



SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DA BAHIA (SEBRAE/BA)

PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

NÍVEL MÉDIO

CARGO 19

ASSISTENTE II GESTÃO DE PESSOAS

CADERNO DE PROVAS – PARTE II

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

REDAÇÃO

(TARDE)

ATENÇÃO!

- » Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.
- » Nesta parte do seu caderno de provas, que contém os itens relativos à prova objetiva de **Conhecimentos Específicos** e a prova de **Redação**, acompanhada de espaço para rascunho, de uso opcional, confira inicialmente os seus dados pessoais, o número e o nome de seu cargo transcritos acima; em seguida, confira, no rodapé de cada página numerada deste caderno e na **folha de respostas**, o seu nome e os dados do seu cargo (número e nome).

AGENDA (datas prováveis)

- I **2/12/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **3 e 4/12/2008** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **30/12/2008** – Resultado final das provas objetivas e resultado provisório da prova de redação: Internet.
- IV **31/12/2008 e 2/1/2009** – Recursos (prova de redação): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- V **27/1/2009** – Resultado final da prova de redação e convocação para a perícia médica: Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 2 - SEBRAE/BA, 19/9/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando a que cada um dos itens de **51 a 120** se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Na eleição para prefeito de uma cidade de 10.000 eleitores legalmente aptos a votar, concorrem os candidatos A e B. Uma pesquisa de opinião revela que 1.500 eleitores não votariam em nenhum desses candidatos. A pesquisa mostrou ainda que o número de eleitores indecisos — isto é, que, apesar de não terem ainda decidido, votarão em algum dos dois candidatos —, que votariam apenas no candidato A ou que votariam apenas no candidato B são números diretamente proporcionais a 2, 3 e 5. Nessa situação, com base nessa pesquisa, escolhendo-se ao acaso um desses eleitores, é correto afirmar que a probabilidade dele

- 51 votar em algum dos candidatos é superior a 80%.
- 52 ser um eleitor indeciso é inferior a 15%.
- 53 já estar decidido em qual dos candidatos vai votar é superior a 65% e inferior a 70%.

Cinco números estão em progressão aritmética crescente, e o primeiro deles, o segundo e o quinto estão em progressão geométrica. Supondo que todos esses cinco números são maiores que $\frac{14}{5}$ e menores que $\frac{135}{5}$ e que a razão da progressão aritmética é um número inteiro, julgue os itens seguintes.

- 54 A razão da progressão aritmética é o dobro da razão da progressão geométrica.
- 55 A soma desses cinco números é superior a 78.
- 56 O maior desses cinco números é inferior a 25.

A função $f(x) = -3.750(x^2 - 6x + 5)$ representa o lucro ou prejuízo mensal, em reais, de uma pequena fábrica de calçados na produção e venda de x milhares de pares de calçados. Com base nessa informação, julgue os itens subseqüentes.

- 57 Se $1 < x < 5$, então a fábrica terá lucro.
- 58 O lucro mensal máximo da fábrica é inferior a R\$ 14.000,00.
- 59 Se x e y são tais que $x + y = 6$, então os lucros ou prejuízos correspondentes às vendas de x e y milhares de pares de calçados são iguais.

Uma empresa contratou 10 empregados de nível superior e 15 de nível médio. Em cada nível, os salários mensais dos empregados são iguais e a soma do salário mensal de um empregado de nível superior com o salário mensal de um empregado de nível médio é igual a R\$ 3.500,00. Considerando que a despesa mensal da empresa com os salários desses 25 empregados é de R\$ 41.000,00, julgue os itens que se seguem.

- 60 O salário mensal de cada empregado de nível superior é inferior a R\$ 2.400,00.
- 61 A diferença entre o salário mensal de um empregado de nível superior e o de um de nível médio é superior a R\$ 1.200,00.

Carlos, Paulo e Sérgio fizeram provas de Matemática e Física. Suas notas em cada uma das duas disciplinas estão entre os números 8, 9 e 10 e em cada disciplina suas notas foram diferentes; Carlos foi o único que tirou a mesma nota nas duas disciplinas; Paulo não tirou nota 8 em nenhuma das disciplinas; Sérgio tirou nota 10 em Física. Nessa situação, julgue os itens a seguir.

- 62 Em Matemática, a nota de Carlos foi superior à nota de Paulo.
- 63 A nota de Paulo em Física foi igual à nota de Sérgio em Matemática.

RASCUNHO

Uma equipe de apoio administrativo foi encarregada de fazer o levantamento de dados visando à organização dos arquivos da empresa. Sabendo-se que 2 membros da equipe fazem o levantamento de 9% dos dados necessários em 5 horas de trabalho e que todos os membros da equipe trabalham no mesmo ritmo, julgue os itens seguintes.

- 64** Em 6 horas e 40 minutos de trabalho, 5 membros da equipe fazem o levantamento de 30% dos dados necessários.
- 65** Oito membros da equipe, para realizarem o levantamento de 72% dos dados necessários, gastarão mais de 12 horas de trabalho.
- 66** Para o levantamento de metade dos dados necessários em 5 horas, 33 minutos e 20 segundos serão necessários menos de 9 membros da equipe.

Em uma prova de Matemática as notas de 7 alunos tiveram a seguinte distribuição: 4,0; 4,5; 5,5; 5,5; 7,5; 7,5; 7,5. A respeito dessa distribuição, julgue os itens que se seguem.

- 67** A média aritmética desta distribuição é igual a 6.
- 68** Essa distribuição tem mais de uma moda.

Considere todas as funções $f: A \rightarrow B$, distintas, em que o domínio A possui 2 elementos e o contradomínio B possui 3 elementos. Nesse caso,

- 69** existem, no máximo, 8 dessas funções.
- 70** existem, no máximo, 6 dessas funções que são injetivas.

RASCUNHO

Acerca da legislação aplicada às microempresas, julgue os itens a seguir.

- 71** O SIMPLES Nacional, é um regime tributário simplificado aplicável às pessoas jurídicas consideradas como microempresas ou empresas de pequeno porte. Nesse regime, os tributos são apurados por meio da aplicação de percentuais favorecidos e progressivos, incidentes sobre uma única base de cálculo, a receita bruta. Um exemplo de tributo que compõe esse regime de tributação é a contribuição para financiamento da seguridade social (COFINS).
- 72** Apesar de as empresas inscritas no SIMPLES Nacional não serem obrigadas a efetuar escrituração comercial para fins fiscais, os sócios terão isenção tributária dos rendimentos distribuídos na fonte e na declaração de ajuste do beneficiário, exceto os que corresponderem a pró-labore, aluguéis e serviços prestados.
- 73** A pessoa jurídica inscrita no SIMPLES Nacional é dispensada do recolhimento do salário-educação e da contribuição sindical patronal, mas deverá recolher normalmente as contribuições instituídas pela União destinadas ao SESC, ao SESI, ao SENAI, ao SENAC, ao SEBRAE e seus congêneres.
- 74** Está dispensada da retenção do imposto de renda na fonte sobre as importâncias pagas ou creditadas a pessoa jurídica inscrita no SIMPLES Nacional, inclusive o relativo aos ganhos de capital obtidos na alienação de ativos ou advindos de aplicações financeiras de renda fixa ou variável.
- 75** Quando a pessoa jurídica contribuinte do ICMS for excluída do regime de tributação do SIMPLES Nacional, os créditos de ICMS remanescentes não poderão ser aproveitados nos períodos de apuração subsequentes.
- 76** As pessoas jurídicas que se dediquem exclusivamente às atividades de creche, pré-escola ou ensino fundamental poderão optar pelo enquadramento no SIMPLES Nacional.
- 77** No caso de uma empresa iniciar as suas atividades no início de janeiro e não exercer a opção pelo SIMPLES Nacional, quando de sua inscrição no CNPJ, somente poderá fazê-la mediante alteração cadastral até o último dia útil do ano-calendário, permitindo-se que a opção comece a vigorar a partir do início do mês de janeiro do ano subsequente.
- 78** Quando uma empresa classificada como empresa de pequeno porte, já inscrita no SIMPLES Nacional, obtiver enquadramento como microempresa, essa alteração vigorará a partir do mês seguinte àquele em que ele obtiver o enquadramento, no próprio ano-calendário.
- 79** A microempresa deverá elaborar e manter o livro caixa, no qual devem ser registradas suas movimentações financeiras e bancárias.
- 80** A inscrição da pessoa jurídica no SIMPLES Nacional implica pagamento mensal unificado de diversos tributos, entre eles a contribuição para a seguridade social, relativa ao empregado.

No que se refere à implementação das teorias de motivação de pessoal na prática organizacional, julgue os itens que se seguem.

- 81** Os indivíduos são motivados por necessidades de variados níveis e (ou) tipos.
- 82** Os empregados/funcionários precisam perceber como justa a distribuição de recompensas.
- 83** É possível motivar as pessoas mesmo sem observar suas necessidades.
- 84** Existem pessoas que se motivam por terem suas metas de trabalho adequadamente definidas.
- 85** Motivação pode ser definida como aquilo que é suscetível de mover o indivíduo, de levá-lo a agir para atingir algo (o objetivo) e de proporcionar-lhe um comportamento orientado.

Considerando a importância dos gestores para o alcance dos resultados de uma organização, julgue os seguintes itens, a respeito das teorias de liderança.

- 86** O pior estilo de liderança é o que se baseia na eficiência para o alcance dos resultados esperados.
- 87** O líder atua como um elo entre a visão estratégica da alta direção da organização e a operacionalização dos planos, que deve ocorrer nas equipes de trabalho.
- 88** A liderança situacional caracteriza-se como aquela em que se observam as características dos liderados.
- 89** Líder pode ser conceituado como aquele que tem a capacidade de influenciar pessoas a atingir metas.
- 90** Características inatas de personalidade, ou seja, que não podem ser desenvolvidas, distinguem os líderes eficazes das demais pessoas.
- 91** Líderes eficazes são aqueles que se focam na realização das tarefas, independentemente do processo que tal realização envolve.
- 92** Constituem características de líderes eficazes: empenho, autoconfiança, conhecimento do negócio, flexibilidade para se ajustar às mudanças.

No que diz respeito à gestão do clima organizacional, julgue os próximos itens.

- 93** Para uma efetiva gestão do clima organizacional, somente importam as características dos indivíduos que compõem as equipes de trabalho.
- 94** Os fatores que dizem respeito às condições físicas de trabalho podem influenciar o clima organizacional.
- 95** O estilo de liderança adotado por um líder de equipe não interfere no clima organizacional.
- 96** Na relação entre cultura e clima organizacional, a primeira influencia o segundo, embora não seja seu único determinante.
- 97** O investimento na melhoria das relações interpessoais constitui fator relevante para a melhoria do clima organizacional.

Entre as atribuições da área de gestão de pessoas, destacam-se o recrutamento e a seleção de pessoal. Com relação a esse assunto, julgue os itens seguintes.

- 98** No processo de seleção de pessoal para o ingresso em uma organização, deve-se observar a capacidade de o indivíduo se adaptar aos valores da empresa.
- 99** Cabe à área de recursos humanos a responsabilidade de selecionar pessoas para a organização, não sendo adequada a participação das chefias nesse processo.
- 100** O principal critério a ser observado na seleção de pessoal é a capacidade de o indivíduo cumprir os horários da empresa.
- 101** O período probatório proporciona tanto à organização quanto ao empregado uma oportunidade de decisão sobre a permanência deste na empresa.

Acerca da relação entre investimento em capacitação profissional e competitividade das organizações, julgue os itens subseqüentes.

- 102** A escolha dos treinamentos de pessoal deve priorizar a necessidade de melhoria do desempenho.
- 103** Devem participar dos treinamentos aqueles que demonstrarem interesse nos cursos oferecidos, independentemente de disponibilidade ou necessidade demonstradas.

104 As estratégias de capacitação devem ser selecionadas, entre outros critérios, de acordo com os objetivos instrucionais definidos e com as características dos sujeitos que receberão o treinamento.

105 As ações de capacitação devem ser avaliadas durante e após sua realização para que seja possível corrigir desvios e garantir o alcance dos objetivos definidos.

106 Não é possível verificar o impacto dos treinamentos na melhoria do desempenho dos treinados, no que se refere à sua atuação no trabalho.

A avaliação de desempenho, importante etapa do processo de gestão de pessoas, apresenta-se como um desafio permanente. A respeito desse tema, julgue os itens a seguir.

107 Nas organizações, um processo de gestão de desempenho deve envolver, além da avaliação, o planejamento e o acompanhamento do desempenho.

108 Cabe, primordialmente, às chefias imediatas a responsabilidade pelo sucesso da avaliação de desempenho dos empregados/funcionários de uma grande organização.

109 O *feedback* que o indivíduo recebe sobre seu desempenho representa um diferencial no alcance dos resultados do trabalho desenvolvido nas organizações.

110 O desempenho a ser negociado entre chefe e subordinado deve ser baseado nas metas que a organização precisa alcançar.

Julgue os itens seguintes, que se referem à implementação do trabalho em equipe nas organizações.

111 Para que um trabalho seja realizado em equipe, é imprescindível que as pessoas que o desenvolvam atuem individualmente, cada um observando seus próprios objetivos.

112 A diferença entre grupo de trabalho e equipe de trabalho pode ser assim resumida: no grupo, há sinergia e esforço concentrado; na equipe, há independência de ações.

113 Para um bom desempenho das equipes de trabalho, não importa a quantidade de membros que as compõem.

114 Para que as equipes de trabalho tenham bom desempenho, não há necessidade de regras de funcionamento, visto que elas conseguem atuar a partir da consciência de cada um de seus membros.

115 Evidências científicas comprovam que as decisões tomadas em grupo tendem a ser de maior qualidade que as individuais.

116 Os conflitos entre os membros das equipes são considerados normais e devem ser tratados de forma a não impedirem o bom desempenho da equipe.

Considerando que a comunicação interna eficaz é um dos fatores que facilitam a gestão das organizações, julgue os itens que se seguem.

117 O processo de comunicação envolve um emissor que envia uma mensagem a um receptor.

118 No âmbito das organizações, a comunicação por meio de documentos escritos é adequada em qualquer situação.

119 Para que a comunicação seja eficaz, a linguagem da mensagem deve estar adequada às características do receptor.

120 Os ruídos de comunicação não fazem parte do processo e não devem ser inibidos.

PROVA DE REDAÇÃO

- Nesta prova, que vale **dez** pontos, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DE REDAÇÃO**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

A equipe da recepção de uma empresa acaba de ser ampliada para oito funcionários com a chegada, no setor, de mais duas atendentes. Ambas passaram pelo processo de recrutamento e seleção e foram classificadas com um perfil-excelente para o cargo, sendo consideradas superdimensionadas para a função exigida na empresa. Ao serem questionadas, ficou claro que, a necessidade de trabalhar de ambas foi determinante para a decisão de contratá-las. Em relação às demais recepcionistas que já trabalham no setor, as novatas são as únicas que possuem curso superior completo e experiência em coordenação de projetos e de pessoas, características estas que foram muito divulgadas e comentadas na empresa toda pelo gerente geral de operações, que coordena esse dentre outros setores de serviços de apoio na empresa, e que deixou claro a valorização que faz desses aspectos para o trabalho. Desde a chegada no setor, ambas novatas enfrentam grande discriminação por parte do todo o grupo da recepção, negando em compartilhar qualquer informação sobre o trabalho, resistindo cegamente em colaborar para a melhoria do clima na recepção da empresa, até mesmo, nas reuniões promovidas pela gerência de operações. As duas novatas, quando na tentativa de se manterem no emprego, vêm tentando aproximar de uma ou de outra colega, obtendo certo acolhimento por parte de algumas, porém percebem muita reserva. Questionadas individualmente pelo gerente sobre o problema da recepção, as novatas, unânimes, apontam que o movimento de resistência é liderado pela recepcionista mais antiga do setor, que por várias vezes chegou a dizer: "não são as melhores, as superiores, então que se virem sozinhas". Ou então, diante de uma informação incompleta passada aos clientes por qualquer uma das novatas, não hesita em dizer em alto e bom som: "eu não estudei porque não tive oportunidade, para mim nada caiu do céu, mas se tivesse um curso superior, com certeza não cometeria erros tão elementares". Esta, dirigindo-se ao gerente, diante das outras recepcionistas antigas, faz reclamações sobre a incompetência das novatas e acrescenta duras críticas ao próprio gerente acerca da desarmonia que ele gerou no setor com essas contratações, não resolvendo em nada o problema do atendimento.

Tendo como referência inicial essa situação hipotética, redija um texto apresentando uma possível solução para o problema descrito analisando o trabalho em equipe, suas aplicações e limitações, bem como as principais características de uma equipe de trabalho.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	