SEBRAE

PROCESSO SELETIVO PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Aplicação: 2/3/2008

ESPAÇO OCUPACIONAL 2.7

ANALISTA – UGP

2.ª FASE: PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1 **Ao receber este caderno, verifique se ele contém cinco questões objetivas, seis questões discursivas e uma proposta para redação, dissertação ou estudo de caso, correspondentes à prova de conhecimentos específicos, acompanhadas de espaços para rascunho.**

2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado do seu Caderno de Respostas da Prova de Conhecimentos Específicos, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase de Frei Betto:

Todos os homens e mulheres nascem livres e iguais em dignidade e direitos.

3 Os espaços para rascunho são de uso opcional; não contarão, portanto, para efeito de avaliação.

4 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.

5 Não utilize lápis, lapiseira (grafite), borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.

6 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.

7 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.

8 A duração da prova é de **quatro horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova —, e à transcrição das respostas às questões objetivas e dos textos definitivos das questões discursivas e da redação, dissertação ou estudo do caso para o Caderno de Respostas da prova de Conhecimentos Específicos.

9 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.

10 Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o seu Caderno de Respostas da Prova de Conhecimentos Específicos e deixe o local de prova.

11 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou no Caderno de Respostas da Prova de Conhecimentos Específicos poderá implicar a anulação da sua prova.

AGENDA (datas prováveis)

I **24/3/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Resultado provisório da prova de conhecimentos específicos: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/sebrae2007.

II **25** e **26/3/2008** – Recursos (prova de conhecimentos específicos): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse endereço.

III **8/4/2008** – Resultado final da prova de Conhecimentos Específicos e convocação para a perícia médica: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/sebrae2007.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 10 do Comunicado n.º 1, de 9/12/2007.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br/concursos/sebrae2007.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

cespeUnB

- Nesta **PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**, nas questões objetivas de **1** a **5**, que valem **dez** pontos — **dois** pontos para cada questão —, marque, em cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use o espaço próprio correspondente às **RESPOSTAS ÀS QUESTÕES OBJETIVAS**, na capa de seu **CADERNO DE RESPOSTAS DA PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**. As questões discursivas valem **sessenta** pontos — **dez** pontos para cada uma delas — e a redação/dissertação/estudo de caso vale **trinta** pontos. Nessas questões e na redação/dissertação/estudo de caso, faça o que se pede, usando os espaços indicados no presente caderno para rascunho. Em seguida, transcreva os textos para as respectivas folhas do **CADERNO DE RESPOSTAS DA PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**, nos locais apropriados, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Respeite os limites de **quinze** linhas para cada questão discursiva e de **trinta** linhas para a redação/dissertação/estudo de caso. Qualquer fragmento além desses limites será desconsiderado. Será desconsiderado, também, o texto que não for escrito na(s) **folha(s) de texto definitivo correspondente(s)**.
- **ATENÇÃO!** No **caderno de respostas da prova de conhecimentos específicos**, identifique-se apenas na capa, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado. Ao texto que contenha outra forma de identificação será atribuída nota zero, correspondente a identificação do candidato em local indevido.

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÕES OBJETIVAS

QUESTÃO 1

Com respeito a gestão de pessoas, assinale a opção correta.

Ⓐ Na avaliação de desempenho, deve-se evitar a participação de subordinados por possibilitar a transformação do processo de avaliação em um canal de insatisfação e críticas.
Ⓑ Um dos principais objetivos da entrevista realizada ao final do processo de avaliação de desempenho é o fornecimento de *feedback* aos empregados com bom e também aos com mau desempenho.
Ⓒ Segundo os métodos de liderança, a delegação de competência é o estilo mais adequado a ser utilizado em situações que mudam constantemente e com equipes que apresentem baixo grau de maturidade.
Ⓓ Nas organizações, distorções salariais em alguns cargos são corrigidas por meio do enriquecimento desses cargos.

QUESTÃO 2

Acerca de gestão por competências, julgues os itens a seguir.

I Competências essenciais são aquelas fundamentais para a sobrevivência da organização e estão no centro de sua estratégia.
II Recrutamento e seleção, gestão de programas de qualidade de vida e desenvolvimento de pessoas são competências relativas a unidades de negócio.
III Competências distintivas são as atividades que servem de suporte para outras atividades da organização.
IV Segundo os conceitos modernos de gestão por competências, formação superior em administração, domínio da língua inglesa e conhecimento avançado em informática caracterizam completamente as competências individuais de um empregado.

Estão certos apenas os itens

Ⓐ I e II.
Ⓑ I e III.
Ⓒ II e IV.
Ⓓ III e IV.

QUESTÃO 3

Com relação a treinamento e desenvolvimento, assinale a opção correta.

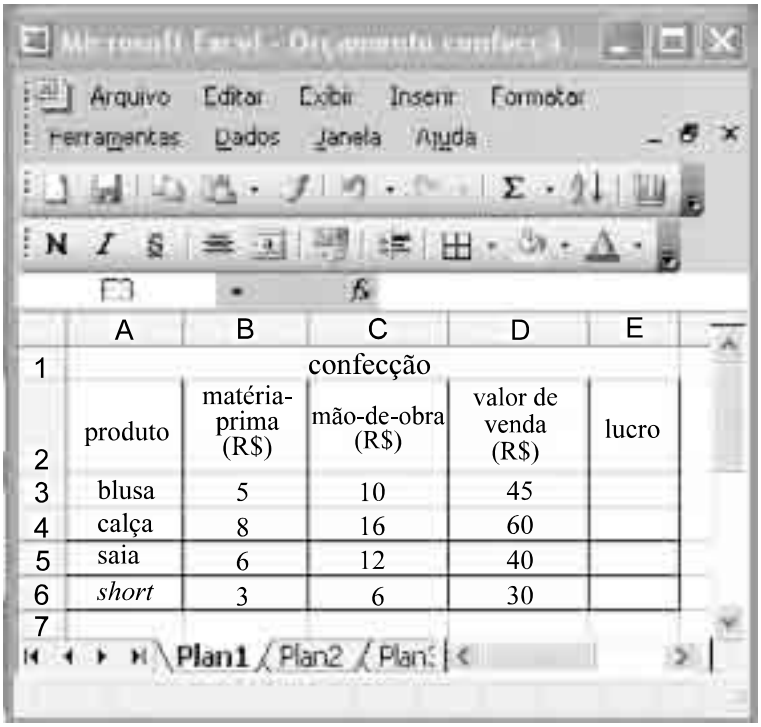
Ⓐ Um programa de educação corporativa consiste de duas etapas: planejamento das atividades — conteúdo, carga horária, recursos instrucionais —, e execução das atividades.
Ⓑ Considere um antigo empregado da área de gestão de pessoas que foi avaliado como uma pessoa com dificuldade de relacionamento com clientes internos, pouco conhecimento da legislação trabalhista e previdenciária e pouca habilidade no uso das técnicas utilizadas nas atividades diárias. Nessa situação, é correto afirmar que submeter esse empregado a um programa de desenvolvimento de pessoas promoveria melhorias em sua avaliação.
Ⓒ Os programas *mentoring* e *coaching*, apesar de desenvolvidos pela área de gestão de pessoas, não são úteis como ações de educação nas organizações.
Ⓓ Planos de expansão da empresa, atuação com novos produtos ou serviços, produção com qualidade inferior, baixa produtividade, grande volume de desperdício e altos índices de absenteísmo são indicadores da necessidade da ações educacionais.

QUESTÃO 4

Acerca de gestão de projetos, assinale a opção correta.

Ⓐ Considere a seguinte situação hipotética.
Em uma organização, determinado projeto teve seus custos reduzidos pela necessidade de remanejamento de recursos para outras atividades.
Nesse caso, é correto afirmar que essa situação faz parte da rotina dos gerentes de projeto e que não será necessário alterar o cronograma do projeto nem a qualidade definida para o produto.
Ⓑ As atividades que visam manter um projeto no caminho pré-estabelecido e que incluem avaliação do progresso e correção, se necessária, integram a fase de planejamento do projeto.
Ⓒ É correto classificar como objetivos de projetos: o estabelecimento de política de promoção de pessoas, a definição de equipamentos e *software* a serem adquiridos para o processo de capacitação profissional e a criação de programa de realocação de pessoal.
Ⓓ O gerenciamento dos riscos em projetos tem início com a identificação das fontes de risco para o sucesso do projeto e termina quando são desenvolvidas respostas para os riscos identificados.

QUESTÃO 5



	A	B	C	D	E
1	confecção				
2	produto	matéria-prima (R$)	mão-de-obra (R$)	valor de venda (R$)	lucro
3	blusa	5	10	45	
4	calça	8	16	60	
5	saia	6	12	40	
6	*short*	3	6	30	
7					

Com base na figura acima, que apresenta uma planilha em edição no Excel 2003, assinale o opção correta.

A Considerando-se que o valor da mão-de-obra é o dobro do valor da matéria-prima, a fórmula a ser utilizada para o cálculo da mão-de-obra do produto blusa é = 2 + B3.

B O formato moeda pode ser adicionado à planilha utilizando-se a ferramenta .

C Por meio da ferramenta , é possível organizar as células em ordem alfabética crescente.

D O valor do lucro do produto blusa pode ser calculado utilizando-se a fórmula = D3 – (B3 + C3).

QUESTÕES DISCURSIVAS

QUESTÃO 1

Com relação ao recrutamento e seleção internos, descreva e comente, pelo menos, três de suas vantagens.

RASCUNHO – QUESTÃO 1

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 2

Com relação ao recrutamento e seleção internos, descreva e comente, no mínimo, três de suas limitações ou desvantagens.

RASCUNHO – QUESTÃO 2

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 3

Descreva e comente, no mínimo, três técnicas de recrutamento interno ou externo.

RASCUNHO – QUESTÃO 3

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 4

Descreva e comente, no mínimo, três técnicas de seleção interna ou externa.

RASCUNHO – QUESTÃO 4

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 5

Descreva e comente três métodos de avaliação de desempenho.

RASCUNHO – QUESTÃO 5

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 6

Foi solicitado a um analista técnico do SEBRAE que, utilizando o Microsoft Office, elaborasse uma planilha com o orçamento de 2008, apresentasse gráficos com os resultados, transferisse esses resultados para um relatório com texto explicativo e enviasse o relatório por *e-mail*.

Com base nessa situação, redija um texto apresentando o conceito de Microsoft Office, enumerando os *software* do pacote Office a serem utilizados em cada uma das atividades que o analista técnico deverá realizar bem como descrevendo as principais características e recursos desses *software*.

RASCUNHO – QUESTÃO 6

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

REDAÇÃO / DISSERTAÇÃO / ESTUDO DE CASO

> O que se pode, no entanto, afirmar com muita propriedade é que a ciência da Administração vem sendo cada vez mais desafiada a superar um número cada vez maior de problemas decorrentes da transição pela qual passa o mundo contemporâneo. Transição essa que corresponde ao declínio da economia de base industrial e ao surgimento de nova ordem econômica caracterizada por um novo recurso básico: o conhecimento. Dessa forma, a gestão de pessoas, mais do que qualquer outro ramo da Administração, vem sofrendo esses desafios, sobretudo porque a sua matéria-prima é exatamente o conhecimento.
>
> Antonio Carlos Gil. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2006 (com adaptações).

Considerando o texto acima como motivador, redija uma dissertação em que sejam citados dois desafios gerados pelo ambiente externo e dois desafios gerados pelo ambiento interno da organização no que se refere à área de gestão de pessoas. Comente, também, como a organização deve atuar nessa área para amenizar os impactos negativos advindos desses desafios.

RASCUNHO – REDAÇÃO / DISSERTAÇÃO / ESTUDO DE CASO

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	