançar objetivos que beneficiem a todos os envolvidos na negociação.

MIRANDA, M. **Saber ouvir**: o segredo para uma boa negociação. Disponível em: <<http://www.novomilenio.inf.br/ano01/0101a010.htm>> . Acesso em: 10 jul. 2012 (adaptado).

O texto aponta um dos grandes desafios na construção das habilidades de um bom negociador. A esse respeito e a partir do texto, avalie as afirmações abaixo.

- I. O bom negociador é aquele que lê nas entrelinhas para compreender as necessidades básicas do outro, com o intuito de tirar vantagem, e não, de atender o outro, construindo, assim, uma relação de negociação que se pode denominar “ganha-perde”.
- II. É importante a postura racional do negociador, para que consiga articular suas habilidades humanas, técnicas e conceituais, tais como, objetividade no equacionamento dos problemas, a interpretação do comportamento das pessoas e a apresentação de propostas concretas.
- III. Negociação não é uma arte, como se considerou por muito tempo, mas uma habilidade que pode ser construída com treinamento comportamental e(ou) técnico.
- IV. O autor do texto resgata a negociação como processo de comunicação bilateral cujo objetivo é como anunciado, buscar decisões conjuntas que satisfaçam ambos os lados.

É correto apenas o que se afirma em

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

## QUESTÃO 15

Um frentista de um posto de gasolina tem como salário-base mensal R\$ 700,00, adicional de periculosidade no valor de R\$ 210,00, salário-família no valor de R\$ 22,00 e desconto do vale-transporte de R\$ 42,00. Após o apuramento das verbas desse colaborador, o departamento pessoal da empresa deverá fazer o recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo e Serviço (FGTS).

Considerando-se essas informações, verifica-se que o valor do recolhimento do FGTS será de

- A R\$ 56,00.
- B R\$ 69,44.
- C R\$ 71,20.
- D R\$ 72,80.
- E R\$ 74,56.

## QUESTÃO 16

A Direção de uma empresa do segmento de confecção de porte médio, visando a obter vantagem competitiva, decidiu implantar um novo sistema de remuneração baseado em resultados. O modelo vincula a remuneração ao alcance de metas pré-negociadas, de tal forma que as metas individuais sejam alinhadas às grupais, que, por sua vez, são desdobradas das metas empresariais.

Essa forma de remuneração constitui um poderoso aliado do desempenho organizacional porque

- A utiliza modelos padronizados que podem ser aplicados a diferentes ramos de atividades.
- B possibilita maior comprometimento com os objetivos organizacionais.
- C independe da cultura organizacional, pois o valor da recompensa é baseado no cargo ocupado.
- D é de fácil modelagem, pois apresenta indicadores de desempenho.
- E é concebida sob a ótica de resultados igualitários.

## ÁREA LIVRE



**QUESTÃO 17**

Diante da escassez de profissionais especializados no mercado, a área de Recursos Humanos está precisando usar a criatividade para preencher novas posições e tem apostado na simples e eficiente política do “indique um amigo para trabalhar conosco”, ou QI, abreviação para “quem indica”. Segundo pesquisa divulgada por uma consultoria, 68% das companhias brasileiras já utilizam a indicação de outros funcionários como um dos métodos oficiais para a contratação de profissionais de nível superior para cargos não executivos. O mecanismo perde somente para a prática do recrutamento interno, realizada por 72% das empresas. Atualmente, encontrar perfis de nível superior com habilidades bem específicas é uma missão árdua, principalmente se a busca for de profissionais de áreas técnicas. Nessas ocasiões, o método da indicação é uma ótima solução. É mais fácil, por exemplo, usar as redes sociais dos próprios empregados, que já fazem parte de uma comunidade, pois, assim, a informação vai ser divulgada de forma mais rápida e eficiente. Um profissional de RH levaria muito mais tempo para localizar esses nichos e se inserir nele.

COSTA, J. E.; AISENBERG, M. Disponível em: <<http://vocea.abril.com.br/desenvolva-sua-carreira/materia/mercado-recrutamento-vale-mais-quem-tem-qi-648794.shtml>>. Acesso em: 22 jul. 2012 (adaptado).

Considerando o texto acima, que trata da dificuldade para recrutar e selecionar candidatos para algumas áreas das empresas, e as recentes metodologias de recrutamento utilizadas, avalie as afirmações a seguir.

- I. O recrutamento deve sempre estar ajustado às estratégias de Recursos Humanos, as quais devem ser bem claras e disseminadas entre todos os colaboradores da área; o RH, por sua vez, deve adotar estratégia aderente à estratégia empresarial, e considerar que na maioria das empresas, a estratégia de gestão de pessoas é trabalhar apenas com recrutamento interno, que renova e enriquece os recursos humanos da organização ao trazer “sangue novo” e experiências novas para a organização.
- II. O uso de indicação dos próprios funcionários como fonte de recrutamento pode trazer vantagens para a empresa, como a diminuição de custos nos processos de contratação e a melhoria da qualidade dos currículos que chegam ao RH, pois quem atua na empresa conhece o ambiente de trabalho e o perfil de profissional que costuma ser contratado.
- III. Entre os processos de Recursos Humanos, a responsabilidade de agregar pessoas é certamente a precursora. No entanto, para atender às necessidades da empresa e atrair os candidatos certos, o RH precisa inserir-se no contexto atual de comunicação e interação social, hoje predominantemente gerido pelas tecnologias de informação. O recrutamento externo, até pouco tempo, era dispendioso e seus resultados, incertos, mas hoje, o RH, se souber utilizar novas ferramentas de recrutamento, poderá torná-lo mais assertivo.

É correto o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE**

## QUESTÃO 18

Após a aquisição de uma empresa de construção civil de grande porte, a Organização X consolidou-se como a maior empresa do setor no país. A euforia dos primeiros dias após a aquisição foi substituída pela dificuldade de integração dos processos das duas empresas. A primeira ação nessa direção será a implantação do SIG (sistema integrado de gestão) na empresa adquirida, que, por utilizar outro sistema, não dispõe de empregados capacitados nessa ferramenta. Por isso, foi criada uma equipe que irá desenvolver a capacitação dos empregados para atuarem no novo sistema. A gerente de recursos humanos da empresa foi designada para coordenar essa equipe, que, em seis meses, deverá treinar todos os empregados das quatro divisões da empresa adquirida.

Considerando as ações a serem desenvolvidas pela equipe coordenada pela gerente, conclui-se que

- A** serão necessários a formação de turmas e o estabelecimento do cronograma do treinamento, que deverão ser negociados com os gerentes das quatro divisões da empresa.
- B** o planejamento do processo de capacitação dos empregados deverá incluir o processo de diagnóstico, para que sejam definidas as necessidades de treinamento.
- C** não haverá necessidade de avaliar a efetividade do treinamento, pois o prazo estipulado para o processo é muito curto.
- D** o orçamento do treinamento deverá ser apresentado aos gerentes das divisões da empresa adquirida, que poderão ou não aprová-lo.
- E** os resultados da avaliação de desempenho dos empregados realizada no ano anterior deverão ser considerados para se definir quem deverá ser treinado.

## ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 19

Diante de um cenário de constantes mudanças e concorrência altamente acirrada, conquistar, manter e satisfazer os clientes são desafios para as empresas que desejam expandir-se no mercado. Nesse contexto, os gestores devem compreender que o sucesso da empresa também depende dos recursos humanos que nela trabalham e, para tanto, os profissionais devem estar satisfeitos e motivados, de forma a responderem com alto nível de envolvimento e comprometimento com os objetivos da organização. Nesse sentido, a comunicação interna, baseada nas ações de *endomarketing*, é fundamental para se criarem e manterem níveis elevados de satisfação humana e clima organizacional saudável.

Considerando que a comunicação organizacional está diretamente relacionada à qualidade de vida das pessoas que atuam em organizações, avalie as afirmações abaixo.

- I. As ações de *endomarketing* desenvolvem os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que efetivamente garantem a melhoria do clima organizacional.
- II. O *endomarketing* reforça a noção de cliente interno e proporciona o fortalecimento das relações entre empresa e colaboradores.
- III. O alinhamento dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e as ações do *endomarketing* convergem para resultados de uma gestão efetiva e bem-sucedida.

É correto o que se afirma em

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

## ÁREA LIVRE



**QUESTÃO 20**

A Construtora X, fundada na década de 30, na esteira da expansão da cafeicultura paulista, começou construindo pequenos trechos de estrada de ferro. Seu fundador, um empreendedor com pouco estudo, implantou um regime rígido, voltado para o poder, o controle e o domínio. O estilo do fundador, voltado para a tarefa, coadunava-se com o tipo de mão de obra que exercia as funções operacionais e, posteriormente, atingiu as funções executivas da empresa. Os engenheiros, com sua formação lógico-analítica, e os peões, que utilizavam de baixa ou média tecnologia, com predominância de trabalho braçal, que exige controle bastante acentuado, encaixavam-se no estilo de liderança do empreendedor. Para satisfazer essas condições, necessitava-se, em grande medida, desse tipo de liderança. Uma base cultural analítica implantou-se na empresa, ficando todas as decisões estratégicas restritas ao empreendedor, e as decisões técnicas, restritas ao corpo técnico de engenheiros profissionais. Além disso, existia grande número de funcionários de estrita confiança do empreendedor. Alguns deles ocupavam cargos relativamente altos, outros, cargos mais operacionais, mas todos tinham fácil acesso a ele, o que configurava um poder paralelo e constante fonte de conflito entre a estrutura profissional e essa outra paralela e informal, possuidora, na verdade, de função assemelhada aos “sátrapas” (governadores das províncias anexadas ao Império Persa, na Antiguidade Clássica e considerados os olhos e os ouvidos do rei). Em virtude disso, tais funcionários tinham um poder extraordinário, em razão da acessibilidade e da predisposição do líder em voluntariamente manter essa estrutura de informação. Muitas vezes, as decisões dos “sátrapas contemporâneos” prevaleciam sobre as da estrutura profissional dos engenheiros.

GOMES, E.B.P. **Cultura Organizacional**: um estudo de caso. Disponível em: <[http://www.facape.br/ruth/adm-comport\\_organ/Cultura\\_organizacional.pdf](http://www.facape.br/ruth/adm-comport_organ/Cultura_organizacional.pdf)>. Acesso em: 11 jul. 2012 (adaptado).

Considerando as características descritas da cultura organizacional da Construtora X e os conflitos decorrentes desse tipo de cultura, avalie as afirmações seguintes.

- I. A forma de gestão da Construtora X evidencia que o conflito não é causal nem acidental, mas inerente ao uso do poder e à vida organizacional. Nessa empresa, os “sátrapas contemporâneos” e os engenheiros representam subculturas que conflitam entre si, visto que se observa a interferência deliberada de uma na outra.
- II. Observando a relação entre os grupos existentes na Construtora X, percebe-se que o conflito se resolve, muitas vezes, na competição direta, em que a dominação dos “sátrapas contemporâneos” subjuga os interesses do grupo de engenheiros.
- III. A história de fundação da empresa demonstra uma construção de valores organizacionais em que os “sátrapas contemporâneos” formam o grupo com existência assegurada diante dos conflitos, por desempenharem um papel que faz parte do controle normativo da organização.

É correto o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE**



## QUESTÃO 21

Uma empresa resolveu implantar a ISO 14 001, para a criação de um sistema de gestão ambiental (SGA). O método de condução dos treinamentos aplicados teve de respeitar o cronograma de implantação da norma, desenvolvendo habilidades em detrimento da compreensão de expectativas e valores dos funcionários operacionais a respeito do tema. Nesses treinamentos, eles desenvolveriam as atitudes necessárias à mudança cultural, devendo as práticas de trabalho serem mais sustentáveis ambientalmente. As avaliações de reação e efetividade realizadas pelo setor de Recursos Humanos são a única fonte de indicadores para o grau de conscientização alcançado pelos funcionários. Como consequência, a implantação da ISO14001 ocorreu sem a devida compreensão dos conceitos envolvidos na mudança da proposta, e o cumprimento dos prazos e das atividades previstas no cronograma de implantação, constituído pela alta direção, contribuíram para a ilegitimidade do processo. A conscientização passou a ser entendida pelos funcionários como mais uma atribuição obrigatória para continuarem em seu emprego. Assim, cederam em prol do meio ambiente da empresa, contudo não mudaram efetivamente hábitos e costumes relacionados a práticas sustentáveis. Houve mudança no discurso da empresa, na missão e nos valores adotados.

Considerando a maneira como foi realizado o processo de capacitação e conscientização implantado e os princípios da norma ISO14001, conclui-se que a empresa

- A** não foi capaz de conscientizar seus funcionários a respeito da mudança proposta, pois o processo de capacitação não contemplou o envolvimento e a participação deles.
- B** promoveu mudanças de hábitos e atitudes, pois o processo de capacitação resultou na conscientização dos funcionários a respeito de gestão ambiental.
- C** deve receber a certificação, visto que foi capaz de promover em seus funcionários uma efetiva mudança de hábitos e costumes.
- D** conseguiu conscientizar seus funcionários a respeito de práticas sustentáveis, pois o processo de capacitação seguiu o cronograma proposto pela alta administração.
- E** foi capaz de conscientizar parte dos funcionários a respeito de sustentabilidade, visto que alguns dos participantes da capacitação se empenharam para assegurar seu emprego.

## QUESTÃO 22

Muitas empresas ainda aplicam exclusivamente o sistema tradicional de remuneração. Por ser fundamentado nas descrições de atividades e responsabilidades de cada função, ele pode causar problemas para as empresas, como, por exemplo, inibir o espírito empreendedor e não encorajar o desenvolvimento de habilidades e conhecimentos. Apesar dos problemas que esse sistema pode causar, ele ainda tem seu lugar em um *mix* de remuneração, pois muitos desses problemas podem ser contornados utilizando-se metodologias que incluem

- I. redução das faixas salariais.
- II. descrição de cargos modificada.
- III. ampliação do número de cargos.
- IV. política salarial alinhada às estratégias.

É correto apenas o que se afirma em

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

## ÁREA LIVRE

**QUESTÃO 23**

O Frigorífico X é uma empresa de pequeno porte que, como a maioria das empresas familiares, adota um sistema de gestão fechado, sendo as decisões totalmente centralizadas na figura de seu fundador. O Frigorífico X conta com um número fiel de clientes e tecnologia de produção pouco evoluída. Os empregados, incentivados a serem fiéis à empresa, apresentam relação de companheirismo bastante evidente entre os pares e com o dono do estabelecimento. O índice de produção é médio, mas poderia ser melhor se houvesse treinamentos. É comum a contratação de parentes dos funcionários, por indicação desses. O processo seletivo reduz-se a uma entrevista com o proprietário e à análise da experiência anterior do profissional no ramo, verificada na carteira de trabalho. Com a morte repentina do proprietário, ficou evidente, após o diagnóstico de um consultor, a necessidade de profissionalização da gestão do Frigorífico X.

TACHIZAWA, T.; FERREIRA, V.C.P.; FORTUNA, A. A.M. *Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios*. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006 (adaptado).

Suponha que você tenha sido contratado para ser o gerente-geral do Frigorífico X e que a família tenha solicitado formalmente que você começasse as mudanças pelo sistema de provisão de Recursos Humanos, preservando o bom relacionamento com os trabalhadores.

Considerando essa situação, avalie as afirmações abaixo.

- I. Você deve manter a política do fundador da empresa como fonte de indicação de novos funcionários, o que favorece a motivação dos trabalhadores, mas deve fazê-los perceber que outras fontes de recrutamento também são importantes para a inovação da empresa.
- II. Você deve avaliar a necessidade de criar com os trabalhadores uma relação de confiança e propor reuniões individuais e em grupo, a fim de estreitar os laços e construir, com a ajuda deles, a descrição e a análise dos cargos da empresa.
- III. Você deve avaliar a necessidade de manter as etapas já existentes no processo seletivo e acrescentar-lhe testes psicológicos, a fim de analisar a produtividade do candidato e aumentar o sucesso do processo seletivo.
- IV. Você deve avaliar a necessidade de reorganizar os níveis hierárquicos da empresa e propor promoções, por meio de recrutamento interno, a fim de gerar uma onda de competitividade entre os trabalhadores e melhorar o índice de produção. Essa estratégia tem o objetivo de melhorar a situação do Frigorífico X no mercado e avaliar o nível de comprometimento do trabalhador com a empresa.

É correto apenas o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE**

## QUESTÃO 24

Dando um passo decisivo para se firmar entre os maiores grupos financeiros do país, um grande banco estrangeiro comprou um banco nacional em 2007. Três anos depois, no início de novembro de 2010, foi anunciado o fim da marca do banco nacional, consolidando-se a integração desses bancos. Para a vice-presidente executiva de RH do banco nacional, o desafio da integração envolveu três questões principais: apoio aos gestores, para que eles pudessem fortalecer e ajudar suas equipes na transição, garantindo o bom clima; equilíbrio entre o foco nas ações de integração e o desempenho das tarefas do dia a dia; desafio de manter o melhor das culturas dos dois bancos. “O maior desafio foi, e sempre será, assegurar que o fator humano seja efetivamente levado em conta em tudo o que se faz, dentro e fora da nossa organização”, afirma a vice-presidente de RH do banco nacional.

PEREIRA. L. Como manter um casamento. Disponível em: <<http://revistavocerh.abril.com.br/2011/edicoes>>. Acesso em: 5 jul. 2012 (adaptado).

A partir do texto acima, avalie as afirmações abaixo.

- I. A fusão entre empresas é sempre um momento delicado para os funcionários. Nesse contexto, o grande desafio da área de Recursos Humanos da corporação é gerenciar a nova cultura, fruto da junção de duas empresas, zelar pelo bom clima organizacional e garantir o andamento do trabalho no decorrer da integração.
- II. Entender a organização que se está formando como uma cultura é reconhecer o papel ativo dos indivíduos na construção da nova realidade organizacional. A partir desse entendimento, os colaboradores passam a ser os responsáveis pelo correto andamento do trabalho durante a fusão e pelo gerenciamento do bom ambiente de trabalho.
- III. A fusão entre empresas demanda reaprendizagem organizacional por ambas as empresas, envolve a absorção de novas técnicas e pressupõe a adoção de novas posturas, o que exige a mudança nas pessoas. Para facilitar o processo, deve haver sempre um sistema de aprendizagem, onde há o crescimento mútuo da organização com foco em seus membros.

É correto o que se afirma em

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

## ÁREA LIVRE

**QUESTÃO 25**

Tradicionalmente, as discussões sobre estratégia tendem a enfatizar resultados e objetivos quantificáveis. Assim, fatores humanos de difícil mensuração, como valores, significados e experiências, acabam ficando de fora quando chega o momento de planejar formalmente os negócios e aplicar os recursos estratégicos. Sem dúvida, as estratégias que seguem essa linha de pensamento apresentam índices consideráveis de acerto, sobretudo no que diz respeito ao controle operacional da organização no curto prazo. Entretanto, elas se mostram perigosamente limitadas à medida que a sociedade se baseia, cada vez mais, no conhecimento.

CARVALHO, F.C.A. *Gestão do conhecimento*.  
São Paulo: Pearson, 2012, p. 60.

A partir do texto acima, no que diz respeito à proposta de tornar o conhecimento pressuposto estratégico na gestão do capital humano nas organizações, por meio da implementação de ações de T&D, avalie as afirmações abaixo.

- I. Para atingir esse objetivo, deve-se implantar o processo de avaliação de desempenho, utilizando-se o modelo 360 graus.
- II. Em tal gestão, deve-se criar ferramentas para expandir continuamente o conhecimento na organização, estimulando a capacidade criativa das pessoas, conduzindo-as a aprender de maneira coletiva.
- III. Uma ação estratégica para gerir o conhecimento é informar o empregado sobre como a organização e os demais profissionais o avaliam, o que esperam dele e como acham que ele pode se desenvolver, levando-o, dessa forma, à reflexão sobre sua vida profissional e pessoal.
- IV. Deve-se valorizar economicamente o conhecimento e, para isso, utilizar o levantamento de necessidades de treinamento, para identificar os empregados que têm competência para agir de acordo com os objetivos organizacionais.

É correto apenas o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE**

## QUESTÃO 26

A empresa X descobriu como otimizar sua *intranet*. Com a crise de 2008, a área de comunicação sofreu cortes severos de verba e transformou tudo que era em papel (sete jornais e uma revista) em comunicação *online*. A notícia estimulou a organização a reformular completamente sua estratégia de comunicação. Em vez de editar vários jornais, a empresa X desenvolveu um portal, que, além de ter centralizado todas as informações, possibilitou que os funcionários comentassem as notícias, criassem conteúdos próprios e anunciassem na seção de classificados. “Vale quase tudo: colocar a foto do filho, comentar sobre a festa junina e anunciar terreno para vender”, explica Ramos. O resultado foi a alta popularidade. Com 2 700 acessos por dia, a *intranet* da empresa X registra atualmente 1 251 anúncios nos classificados e 2 931 comentários.

CHEROBINO, V. Disponível em: <[http://revistavocerh.abril.com.br/2011/edicoes/conteudo\\_661509.shtml#>](http://revistavocerh.abril.com.br/2011/edicoes/conteudo_661509.shtml#>).

Acesso em: 17 jul. 2012 (adaptado).

Considerando o texto acima, que trata da eficácia da *intranet* como um sistema de informações nas empresas, avalie as afirmações abaixo.

- I. A empresa X entende que comunicação interna é uma área estratégica nas empresas, e o desafio é transformar o segmento mais básico da comunicação interna — a *intranet* — em ferramenta bem aproveitada e útil para toda a organização e seus familiares.
- II. A *intranet* é considerada pela empresa X como uma base sólida para a gestão de conteúdo, ajudando em várias atividades, como recrutamento e seleção, interação entre colaboradores e disseminação do planejamento estratégico da empresa.
- III. A popularidade da *intranet*, descrita no texto, está relacionada ao volume de postagens e acessos dos funcionários. No entanto, o envio e a publicação de tanta informação disponibilizada pela empresa na *intranet* vai torná-la vulnerável a *hackers*.
- IV. O portal de currículos e o de anúncio de vagas, disponíveis como ferramentas da *intranet*, são importantes fontes de recrutamento interno, pois possibilitam que a empresa crie um banco de dados com currículos e atraia, sem custos de recrutamento, candidatos interessados.

É correto apenas o que se afirma em

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

## ÁREA LIVRE





**QUESTÃO 27**

O Banco X, com agências espalhadas em todas as regiões do país, criou um grupo de suporte à diversidade, com o objetivo de aumentar a participação das minorias nos quadros da empresa. Esse grupo realizou uma pesquisa para diagnosticar os principais obstáculos ao acesso desse público aos cargos da empresa. Entre os problemas apontados, o que causou maior preocupação foi a visão compartilhada pelos gerentes da empresa sobre a contratação de portadores de deficiência. Segundo eles, essas contratações só ocorrem para cumprir as exigências da legislação e melhorar a imagem da empresa na sociedade, pois eles não acreditam que possam encontrar, nesse grupo, profissionais qualificados. Por isso, esforçam-se para não terem esses profissionais em suas áreas e, quando são obrigados a contratá-los, utilizam-nos apenas para preencher cargos de baixa qualificação e remuneração.

Considerando a situação enfrentada pelo Banco X, verifica-se que

- A** a decisão gerencial de posicionar os portadores de deficiência em cargos de baixa qualificação é acertada, pois esse grupo de pessoas não tem condições de exercer tarefas mais complexas.
- B** a principal motivação das empresas brasileiras que contratam portadores de deficiência, tal como no caso apresentado, é a melhoria da imagem junto à sociedade.
- C** o problema da baixa qualificação dos portadores de deficiência enfrentado pelo banco em questão será solucionado quando o governo criar um programa de capacitação para esse grupo de pessoas.
- D** o programa de suporte à diversidade desenvolvido pelo referido banco só será bem-sucedido se forem demitidos os atuais gerentes e contratados profissionais cujo perfil seja mais favorável às práticas que o programa prevê.
- E** o problema identificado poderia ser minimizado com a criação de um programa de treinamentos técnicos voltado para os portadores de deficiência contratados e um programa de treinamento comportamental, voltado para a sensibilização dos gerentes.

**QUESTÃO 28**

Considere o exemplo de estrutura de carreira de uma organização apresentado no texto abaixo.

Com sete plantas no Brasil e mais de 4 000 funcionários, uma multinacional com sede no interior de São Paulo, reúne várias empresas em uma só. Seus produtos vão de fitas adesivas e autopeças a insumos médicos e odontológicos. Essa diversidade permite que o funcionário da empresa tenha grande mobilidade na carreira, podendo mudar de área, ou mesmo de unidade. "O recrutamento interno funciona e o investimento em desenvolvimento é alto", diz um empregado.

IZIDORO, M. As 150 melhores empresas para você trabalhar. **Exame.** São Paulo: set. 2012, edição especial, p. 98 (adaptado).

A partir do texto acima, verifica-se que a estrutura de carreira da empresa apresentada é

- A** piramidal, onde o empregado pode seguir uma carreira com base na mudança de cargos na hierarquia, por meio do recrutamento interno e definida pela organização.
- B** em rede, na qual o funcionário tem várias alternativas de escolha sobre qual posição da empresa ele quer seguir, optando por aquela que esteja mais voltada para suas aptidões, sob o gerenciamento e ajuda da organização.
- C** em linha, na qual a principal característica é a de que a sequência de posições está alinhada numa única direção, sem oferecer alternativas.
- D** por competências, por meio do mapeamento do CHA do empregado, inclusive deixando-o livre para se candidatar às novas oportunidades na organização.
- E** em Y ou paralelas, na qual a principal característica é permitir a orientação das trajetórias profissionais em duas direções: uma de natureza profissional e outra de natureza gerencial.

**ÁREA LIVRE**

## QUESTÃO 29

Com a chegada do novo milênio, muitas portas se abriram para atuações e mudanças pessoais e organizacionais que tratam da Qualidade de Vida no Trabalho como algo necessário e indissociável a ele. Há, no entanto, imensos dilemas em relação a tempo, sobrecargas, empregabilidade, transparência, participação, especialistas e uso de tecnologia. Os grandes vetores têm sido seguradoras, custos médicos, relações multicontratuais, fortalecimentos de estruturas especializadas em prolongar a vida de maneira múltipla e integrada, dentro e fora do trabalho.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Saúde com qualidade de vida organizacional e pessoal. In: **Gestão estratégica de pessoas**. São Paulo: Editora Saraiva, 2010.

Considerando o texto apresentado e a abrangência dos programas de gestão da qualidade de vida no trabalho, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. O modelo assertivo de empresa que desenvolve um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é aquele em que se gerenciam a integração da segurança e saúde, bem como a geração de estratégias e ações voltadas para o bem-estar humano.

PORQUE

- II. Diversas iniciativas externas à organização têm sido favoráveis à garantia do alto índice de qualidade de vida no trabalho e, conseqüentemente, da longevidade das pessoas.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

## ÁREA LIVRE

## QUESTÃO 30

Uma pesquisa dedicou-se a estudar a experiência de uma empresa no que concerne ao processo de avaliação de desempenho e desenvolvimento de competências de executivos, e analisar as vantagens do uso da ferramenta *intranet* nesse processo. A pesquisa sugere que a avaliação de desempenho realizada com o recurso da *intranet* deve propiciar

- canais de comunicação abertos entre avaliador e avaliado, fazendo com que ambos tenham oportunidade de falar sobre as metas acordadas;
- informações necessárias para o cumprimento das atividades, conhecendo antecipadamente o que a empresa espera de cada pessoa;
- aconselhamento do gerente diante dos resultados;
- discussões com o gerente sobre as melhores formas de desenvolvimento pessoal e profissional;
- redução da ansiedade e incerteza por parte do funcionário avaliado.

PILLA, B. S.; SAVI, N. **O uso da intranet no processo de avaliação de desempenho e desenvolvimento de competências de executivos**. Anais do XXVI EnANPAD. Salvador: ANPAD, 2002.1 CD (adaptado).

A partir dos resultados da pesquisa, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. Quando não são respeitados os princípios que norteiam um processo de avaliação de desempenho em que se utiliza a *intranet*, problemas como distanciamento e frieza na relação entre avaliador e avaliado tornam-se fatores preocupantes.

PORQUE

- II. Cabe ao ambiente virtual suprir as deficiências geradas pela ação das pessoas, incluída a postura ética, melhorar a oportunidade de discussão da avaliação entre o avaliador e o avaliado e reduzir o prejuízo da organização e da área de Recursos Humanos na implementação desse processo.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.



**QUESTÃO 31**

As negociações são uma parte crítica da dinâmica do varejo — fazemos um número cada vez maior delas todos os dias, numa velocidade crescente. Cada negociação mexe com os estoques, com a logística e com as margens. Nós nos relacionamos com cerca de 5 000 fornecedores. Por essas razões, nossas negociações precisam ser padronizadas tanto quanto possível. Não podemos deixar que cada comprador tenha uma abordagem ou um objetivo diferente, ou que meu estilo pessoal dite o do grupo. Também não podemos abrir mão da ética e da transparência — todas as condições envolvidas precisam ser absolutamente claras. Surgiu daí a decisão de criar um estilo corporativo de negociação, com base no qual estamos treinando nossos profissionais. No treinamento, mostramos que eles devem orientar-se não pelo emocional ou pela força, mas pelo planejamento. Sem planejamento, você não tem tempo para conhecer melhor quem está do outro lado e não consegue partir para a negociação munido de todas as informações necessárias. Mas treinar não significa criar comportamentos mecânicos. Os contextos mudam, e o negociador precisa saber escolher as ferramentas adequadas a cada caso, como se fosse um jogador de golfe selecionando o taco certo para aquela jogada.

BETHLEM, H. A arte do aperto de mãos. *Revista Exame*. 22 abr. 2003. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/0790/noticias>>. Acesso em: 12 jul. 2012.

Considerando as orientações descritas no texto, avalie as afirmações seguintes.

- I. A criação de um estilo corporativo de negociação, na empresa descrita, pauta-se em estabelecer convicções éticas e promover treinamentos com o objetivo de fazer com que os negociadores optem por decisões racionais baseadas na identificação das questões em pauta na negociação e da priorização delas, na construção de um leque de acordos alternativos e no desenvolvimento de estratégias e táticas.
- II. A analogia entre o jogador de golfe e o negociador aponta para a ideia de que não existe um padrão ideal para se aplicar ao comportamento do negociador. No entanto, é possível estabelecer estilos que, de certo modo, resultam em encaminhamento da negociação em consonância com os valores e objetivos organizacionais.
- III. De acordo com o texto, a questão ética, priorizada pela organização descrita, foi um motivo importante para a implementação do treinamento em negociações na referida empresa. No entanto, sabe-se que é impossível promover um treinamento em ética, pois a ética de um negociador corresponde à sua ética pessoal.

É correto o que se afirma em

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

**ÁREA LIVRE**

## QUESTÃO 32

Uma das características necessárias a um profissional da área de Recursos Humanos é a capacidade de negociação. Para se implantar um programa de remuneração estratégica em uma organização tradicional é preciso seguir um sistema de princípios, buscando-se adequar o modelo ao tipo de gestão da organização.

No que concerne aos princípios aludidos no texto, avalie as afirmações abaixo.

- I. Para se aplicar o princípio do valor de recompensa em uma empresa tradicional, é preciso negociar com os gestores o pagamento de salários fixos compatíveis com a estratégia de remuneração adotada pela empresa, além de se instituir bônus aos diretores e gerentes mediante seu bom desempenho, associando, assim, a motivação à remuneração.
- II. Para aplicar o princípio do desenvolvimento, o profissional de Recursos Humanos deve negociar com a organização a manutenção de programas de educação e treinamento contínuos oferecidos aos seus colaboradores.
- III. Para negociar o princípio de atração e retenção, uma organização tradicional deve buscar jovens empreendedores, dispostos a assumir riscos, atributos ausentes no perfil de profissionais mais maduros e experientes.
- IV. Em uma empresa tradicional, o princípio do *timing* de reconhecimento não deve ser negociado, devendo, nesse caso, a remuneração variável ser aplicada somente na parte variável do salário.

É correto o que se afirma em

- A** I, apenas.
- B** I e II, apenas.
- C** II e III, apenas.
- D** III e IV, apenas.
- E** I, II, III e IV.

## ÁREA LIVRE



**QUESTÃO 33**

A história da empresa X, que há 25 anos atua no ramo de transportes, é similar à de muitas empresas brasileiras, ou seja, é de origem familiar e demorou a se profissionalizar. Nos últimos anos, vem passando por um processo contínuo de profissionalização e ajustamentos em sua estrutura organizacional.

Recentemente, foi contratado um novo gestor para a área de Recursos Humanos. Após um período intenso de elaboração do planejamento estratégico da área, o novo gestor vem enfrentando conflitos e resistências às mudanças propostas, tanto por parte dos fundadores da empresa, que continuam exercendo cargos de direção quanto pelos próprios empregados, acostumados com uma política paternalista, sem critérios para contratação de pessoas, programas de formação profissional, sistemas de remuneração e benefícios.

Com base nas informações do texto, verifica-se que, para iniciar um processo de mudanças e implantação de novas políticas organizacionais na empresa X, a área de RH deve

- A** analisar e diagnosticar a cultura organizacional, a percepção da empresa pelos empregados e o ambiente de trabalho, por meio da aplicação de uma pesquisa de clima organizacional.
- B** elaborar todas as políticas de gestão de recursos humanos, implantando-as de maneira gradual e com a ajuda dos líderes, para que não afetem a motivação dos empregados.
- C** divulgar as políticas organizacionais elaboradas a partir do planejamento estratégico organizacional, conduzindo esse processo de maneira a satisfazer os empregados.
- D** implementar um programa de formação de líderes, mapeando todas as competências, principalmente as dos antigos fundadores que exerçam função gerencial.
- E** programar uma avaliação de desempenho, mapeando as competências dos empregados, para deflagrar processo de desligamentos, pois, dessa forma, haverá entrada na organização de profissionais com outras competências.

**ÁREA LIVRE**



## QUESTÃO 34

A cultura de segurança representa as experiências vividas pelos recursos humanos de uma organização e os significados e as interpretações dessas experiências, expressos, em parte, de forma simbólica e que servem de guia para as ações dos empregados diante de riscos e acidentes.

RICHTER, A.; KOCH, C. Integration, Differentiation and Ambiguity in Safety Cultures. *Safety Science*, n. 42, p. 703-722, 2004.

Considere essas afirmações, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

I. A cultura de segurança, formada por pessoas e suas relações sociais dentro e fora das organizações, deve ser entendida em um contexto específico, que pode mudar em razão das condições materiais e das relações sociais desenvolvidas.

PORQUE

II. A cultura de segurança é integrada e única, ou seja, não é possível existirem diferentes culturas em diferentes departamentos ou setores de uma mesma organização.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa da I.
- B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa da I.
- C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.
- D** A asserção I é uma proposição falsa, e a II é uma proposição verdadeira.
- E** As asserções I e II são proposições falsas.

ÁREA LIVRE





## QUESTÃO DISCURSIVA 3

Um dos grandes desafios da moderna gestão de pessoas é atrair e manter uma força de trabalho com competências alinhadas às estratégias organizacionais. Para lidarem com esse desafio, as organizações implantam modelos de gestão de pessoas articulados por competências. Nesses modelos, a direção das empresas deve definir, com clareza, as competências organizacionais necessárias à realização de suas estratégias e à obtenção de vantagem competitiva. Essas competências organizacionais devem ser desdobradas em perfis de competências para os cargos das empresas. Esses perfis incluem não apenas formação acadêmica e experiência profissional, mas também características comportamentais e de personalidade. A partir de avaliações de desempenho dos empregados, as empresas identificam os *gaps* entre as competências requeridas pelo negócio e aquelas efetivamente detidas pelos empregados.

Considerando o contexto acima, faça o que se pede a seguir.

- Descreva como o processo de treinamento e desenvolvimento de profissionais pode contribuir para o preenchimento dos *gaps* identificados pelas empresas. (valor: 3,0 pontos)
- Indique as contribuições dos modelos de gestão por competências para a gestão da carreira dos empregados nas empresas. (valor: 4,0 pontos)
- Descreva os impactos dos modelos de gestão por competências nas práticas de recrutamento e seleção de pessoas nas empresas. (valor: 3 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	





## QUESTÃO DISCURSIVA 5

A empresa X, um clube esportivo que atua no segmento de entretenimento, passou, recentemente, por um processo de renovação organizacional, baseado em uma pesquisa de clima organizacional em que se privilegiou o *feedback* dos empregados. O formato da pesquisa delineou dois caminhos: análise do ambiente interno e análise do ambiente externo. A empresa efetuou a coleta, a tabulação e a apresentação dos resultados da pesquisa de clima organizacional. O diferencial dessa renovação organizacional foi a utilização dos resultados da pesquisa de clima organizacional, para se preparar o Planejamento Estratégico de Recursos Humanos (PERH) da empresa X.

A empresa foi audaciosa, pois o PERH foi elaborado a partir de uma análise criteriosa de cada um dos fatores da pesquisa de clima avaliados, a qual resultou na formulação de estratégias com base nas análises dos pontos fracos, pontos fortes, oportunidades e ameaças em relação aos recursos humanos da empresa.

Em reunião com todos os diretores e gerentes do clube, o presidente apresentou as seguintes considerações sobre essa iniciativa: “O nosso PERH é uma ferramenta inovadora, e somente conseguimos construí-lo graças à visão estratégica do nosso diretor de RH e ao comprometimento e envolvimento dos nossos colaboradores”.

Considerando o texto acima, faça o que se pede a seguir.

- Indique vantagens e desvantagens de uma empresa em definir o seu PERH com base em uma pesquisa de clima organizacional. (valor: 2,0 pontos)
- Descreva o que pode ser feito para ampliar as vantagens junto aos pontos fortes de uma empresa, bem como para reduzir e (ou) eliminar as desvantagens dos pontos fracos. (valor: 3,0 pontos)
- Esclareça se o diretor de RH, ao elaborar e conduzir a pesquisa de clima, bem como ao construir o PERH agiu como empreendedor. Justifique sua resposta. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

**QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA**

As questões abaixo visam levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar. Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços apropriados do Caderno de Respostas.

**QUESTÃO 1** //

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação Geral?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

**QUESTÃO 2** //

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Componente Específico?

- A** Muito fácil.
- B** Fácil.
- C** Médio.
- D** Difícil.
- E** Muito difícil.

**QUESTÃO 3** //

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A** muito longa.
- B** longa.
- C** adequada.
- D** curta.
- E** muito curta.

**QUESTÃO 4** //

Os enunciados das questões da prova na parte de Formação Geral estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

**QUESTÃO 5** //

Os enunciados das questões da prova na parte de Componente Específico estavam claros e objetivos?

- A** Sim, todos.
- B** Sim, a maioria.
- C** Apenas cerca da metade.
- D** Poucos.
- E** Não, nenhum.

**QUESTÃO 6** //

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A** Sim, até excessivas.
- B** Sim, em todas elas.
- C** Sim, na maioria delas.
- D** Sim, somente em algumas.
- E** Não, em nenhuma delas.

**QUESTÃO 7** //

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova. Qual?

- A** Desconhecimento do conteúdo.
- B** Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C** Espaço insuficiente para responder às questões.
- D** Falta de motivação para fazer a prova.
- E** Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

**QUESTÃO 8** //

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A** não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B** estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C** estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D** estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E** estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

**QUESTÃO 9** //

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?

- A** Menos de uma hora.
- B** Entre uma e duas horas.
- C** Entre duas e três horas.
- D** Entre três e quatro horas.
- E** Quatro horas, e não consegui terminar.











# ENADE 2012

EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES

**INEP**

Ministério  
da Educação

