



**SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS**  
**PROCESSO SELETIVO 02/2008**  
**NÍVEL SUPERIOR**

Aplicação: 27/7/2008

# Cargo **6**:

## **ANALISTA TÉCNICO – UGP** **Administração ou Psicologia ou** **Serviço Social**

# Caderno **G**

### **LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1** Ao receber este caderno, confira atentamente se o tipo de caderno — Caderno G — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas. Em seguida, verifique se ele contém SETENTA itens, correspondentes à prova objetiva, corretamente ordenados de 1 a 70, seguidos de um estudo de caso acompanhado de espaço para rascunho.
- 2** Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

*O tempo que se emprega em crítica pode ser usado em construção.*

- 3** Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou haja discordância quanto ao tipo de caderno, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
- 4** Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 5** Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 6** Nos itens da prova objetiva, recomenda-se não marcar ao acaso: cada item cuja resposta divirja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em comunicado.
- 7** O tempo de prova (prova objetiva e estudo de caso) é de **quatro horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto definitivo do estudo de caso para a folha de texto definitivo.
- 8** Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, **uma hora** após o início da prova e poderá levar este caderno de prova somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término da prova.
- 9** Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe as suas folhas de respostas e de texto definitivo e deixe o local de prova.
- 10** A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo poderá implicar a anulação da sua prova.

#### **AGENDA (datas prováveis)**

- I 29/7/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva: Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- II 30 e 31/7/2008** – Recursos (prova objetiva): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse endereço.
- III 18/8/2008** – Resultados final da prova objetiva e provisório do estudo de caso: Internet.
- IV 19 e 20/8/2008** – Recursos (estudo de caso): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse endereço.
- V 15/9/2008** – Resultados finais do estudo de caso e do processo seletivo: Internet.

#### **OBSERVAÇÕES**

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Comunicado n.º 01 – SEBRAE, de 1.º/6/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/sebrae022008](http://www.cespe.unb.br/concursos/sebrae022008).
- 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 1 a 70 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 da sua prova.
- Nos itens que avaliam **conhecimentos em informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

## PROVA OBJETIVA

Ao constituir uma área de gestão de pessoas em uma organização, o empresário deve observar algumas premissas que podem dar base para a ação eficaz da área. Acerca das estratégias de gestão de pessoas, julgue os itens a seguir.

- 1 Os subsistemas de gestão de pessoas devem ter foco funcional, sendo cada área fundamentalmente responsável pela sua parte no processo.
- 2 O desenvolvimento das ações da área de gestão de pessoas deve estar vinculado ao planejamento estratégico da organização.
- 3 Os profissionais que compõem a área de gestão de pessoas devem ter formação especificamente em disciplinas da área de ciências humanas.
- 4 O papel dos profissionais da área de gestão de pessoas é a aplicação das diretrizes por eles definidas, com base em suas experiências em organizações anteriores àquela a que está vinculado atualmente.
- 5 Uma vez definidas as metas da área, deve-se seguir com o que foi planejado, sem observar as mudanças ocorridas na organização.

Tendo em vista a gestão por competência, julgue os itens seguintes.

- 6 O gerenciamento das competências de uma organização está diretamente relacionado ao conhecimento identificado como necessário ao alcance de suas metas.
- 7 A gestão de competências e a gestão por competências têm o mesmo objetivo no que diz respeito à maneira como a organização planeja, organiza, desenvolve, acompanha e avalia as competências necessárias ao seu negócio.
- 8 Competência pode ser definida como assumir responsabilidades frente a situações de trabalho complexas e ao exercício sistemático de uma reflexividade no trabalho.
- 9 Competências podem ser classificadas como humanas e organizacionais, considerando-se que as competências profissionais, junto a outros recursos, dá base à competência organizacional.
- 10 O modelo de gestão por competência pode ter como passo inicial a identificação das lacunas de competências da empresa, que consiste no estabelecimento dos objetivos a serem alcançados de acordo com a intenção estratégica da organização e, depois, a identificação da lacuna entre as competências necessárias à consecução desses objetivos e as competências internas disponíveis na organização.
- 11 As competências organizacionais são definidas pelo nível estratégico da empresa a partir de suas experiências em gestão.
- 12 A gestão de competências é processo contínuo que toma como referência as estratégias individuais das equipes que formam a empresa.

No que se refere à atuação da organização em gerenciar o desempenho de seus colaboradores, julgue os itens que seguem.

- 13 Com o desenvolvimento da teoria administrativa, a avaliação de desempenho evoluiu das metodologias de controle para processos que consideram o empregado e o seu trabalho como parte de um contexto organizacional e social mais amplo.
- 14 O modelo de avaliação de desempenho evoluiu do foco unilateral, em que o chefe diagnostica os pontos fortes e fracos do subordinado, para outros modelos, em que chefe e subordinado discutem em conjunto o desempenho deste último.
- 15 A avaliação 360° propõe a utilização de múltiplas fontes; nela, o empregado é avaliado por diversos atores envolvidos no trabalho, como clientes, pares, chefe e subordinados.
- 16 A gestão de desempenho deve ser vista como um processo resultante de duas etapas — planejamento e avaliação. Esse modelo é constituído por fases sequenciais e interdependentes.
- 17 A gestão de desempenho deve se restringir ao empregado, no nível individual, pois é nesse âmbito que o trabalho é efetivamente realizado.
- 18 O gerenciamento eficaz do desempenho envolve o acompanhamento do alcance dos resultados, em detrimento dos recursos necessários a sua realização.
- 19 Um papel da área de gestão de pessoas é atuar como um facilitador de cada etapa envolvida nesse processo.
- 20 O papel da chefia na gestão de desempenho se limita a avaliar os resultados do trabalho de acordo com o que foi estabelecido.
- 21 Os resultados da etapa de avaliação do desempenho devem ser utilizados pelas diversos subsistemas de gestão de pessoas da organização, para preservar o sentido de gestão.

Com relação ao desenvolvimento do corpo gerencial de uma organização, julgue os itens que seguem.

- 22 As competências técnicas são as prioridades quando se pretende selecionar gestores para a atuação competente na organização.
- 23 Desenvolvimento gerencial refere-se especificamente a capacitação dos gestores em seu papel na organização.
- 24 Um papel do corpo gerencial de nível tático é atuar como intermediário entre a visão e as expectativas estratégicas da empresa e a operacionalização daquela.
- 25 O modelo de liderança adequado é aquele focado nos resultados que a empresa precisa alcançar, e não no processo.
- 26 O estilo de liderança adequado a ser assumido pelos gestores está condicionado a variáveis da situação.

Indicada como uma das estratégias para execução do trabalho, as equipes são tema de discussão de estudiosos na área. Acerca desse tema, julgue os itens que seguem.

- 27 A composição das equipes deve buscar a monodisciplinaridade, uma vez que os trabalhos desenvolvidos devem ser específicos das áreas envolvidas.
- 28 O trabalho em equipe pode trazer algumas vantagens, tais como sinergia, eficiência, eficácia e clima saudável de trabalho.
- 29 Os elementos considerados essenciais ao trabalho em equipe incluem responsabilidade mútua, objetivos comuns e falta de dependência dos membros.
- 30 Algumas das dificuldades em trabalhar em equipe é que a maioria das pessoas tem muita experiência com grupos de trabalho eficiente, o que gera baixas expectativas com relação a esse tipo de trabalho.
- 31 O trabalho em equipe é adequado a qualquer situação, independentemente de fatores como prazo e tipo de demanda.
- 32 No Brasil, existe uma cultura do trabalho em equipe em detrimento do trabalho em grupo.

Aprendizagem organizacional é um fenômeno que deve ser trabalhado nas organizações. Com relação a esse tema, julgue os itens subsequentes.

- 33 Deve-se valorizar os velhos métodos para assegurar a continuidade das experiências.
- 34 Deve-se incentivar o agir, para experimentar; o refletir, para avaliar a experiência; e o disseminar, que possibilita o intercâmbio.
- 35 A falta de canais de comunicação que possibilitem a troca e a negociação entre os diversos atores envolvidos na organização pode constituir um fator restritivo à aprendizagem organizacional.
- 36 A aprendizagem é um processo da organização, não envolvendo questões dos indivíduos que a compõem.
- 37 Deve-se buscar o comprometimento dos colaboradores com os resultados da organização.

Com referência ao estudo da cultura organizacional, que faz parte das atribuições da área de gestão de pessoas das organizações, julgue os itens que seguem.

- 38 A cultura organizacional é um fenômeno de fácil gestão, podendo ser rapidamente alterado mediante algumas alterações na composição do corpo gerencial.
- 39 Para se gerenciar a cultura de uma organização, é necessário investir em estratégias para alterar os valores subjacentes.
- 40 A cultura de uma organização pode ser percebida mediante a observação de seus métodos de trabalho, suas histórias, seus símbolos, heróis e rituais corporativos.
- 41 Cada organização desenvolve sua própria cultura, produzindo sua identidade, não sendo possível surgirem subculturas, tendo em vista a força que toda cultura possui.
- 42 Uma das estratégias para a alteração da cultura da organização é a implementação de recompensas e reconhecimentos de comportamentos que expressem os valores desejados.

A preservação de um clima organizacional favorável aos objetivos de uma empresa tem sido uma das preocupações das organizações. Com respeito a esse tema, julgue os itens que se seguem.

- 43 O clima organizacional é causado por fatores referentes aos indivíduos, à organização e a aspectos de fora da organização.
- 44 A alteração do clima de uma organização pode ocorrer com a mudança do estilo gerencial.
- 45 A única forma de se conhecer o clima organizacional de uma empresa é por meio da pesquisa quantitativa.
- 46 Para se alterar o clima de uma organização, deve-se, primeiramente, envolver e comprometer os ocupantes de cargo operacional, pois, sem eles, é impossível qualquer mudança.
- 47 Um clima organizacional favorável pode influenciar positivamente o desempenho das equipes de trabalho.
- 48 A definição do padrão desejado do clima organizacional de uma empresa é universal.

Visando implementar um programa de qualidade de vida no trabalho, a área de gestão de pessoas deve elaborar o respectivo projeto com base em alguns pressupostos. Com relação a esses pressupostos, julgue os próximos itens.



- 49 A construção da qualidade de vida no trabalho deve alicerçar-se na visão integrada do indivíduo e da organização.
- 50 Equidade interna, jornada de trabalho razoável, autonomia, crescimento pessoal, mobilidade, liberdade de expressão, direitos trabalhistas e tempo de lazer da família são indicadores de qualidade de vida no trabalho.
- 51 Para lidar com o tema qualidade de vida no trabalho é necessário realizar diagnóstico e implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho.
- 52 As ações de qualidade de vida devem ter o foco nas ações de saúde dos indivíduos, visando preservar aqueles que efetivamente realizam o trabalho.

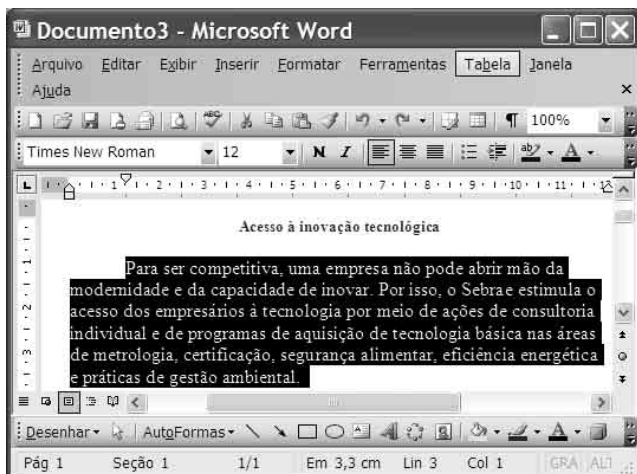
Julgue os itens a seguir, relativos a recrutamento e seleção de pessoal.

- 53 A escolha de novos integrantes para a organização deve ter por base a combinação das características do candidato com as necessidades de competências especificadas pela empresa.
- 54 O recrutamento de pessoal é o primeiro contato que o indivíduo estabelece com a empresa e tem como uma das saídas auxiliar no processo de socialização e envolvimento daquele com os valores da organização.
- 55 A escolha do melhor candidato deve ser realizada pelo especialista em seleção de pessoas e acatada pela chefia, uma vez que é o especialista quem possui todas as informações para diferenciar a pessoa que melhor se adequará à empresa.





Considerando a figura acima, que mostra uma janela do Internet Explorer 6, contendo uma página do SEBRAE na Internet, julgue os próximos itens, acerca desse *software* e de conceitos da Internet.

- 56 No endereço [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br), o trecho *br* indica que se trata de um sítio de organização governamental do Brasil.
- 57 Para se gravar uma cópia da página no computador, é suficiente selecionar a ferramenta , definir a pasta onde se deseja gravar a cópia e clicar OK.
- 58 Ao se clicar a ferramenta , a página exibida será excluída da lista de favoritos.
- 59 Para bloquear *pop-ups*, é suficiente clicar a opção Bloqueador de Pop-ups do *menu Ferramentas* e clicar a opção Habilitar Bloqueador de Pop-ups.







Considerando a figura acima, que mostra uma janela do Word 2003 contendo um texto em edição, no qual o parágrafo iniciado em “Para” está selecionado, julgue os itens de 60 a 65.

- 60 Ao se clicar a ferramenta , o parágrafo selecionado será deslocado para a direita.

- 61 A opção Converter do *menu Tabela* permite transformar o texto em tabela.
- 62 Se o usuário clicar a opção Controlar alterações do *menu Ferramentas*, as alterações do texto que forem feitas em seguida serão identificadas.
- 63 Ao se clicar a ferramenta , o texto selecionado será justificado.
- 64 A opção Cartas e correspondências do *menu Ferramentas* permite selecionar modelos de envelopes predefinidos.
- 65 A opção *AutoFormas* permite selecionar diversos tipos de letras para formatação do texto.



Considerando a figura acima, que mostra uma janela do Excel 2003 com uma planilha em edição, julgue os itens subsequentes.

- 66 Para se mesclar e centralizar o título da planilha, é suficiente clicar a ferramenta .
- 67 Ao se clicar a célula A6 e se clicar , será aberta a janela denominada Fonte, que permite alterar a fonte atual para a fonte Courier.
- 68 A ferramenta  permite excluir da planilha valores não-desejados.
- 69 Caso os itens constantes das células de A3 a A6 não estivessem em ordem alfabética, seria possível ordená-los dessa forma mediante o seguinte procedimento: selecionar as referidas células; clicar a ferramenta .
- 70 Ao se clicar o *menu Inserir*, será exibida uma lista de opções, entre as quais a opção Colar, que permite colocar o conteúdo da área de transferência no ponto de inserção.

## ESTUDO DE CASO

- No estudo de caso a seguir, que vale **trinta** 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 DO ESTUDO DE CASO**, 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.

Com a missão de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte, uma organização brasileira resolveu investir em seu planejamento estratégico com o objetivo de garantir sua sustentabilidade no mercado, bem como, e principalmente, ampliar sua estrutura de atendimento para todos os estados do Brasil, elevando a capacitação de pessoas e auxiliando na criação e no desenvolvimento de maior número de micro e pequenos negócios por todo o país.

Entre as diretrizes estratégicas definidas para viabilizar a proposta indicada acima, essa organização deverá implantar um programa de desenvolvimento gerencial para os níveis estratégico e tático, que envolverá as funções de um superintendente, três diretores nas áreas administrativa, técnica e comercial, respectivamente, e dez gerentes de área distribuídos nessas três diretorias.

Tendo em vista a caracterização da organização acima apresentada, descreva como deve ser o programa de desenvolvimento gerencial proposto, de forma que atenda adequadamente aos anseios da empresa, abordando, necessariamente, as seguintes etapas:

- ▶ planejamento;
- ▶ implantação;
- ▶ acompanhamento.

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	