

Prova Objetiva – Nível Superior

ANALISTA - RECURSOS HUMANOS - DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Tipo 4 – AZUL



SUA PROVA

Além deste caderno de prova, contendo setenta questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:

- uma folha destinada às respostas das questões objetivas



TEMPO

- **4 horas** é o período disponível para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva
- **2 horas** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de prova
- **1 hora** antes do término do período de prova é possível retirar-se da sala levando o caderno de prova



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala



INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal da sala, para que sejam tomadas as devidas providências
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul
- Assine seu nome apenas nos espaços reservados
- Marque na folha de respostas o campo relativo à confirmação do tipo/cor de prova, conforme o caderno recebido
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca da folha de respostas em caso de erro
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas
- Boa Sorte!

Conhecimentos Básicos

Texto – A eficácia das palavras certas

Havia um cego sentado numa calçada em Paris. A seus pés, um boné e um cartaz em madeira escrito com giz branco gritava: “Por favor, ajude-me. Sou cego”. Um publicitário da área de criação, que passava em frente a ele, parou e viu umas poucas moedas no boné. Sem pedir licença, pegou o cartaz e com o giz escreveu outro conceito. Colocou o pedaço de madeira aos pés do cego e foi embora.

Ao cair da tarde, o publicitário voltou a passar em frente ao cego que pedia esmola. Seu boné, agora, estava cheio de notas e moedas. O cego reconheceu as pegadas do publicitário e perguntou se havia sido ele quem reescrevera o cartaz, sobretudo querendo saber o que ele havia escrito.

O publicitário respondeu: “Nada que não esteja de acordo com o conceito original, mas com outras palavras”. E, sorrindo, continuou o seu caminho. O cego nunca soube o que estava escrito, mas seu novo cartaz dizia: “Hoje é primavera em Paris e eu não posso vê-la”. (*Produção de Texto*, Maria Luíza M. Abaurre e Maria Bernadete M. Abaurre)

1

“Havia um cego sentado numa calçada em Paris. A seus pés, um boné e um cartaz em madeira escrito com giz branco gritava: “Por favor, ajude-me. Sou cego”. Um publicitário da área de criação, que passava em frente a ele, parou e viu umas poucas moedas no boné. Sem pedir licença, pegou o cartaz e com o giz escreveu outro conceito. Colocou o pedaço de madeira aos pés do cego e foi embora”.

O texto pertence ao modo narrativo de organização discursiva, caracterizado pela evolução cronológica das ações. O segmento que comprova essa evolução é:

- (A) “Havia um cego sentado numa calçada em Paris. A seus pés, um boné e um cartaz em madeira escrito com giz branco gritava”;
- (B) “Por favor, ajude-me. Sou cego”;
- (C) “Um publicitário da área de criação, que passava em frente a ele”;
- (D) “parou e viu umas poucas moedas no boné”;
- (E) “Sem pedir licença, pegou o cartaz”.

2

O título dado ao texto:

- (A) resume a história narrada no corpo do texto;
- (B) afirma algo que é contrariado pela narrativa;
- (C) indica um princípio que é demonstrado no texto;
- (D) mostra um pensamento independente do texto;
- (E) denuncia um princípio negativo de convencimento.

3

“Sem pedir licença, pegou o cartaz e com o giz escreveu outro conceito”; a oração “Sem pedir licença” pode ser adequadamente substituída pela seguinte oração desenvolvida:

- (A) Sem que pedisse licença;
- (B) Sem o pedido de licença;
- (C) Sem que peça licença;
- (D) Sem a petição de licença;
- (E) Sem que havia pedido licença.

4

“Havia um cego sentado numa calçada em Paris. A seus pés, um boné e um cartaz em madeira escrito com giz branco gritava: “Por favor, ajude-me. Sou cego”.

A respeito dos componentes e do sentido desse segmento do texto, é correto afirmar que:

- (A) o cego gritava para ser ouvido pelos transeuntes;
- (B) as palavras gritadas pelo cego tentavam convencer o público que passava;
- (C) as palavras do cartaz apelavam para a caridade religiosa das pessoas;
- (D) a segunda frase do cartaz do cego funciona como consequência da primeira;
- (E) o cartaz “gritava” porque o giz branco se destacava no fundo preto.

5

A frase abaixo em que o emprego do demonstrativo sublinhado está inadequado é:

- (A) “As capas deste livro que você leva são muito separadas”. (Ambrose Bierce);
- (B) “Quando alguém pergunta a um autor o que este quis dizer, é porque um dos dois é burro”. (Mário Quintana);
- (C) “Claro que a vida é bizarra. O único modo de encarar isso é fazer pipoca e desfrutar o show”. (David Gerrold);
- (D) “Não há nenhum lugar nessa Terra tão distante quanto ontem”. (Robert Nathan);
- (E) “Escritor original não é aquele que não imita ninguém, é aquele que ninguém pode imitar”. (Chateaubriand).

6

A frase abaixo, de Millôr Fernandes, que exemplifica o emprego da vírgula por inserção de um segmento entre sujeito e verbo é:

- (A) “O difícil, quando forem comuns as viagens interplanetárias, será a gente descobrir o planeta em que foram parar as bagagens”;
- (B) “Quando um quer, dois brigam”;
- (C) “Para compreender a situação do Brasil, já ninguém discorda, é necessário um certo distanciamento. Que começa abrindo uma conta numerada na Suíça”;
- (D) “Pouco a pouco o carnaval se transfere para Brasília. Brasília já tem, pelo menos, o maior bloco de sujos”;
- (E) “Mal comparando, Platão era o Pelé da Filosofia”.

7

A frase abaixo que exemplifica uma incoerência é:

- (A) “O que vem fácil, vai fácil”. (Geoffrey Chaucer);
- (B) “Se você deseja atingir o ponto mais alto, comece pelo mais baixo”. (Ciro, o Jovem);
- (C) “Perseverança não é uma corrida longa, são muitas corridas curtas, uma após a outra”. (Walter Elliot);
- (D) “Nossa maior glória não é nunca cair, mas sim levantar toda vez que caímos”. (Oliver Goldsmith);
- (E) “Seja breve, não importa quanto tempo isto leve”. (Saul Gorn).

8

A frase abaixo em que a substituição de uma oração reduzida por uma desenvolvida equivalente é inadequada é:

- (A) “Sou como uma planta do deserto. Uma única gota de orvalho é suficiente para me alimentar”. (Leonel Brizola) / para que eu me alimente;
- (B) “Você nunca realmente perde até parar de tentar”. (Mike Ditka) / até que pare de tentar;
- (C) “Uma rua sem saída é apenas um bom lugar para se dar a volta”. (Naomi Judd) / para que se dê a volta;
- (D) “Amor é um truque sujo que nos impuseram para obter a continuidade de nossa espécie”. (Somerset Maugham) / para que se obtivesse a continuidade de nossa espécie;
- (E) “O amor é a asa que Deus deu ao homem para voar até Ele”. (Roger Luján) / para que voe até Ele.

9

“Por favor, ajude-me. Sou cego”; reescrevendo as duas frases em uma só, de forma correta e respeitando-se o sentido original, a estrutura adequada é:

- (A) Embora seja cego, por favor, ajude-me;
- (B) Me ajude, por favor, pois sou cego;
- (C) Ajude-me já que sou cego, por favor;
- (D) Por favor, ainda que seja cego, ajude-me;
- (E) Ajude-me, por favor, contanto que sou cego.

10

A nova forma do cartaz apela para:

- (A) a intimidação das pessoas pelo constrangimento;
- (B) o racionalismo típico dos franceses;
- (C) a inteligência culta dos transeuntes;
- (D) o sentimentalismo diante da privação do cego;
- (E) a sedução das pessoas pelo orgulho da ajuda prestada.

11

A frase em que a redundância está ausente é:

- (A) “Ninguém jamais se afogou em seu próprio suor”. (Ann Landers);
- (B) “Embora ninguém possa voltar atrás e fazer um novo começo, qualquer um pode começar agora e fazer um novo fim”. (Chico Xavier);
- (C) “Espero que sua vida seja tão inteira como duas metades”. (anônimo);
- (D) “Todos os funcionários receberam um prêmio adicional extra por seu desempenho”. (Cartaz em lanchonete);
- (E) “Os cemitérios estão cheios de gente insubstituível”. (Charles De Gaulle).

12

O termo em função adjetiva sublinhado que está substituído por um adjetivo inadequado é:

- (A) “A arte da previsão consiste em antecipar o que irá acontecer e depois explicar por que não aconteceu”. (anônimo) / divinatória;
- (B) “Por mais numerosos que sejam os meandros do rio, ele termina por desembocar no mar”. (Provérbio hindu) / pluviais;
- (C) “A morte nos ensina a transitoriedade de todas as coisas”. (Leo Buscaglia) / universal;
- (D) “Eu não tenho problemas com igrejas, desde que elas não interfiram no trabalho de Deus”. (Brooks Atkinson) / divino;
- (E) “Uma escola de domingo é uma prisão onde as crianças pagam penitência pela consciência pecadora de seus pais”. (H. L. Mencken) / dominical.

13

A frase em que o vocábulo *mas* tem valor aditivo é:

- (A) “Perseverança não é só bater em porta certa, mas bater até abrir”. (Guy Fawks);
- (B) “Nossa maior glória não é nunca cair, mas sim levantar toda vez que caímos”. (Oliver Goldsmith);
- (C) “Eu caminho devagar, mas nunca caminho para trás”. (Abraham Lincoln);
- (D) “Não podemos fazer tudo imediatamente, mas podemos fazer alguma coisa já”. (Calvin Coolidge);
- (E) “Ele estudava todos os dias do ano, mas isso contribuía para seu progresso”. (Nouailles).

14

Em todas as frases abaixo o verbo *ter* foi empregado no lugar de outros com significado mais específico. A frase em que a substituição por esses verbos mais específicos foi feita de forma adequada é:

- (A) “Nunca é tarde para ter uma infância feliz”. (Tom Robbins) / desfrutar de;
- (B) “Você pode aprender muito com crianças. Quanta paciência você tem, por exemplo”. (Franklin P. Jones) / você oferece;
- (C) “O maior recurso natural que qualquer país pode ter são suas crianças”. (Danny Kaye) / usar;
- (D) “Acreditar que basta ter filhos para ser pai é tão absurdo quanto acreditar que basta ter instrumentos para ser um músico”. (Mansour Challita) / originar;
- (E) “A família é como a varíola: a gente tem quando criança e fica marcado para o resto da vida”. (Sartre) / sofre.

15

A polissemia – possibilidade de uma palavra ter mais de um sentido – está presente em todas as frases abaixo, EXCETO em:

- (A) Não deixe para amanhã o que pode fazer hoje;
- (B) CBN: a rádio que toca a notícia;
- (C) Na vida tudo é passageiro, menos o motorista;
- (D) Os dentes do pente mordem o couro cabeludo;
- (E) Os surdos da bateria não escutam o próprio barulho.

READ TEXT I AND ANSWER QUESTIONS 16 TO 20

TEXT I

Will computers ever truly understand what we're saying?

Date: January 11, 2016

Source University of California - Berkeley

Summary:

If you think computers are quickly approaching true human communication, think again. Computers like Siri often get confused because they judge meaning by looking at a word's statistical regularity. This is unlike humans, for whom context is more important than the word or signal, according to a researcher who invented a communication game allowing only nonverbal cues, and used it to pinpoint regions of the brain where mutual understanding takes place.

From Apple's Siri to Honda's robot Asimo, machines seem to be getting better and better at communicating with humans. But some neuroscientists caution that today's computers will never truly understand what we're saying because they do not take into account the context of a conversation the way people do.

Specifically, says University of California, Berkeley, postdoctoral fellow Arjen Stolk and his Dutch colleagues, machines don't develop a shared understanding of the people, place and situation - often including a long social history - that is key to human communication. Without such common ground, a computer cannot help but be confused.

"People tend to think of communication as an exchange of linguistic signs or gestures, forgetting that much of communication is about the social context, about who you are communicating with," Stolk said.

The word "bank," for example, would be interpreted one way if you're holding a credit card but a different way if you're holding a fishing pole. Without context, making a "V" with two fingers could mean victory, the number two, or "these are the two fingers I broke."

"All these subtleties are quite crucial to understanding one another," Stolk said, perhaps more so than the words and signals that computers and many neuroscientists focus on as the key to communication. "In fact, we can understand one another without language, without words and signs that already have a shared meaning."

(Adapted from <http://www.sciencedaily.com/releases/2016/01/160111135231.htm>)

16

The title of Text I reveals that the author of this text is:

- (A) unsure;
- (B) trustful;
- (C) careless;
- (D) annoyed;
- (E) confident.

17

If you are holding a fishing pole, the word "bank" means a:

- (A) safe;
- (B) seat;
- (C) boat;
- (D) building;
- (E) coastline.

18

According to the researchers from the University of California, Berkeley:

- (A) words tend to have a single meaning;
- (B) computers can understand people's social history;
- (C) it is easy to understand words even out of context;
- (D) people can communicate without using actual words;
- (E) social context tends to create problems in communication.

19

Based on the summary provided for Text I, mark the statements below as TRUE (T) or FALSE (F).

- () Contextual clues are still not accounted for by computers.
- () Computers are unreliable because they focus on language patterns.
- () A game has been invented based on the words people use.

The statements are, respectively:

- (A) F – T – T;
- (B) T – F – T;
- (C) F – F – T;
- (D) F – T – F;
- (E) T – T – F.

20

The word "so" in "perhaps more so than the words and signals" is used to refer to something already stated in Text I. In this context, it refers to:

- (A) key;
- (B) crucial;
- (C) subtleties;
- (D) understanding;
- (E) communication.

READ TEXT II AND ANSWER QUESTIONS 21 TO 25:

TEXT II

The backlash against big data

[...]

Big data refers to the idea that society can do things with a large body of data that weren't possible when working with smaller amounts. The term was originally applied a decade ago to massive datasets from astrophysics, genomics and internet search engines, and to machine-learning systems (for voice-recognition and translation, for example) that work well only when given lots of data to chew on. Now it refers to the application of data-analysis and statistics in new areas, from retailing to human resources. The backlash began in mid-March, prompted by an article in *Science* by David Lazer and others at Harvard and Northeastern University. It showed that a big-data poster-child—Google Flu Trends, a 2009 project which identified flu outbreaks from search queries alone—had overestimated the number of cases for four years running, compared with reported data from the Centres for Disease Control (CDC). This led to a wider attack on the idea of big data.

The criticisms fall into three areas that are not intrinsic to big data per se, but endemic to data analysis, and have some merit. First, there are biases inherent to data that must not be ignored. That is undeniably the case. Second, some proponents of big data have claimed that theory (ie, generalisable models about how the world works) is obsolete. In fact, subject-area knowledge remains necessary even when dealing with large data sets. Third, the risk of spurious correlations—associations that are statistically robust but happen only by chance—increases with more data. Although there are new statistical techniques to identify and banish spurious correlations, such as running many tests against subsets of the data, this will always be a problem.

There is some merit to the naysayers' case, in other words. But these criticisms do not mean that big-data analysis has no merit whatsoever. Even the Harvard researchers who decried big data "hubris" admitted in *Science* that melding Google Flu Trends analysis with CDC's data improved the overall forecast—showing that big data can in fact be a useful tool. And research published in PLOS Computational Biology on April 17th shows it is possible to estimate the prevalence of the flu based on visits to Wikipedia articles related to the illness. Behind the big data backlash is the classic hype cycle, in which a technology's early proponents make overly grandiose claims, people sling arrows when those promises fall flat, but the technology eventually transforms the world, though not necessarily in ways the pundits expected. It happened with the web, and television, radio, motion pictures and the telegraph before it. Now it is simply big data's turn to face the grumblers.

(From <http://www.economist.com/blogs/economist-explains/2014/04/economist-explains-10>)

21

The use of the phrase "the backlash" in the title of Text II means the:

- (A) backing of;
- (B) support for;
- (C) decision for;
- (D) resistance to;
- (E) overpowering of.

22

When Text II mentions "grumblers" in "to face the grumblers", it refers to:

- (A) scientists who use many tests;
- (B) people who murmur complaints;
- (C) those who support large data sets;
- (D) statisticians who promise solid results;
- (E) researchers who work with the internet.

23

The phrase "lots of data to chew on" in Text II makes use of figurative language and shares some common characteristics with:

- (A) eating;
- (B) drawing;
- (C) chatting;
- (D) thinking;
- (E) counting.

24

The three main arguments against big data raised by Text II in the second paragraph are:

- (A) large numbers; old theories; consistent relations;
- (B) intrinsic partiality; outdated concepts; casual links;
- (C) clear views; updated assumptions; weak associations;
- (D) objective approaches; dated models; genuine connections;
- (E) scientific impartiality; unfounded theories; strong relations.

25

The base form, past tense and past participle of the verb "fall" in "The criticisms fall into three areas" are, respectively:

- (A) fall-fell-fell;
- (B) fall-fall-fallen;
- (C) fall-fell-fallen;
- (D) fall-falled-fell;
- (E) fall-felled-falling.

26

Sem A, não se tem B.

Sem B, não se tem C.

Assim, conclui-se que:

- (A) A é suficiente para B e para C;
- (B) B é necessário para A e para C;
- (C) C é suficiente para A e para B;
- (D) A e B são suficientes para C;
- (E) B é necessário para A e suficiente para C.

27

Sabe-se que as notas de uma prova têm distribuição Normal com média $\mu = 6,5$ e variância $\sigma^2 = 4$. Adicionalmente, são conhecidos alguns valores tabulados da normal-padrão.

$$\Phi(1,3) \cong 0,90 \quad \Phi(1,65) \cong 0,95 \quad \Phi(1,95) \cong 0,975$$

Onde,

$\Phi(z)$ é a função distribuição acumulada da Normal Padrão.

Considerando-se que apenas os 10% que atinjam as maiores notas serão aprovados, a nota mínima para aprovação é:

- (A) 9,10;
- (B) 9,30;
- (C) 9,50;
- (D) 9,70;
- (E) 9,80.

28

De um grupo de controle para o acompanhamento de uma determinada doença, 4% realmente têm a doença. A tabela a seguir mostra as porcentagens das pessoas que têm e das que não têm a doença e que apresentaram resultado positivo em um determinado teste.

Doença	Teste positivo (%)
SIM	85
NÃO	10

Entre as pessoas desse grupo que apresentaram resultado positivo no teste, a porcentagem daquelas que realmente têm a doença é aproximadamente:

- (A) 90%;
- (B) 85%;
- (C) 42%;
- (D) 26%;
- (E) 4%.

29

Dos 40 funcionários de uma empresa, o mais novo tem 25 anos e o mais velho tem 37 anos. Considerando a idade de cada funcionário como um número inteiro de anos, conclui-se que:

- (A) a média das idades de todos os funcionários é 31 anos;
- (B) a idade de pelo menos um funcionário é 31 anos;
- (C) nenhum funcionário tem idade igual a 31 anos;
- (D) no máximo 25 funcionários têm a mesma idade;
- (E) no mínimo 4 funcionários têm a mesma idade.

30

Sobre os amigos Marcos, Renato e Waldo, sabe-se que:

- I - Se Waldo é flamenguista, então Marcos não é tricolor;
- II - Se Renato não é vascaíno, então Marcos é tricolor;
- III - Se Renato é vascaíno, então Waldo não é flamenguista.

Logo, deduz-se que:

- (A) Marcos é tricolor;
- (B) Marcos não é tricolor;
- (C) Waldo é flamenguista;
- (D) Waldo não é flamenguista;
- (E) Renato é vascaíno.

31

Raíza e Diego resolvem disputar um jogo em que cada um deles lança uma moeda honesta de forma independente e simultânea. Ela será vencedora no caso de dois resultados iguais, e ele, de dois diferentes. As probabilidades de vitória dela e dele são, respectivamente, iguais a:

- (A) 2/3 e 1/3;
- (B) 1/4 e 3/4;
- (C) 1/3 e 2/3;
- (D) 1/2 e 1/2;
- (E) 3/4 e 1/4.

32

Suponha que, de um baralho normal, contendo 52 cartas de quatro naipes, é extraído, sem reposição e aleatoriamente, um total de quatro cartas. Se a carta "Ás" é equivalente a uma figura (ou seja, são 4 figuras e 9 números de cada naipe), é correto afirmar que a probabilidade de que todas sejam:

- (A) do mesmo naipe é igual a $\left(\frac{13}{52}\right) \cdot \left(\frac{12}{51}\right) \cdot \left(\frac{11}{50}\right) \cdot \left(\frac{10}{49}\right)$
- (B) figuras é igual a $\left(\frac{10}{52}\right) \cdot \left(\frac{9}{51}\right) \cdot \left(\frac{8}{50}\right) \cdot \left(\frac{7}{49}\right)$
- (C) do mesmo número é igual a $\left(\frac{4}{52}\right) \cdot \left(\frac{3}{51}\right) \cdot \left(\frac{2}{50}\right) \cdot \left(\frac{1}{49}\right)$
- (D) números é igual a $\left(\frac{36}{52}\right) \cdot \left(\frac{35}{51}\right) \cdot \left(\frac{34}{50}\right) \cdot \left(\frac{33}{49}\right)$
- (E) de naipes diferentes é igual a $4 \cdot \left(\frac{16}{52}\right) \cdot \left(\frac{12}{51}\right) \cdot \left(\frac{8}{50}\right) \cdot \left(\frac{4}{49}\right)$

33

Em uma caixa há doze dúzias de laranjas, sobre as quais sabe-se que:

- I - há pelo menos duas laranjas estragadas;
- II - dadas seis quaisquer dessas laranjas, há pelo menos duas não estragadas.

Sobre essas doze dúzias de laranjas, deduz-se que:

- (A) pelo menos 96 estão estragadas;
- (B) no mínimo 140 não estão estragadas;
- (C) exatamente duas estão estragadas;
- (D) no máximo 96 estão estragadas;
- (E) exatamente 48 não estão estragadas.

34

Após a extração de uma amostra, as observações obtidas são tabuladas, gerando a seguinte distribuição de frequências:

Valor	3	5	9	13
Frequência	5	9	10	3

Considerando que $E(X)$ = Média de X, $Mo(X)$ = Moda de X e $Me(X)$ = Mediana de X, é correto afirmar que:

- (A) $E(X) = 7$ e $Mo(X) = 10$;
- (B) $Me(X) = 5$ e $E(X) = 6,3$;
- (C) $Mo(X) = 9$ e $Me(X) = 9$;
- (D) $Me(X) = 9$ e $E(X) = 6,3$;
- (E) $Mo(X) = 9$ e $E(X) = 7$.

35

Sejam Y , X , Z e W variáveis aleatórias tais que $Z = 2.Y - 3.X$, sendo $E(X^2) = 25$, $E(X) = 4$, $\text{Var}(Y) = 16$, $\text{Cov}(X, Y) = 6$.

Então a variância de Z é:

- (A) 55;
- (B) 73;
- (C) 108;
- (D) 145;
- (E) 217.

Conhecimentos Específicos

36

A Alfa é uma empresa pública de grande porte. Seu sistema de avaliação de desempenho envolve a área de recursos humanos e as áreas funcionais da empresa, fazendo uso do método da pesquisa de campo. Além de permitir envolver os gerentes de linha e de *staff* no processo de avaliação de desempenho, o método apresenta, como outro ponto positivo:

- (A) participação ativa do avaliado;
- (B) ênfase no alcance de resultados;
- (C) baixo custo operacional;
- (D) *feedback* rápido ao avaliado;
- (E) facilidade de aplicação.

37

Compete ao Comitê Gestor da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal, entre outras coisas, zelar pela observância do disposto no Decreto nº 5.707, de 2006. Nos termos do respectivo Decreto e da Portaria nº 208 de 2006, o Comitê será composto por representantes dos seguintes órgãos e entidades do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão:

- (A) Secretaria de Recursos Humanos, Secretaria de Gestão e Escola Nacional de Administração Pública;
- (B) Secretaria de Assuntos Jurídicos, Secretaria de Gestão e Escola Nacional do Ministério Público;
- (C) Secretaria de Recursos Humanos, Escola Nacional de Magistratura e Escola de Formação e Aperfeiçoamento dos Magistrados;
- (D) Secretaria de Recursos Humanos, Secretaria de Assuntos Jurídicos e Secretaria de Desenvolvimento;
- (E) Secretaria de Gestão, Escola Nacional de Administração Pública e Escola da Magistratura Federal.

38

A diretora de recursos humanos de uma empresa fabricante de chocolates e doces quer avaliar os resultados dos programas de treinamento realizados no ano anterior. O objetivo principal dos treinamentos foi a melhoria do desempenho no nível dos cargos. São indicadores adequados para a avaliação de programas de treinamento ao nível dos cargos:

- (A) redução da rotatividade; melhoria do atendimento ao cliente;
- (B) aumento da produtividade; redução do índice de acidentes de trabalho;
- (C) melhoria da cooperação; redução do absenteísmo;
- (D) redução dos dias parados; melhoria da imagem da empresa;
- (E) melhoria do clima organizacional; melhoria da qualidade de vida no trabalho (QVT).

39

O diretor de RH de uma construtora vai formular as estratégias de treinamento e desenvolvimento da empresa para os anos de 2017 e 2018. Para isso, fará um amplo levantamento das necessidades de treinamento, considerando os níveis de análise organizacional, dos recursos humanos e das operações e tarefas. São meios utilizados para o levantamento de necessidades de treinamento:

- (A) entrevistas com os gerentes e análise de cargos;
- (B) entrevistas de desligamento e *turnover*;
- (C) análise organizacional e absenteísmo;
- (D) entrevistas de seleção e baixa produtividade;
- (E) observação direta e baixa qualidade de produção.

40

Uma empresa que fabrica equipamentos para usinas termoelétricas está em processo de expansão para a América Latina. Para dar suporte a sua estratégia, a competência “articulação internacional” foi incluída no seu modelo de gestão e desdobrada em competências de nível individual. Foram mapeadas as competências individuais e identificados os *gaps* de competências que precisam ser desenvolvidas nos planos de desenvolvimento individuais (PDIs). A primeira rodada de avaliação mostrou que um número expressivo de funcionários precisa desenvolver: conhecimentos de espanhol, conhecimentos do contexto cultural da América Latina e disposição para cooperar. Tendo em vista os tipos de capacidade que precisam ser desenvolvidos, são ações de capacitação adequadas:

- (A) treinamento em sala de aula; ensino à distância (EAD);
- (B) treinamento no cargo; jogos de empresas;
- (C) treinamento em sala de aula; treinamentos experienciais;
- (D) treinamento no cargo; exercícios de simulação de papéis;
- (E) ensino à distância (EAD); atribuição de projetos.

41

Uma empresa de grande porte, atuando em um mercado dinâmico, investe recursos consideráveis em treinamento e desenvolvimento (T&D). A cultura da empresa é voltada para a excelência, e a direção acredita que os investimentos em T&D são a melhor forma de valorizar o capital humano. A direção da empresa quer utilizar indicadores para medir os resultados dos investimentos em treinamento e desenvolvimento, ao nível organizacional. Seria um indicador adequado:

- (A) custo total de T&D por empregado;
- (B) *turnover*;
- (C) tempo médio de treinamento por empregado;
- (D) grau de satisfação com a organização;
- (E) número de acidentes de trabalho.

42

Uma organização pública tem um número significativo de funcionários jovens, oriundos de excelentes universidades. Nos últimos dois anos, vêm aumentando os pedidos de desligamento desses funcionários, boa parte alegando “falta de perspectiva de crescimento na organização”. Preocupado, o diretor de RH quer articular iniciativas de desenvolvimento de pessoas que proporcionem oportunidades, orientação e suporte para o crescimento profissional desses funcionários, como forma de estimular sua retenção. Seriam métodos de desenvolvimento de pessoas adequados à situação descrita:

- (A) estudos de caso e *coaching*;
- (B) treinamento de sensibilidade e rotação de cargos;
- (C) jogos de empresas e *role playing*;
- (D) aprendizagem prática e reuniões de confrontação;
- (E) posições de assessoria e mentoria.

43

Um gerente de marketing precisa selecionar um candidato para uma vaga na sua equipe. Recebeu, por indicação, quatro currículos com nível de formação adequado e experiência compatível com o cargo. O gerente resolveu marcar uma entrevista, “uma conversa para conhecer melhor os candidatos”, para escolher o mais adequado à vaga.

Esse tipo de entrevista desestruturada, como instrumento de seleção, tem como desvantagem:

- (A) tende a gerar informações viesadas;
- (B) consomem muito tempo do entrevistador e do entrevistado;
- (C) focam no candidato como pessoa, não nos seus conhecimentos técnicos;
- (D) não permite avaliar o comportamento do candidato;
- (E) não acrescentam informações relevantes às contidas nos currículos e testes.

44

A Beta é uma empresa fabricante de produtos de limpeza que adota estratégia conservadora e defensiva, com ênfase na eficiência dos processos produtivos. Seu sistema de avaliação de desempenho é voltado para a comparação com padrões de trabalho e apoiado em dois métodos: escalas gráficas e incidentes críticos. É um aspecto positivo de cada método, respectivamente:

- (A) facilidade de comparação dos resultados de vários funcionários; facilidade de utilização;
- (B) evitar o efeito de generalização (efeito halo) na avaliação; facilidade na retroação de dados ao avaliado;
- (C) enfatizar o alcance de resultados; cobrir múltiplos aspectos do desempenho;
- (D) permitir a participação do avaliado; facilidade de interpretação das informações;
- (E) objetividade na avaliação do desempenho; destaque aos desempenhos excepcionais.

45

Uma das tendências na gestão de recursos humanos contemporânea é a adoção de esquemas flexíveis de trabalho, como forma de atrair, reter e motivar a mão de obra. Nesse sentido, uma das práticas que vêm ganhando adesão por parte das organizações é o teletrabalho, ou telecommutação. Entre as vantagens que essa prática apresenta para os funcionários, estão a flexibilidade de horários e a economia de tempo nos deslocamentos entre a casa e o trabalho. Uma desvantagem potencial para a organização, ao adotar a telecommutação, é:

- (A) aumento dos atritos nas equipes;
- (B) dificuldades na coordenação do trabalho em grupo;
- (C) perda de produtividade;
- (D) aumento do absenteísmo;
- (E) aumento da remuneração global.

46

Uma empresa implantou, como prática de desenvolvimento de competências profissionais dos funcionários, um sistema de trilhas de aprendizagem. Ao adotar o sistema de trilhas, a empresa incorpora como premissa de desenvolvimento profissional para seus funcionários:

- (A) a aprendizagem promovida pela organização destina-se ao desenvolvimento de competências específicas para a atuação profissional;
- (B) a construção de uma trilha é um ato voluntário;
- (C) o desenvolvimento profissional deve corresponder à trajetória associada aos cargos ocupados;
- (D) o funcionário deve arcar com parte dos custos associados ao desenvolvimento profissional;
- (E) as trilhas devem ser semelhantes para funcionários que desempenham os mesmos papéis organizacionais.

47

Uma empresa de médio porte está estabelecendo políticas e práticas de gestão de carreiras, buscando promover maior responsabilidade e participação dos funcionários na gestão de suas carreiras. Para estimular e estruturar as discussões entre as pessoas e representantes da empresa sobre as expectativas individuais e as necessidades e oportunidades oferecidas pela empresa, foram designados consultores internos para trabalharem junto a grupos de funcionários, em *workshops*. A fim de evitar constrangimentos, foi definido que os consultores não poderiam ser chefes imediatos ou mediatos dos componentes dos grupos. Essa definição quanto aos consultores internos pode criar, como problema:

- (A) abertura excessiva de opções de escolha de carreiras, dificultando as decisões;
- (B) diminuição do poder da empresa, pela maior transparência de informações;
- (C) excesso de informação, dificultando seu processamento pelo órgão de RH;
- (D) desestímulo para que os gestores assumam a responsabilidade pelo desenvolvimento de seus subordinados;
- (E) julgamentos distorcidos pelo desconhecimento das características pessoais dos componentes do grupo.

48

Em uma consultoria organizada por equipes, a avaliação de desempenho é realizada pelo próprio funcionário (autoavaliação) e pelos colegas das equipes. Segundo o responsável pela área de RH, essa prática “está de acordo com a organização em equipes e a alta qualificação dos nossos funcionários, pois, na prática, não há diferença hierárquica; os chefes desempenham papel de facilitadores junto aos membros das equipes”. A avaliação de desempenho descrita pode ter, como desvantagens:

- (A) desempenho superestimado e lentidão no processo de avaliação;
- (B) constrangimentos em julgar os colegas e excesso de informações;
- (C) vieses derivados de autocondescendência e de relações de amizade;
- (D) excesso de informações e desempenho superestimado;
- (E) vieses derivados de autocondescendência e lentidão no processo de avaliação.

49

Um especialista em *software* com grande conhecimento técnico acaba de ser promovido a gerente da área de TI de um banco. Embora sua *expertise* técnica seja reconhecida pelos funcionários da área e nas demais áreas da empresa, o especialista tem fama de ser uma pessoa “difícil de lidar” e que “só conhece a sua área, e não o banco como um todo” - de forma que sua promoção causou certa apreensão entre os funcionários de TI e também em outras áreas. Ciente desses fatos, o diretor da área de TI gostaria de superar essas limitações através do treinamento e desenvolvimento do especialista para as novas atribuições. Seriam métodos de desenvolvimento de pessoas adequados à situação descrita:

- (A) posições de assessoria e mentoria;
- (B) rotação de cargos e reunião de confrontação;
- (C) atribuição de comissões e treinamento externo;
- (D) jogos de empresas e estudos de caso;
- (E) treinamento de sensibilidade e consultoria de procedimentos.

50

Uma empresa está se preparando para adotar o modelo de competências nas suas práticas de recursos humanos. A diretora da área está considerando implantar a seleção e movimentação interna por competências, como forma de gerar o provimento interno de cargos com perfis de competências aderentes e incentivar uma cultura de isonomia e de valorização do desempenho. Um procedimento recomendado para esse tipo de processo seletivo é, entre outros:

- (A) estimular candidaturas ao processo interno;
- (B) recrutar candidatos a partir das competências especificadas;
- (C) divulgar a vaga e o perfil desejado via *intranet*;
- (D) aplicar entrevistas observando os conhecimentos ou as competências do perfil identificado;
- (E) estimular o desenvolvimento prévio de competências para ocupação de funções na empresa.

51

Uma empresa de porte médio, fabricante de janelas de alumínio, recebeu uma grande encomenda e precisa contratar rapidamente cinco pessoas para o cargo de auxiliar de operações, para trabalharem sob supervisão dos técnicos mais experientes. O cargo exige que os ocupantes tenham, como qualificação, educação profissional técnica de nível médio e seis meses de experiência comprovada. Nessa situação, é recomendável que o processo de seleção priorize:

- (A) prova escrita e teste de personalidade;
- (B) dinâmica de grupo e entrevista;
- (C) dinâmica de grupo e testes psicológicos;
- (D) prova de realização e teste de personalidade;
- (E) prova de realização e entrevista.

52

O *Balanced Scorecard* é um instrumento amplamente divulgado e adotado nas organizações atualmente, como apoio à gestão estratégica. Quando aplicado à gestão estratégica de pessoas, o *Scorecard* é construído considerando-se quatro dimensões fundamentais, relativas à arquitetura de RH: produtos de RH, sistemas de trabalho de alto desempenho, alinhamento dos sistemas de RH e eficiência com que se geram os produtos de RH. Entre os indicadores de eficiência de RH, na perspectiva do *Scorecard* de RH, estão:

- (A) qualidade das equipes multifuncionais;
- (B) amplitude das classificações por avaliação de desempenho;
- (C) amplitude dos aumentos por mérito assegurados por classificação;
- (D) índice salário da empresa/salário dos concorrentes;
- (E) índice de rotatividade por categoria de cargo.

53

Uma das transformações mais significativas nas organizações contemporâneas diz respeito à maior responsabilização e participação dos trabalhadores nas decisões organizacionais. Fruto de mudanças no ambiente social, econômico, cultural e tecnológico, essa é uma realidade que vem mudando radicalmente as práticas de recursos humanos tradicionais. Na administração pública brasileira, também se assiste a avanços no quadro institucional-legal, no sentido de fomentar a democratização das relações de trabalho, associada a maior compromisso com os resultados efetivamente entregues à sociedade.

Nesse sentido, a Lei nº 11.784/2008 e o Decreto nº 7.133/2010 estabelecem a atual sistemática, os critérios e os procedimentos para a avaliação de desempenho na administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Entre as inovações instituídas por essas normas estão:

- (A) universalização de gratificações associadas ao desempenho para cargos de nível superior na administração pública federal;
- (B) progressão na carreira associada ao desempenho institucional;
- (C) extinção das comissões de avaliação de desempenho (CAD)
- (D) avaliação por múltiplas fontes;
- (E) progressão na carreira associada à aquisição de competências.

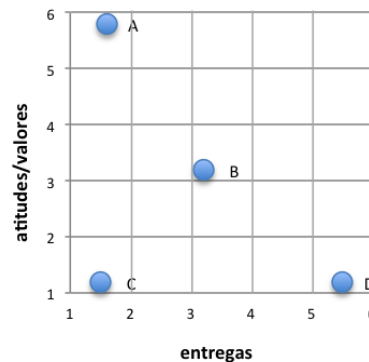
54

Nas abordagens contemporâneas, a liderança carismática tem recebido grande atenção de gestores e pesquisadores. Os líderes carismáticos inspiram fortemente seus seguidores, entre outros aspectos, porque têm uma visão, estão dispostos a correr riscos por ela e apresentam comportamentos não convencionais. No entanto, a liderança carismática apresenta desvantagens e limitações, que precisam ser levadas em conta pela gestão de pessoas, tais como:

- (A) seus efeitos são neutralizados em grupos de trabalho coesos;
- (B) não é apropriada para ambientes de incerteza;
- (C) tende a silenciar as críticas e os posicionamentos contrários ao líder;
- (D) a insensibilidade às necessidades dos liderados gera insatisfação no longo prazo;
- (E) seus efeitos são neutralizados por um trabalho intrinsecamente satisfatório.

55

A figura abaixo mostra uma matriz do tipo “Nine-Box” com parte das saídas de uma avaliação de desempenho com foco em competências. O gráfico mostra as entregas confrontadas com as atitudes e valores de quatro profissionais (A, B, C e D), com as escalas variando de 1 (não atende) a 6 (supera).



A gerente de RH da empresa em que a avaliação foi realizada está analisando esses resultados para propor possíveis ações de gestão de pessoas. Em relação aos funcionários, os dados indicam as seguintes situações e possibilidades de ação adequadas:

- (A) **B** mostra-se aderente aos valores e está no meio da carreira: indicar para posições de assessoria; **C** está em começo de carreira e mostra desempenho adequado: indicar para programa de *trainees*;
- (B) **B** mostra-se aderente aos valores e tem desempenho adequado: considerar promoção; **D** tem excelente nível de entrega e adesão adequada aos valores: indicar para premiação;
- (C) **D** mostra excelente capacitação técnica e fraca adesão aos valores desejados: indicar para treinamento de lideranças; **A** está em início de carreira e mostra grande potencial de desempenho: indicar para programa de *trainees*;
- (D) **A** mostra excelente adesão aos valores e atitudes desejados, porém falta entrega: indicar para qualificação técnica; **C** não entrega nem atende aos valores e atitudes desejados: considerar saída da empresa;
- (E) **A** mostra excelente adesão aos valores e atitudes e entrega adequada: sugerir *coaching* com profissional mais experiente; **D** tem entrega perto do ponto máximo: indicar para ser mentor de novos talentos.

56

Uma fábrica de calçados adota estratégia de liderança em custo e tem processo produtivo intensivo em mão de obra. A maior parte dos funcionários trabalha na empresa há mais de dez anos e desenvolveu sua capacitação no próprio trabalho. A empresa opera em um país com economia aquecida e pleno emprego e acaba de construir uma nova fábrica, com nova tecnologia de produção que permite melhor aproveitamento das matérias-primas, menor consumo de energia e melhor qualidade dos produtos, e precisa de mão de obra. Tendo em vista a situação e as condições descritas, seria adequado contemplar no planejamento de recursos humanos:

- (A) treinamento e planejamento de sucessões internas;
- (B) desligamentos e transferências internas;
- (C) utilização de horas extras e cortes de salários;
- (D) horários reduzidos de trabalho e treinamento;
- (E) transferências internas e cortes de salários.

57

Os servidores públicos do IBGE fazem jus a uma Gratificação específica pelo desempenho de Atividade em Pesquisa, Produção e Análise, Gestão e Infraestrutura de Informações Geográficas e Estatísticas – GDIBGE. Em relação à GDIBGE, analise as afirmativas a seguir:

I – É composta por sistema de pontuação conforme resultado da avaliação de desempenho individual e da avaliação de desempenho institucional.

II – É atribuída apenas a cargos de nível superior.

III – É atribuída em função do efetivo desempenho do servidor e do alcance das metas fixadas pelo Conselho Diretor do IBGE.

IV – Não se aplica aos casos de exoneração do cargo em comissão com manutenção do cargo efetivo.

Está correto somente o que se afirma em:

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

58

Para que esteja apto aos mecanismos de progressão funcional e promoção constantes do Plano de Carreiras e Cargos do IBGE, o servidor deve:

- (A) estar no segundo ano de estágio probatório, contado da data de sua posse no cargo;
- (B) perceber cumulativamente mais de um percentual relativo à titulação;
- (C) obedecer à sistemática da avaliação de desempenho, da capacitação e da qualificação e experiência profissional;
- (D) fazer jus à percepção da Vantagem Pecuniária Individual – VPI;
- (E) ter habilitação em avaliação de desempenho individual correspondente na média a, no mínimo, 40% (quarenta por cento) das avaliações realizadas no interstício.

59

Felipe e Adriana desejam obter concessão de afastamento para realização de ações de capacitação. Felipe é servidor efetivo do IBGE há 2 (dois) anos, contado o período de estágio probatório, e deseja obter concessão de afastamento para realização de mestrado. Adriana é servidora efetiva do IBGE há 5 (cinco) anos, contado o período de estágio probatório, e deseja obter concessão de afastamento para realização de doutorado. Nesse caso, é correto afirmar que:

- (A) Felipe poderá obter licença imediatamente, de até 24 (vinte e quatro) meses, com ônus para o IBGE, e Adriana poderá fazer seu doutorado sem percepção de sua remuneração;
- (B) Felipe terá que trabalhar por mais 3 (três) anos, no mínimo, caso queira ingressar em programa de mestrado, e Adriana poderá participar do doutorado;
- (C) Felipe poderá obter licença imediatamente, com ônus para o IBGE, e Adriana terá seu direito ao afastamento percebido por ato do Conselho Diretor do IBGE;
- (D) Felipe terá que trabalhar por mais 1 (um) ano, no mínimo, para obter a licença, com ônus para o IBGE, e Adriana poderá participar do programa de doutorado;
- (E) Felipe e Adriana terão direito ao afastamento, desde que respeitado o limite de 48 (quarenta e oito) meses de licença para o programa de capacitação.

60

Uma empresa acaba de realizar um treinamento voltado para a equipe de vendas. A gerente quer selecionar indicadores para avaliar os resultados do treinamento ao nível dos recursos humanos. São indicadores adequados:

- (A) redução do absenteísmo; melhoria da qualidade de vida no trabalho (QVT);
- (B) redução do passivo trabalhista total; melhoria no grau de satisfação dos clientes;
- (C) melhoria da cooperação; redução do índice de acidentes de trabalho;
- (D) melhoria do grau de satisfação com as práticas e políticas de recursos humanos; redução de retrabalho;
- (E) melhoria no atendimento ao cliente; aumento da participação de mercado.

61

Laís é integrante da Carreira de Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Informações Geográficas e Estatísticas do IBGE e pretende evoluir rapidamente na carreira, com o objetivo de alcançar a última etapa desta. Para que Laís consiga ingressar na Classe Especial da Carreira de Planejamento, Gestão e Infraestrutura em Informações Geográficas e Estatísticas, ademais do diploma de nível superior, em nível de graduação, ela deve:

I – possuir certificação em eventos de capacitação, no âmbito de atuação, e possuir experiência mínima de 18 (dezoito) anos;

II – ser detentora de título de Mestrado e ser nomeada para exercício de cargo em comissão pelo superior imediato;

III – ser detentora de título de Doutorado e possuir experiência mínima de 12 (doze) anos;

IV – ser detentora de título de Mestrado e possuir experiência mínima de 12 (doze) anos.

Está correto somente o que se afirma em:

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

62

No contexto atual de modernização da Administração Pública, o Decreto nº 5.707/2006 instituiu a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional (PNDP). O decreto consolida o reconhecimento da relevância do desenvolvimento profissional como um componente da qualidade na prestação do serviço público. A PNDP tem, entre as suas finalidades, a melhoria da eficiência, da eficácia e da qualidade dos serviços públicos prestados à sociedade e o desenvolvimento permanente do servidor público.

Um dos principais instrumentos de apoio à PNDP é a:

- (A) revisão dos sistemas de carreiras;
- (B) flexibilização das formas de contratação;
- (C) flexibilização do sistema de remuneração;
- (D) gestão do conhecimento;
- (E) gestão por competências.

63

Uma fabricante de componentes eletrônicos de médio porte opera em um ambiente dinâmico e adota estratégia prospectiva e ofensiva. Nesse contexto, a estratégia de recursos humanos relativa à admissão de pessoas deve estar voltada, prioritariamente, para:

- (A) recrutamento interno e ênfase nas qualificações técnicas;
- (B) recrutamento externo e processo formal de admissão e de socialização;
- (C) recrutamento interno e ênfase na adequação da pessoa à cultura;
- (D) recrutamento interno e decisão centralizada no RH;
- (E) recrutamento externo e ênfase na adequação da pessoa à cultura.

64

Uma consultoria da área financeira é composta por profissionais altamente especializados e qualificados nas respectivas áreas de atuação. O quadro de colaboradores conta com 30 profissionais e projeta-se que, em cinco anos, 20% desses profissionais irão se aposentar. A liderança da empresa avalia a situação como crítica e quer atuar para fortalecer as competências essenciais do instituto, promovendo a transmissão do conhecimento tácito dos profissionais mais experientes aos mais jovens. Para dar suporte a essa linha de ação, seria adequado adotar como práticas de RH, na situação descrita:

- (A) enriquecimento vertical dos cargos e mentoria;
- (B) *coaching* e metas de desempenho para equipes;
- (C) enriquecimento vertical dos cargos e metas de desempenho individuais;
- (D) metas de desempenho para equipes e rotação de cargos;
- (E) rotação de cargos e mentoria.

65

O diretor de RH de uma empresa de grande porte, que investe significativamente no capital humano, quer adotar o *Scorecard* de RH como ferramenta para gerenciar os recursos humanos como ativos estratégicos, evidenciando sua contribuição para a estratégia e para o sucesso financeiro da empresa. O diretor precisa selecionar indicadores relativos à dimensão Sistema de Trabalho de Alto Desempenho (HPWS) do *Scorecard* de RH. Entre os indicadores dessa dimensão do *Scorecard* de RH estão:

- (A) investimentos totais em RH/lucros; índice de empregados de alto desempenho;
- (B) lucro líquido por empregado; porcentagem dos empregados cuja remuneração depende do desempenho;
- (C) índice de retenção de mão de obra; despesas por empregado com o desenvolvimento de competências;
- (D) índice de *backup* de talentos; qualidade dos sistemas de *feedback* aos empregados;
- (E) despesas de RH por empregado; porcentagem dos empregados com planos de desenvolvimento.

66

Uma empresa atua na área de engenharia, em projetos na área de energia. O ambiente é de forte competição pelos talentos, e a empresa vem estruturando seus processos de gestão do conhecimento. A área de recursos humanos precisará propor políticas e práticas que deem sustentação à gestão do conhecimento e à criação de uma cultura voltada para as trocas de experiência e para a aprendizagem. São iniciativas adequadas para tal:

- (A) remuneração por competências; prêmios individuais;
- (B) planos de carreira associados à aquisição de competências; prêmios para desempenho de equipes;
- (C) remuneração variável; programas de qualidade de vida (QVT);
- (D) remuneração funcional; trilhas de aprendizagem;
- (E) mapas de sucessão; carreiras em Y.

67

Um hospital infantil vem recebendo um número crescente de reclamações dos clientes sobre o atendimento prestado pelas auxiliares de enfermagem. As reclamações referem-se, principalmente, à falta de atenção para com os pais das crianças internadas, expressa por declarações como “é preciso perguntar duas ou três vezes antes de responderem”, “não olham as pessoas nos olhos” e “parecem estar sempre com pressa”. A direção do hospital reconhece que essa situação gera estresse e tensão nas famílias, indo de encontro à missão do hospital, de zelar pelo cuidado e atenção à saúde e ao bem estar. A direção solicitou à diretora de RH uma revisão nas práticas de gestão de pessoas, como forma de apoiar a criação de uma cultura voltada para o cliente. Para tal, a avaliação de desempenho deve estar voltada para avaliar, prioritariamente:

- (A) aspectos comportamentais;
- (B) resultados mensuráveis das atividades;
- (C) traços individuais;
- (D) resultados das atividades das equipes;
- (E) valores e crenças individuais.

68

Alguns modelos de gestão de competências, especialmente os derivados dos trabalhos de McClelland, são operacionalizados via identificação de competências diferenciadoras associadas ao desempenho de profissionais bem sucedidos. Essas competências tornam-se então o padrão de referência para os demais funcionários da empresa e orientam os processos de gestão de pessoas.

Esse tipo de modelo tem como vantagem:

- (A) tornar transparentes os elementos para especialização do trabalho;
- (B) favorecer a capacitação, ao identificar comportamentos desejáveis;
- (C) promover a diversidade organizacional;
- (D) promover uma cultura voltada para a inovação;
- (E) vincular a competência ao contexto em que é expressa.

69

Uma empresa do setor químico vem redirecionando sua estratégia, passando a priorizar a inovação e adotando uma postura prospectiva em relação às oportunidades de mercado. Para dar sustentação à nova estratégia, a empresa vem revendo suas políticas e práticas de gestão de pessoas. No momento, o diretor de RH quer propor um novo plano de desenvolvimento de carreiras para a empresa. Assim, quer propor instrumentos e práticas que deem suporte às decisões individuais sobre as carreiras, permitindo que os funcionários desenvolvam uma percepção adequada de suas preferências e expectativas e das oportunidades oferecidas pela empresa. São iniciativas voltadas diretamente ao suporte às decisões individuais sobre carreiras:

- (A) planos de sucessão; centro de informações de carreira;
- (B) previsão de demanda por recursos humanos; divulgação de mapas de carreira;
- (C) *workshops* de desenvolvimento de carreiras; manuais de planejamento de carreira;
- (D) projeções de promovabilidade; levantamento de competências;
- (E) preparação dos gestores como conselheiros; divulgação das vagas disponíveis.

70

Determinado servidor público efetivo do IBGE, atuante na área de Desenvolvimento em Recursos Humanos, é questionado sobre as ações de capacitação realizadas no ano anterior, para fins de monitoramento e implementação de novas atividades. Nesse cenário, o servidor deve consultar:

- (A) o Plano Anual de Capacitação, documento normativo interno que contém ações e resultados das avaliações do ano anterior;
- (B) o Sistema de Gestão por Competência, ferramenta de monitoramento interno dos processos de avaliação de desempenho;
- (C) o Relatório de Execução do Plano Anual de Capacitação, documento informativo interno que contém as ações de capacitação realizadas no ano anterior e a análise dos resultados alcançados;
- (D) o Código de Ética dos Servidores Públicos Civis, instrumento de apoio da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal que contempla os informes de avaliação desenvolvidos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- (E) o Manual de Despesa Nacional, instrumento de estudo do Custo Brasil que auxiliará na gestão orçamentária aplicada aos mecanismos de desenvolvimento de pessoal.

Realização

