



Escola de Administração Fazendária



Comissão de Valores Mobiliários

Concurso Público - 2010

(Edital ESAF n. 94, de 11/10/2010)

**Prova 2**

Cargo:

**Analista**

Área:

**RECURSOS  
HUMANOS**

**Instruções**

Nome: \_\_\_\_\_ N. de Inscrição: \_\_\_\_\_

1. Escreva seu nome e número de inscrição, de forma legível, nos locais indicados.
2. O CARTÃO DE RESPOSTAS tem, obrigatoriamente, de ser assinado. Esse CARTÃO DE RESPOSTAS **não** poderá ser substituído, portanto **não** o rasure nem o amasse.
3. Transcreva a frase abaixo para o local indicado no seu CARTÃO DE RESPOSTAS em letra *cursiva*, para posterior exame grafológico:  
*“A confiança em si próprio é o primeiro segredo do sucesso.”*
4. **DURAÇÃO DA PROVA: 4 horas**, incluído o tempo para o preenchimento do CARTÃO DE RESPOSTAS.
5. Na prova há **60 questões** de múltipla escolha, com cinco opções: **a, b, c, d e e**.
6. No CARTÃO DE RESPOSTAS, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, **FORTEMENTE**, com caneta esferográfica transparente (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura, ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, **não** será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, tampouco será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, tel. celular etc.).
10. Por motivo de segurança, somente durante os trinta minutos que antecedem o término da prova, poderão ser copiados os seus assinalamentos feitos no CARTÃO DE RESPOSTAS, conforme subitem 8.24 do edital regulador do concurso.
11. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida uma hora do início da prova. A não observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
12. Ao sair da sala, entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS, ao Fiscal de Sala.

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. É vedada a reprodução total ou parcial desta prova, por qualquer meio ou processo. A violação de direitos autorais é punível como crime, com pena de prisão e multa (art. 184 e parágrafos do Código Penal), conjuntamente com busca e apreensão e indenizações diversas (arts. 101 a 110 da Lei nº 9.610, de 19/02/98 – Lei dos Direitos Autorais).

### ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA III

- 1 - Nos termos da Lei n. 8.112/90, são formas de provimento de cargo público, exceto:
- readaptação
  - reversão
  - progressão
  - aproveitamento
  - recondução
- 2 - Reintegração, segundo a Lei n. 8.112/90, é:
- a investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental verificada em inspeção médica.
  - o retorno à atividade de servidor aposentado por invalidez, quando junta médica oficial declarar insubsistentes os motivos da aposentadoria.
  - o retorno do servidor estável ao cargo anteriormente ocupado em virtude de inabilitação em estágio probatório relativo a outro cargo.
  - a reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, ou no cargo resultante de sua transformação, quando invalidada a sua demissão por decisão administrativa ou judicial.
  - o retorno à atividade de servidor em disponibilidade, mediante aproveitamento em cargo de atribuições e vencimentos compatíveis com o anteriormente ocupado.
- 3 - Considerando o disposto na Lei n. 8.112/90, assinale a opção incorreta.
- Embora a nacionalidade brasileira seja requisito básico para investidura em cargo público, universidades e instituições de pesquisa científica e tecnológica federais poderão prover seus cargos com professores, técnicos e cientistas estrangeiros.
  - Exercício é o efetivo desempenho das atribuições do cargo público ou da função de confiança.
  - A idade mínima de dezoito anos é requisito básico para investidura em cargo público.
  - As atribuições do cargo podem justificar a exigência de outros requisitos não estabelecidos na Lei n. 8.112/90.
  - A investidura em cargo público ocorrerá com a nomeação.
- 4 - O regime jurídico da Lei n. 8.112/90 é aplicável aos servidores:
- de autarquia federal.
  - de órgão integrante da administração pública direta estadual.
  - de empresa pública.
  - de sociedade de economia mista.
  - de entidade da administração pública indireta que desenvolva atividade econômica.
- 5 - A aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos é exigência constitucional para o acesso a:
- cargos públicos, mas não a empregos públicos.
  - empregos públicos, mas não a cargos públicos.
  - cargos, funções e empregos públicos, tendo como uma hipótese excetiva a nomeação para cargos de provimento em comissão.
  - cargos públicos, inclusive cargos em comissão, e empregos públicos.
  - cargos, funções e empregos públicos, abrangendo os empregos decorrentes de contrato por prazo determinado, para atender a necessidade transitória de excepcional interesse público.
- 6 - Considerando as disposições constitucionais e o que preceitua a Lei n. 8.112/90, assinale a opção incorreta.
- As funções de confiança são exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo.
  - As funções de confiança e os cargos em comissão destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento.
  - O servidor ocupante de cargo em comissão ou de natureza especial não poderá ser nomeado para ter exercício, interinamente, em outro cargo de confiança.
  - Servidor de órgão da União pode ser cedido a órgão municipal para exercício de cargo em comissão ou função de confiança.
  - Mediante autorização expressa do Presidente da República, o servidor do Poder Executivo poderá ter exercício em outro órgão da Administração Federal direta que não tenha quadro próprio de pessoal, para fim determinado e a prazo certo.

7 - Acerca do teto remuneratório dos agentes públicos, previsto na Constituição da República, é correto afirmar:

- a) a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando essa regra aos subsídios dos detentores de mandato eletivo.
- b) os Estados e o Distrito Federal podem fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como teto único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça.
- c) estão sujeitas ao redutor do teto remuneratório as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei.
- d) o teto remuneratório não se aplica aos empregados de sociedade de economia mista que recebe recursos da União para pagamento de despesas de pessoal e de custeio em geral.
- e) o teto remuneratório não se aplica ao montante resultante da adição de proventos de inatividade com remuneração de cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração, e de cargo eletivo.

8 - Analise os itens a seguir, relacionados ao servidor público regido pela Lei n. 8.112/90, e marque com **V** se a assertiva for verdadeira e com **F** se for falsa. Ao final, assinale a opção correspondente.

- ( ) A fixação dos vencimentos dos servidores públicos pode ser objeto de convenção coletiva.
- ( ) As faltas justificadas decorrentes de caso fortuito ou de força maior poderão ser compensadas a critério da chefia imediata, sendo assim consideradas como efetivo exercício.
- ( ) O servidor, ao adquirir a estabilidade no serviço público, poderá perder o cargo por meio de procedimento de avaliação periódica de desempenho.
- ( ) A exoneração de servidor público em virtude de reprovação no estágio confirmatório é penalidade decorrente do poder administrativo disciplinar da Administração Pública.

- a) V, V, F, F
- b) V, F, F, F
- c) V, V, V, V
- d) F, F, V, V
- e) F, V, V, F

9 - Tendo em vista o disposto na Lei n. 8.112/90, é correto afirmar que o servidor não estável, quando não satisfeitas as condições do estágio probatório, será:

- a) demitido.
- b) exonerado de ofício.
- c) aproveitado em outro cargo com atribuições de menor complexidade.
- d) posto em disponibilidade.
- e) removido.

10- Em relação ao vínculo existente entre o agente público e as entidades da Administração Pública, e tendo em vista os direitos e obrigações dele decorrentes, assinale a assertiva incorreta.

- a) O vínculo de natureza estatutária decorre de imposição unilateral do Estado.
- b) O vínculo celetista tem natureza contratual, sendo regido pela Consolidação das Leis do Trabalho, mas, em relação aos empregos públicos, é temperado por normas de direito público.
- c) O regime da Lei n. 8.112/90, confere, de forma supletiva à Consolidação das Leis do Trabalho, direitos aos empregados das pessoas jurídicas de direito privado integrantes da administração pública federal.
- d) A Constituição da República assegura ao servidor ocupante de cargo público a remuneração do trabalho noturno superior à do diurno.
- e) Aos servidores ocupantes de cargo público em autarquia federal é garantido o direito à livre associação sindical.

11- Conforme a Lei n. 8.112/90, não poderá ser concedido(a) ao servidor em estágio probatório:

- a) licença para atividade política.
- b) licença para participar de curso de formação decorrente de aprovação em concurso para outro cargo na Administração Pública Federal.
- c) afastamento para servir em organismo internacional de que o Brasil participe.
- d) licença para desempenho de mandato classista.
- e) afastamento para exercício de mandato eletivo.

12- Considerando o disposto na Lei n. 8.112/90, assinale a opção correta.

- a) É permitida a participação de servidor público nos conselhos de administração e fiscal de empresas ou entidades em que a União detenha, direta ou indiretamente, participação no capital social ou em sociedade cooperativa constituída para prestar serviços a seus membros.
- b) O exercício de gerência ou administração de sociedade privada, personificada ou não personificada, é vedado ao servidor e punível com a penalidade de suspensão.
- c) Durante o gozo de licença para tratar de interesses particulares, fica o servidor dispensado do cumprimento da legislação sobre conflito de interesses. Assim, em gozo dessa licença, é lícito ao servidor participar irrestritamente de gerência ou administração de sociedade privada.
- d) Ao servidor é proibido atuar, como procurador ou intermediário, junto a repartições públicas, salvo quando para defender interesses de parentes até o segundo grau, e de cônjuge ou companheiro.
- e) A responsabilidade administrativa do servidor será afastada no caso de absolvição criminal por insuficiência de provas.

13- Acerca do processo administrativo disciplinar, nos moldes da Lei n. 8.112/90, assinale a opção incorreta.

- a) O processo administrativo disciplinar é dividido em três fases: instauração, inquérito administrativo e julgamento.
- b) O inquérito administrativo compreende instrução, defesa e relatório.
- c) Tipificada a infração disciplinar, será formulada a indicição do servidor, com a especificação dos fatos a ele imputados e das respectivas provas, e, em seguida, deve ser procedida à sua citação para apresentar defesa escrita, no prazo de 10 (dez) dias.
- d) Apreciada a defesa do indiciado, a comissão elaborará relatório minucioso, onde resumirá as peças principais dos autos, mencionará as provas em que se baseou para formar a sua convicção e concluirá quanto à inocência ou à responsabilidade do indiciado. O relatório será encaminhado para apreciação da autoridade competente para o julgamento.
- e) O julgamento não está adstrito às conclusões do relatório da comissão de processo administrativo disciplinar, podendo a autoridade julgadora, em qualquer caso, desde que motivadamente, agravar a penalidade proposta, abrandá-la ou isentar o servidor de responsabilidade.

14- Analise os itens a seguir e marque com **V** se a assertiva for verdadeira e com **F** se for falsa, de acordo com o regime disciplinar da Lei n. 8.112/90. Ao final, assinale a opção correspondente.

- ( ) Caso infração funcional punível com demissão tenha sido cometida por servidor inativo antes de sua aposentadoria, enquanto estava na atividade, a penalidade aplicável ao infrator será a cassação de aposentadoria.
- ( ) A destituição de cargo em comissão exercido por não ocupante de cargo efetivo será aplicada nos casos de infração sujeita às penalidades de suspensão e de demissão.
- ( ) A penalidade de suspensão poderá ser convertida em multa, na base de 50% (cinquenta por cento) por dia de vencimento ou remuneração, ficando o servidor obrigado a permanecer em serviço.
- ( ) Quando a conduta do servidor for punível com advertência ou suspensão, poderá a penalidade ser relevada caso o servidor infrator opte por firmar termo de ajustamento de conduta perante a Comissão de processo administrativo disciplinar.

- a) V, V, V, F
- b) F, F, F, V
- c) V, V, V, V
- d) V, F, F, V
- e) V, V, F, F

15- Em outubro de 2009, servidor de órgão público federal praticou um ato irregular. Foi designada Comissão de processo administrativo disciplinar em novembro de 2009, para concluir seus trabalhos no prazo de sessenta dias, e, posteriormente, houve prorrogação dos prazos para conclusão dos trabalhos, por igual período. Em fevereiro de 2010, a comissão concluiu a apuração, mediante relatório que sugere a aplicação da penalidade de advertência, em perfeita consonância com as provas produzidas. A autoridade administrativa competente para julgamento proferirá decisão em janeiro de 2011. À luz do disposto na Lei n. 8.112/90, assinale a medida que poderá ser determinada pela autoridade julgadora, em face da conduta do servidor infrator.

- a) Aplicação da penalidade de advertência.
- b) Conversão da advertência em multa, na base de 50% (cinquenta por cento) do vencimento ou remuneração mensal.
- c) Registro do fato nos assentamentos individuais do servidor.
- d) Aplicação da penalidade de censura.
- e) Declaração de nulidade do processo por extrapolação de prazo para julgamento.



- 16- O servidor que pratica ato de improbidade administrativa, segundo o texto constitucional, não está sujeito à(ao):
- ação penal cabível.
  - cassação dos direitos políticos.
  - perda da função pública.
  - indisponibilidade dos bens.
  - ressarcimento ao Erário.
- 17- É vedada a acumulação remunerada de cargo público de professor de universidade estadual com:
- cargo público de professor da rede de ensino municipal.
  - cargo técnico ou científico em órgão público federal.
  - cargo público em autarquia estadual, para o qual se exige formação específica de nível superior e cujas atribuições são de elevadas responsabilidade e complexidade.
  - cargo público em órgão integrante da Administração Pública Direta, de nível médio, para o qual não se exige formação específica e cujas atribuições são de natureza eminentemente burocrática.
  - cargo de professor em universidade federal.
- 18- Sobre a estabilidade do servidor público, assinale a opção correta.
- A estabilidade é sinônimo de efetividade, ou seja, é uma característica do provimento de determinados cargos públicos.
  - Extinto o cargo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade, com remuneração proporcional ao tempo de serviço, até seu adequado aproveitamento em outro cargo.
  - O servidor estável, ao ser investido em novo cargo, está dispensado de cumprir estágio probatório nesse novo cargo.
  - O servidor estável só poderá ser demitido em virtude de sentença judicial transitada em julgado.
  - A estabilidade é garantia constitucional outorgada apenas aos servidores públicos da administração pública direta.
- 19- Servidor público ocupante de cargo de provimento efetivo na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é investido no mandato de Vereador. Nessa situação, é correto afirmar que:
- o servidor, se houver compatibilidade de horários, não será afastado do cargo por ele ocupado na CVM e perceberá as vantagens de seu cargo, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo.
  - o servidor, se houver compatibilidade de horários, não será afastado do cargo por ele ocupado na CVM e optará pelo recebimento da remuneração do cargo efetivo ou pelo subsídio de Vereador.
  - o servidor ficará afastado do cargo ocupado na CVM durante o mandato e perceberá apenas o subsídio de Vereador.
  - o servidor ficará afastado do cargo ocupado na CVM e cumulará sua remuneração com o subsídio de Vereador.
  - o servidor será exonerado do cargo que ocupa na CVM, pois o mandato de Vereador é incompatível com o exercício de cargo público efetivo.
- 20- Estatuí o art. 40, *caput*, da Constituição da República, que “Aos servidores titulares de cargos efetivos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluídas suas autarquias e fundações, é assegurado regime de previdência de caráter contributivo e solidário, mediante contribuição do respectivo ente público, dos servidores ativos e inativos e dos pensionistas, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial e o disposto neste artigo”. Em relação ao regime de previdência em tela, assinale a assertiva incorreta.
- Ao servidor ocupante, exclusivamente, de cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração aplica-se o regime geral de previdência social.
  - A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, desde que instituíam regime de previdência complementar para os seus respectivos servidores titulares de cargo efetivo, poderão fixar, para o valor das aposentadorias e pensões a serem concedidas pelo regime próprio de previdência, o limite máximo estabelecido para os benefícios do regime geral de previdência social.
  - O servidor público será aposentado compulsoriamente, aos setenta anos de idade, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição.
  - A lei não poderá estabelecer qualquer forma de contagem de tempo de contribuição fictício.
  - São integrais os proventos decorrentes de aposentadoria por invalidez permanente.

## RECURSOS HUMANOS

- 21- Os estilos de administração dependem das suposições e crenças que os administradores têm a respeito da natureza humana e do comportamento das pessoas dentro da empresa. McGregor apresentou-nos importante contribuição com as Teoria X e Teoria Y. São pressupostos da Teoria Y:
- as pessoas são esforçadas e gostam de ter o que fazer.
  - a imaginação, a criatividade e a engenhosidade são comuns.
  - as pessoas preferem ser controladas e dirigidas.
  - o trabalho é uma atividade tão natural como brincar ou descansar.
  - as pessoas são criativas e competentes.
- 22- A SRH – Secretaria de Recursos Humanos, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão tem, atualmente, entre os seus **eixos** de atuação:
- o treinamento de servidores públicos.
  - a democratização das relações de trabalho.
  - a realização de concursos públicos.
  - a normatização de recursos humanos na Administração Pública Federal.
  - a promoção da qualidade de vida no trabalho.
- 23- Na teoria de administração de recursos humanos, a tese da reciprocidade significa:
- a organização paga e deve ter obrigatoriamente serviços recíprocos dos seus empregados.
  - os empregados devem ter a reciprocidade do salário.
  - a organização funciona como uma contra partida recíproca à sociedade.
  - o Estado deve garantir a reciprocidade das empresas com os empregados, obrigando o empregador a oferecer benefícios.
  - a organização funciona como um sistema que recebe contribuições dos participantes em troca de incentivos ou alicientes.
- 24- O paradigma da “empresa flexível” (Atkinson e Meager, 1986, p. 2-11), incorpora diversos tipos de flexibilidade no que se refere à gestão dos recursos humanos, com exceção:
- da flexibilidade numérica.
  - da flexibilidade funcional.
  - do distanciamento.
  - da flexibilidade profissional.
  - da flexibilidade salarial.
- 25- Segundo Chiavenato, as políticas relacionadas com ARH (Administração de Recursos Humanos) devem ter as seguintes características, exceto:
- estabilidade, ou seja, suficiente grau de permanência para evitar alterações muito grandes.
  - consistência, ou seja, congruência em sua aplicação, não importam os níveis ou áreas afetados.
  - complexidade, ou seja, nível de abordagem que permita utilização em organizações de variados tamanhos.
  - generalidade, ou seja, possibilidade de aplicação global e compreensiva para toda a organização.
  - flexibilidade, ou seja, possibilidade de suportar correções, ajustamentos e exceções, quando necessários.
- 26- Para Kats e Kahn, a organização como um sistema aberto apresenta a seguinte característica:
- finalidades diferenciadas.
  - inexistência de limites ou fronteiras.
  - entropia positiva.
  - homogeneização.
  - importação-transformação-exportação de energia.
- 27- O sistema sociotécnico de Tavistock é constituído de três subsistemas principais:
- o Psicossocial, o Administrativo e o Social.
  - o Principal, o Secundário e o Social.
  - o Organizacional, o de Pessoal e o Social.
  - o Técnico, o Gerencial e o Social.
  - o Técnico, o Pessoal e o Social.
- 28- Sobre a cultura e o clima organizacional, assinale a única opção falsa.
- A cultura representa o ambiente de crenças e valores, costumes, tradições, conhecimentos e práticas de convívio social e relacionamento entre as pessoas.
  - O clima pode ser tocado e visualizado. Pode também ser percebido psicologicamente.
  - A cultura organizacional condiciona e determina as normas de comportamento das pessoas dentro de cada empresa.
  - São elementos de avaliação do clima organizacional: processos de liderança, forças motivacionais, comunicações, processos de interação/influência, tomada de decisões, formulação de objetivos e controles.
  - O clima organizacional influencia a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho.

- 29- As empresas são unidades que visam atingir determinados objetivos específicos. A sua razão de ser e de existir é servir a esses objetivos, que assumem várias funções, exceto:
- servir como padrões para avaliar e controlar a atividade e os resultados da empresa.
  - servir para legitimar e justificar as atividades da empresa e a sua própria existência.
  - servir para garantir os reconhecimentos por metas alcançadas periodicamente.
  - servir como unidade de medida para verificar e comparar as atividades da empresa, ou ainda dos seus órgãos e pessoas.
  - sinalizar uma situação futura para orientar e balizar a atividade e o comportamento das pessoas para assegurar ação coletiva integrada.
- 30- Em relação à abordagem quanto à administração de conflitos, marque o item que apresenta as três abordagens à disposição do gerente.
- Espera, tensão e resolução.
  - Estrutural, mista e de processo.
  - Impasse, vitória-derrota e conciliação.
  - Ganhar/perder, perder/perder e ganhar/ganhar.
  - Diferenciação de grupos, recursos compartilhados e interdependência de atividades.
- 31- O downsizing, como uma das técnicas da Administração contemporânea, visa ao seguinte objetivo:
- promoção das sinergias dentro da empresa.
  - acompanhamento das ações do concorrente.
  - comunicação sem distorção.
  - foco nos procedimentos internos.
  - manutenção da produtividade dos gerentes.
- 32- Entre os critérios de excelência em gestão preconizados pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, no Instrumento para Avaliação da Gestão Pública - 2010, os requisitos do critério PESSOAS referem-se, entre outros à
- gestão do atendimento dos usuários diretos da unidade.
  - gestão dos processos da unidade.
  - gestão operacional e gerencial da informação.
  - obtenção de metas de alto desempenho.
  - criação de valor para todas as partes interessadas.
- 33- Sobre a “reengenharia”, segundo seus autores principais Michael Hammer e James Champy, é correto afirmar que um erro comum cometido durante o processo de reengenharia é tentar
- transformar um processo em vez de repará-lo.
  - implantar a reengenharia sem causar problemas a ninguém.
  - implantar a reengenharia de cima para baixo.
  - concentrar a energia entre poucos projetos.
  - buscar resultados de grande monta.
- 34- Não compõe as diretrizes da Política de Gestão de Pessoas definidas pela Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão:
- negociação escalonada.
  - reconhecimento do direito da organização sindical.
  - recomposição da força de trabalho.
  - reorganização do Quadro de Pessoal da Administração Pública Federal.
  - compromisso com o equilíbrio fiscal.
- 35- São métodos tradicionais de avaliação do desempenho, exceto:
- método das escalas gráficas.
  - método da escolha forçada.
  - método da pesquisa de campo.
  - método da entrevista amostral.
  - método dos incidentes críticos.
- 36- A Avaliação 360º é um método
- que se baseia no fato de que, no comportamento humano, existem certas características extremas capazes de levar a resultados positivos (sucesso) ou negativos (fracasso).
  - que consiste na utilização de retornos que incluem diversas fontes que tentam captar o maior número de canais e direções.
  - que enfatiza o desempenho futuro, ou melhor, as potencialidades ou as características do avaliado as quais facilitarão que amanhã este assuma tarefas e atividades que lhe serão atribuídas por vários canais e direções.
  - que se baseia na comparação periódica entre os resultados fixados (ou esperados) para cada funcionário e os resultados efetivamente alcançados.
  - desenvolvido com base em entrevistas com o superior hierárquico. É amplo e permite, além de um diagnóstico do desempenho do empregado, a possibilidade de planejar juntamente com o supervisor seu desenvolvimento.

- 37- Os Planos de Benefícios Sociais, segundo Chiavenato (1989), podem ser classificados, em relação a seus objetivos, em:
- legais ou espontâneos.
  - principais ou secundários.
  - monetários ou não monetários.
  - assistenciais, recreativos ou supletivos.
  - de mútua responsabilidade, de retorno do investimento de critério.
- 38- Em relação aos métodos de avaliação do desempenho, segundo Chiavenato (1989), é considerada uma vantagem do Método de Pesquisa de Campo:
- permitir aos avaliadores um instrumento de avaliação de fácil entendimento e aplicação simples.
  - proporcionar pouco trabalho ao avaliador no registro de avaliação, simplificando-o enormemente.
  - ser um método fundamentalmente comparativo e discriminativo.
  - proporcionar resultados mais confiáveis e isentos de influências subjetivas e pessoais, pois elimina o efeito da estereotipação.
  - ser o método mais completo de avaliação.
- 39- Sobre descrição de processos produtivos, é correto afirmar:
- “processo finalístico” é aquele que caracteriza a atuação da organização e é apoiado por outros processos internos.
  - “macroprocesso” é o conjunto de etapas que envolvem atividades de um ou mais departamentos.
  - “subprocesso” é o conjunto de processos fundamentais, *críticos* para o cumprimento da Missão, que se interrelacionam *diretamente com clientes e fornecedores*, no atendimento das expectativas dos clientes.
  - “atividade” é um conjunto de tarefas, executadas por um departamento ou por uma pessoa.
  - “processo” é um conjunto de documentos que registram as decisões e os passos da burocracia para a consecução de ações organizacionais.
- 40- Entre as dez mudanças frequentes que ocorrem nas empresas com a reengenharia dos processos, temos:
- as unidades de trabalho mudam, passando de equipes para departamentos.
  - os critérios de promoção mudam de desempenho individual para desempenho grupal.
  - as estruturas mudam de hierárquicas para pessoais.
  - a preparação dos empregados para o serviço muda, deixando de ser treinamento para ser instrução.
  - os serviços das pessoas mudam, passando de tarefas simples para trabalhos multidimensionais.
- 41- A maior parte dos princípios e práticas que suportam o TQM – Gerenciamento da Qualidade Total deriva de contribuições de um grupo restrito de estudiosos. Tidos como mestres, ou gurus, o conhecimento de seu trabalho é requisito para qualquer esforço visando compreender e implementar o TQM nas organizações. Sobre os Gurus da Qualidade e seus pensamentos, é correto afirmar que:
- Deming** contribuiu decisivamente no movimento japonês em prol da qualidade. Segundo ele, a administração da qualidade compreende três processos básicos: planejamento, controle e melhoria. Para ele, as abordagens conceituais necessárias ao gerenciamento dos três processos são similares àquelas empregadas na administração financeira.
  - Formado dentro de empresas, ao contrário dos demais mestres, considera-se um pensador de negócios pragmático e não um guru da qualidade. **Ishikawa** criou a concepção Zero Defect e popularizou o conceito de fazer certo da primeira vez.
  - Juran** criou os famosos círculos de controle da qualidade. Além dos CCQ, as suas sete ferramentas constituem importante instrumental de auxílio nos processos de controle da qualidade. Ao contrário de outras metodologias, que colocam a qualidade nas mãos de especialistas, ele acreditava que as sete técnicas podiam ser utilizadas por qualquer trabalhador. Redefiniu o conceito de cliente, para incluir qualquer funcionário que recebe como insumo os resultados do trabalho executado anteriormente por um colega.



- d) **Crosby** talvez tenha sido o mais celebrado guru da qualidade. Comparado com os demais mestres, cujas orientações são de caráter marcadamente prático, pode ser considerado um filósofo, um pregador em busca de discípulos. Diz-se que muitos dos que adotam suas ideias o fazem com devoção quase religiosa.
- e) **Feigenbaun** deu origem ao conceito de controle da qualidade total, tratando-o como questão estratégica que demanda profundo envolvimento de todos dentro da organização. A qualidade seria um modo de vida para as empresas, uma filosofia de compromisso com a excelência.

42- Sobre gestão por competência, é incorreto afirmar que:

- a) figura como um dos modelos gerenciais tradicionalmente utilizados pelas organizações; propõe-se a orientar esforços para planejar, captar, desenvolver e avaliar, nos diferentes níveis da organização (individual, grupal e organizacional), as atividades necessárias à consecução de seus objetivos.
- b) direciona sua ação prioritariamente para o gerenciamento do *gap* ou lacuna de competências eventualmente existente na organização ou equipe, procurando eliminá-lo ou minimizá-lo. A ideia é aproximar ao máximo as competências existentes na organização daquelas necessárias para a consecução dos objetivos organizacionais.
- c) é um programa sistematizado e desenvolvido no sentido de definir perfis profissionais que proporcionem maior produtividade e adequação ao negócio, identificando os pontos de excelência e os pontos de carência, suprimindo lacunas e agregando conhecimento, tendo por base certos critérios objetivamente mensuráveis.
- d) é composta por alguns subsistemas, como: Mapeamento e descrição de Competências; Mensuração de Competências; Remuneração por Competências; Seleção por Competências; Desenvolvimento de Competências; Avaliação de Desempenho por Competências; Plano de Desenvolvimento por Competências.
- e) figura como alternativa aos modelos gerenciais tradicionalmente utilizados pelas organizações; propõe-se a orientar esforços para planejar, captar, desenvolver e avaliar, nos diferentes níveis da organização (individual, grupal e organizacional), as competências necessárias à consecução de seus objetivos.

43- De forma prática, na descrição de competências, devem-se evitar as recomendações abaixo, com exceção de:

- a) a construção de descrições objetivas, claras e curtas e a utilização de termos que facilitem a compreensão das pessoas.
- b) ambiguidades, como, por exemplo, "implementar modelos de gestão bem sucedidos *em outras organizações*". Não se sabe, nesse caso, se a pessoa deve ser capaz de "implementar, na organização em que trabalha, modelos de gestão que foram bem sucedidos em outras organizações", ou, então, "implementar, em outras organizações, modelos de gestão bem sucedidos". Essa redação é ambígua, dando margem à dupla interpretação.
- c) irrelevâncias e obviedades como, por exemplo, "coordenar reuniões *que são marcadas*". Nesse caso, bastaria dizer: "coordena reuniões".
- d) a utilização de verbos que não expressem uma ação concreta, ou seja, que não representem comportamentos passíveis de observação no trabalho como, por exemplo, saber, apreciar, acreditar e pensar, entre outros.
- e) abstrações como, por exemplo, "*pensa o inédito*", sugerindo ideias que resolvam divergências". Nesse exemplo, seria melhor dizer simplesmente: "sugere ideias para solucionar problemas".

44- Conforme Meister (1999), em pesquisa do *NTL Institute for Applied Behavioral Sciences*, constatou-se taxa média de retenção de acordo com estratégias de aprendizagem, apresentada em uma pirâmide conforme ordem crescente relacionada abaixo:

- a) 5% Palestras, 10% Audiovisual, 20% Leitura, 30% Demonstrações, 50% Grupos de Discussão, 75% Ensinar os Outros/ Uso Imediato, 80% Praticar Fazendo.
- b) 5% Leitura, 10% Palestras, 20% Audiovisual, 30% Grupos de Discussão, 50% Demonstrações, 75% Praticar Fazendo, 80% Ensinar os Outros/ Uso Imediato.
- c) 5% Palestras, 10% Leitura, 20% Audiovisual, 30% Demonstrações, 50% Grupos de Discussão, 75% Praticar Fazendo, 80% Ensinar os Outros/ Uso Imediato.
- d) 5% Leitura, 10% Palestras, 20% Audiovisual, 30% Praticar Fazendo, 50% Grupos de Discussão, 75% Demonstrações, 80% Ensinar os Outros/ Uso Imediato.
- e) 5% Palestras, 10% Audiovisual, 20% Leitura, 30% Demonstrações, 50% Ensinar os Outros/ Uso Imediato, 75% Grupos de Discussão, 80% Praticar Fazendo.

- 45- Segundo Chiavenato (1989), o conteúdo do treinamento envolve quatro tipos de mudança de comportamento, a saber:
- levantamento de informações, desenvolvimento de habilidades, desenvolvimento ou modificação de vivências, desenvolvimento de conceitos.
  - levantamento de informações, desenvolvimento de conhecimentos, desenvolvimento ou modificação de atitudes, desenvolvimento de conceitos.
  - transmissão de informações, desenvolvimento de habilidades, desenvolvimento ou modificação de vivências, fixação de conceitos.
  - transmissão de informações, desenvolvimento de conhecimentos, desenvolvimento ou modificação de atitudes, fixação de conceitos.
  - transmissão de informações, desenvolvimento de habilidades, desenvolvimento ou modificação de atitudes, desenvolvimento de conceitos.
- 46- A etapa do diagnóstico das necessidades e dos problemas de treinamento é chamada de Levantamento das Necessidades de Treinamento e podem ocorrer em três diferentes níveis de análise a saber:
- do mercado, departamental e das pessoas.
  - do mercado, da organização e das pessoas.
  - da organização, das equipes e das pessoas.
  - da organização, departamental e das tarefas e operações.
  - da organização, das equipes e das tarefas e operações.
- 47- Segundo Boog (1994), após a execução do treinamento, para haver mudança de comportamento são necessárias outras variáveis além do treinamento: o participante precisa conhecer suas limitações e querer efetivamente mudar; precisa de apoio e orientação para a mudança; deve ter um clima permissivo que permita a experimentação de novos comportamentos. Apesar das dificuldades, mudanças de comportamento ocorrem e podem ser mensuradas com a:
- utilização de grupos de controle.
  - utilização de avaliação de desempenho (antes e depois).
  - observação do desempenho algum tempo após o treinamento.
  - reaplicação da avaliação de reação.
  - utilização de depoimentos do próprio participante, de supervisores, de subordinados e de colegas.
- 48- As técnicas de treinamento podem ser classificadas quanto ao uso, tempo e local de aplicação. São técnicas de treinamento, quanto ao uso:
- de indução ou de integração à empresa e depois do ingresso no trabalho.
  - presenciais e à distância.
  - orientadas para o conteúdo, orientadas para o processo e mistas.
  - cognitivas e afetivas.
  - no local de trabalho e fora do local de trabalho.
- 49- Segundo Meister (1999), a emergência da organização enxuta e flexível provocou mudanças que representam demandas totalmente novas para os trabalhadores e exigem que eles dominem papéis e qualificações totalmente novos. Assinale a única mudança correta.
- Na liderança, de Autocrática para Controladora.
  - Na tecnologia, de Ferramentas para Desenvolver a Colaboração para Ferramentas para Desenvolver a Mente.
  - Na organização, de Hierarquia para Livre Estruturação.
  - Na vantagem, de Custo para Tempo.
  - Na força de trabalho, de Homogênea para Padronizada.
- 50- Em relação aos referenciais de qualidade em Ensino a Distância para organizações, alguns aspectos precisam ser considerados. Marque abaixo o único aspecto cuja descrição está incorreta.
- Legislação – conhecer e aplicar as normas específicas para a área no país.
  - Projeto político-pedagógico institucional – incorporar ao projeto todos os elementos que possam potencializar o aproveitamento dos alunos em consonância com a sua formação e necessidades, bem como prever as funções dos demais agentes do processo e os recursos necessários à sua concretização.
  - Levantamento das necessidades de treinamento – assegurar-se de que o projeto esteja em sintonia com as premissas pedagógicas para a educação e para o Ensino a Distância.
  - Projeto pedagógico do curso – elaborar um projeto pedagógico consistente que inclua claramente a modalidade a distância como opção estratégica.
  - Avaliação e indicadores – conhecer os indicadores existentes na literatura e os construídos por organizações e desenvolver novos, de acordo com as necessidades de sua instituição.

51- Qual dos conceitos abaixo não corresponde ao de endomarketing?

- a) É como uma tarefa bem sucedida de contratar, treinar e motivar funcionários hábeis que desejam atender bem aos consumidores.
- b) É a extensão da clássica função do marketing só que voltada para dentro da organização, a qual o autor define como as ações de marketing voltadas ao público interno da empresa a fim de promover, entre seus funcionários e os departamentos, valores destinados a servir o cliente.
- c) Não é nada mais do que uma forma diferente de expressar (e praticar) a comunicação interna e que se trata de uma alternativa (nem tão sutil) de garantir aos profissionais de marketing a entrada em um novo campo de trabalho.
- d) É a administração de mercados, para chegar a trocas, com o propósito de satisfazer as necessidades e desejos do homem.
- e) É o conjunto de ações focadas no público interno que tem como o objetivo maior conscientizar funcionários e chefias para a importância do atendimento de excelência ao cliente.

52- Sobre a Lei n. 11.788 de 25/09/2008, referente a estágio, é incorreto afirmar:

- a) a realização de estágios, nos termos desta Lei, aplica-se aos estudantes estrangeiros regularmente matriculados em cursos superiores no País, autorizados ou reconhecidos, observado o prazo do visto temporário de estudante, na forma da legislação aplicável.
- b) estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular, em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.
- c) o tempo máximo de estágio na mesma Empresa é de três anos, exceto quando tratar-se de estagiário portador de deficiência.
- d) o estágio, como ato educativo escolar supervisionado, deverá ter acompanhamento efetivo pelo professor orientador da instituição de ensino e por supervisor da parte concedente.
- e) o estágio poderá ser obrigatório ou não obrigatório.

53- Em programas de estagiários e *trainees*, o tutor é responsável pelo monitoramento, acompanhamento e aconselhamento do estagiário/trainee no dia a dia de sua participação no programa. A contribuição do tutor é abrangente e decisiva. Entre as manifestações mais evidentes de seu papel, marque a única incorreta.

- a) Servem de apoio, quando surgem barreiras e dificuldades.
- b) Estimulam a visão crítica e um sadio inconformismo.
- c) São exemplos vivos, do tipo faça o que eu faço: não desperdiçam seu próprio talento.
- d) Ajudam-no a criar uma auto-imagem positiva, não sendo destrutivos.
- e) Ajudam na manutenção financeira e no equilíbrio emocional do jovem.

54- São técnicas de seleção: entrevistas de seleção, provas de conhecimento ou de capacidade, testes psicométricos, testes de personalidade e técnica de simulação. As entrevistas de seleção podem ser do tipo:

- a) gerais ou específicas.
- b) dirigidas ou não dirigidas.
- c) psicodrama ou role-playing/dramatização.
- d) expressivos, projetivos ou inventários.
- e) de aptidões gerais ou específicas.

55- Sobre o planejamento de pessoal, o modelo integrado é um modelo sistêmico e total de planejamento de pessoal quando interligado a:

- a) objetivos da organização, planejamento da organização, auditoria, previsão e programas de ação de recursos humanos.
- b) rotatividade de pessoal, situação do mercado, necessidade da organização quanto aos seus recursos humanos e absenteísmo.
- c) política salarial da organização, tipo de supervisão exercido sobre o pessoal.
- d) três estágios: planejamento, programação e avaliação.
- e) critérios de avaliação do desempenho.

56- Marque o único aspecto que não fundamenta o planejamento de carreiras.

- a) Desempenho do cargo.
- b) Grau de exposição.
- c) Lealdade organizacional.
- d) As famílias de cargos.
- e) Subordinados-chave.

57- Marque a única informação sobre ergonomia que está incorreta.

- a) Ergonomia física: está relacionada com as características da anatomia humana, antropometria, fisiologia e biomecânica em sua relação à atividade física. Os tópicos relevantes incluem o estudo da postura no trabalho, manuseio de materiais, movimentos repetitivos, distúrbios músculo-esqueléticos relacionados ao trabalho, projeto de posto de trabalho, segurança e saúde.
- b) Ergonomia cognitiva: refere-se aos processos mentais, tais como percepção, memória, raciocínio e resposta motora conforme afetem as interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema. Os tópicos relevantes incluem o estudo da carga mental de trabalho, tomada de decisão, desempenho especializado, interação homem computador, estresse e treinamento conforme esses se relacionem a projetos envolvendo seres humanos e sistemas.
- c) Ergonomia organizacional: concerne à otimização dos sistemas sociotécnicos, incluindo suas estruturas organizacionais, políticas e de processos. Os tópicos relevantes incluem comunicações, gerenciamento de recursos de tripulações (domínio aeronáutico), projeto de trabalho, organização temporal do trabalho, trabalho em grupo, projeto participativo, novos paradigmas do trabalho, trabalho cooperativo, cultura organizacional, organizações em rede, teletrabalho e gestão da qualidade.
- d) Os Ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas.
- e) A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano.

58- Entre os indicadores utilizados para a gestão de Qualidade de Vida no Trabalho, o Índice de Desenvolvimento Social (IDS) é composto pelos indicadores de:

- a) alimentação, saúde, seguro de vida.
- b) esperança de vida, grau de alfabetização, distribuição de renda.
- c) condições de trabalho, segurança contra o crime, lazer.
- d) conhecimento, participação econômica, participação cultural e política.
- e) longevidade, nível educacional, renda.

59- Marque a única opção incorreta.

- a) Atualmente, os Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional estão baseados em normas internacionais, tais como OHSAS 18001 e BS-8800.
- b) A Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional pode ser definida como um conjunto de regras, ferramentas e procedimentos que visam eliminar, neutralizar ou reduzir a lesão e os danos decorrentes das atividades.
- c) Uma das principais ferramentas dessa gestão denomina-se Gestão de Riscos, a qual atua no reconhecimento dos Perigos e da classificação dos Riscos (Risco Puro).
- d) Segurança e saúde ocupacional é uma área multidisciplinar relacionada com a segurança, saúde e qualidade de vida de pessoas no trabalho ou no emprego.
- e) Medicina do trabalho ou medicina ocupacional é uma especialidade médica que se ocupa da promoção e preservação da saúde do empregador, clientes e fornecedores.

60- Sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), marque o único comentário correto.

- a) As teorias convencionais preocupam-se predominantemente com a satisfação das pessoas, abordando a correlação entre o *stress* e o trabalho.
- b) A Qualidade de Vida no Trabalho consiste na visão mais ampla das concepções existentes sobre a motivação e a satisfação, baseando-se em uma visão integral dos seres humanos, denominado de enfoque biopsicossocial, o qual propõe a visão integrada dos seres humanos.
- c) O conceito de QVT constitui um conjunto de ações de uma empresa que envolve o diagnóstico e a implementação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, no intuito de propiciar condições plenas de desenvolvimento organizacional.
- d) Define que a QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as necessidades coletivas com sua atividade na organização.
- e) A preocupação com a QVT existe desde os primórdios da vida humana, objetivando facilitar o processo de execução dos seus deveres.











Escola de Administração Fazendária  
[www.esaf.fazenda.gov.br](http://www.esaf.fazenda.gov.br)