



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

PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

NÍVEL SUPERIOR

CARGO 11

Aplicação: 30/11/2008

ANALISTA TÉCNICO I SETOR DE PESSOAL

CADERNO DE PROVAS – PARTE II

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS REDAÇÃO

(MANHÃ)

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, de 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

A festa acontece sempre no dia primeiro de maio, desde a fundação do empreendimento, no início da década de 60. Mesmo nos anos em que a empresa se deparou com problemas financeiros, a festa nunca deixou de ocorrer. É interessante observar que essa cerimônia acontece simultaneamente em todas as unidades da empresa que se encontram espalhadas pelo Brasil. São convidados para participar da festa todos os empregados da empresa, desde a família proprietária até os empregados de chão de fábrica. Não existe qualquer tipo de privilégio. O espaço para almoçar, estacionar carros e usufruir das atividades de lazer (jogos, baile e sorteios) encontra-se disponível para todos os empregados. Durante a festa, são realizadas algumas cerimônias de reconhecimento público para empregados com um bom tempo de serviço, ou para aqueles que, no ano anterior, deram algum tipo de contribuição considerada significativa para o empreendimento — por exemplo, deram uma idéia que resultou na diminuição de custos ou aumento de lucros. As pessoas se divertem muito na festa e interagem muito.

N. Silva e J.C. Zanelli. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. In: J. C. Zanelli *et al* (Eds.). *Cultura organizacional*. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 417 (com adaptações).

Considerando a descrição da festa do trabalhador em uma empresa narrada acima, julgue os itens a seguir, relativos a cultura organizacional.

- 51** A festa do trabalhador é um ritual da empresa que objetiva mostrar aos trabalhadores a importância que eles têm para o êxito da organização, além de indicar que a empresa é uma família e que todos são iguais.
- 52** Valores, pressupostos e crenças organizacionais são expressos nas estruturas, sistemas, símbolos, rituais, mitos e padrões de recompensas adotados pela organização. As cerimônias de reconhecimento público para empregados com um bom tempo de serviço indicam que a organização valoriza a permanência e o vínculo duradouro com os seus empregados.
- 53** Na festa, a organização, ao eliminar vários símbolos de *status* e prestígio, liberando para todos o mesmo espaço para almoçar, estacionar carros e usufruir das atividades de lazer, desrespeita as relações hierárquicas entre os trabalhadores e proprietários.
- 54** A festa indica que a referida empresa possui uma estrutura formal não burocrática, embasada na informalidade e na participação de todos nas decisões estratégicas e táticas da organização.
- 55** A empresa mencionada não valoriza o lucro, pois investe muitos recursos na festa do trabalhador.

Em relação a gestão de desempenho, julgue os itens seguintes.

- 56** Os itens típicos de uma escala gráfica de avaliação de desempenho individual no trabalho incluem redução de custos, ausência de acidentes e satisfação do cliente.
- 57** Escalas ancoradas em comportamento são instrumentos de avaliação de desempenho que pedem ao avaliador para indicar qual comportamento melhor representa o desempenho do trabalhador avaliado em cada dimensão avaliada. Nessas escalas, há apenas itens que descrevem comportamentos exemplares associados a cada dimensão ou quesito.
- 58** Considere que um avaliador atribui escores desfavoráveis a um policial em todos os quesitos de avaliação e que outro avaliador observou que esse policial havia apresentado desempenho exemplar em vários quesitos, com evidências em registros da organização. Nessa situação, o erro de avaliação cometido pelo primeiro avaliador é denominado, comumente, efeito de halo.
- 59** A escala de avaliação denominada escolha forçada é aquela que possibilita comparar e classificar desempenhos de diferentes pessoas.
- 60** Avaliação 360 graus é aquela em que participam como avaliadores tanto os chefes como os próprios avaliados. Essa forma de avaliação é assim chamada porque inclui auto e heteroavaliação.
- 61** As novas tendências indicam que a avaliação de desempenho deve adotar indicadores de desempenho global da empresa, de desempenho grupal (da equipe) e de desempenho individual (da pessoa). São exemplos de indicadores de resultados individuais: tempo de processos e retorno de investimentos.

Acerca do recrutamento e seleção de pessoal, julgue os itens subseqüentes.

- 62** Enquanto o mercado de trabalho se refere às oportunidades de emprego e vagas existentes nas empresas, o mercado de recursos humanos se refere ao contingente de candidatos que estão dispostos a trabalhar ou que estão trabalhando, mas estão dispostos a mudar de emprego.
- 63** A falta de mão-de-obra qualificada e o grande número de exigências feitas pelos empregadores dificultam o preenchimento de vagas, apesar da abundância de candidatos e emprego.
- 64** O modelo de seleção focado na colocação é aquele em que há somente um candidato para determinada vaga. Nesse caso, não há como rejeitar esse candidato único.
- 65** Os testes psicométricos adotados em seleção de pessoal avaliam aptidões, inteligência, traços de personalidade e conhecimentos gerais.
- 66** Os resultados dos candidatos em testes, provas e demais fases de um processo seletivo possuem validade preditiva se produzirem estimativas corretas do desempenho posterior do candidato no cargo, após o seu ingresso na organização.
- 67** A recolocação (*outplacement*) está se tornando uma atividade rotineira de gestão de pessoas na atualidade. Trata-se de uma ação organizacional de responsabilidade social voltada para empregados que precisam procurar uma nova colocação no mercado de trabalho.

A respeito de desenvolvimento, capacitação e retenção de talentos, julgue os itens seguintes.

- 68** Na educação corporativa contemporânea, cursos a distância, apoiados em novas tecnologias da informação e comunicação, são oferecidos pelas organizações tanto para os seus empregados como para os demais integrantes da cadeia de valor.
- 69** Objetivos instrucionais são descritos em termos de conhecimentos, habilidades e(ou) atitudes e decorrem de avaliações de necessidades de treinamento em organizações e trabalho.
- 70** Necessidades de treinamento, redigidas em termos de competências, conhecimentos, habilidades e atitudes requeridas por papéis ocupacionais, são descrições de lacunas no desempenho de pessoas no trabalho.
- 71** Avaliações de transferência de treinamento são feitas mediante a aplicação de questionários que perguntam sobre o quanto cada participante de determinado curso ficou satisfeito com o curso e com o desempenho dos instrutores.
- 72** Desenvolvimento de recursos humanos refere-se às oportunidades organizacionais de aprendizagem voltada para o crescimento individual sem relação com um trabalho específico.
- 73** Programas de relações, assistência e reconhecimento pelo desempenho exemplar do empregado são exemplos de atividades organizacionais voltadas à retenção de talentos.

No que tange à aprendizagem organizacional, julgue os itens a seguir.

- 74** Os processos de conversão de conhecimento tácito em explícito estão relacionados com a aprendizagem nas organizações. Um desses processos, denominado combinação, possibilita a combinação de conhecimentos distintos nas organizações.
- 75** Aprendizagem de circuito ou ciclo duplo é aquela que resulta em mudança incremental na organização.
- 76** A aprendizagem organizacional envolve processos de aquisição interna e externa de conhecimento, tais como contratação de especialistas, treinamento externo, interação com clientes e atividades de pesquisa e desenvolvimento.
- 77** A solução compartilhada de problemas e a rotação no trabalho são exemplos de processos de conversão de conhecimento ligados à socialização e à aprendizagem em organizações.
- 78** O aprender fazendo, a busca em materiais, a imitação, a interação e a cooperação constituem o conjunto de fatores que promovem a aprendizagem individual em organizações.
- 79** A organização aprende à medida que modelos mentais de diferentes pessoas são compartilhados e a transformação da aprendizagem individual em organizacional tem como elo a memória.

No que se refere a higiene, segurança e qualidade de vida no trabalho, julgue os seguintes itens.

- 80** Higiene do trabalho está relacionada com as condições ambientais e de trabalho que garantem o bem estar, a saúde física e mental das pessoas. A qualidade do relacionamento interpessoal, a natureza das atividades e o estilo gerencial não são fatores ligados a higiene do trabalho.
- 81** A presença de estressores no trabalho é condição necessária e suficiente para o aparecimento de estresse e doenças ocupacionais.
- 82** A prevenção de acidentes no trabalho envolve estudos sobre as ocorrências e acompanhamento do efeito de eventuais medidas de prevenção e correção de atividades perigosas e insalubres. O coeficiente de frequência de acidentes é uma medida de avaliação de acidentes de trabalho. Esse coeficiente é calculado por meio da razão entre o número de acidentes com afastamento multiplicado por 1.000.000 (numerador) e o número médio de homens multiplicado pelo total de horas trabalhadas no período de tempo considerado (denominador).
- 83** No modelo de QVT de Hackman e Oldham, as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a qualidade de vida no trabalho. A autonomia e o significado são exemplos dessas dimensões.
- 84** A síndrome de *burnout* caracteriza-se por exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal. Tratar mal as pessoas, clientes e colegas, é um indicador de redução da realização pessoal.

Acerca da gestão por desempenho, julgue os itens a seguir.

- 85** A gestão por desempenho embasada em competências refere-se aos processos em que a organização, a partir de sua formulação estratégica — missão, visão de futuro, objetivos e metas — identifica lacunas em competências organizacionais e individuais necessárias à consecução de seus objetivos.
- 86** Operar grandes volumes de dados e informações, atendendo às mais estritas condições contratuais de entrega é exemplo de descrição de competência organizacional. Essa competência pode ser medida no nível da organização, de equipes ou grupos de trabalho e de indivíduos, desde que se escolham medidas apropriadas e consistentes com a definição da competência.
- 87** Conhecimentos, habilidades e atitudes são componentes das competências individuais.
- 88** O foco da remuneração por competências está na pessoa e não nos requisitos do cargo.
- 89** A aprendizagem representa o processo ou o meio pelo qual se adquire uma competência; a competência é a manifestação bem sucedida do que foi aprendido.
- 90** A construção de trilhas de aprendizagem e a criação de currículos de educação corporativa embasados em conceitos de competências facilitam o alinhamento das atividades de treinamento, desenvolvimento e educação às estratégias organizacionais.

Em relação a política e estratégia em gestão de pessoas, julgue os itens de **91** a **94**.

- 91** A denominação gestão de pessoas, e não mais de departamento de recursos humanos, nas organizações marca uma mudança profunda nas atividades tradicionais dessa subárea. Novos modelos de gestão de pessoas refletem uma nova visão das pessoas, não mais como meros empregados remunerados em função do tempo de disponibilidade à organização, mas como parceiros e colaboradores do negócio da empresa.
- 92** As razões que induziram mudanças nas políticas e práticas de gestão de pessoas, incluem novos métodos de seleção de pessoal, possibilidades de avaliar desempenho por múltiplas fontes, valorização da saúde e cuidados maiores com segurança no trabalho, terceirização de serviços e necessidade de alinhamento das atividades com estratégias organizacionais.

- 93** A rápida evolução das novas tecnologias da informação e comunicação aumentou a rapidez da comunicação entre pessoas, rompeu barreiras físicas e temporais entre pessoas, bem como redefiniu os contornos das estruturas hierárquicas nas organizações. Esse cenário marcado por mudanças tecnológicas, estruturais e políticas afetou as atividades tradicionais de gestão de pessoas.
- 94** A inclusão de portadores de necessidades sociais no mercado de trabalho, o assédio moral e a discriminação de minorias nas organizações são desafios para as áreas de recrutamento, seleção e treinamento. Requerem novas abordagens, métodos e técnicas de pesquisa e intervenção nas organizações.

Acerca de liderança e desenvolvimento de equipes, julgue os itens que se seguem.

- 95** A abordagem contingencial propõe um sistema de classificação de liderança que contém 4 categorias: autoritário-exploratório, autoritário-benevolente, consultivo e grupos participativos.
- 96** Um gerente pode ter autoridade e poder de demissão e recompensa devido ao cargo que ocupa na organização, porém a liderança dependerá basicamente dele.
- 97** O líder mais efetivo é aquele que se preocupa, a todo instante, tanto com as pessoas como com a produção.
- 98** Um exemplo de liderança situacional é a exercida pelo capitão de um time de futebol. Em dia de jogo, o capitão lidera a equipe e, em situação de treinamento, quem lidera os jogadores é o técnico do time.
- 99** Uma cirurgia é realizada por uma equipe, enquanto o *telemarketing* é realizado por indivíduos que trabalham juntos em uma mesma unidade organizacional.
- 100** O desenvolvimento de equipes, sob a ótica do desenvolvimento organizacional, refere-se a um conjunto de técnicas utilizadas para melhorar o funcionamento de equipes de trabalho.

Com relação à Constituição Federal (CF) e à legislação aplicável às micro e pequenas empresas no Brasil, julgue os itens a seguir.

- 101** A CF, no tocante ao tratamento diferenciado que deve ser dispensado às micro e pequenas empresas, menciona as três esferas da administração e se refere a três tipos de discriminação: eliminação, redução e simplificação de obrigações.
- 102** Se uma empresa apresentou, relativamente ao ano-calendário, a relação de contas a seguir, então, pelo critério do limite da receita bruta, tal empresa poderá enquadrar-se na condição de microempresa.

conta	valor (em R\$)
vendas de bens	280.000
descontos comerciais sobre vendas	10.000
descontos financeiros a clientes	5.000
abatimentos	5.000
vendas anuladas	20.000

- 103** A distribuição de lucros aos sócios da microempresa ou empresa de pequeno porte não está sujeita à incidência do imposto de renda, independentemente de limites, quando o valor de tais lucros puder ser demonstrado mediante escrituração contábil.
- 104** Atualmente, é objeto de contestação judicial a dispensa de pagamento, por parte das micro e pequenas empresas optantes pelo SIMPLES Nacional, das contribuições para as entidades privadas de serviço social e de formação profissional vinculadas ao sistema sindical.
- 105** As empresas de assessoria e consultoria podem ingressar no SIMPLES Nacional efetuando o recolhimento unificado de tributos e contribuições, desde que não se dediquem a outras atividades.

A respeito da realidade e da situação atual das microempresas (ME) e das empresas de pequeno porte (EPP), julgue os itens de **106** a **111**.

- 106** O conceito de pessoas ocupadas abrange não só os empregados de uma empresa, mas também os seus proprietários. Há um expressivo número de microunidades empresariais que não têm empregados, mas contribuem para gerar renda para seus proprietários.
- 107** A chamada *home office* apresenta vantagens e desvantagens. Entre as vantagens estão incluídas a manutenção de privacidade pessoal, a facilidade para dosar a carga de trabalho e a fácil sucessão, nos casos de transição.
- 108** O SEBRAE, ao atuar em arranjos produtivos locais, tem por objetivo promover a competitividade e a sustentabilidade dos micro e pequenos negócios. Tais arranjos se caracterizam pela concentração, em um espaço geográfico heterogêneo, de empresas que operem em atividades diversificadas, e mantenham vínculos com outras aglomerações do mesmo tipo.
- 109** As pesquisas mais recentes do IBGE sobre a economia informal urbana, em parceria com o SEBRAE, revelaram, surpreendentemente, que a maior parte das empresas mantém escritório contábil, possui constituição jurídica e tem licença municipal ou estadual.

110 A adoção da contabilidade simplificada não dispensa a obediência às normas brasileiras de contabilidade. Nesse sentido, embora as receitas devam ser escrituradas com base no regime de competência, se houver opção pelo pagamento dos tributos com base na receita recebida, as micro e pequenas empresas deverão efetuar ajustes a partir dos valores contabilizados, com o intuito de calcular os valores a serem recolhidos.

111 As micro e pequenas empresas deverão elaborar e transcrever o balanço patrimonial e a demonstração do resultado, que terão de ser assinados por profissional habilitado e registrado.

Com relação às políticas públicas e especialmente o apoio às ME e EPP, em particular no que se refere às exportações, julgue os próximos itens.

112 O microcrédito produtivo orientado é destinado a pessoas físicas e jurídicas com atividades de pequeno porte, que terão acompanhamento e receberão orientação durante o período do contrato. O objetivo é estabelecer um relacionamento direto com os empreendedores em cada local onde se desenvolva a atividade.

113 As instituições autorizadas a operar no Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), incluem as organizações da sociedade civil de interesse público, que são pessoas jurídicas de direito público e natureza comercial especialmente qualificadas para o repasse dos recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

114 O Conselho Monetário Nacional (CMN) é a instância responsável pela regulamentação do direcionamento obrigatório de parcela dos depósitos à vista dos bancos comerciais para os microempreendedores. Entre outros critérios, o CMN fixará a taxa de juros mínima para os tomadores de recursos e o prazo máximo das operações.

115 Os bancos comerciais que não aplicarem os recursos mínimos calculados sobre os depósitos à vista em operações de crédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores não poderão aplicá-los em outras operações ou para outros tomadores de recursos a taxas superiores às que seriam utilizadas nas operações destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores.

116 As pessoas jurídicas em geral que exportarem, com ou sem cobertura cambial, até o valor equivalente a US\$ 50.000,00, poderão utilizar, no despacho aduaneiro de bens, a declaração simplificada de exportação.

117 O registro legal de uma empresa é feito na junta comercial do estado ou no cartório de registro de pessoas jurídicas. O contrato social, que identifica o objeto da empresa, para ser válido, deve ter o visto de advogado, exigência, todavia, dispensada para as microempresas e pequenas empresas.

118 O SIMPLES Nacional, instituído com a Lei Geral das Microempresas, de 2006, mas que só entrou em vigor em 1.º de julho de 2007, substituiu o SIMPLES Federal, de 1996, e constitui um tratamento tributário favorecido e diferenciado, aplicável às micro e pequenas empresas.

119 As ME e EPP que optarem pelo SIMPLES Nacional, mesmo escriturando os livros diário e razão, não estarão dispensadas do livro caixa, do qual deverá constar toda a sua movimentação financeira e bancária.

120 As dúvidas quanto à interpretação da legislação sobre o SIMPLES Nacional podem ser solucionadas mediante consulta a qualquer ente da Federação, que tem competência para se manifestar acerca dos tributos devidos pela ME ou EPP, respeitado o critério do domicílio fiscal do contribuinte, isto é, o(s) município(s) do(s) respectivo(s) estabelecimento(s).

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.

O caso do atendimento de uma agência de viagens

Um gerente de uma agência de viagens vinha recebendo muitas reclamações sobre o desempenho do setor de atendimento ao cliente, principalmente no que tange à demora no atendimento. Determinado a investigar o que estava acontecendo, e de posse das fichas de avaliação dos empregados, o gerente resolveu identificar os fatores que estavam relacionados ao baixo nível de desempenho da maior parte dos profissionais daquele setor. O gerente constatou que:

1. muitos profissionais eram recém-contratados e ainda não haviam sido treinados para localizar as informações solicitadas pelos clientes nos computadores. Alegavam desconhecimento dos passos da tarefa necessários para consultar vôos ou efetuar reservas;
2. havia poucos empregados experientes para atender os clientes;
3. os colegas mais experientes estavam sempre muito ocupados para auxiliar os recém-contratados;
4. os computadores estavam constantemente desconectados com a rede das empresas de transporte aéreo e terrestre, ocasionando reclamações dos clientes e demora no atendimento;
5. os novos funcionários desconheciam procedimentos que já vinham sendo executados de maneira regular pela equipe, mas que tiveram de ser modificados em função de recente alteração nas normas de trabalho e nos aplicativos das empresas aéreas;
6. nos períodos próximos a férias e feriados prolongados, aumentava significativamente o número de clientes na agência de viagens, ocasionando sobrecarga de trabalho ao setor de atendimento;
7. havia apenas dois ou três empregados por período para atender clientes nos 10 terminais disponíveis para atendimento. Assim, o leiaute do ambiente de trabalho dificultava o atendimento, uma vez que o cliente chegava, sentava-se de frente ao terminal disponível e pedia para ser atendido prontamente;
8. os novos empregados preferiam estudar a trabalhar na organização. Todos desejavam ingressar por concurso público em organizações que propiciassem melhores condições de trabalho e melhor futuro profissional.

G. Abbad, I. A. Freitas e R. Pilati Jr. Abbad Borges-Andrade e L. G. S. Mourão. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2006, p. 239-40, (com adaptações).

Em face do caso acima descrito, na condição de consultor responsável por auxiliar o gerente a formular um diagnóstico da situação e a solucionar os problemas identificados, redija um texto dissertativo que proponha ações para melhorar o desempenho das pessoas no trabalho e que contemple, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ análise da natureza dos fatores causadores das discrepâncias de desempenho;
- ▶ condições de trabalho inapropriadas;
- ▶ falta de conhecimentos, habilidades ou atitudes requeridas pelo trabalho;
- ▶ falta de motivação para o trabalho ou insatisfação com a organização;
- ▶ sugestões para remover cada tipo de problema e melhorar o desempenho no 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	