

CONCURSO PÚBLICO

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO
E QUALIDADE INDUSTRIAL (INMETRO)

CADERNO DE PROVAS PARTE II

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
PROVA DISCURSIVA

CARGO

4

ANALISTA EXECUTIVO EM
METROLOGIA E QUALIDADE

ÁREA:

**DESENVOLVIMENTO DE
RECURSOS HUMANOS**

ATENÇÃO!

Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.

- 1 Nesta parte II do seu caderno de provas, confira atentamente os seus dados pessoais e os dados identificadores de seu cargo transcritos acima com o que está registrado em sua **folha de respostas** e na capa de seu **caderno de texto definitivo da prova discursiva**. Confira também o seu nome e o nome do seu cargo no rodapé de cada página numerada desta parte II de seu caderno de provas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados identificadores de seu cargo, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 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 primeiro dos bens, depois da saúde, é a paz interior.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- 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.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Com a transformação do chefe de departamento de pessoal em gerente de recursos humanos, o novo papel desse gestor de pessoas exige, hoje, a utilização de modelos estratégicos, que implicam envolvimento pleno na vida da organização e nas suas constantes mudanças estruturais. Considerando esse assunto, julgue os itens seguintes acerca dos conceitos atuais de gestão de pessoas.

- 41 Na gestão de pessoas, conhecer o conceito de cultura possibilita a definição de fronteiras claras para todos os membros de uma organização, um modo consistente na abordagem de novas situações, a união do grupo e a garantia de um padrão conhecido de sucesso para essa organização.
- 42 É suficiente para o gestor de pessoas de uma organização conhecer a fundo as relações formalmente estabelecidas pela organização e expressas sob a forma de hierarquia de autoridade.
- 43 Os programas de ambientação de recém-contratados consistem, essencialmente, em uma ferramenta de socialização dos neófitos na cultura organizacional.
- 44 A terceirização consiste em atribuir a terceiros a responsabilidade pela execução de atividades essenciais para a organização.
- 45 A gestão estratégica de pessoas em gestão da qualidade total compreende: centralização da autoridade em algumas pessoas para que elas resolvam problemas; treinamento; reconhecimento e prêmios pelo empenho em promover melhorias nos padrões de excelência.

Com relação à movimentação e captação de pessoal, julgue os itens que se seguem.

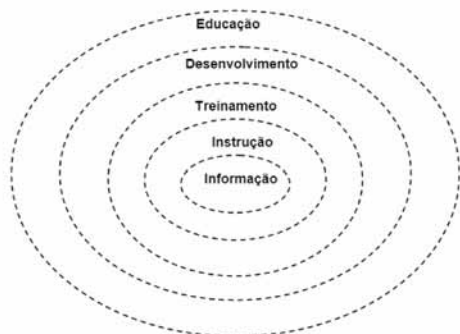
- 46 As técnicas de recrutamento externo de pessoal incluem a contratação de *head hunters* ou caçadores de talentos e a indicação de candidatos por pessoas da organização.
- 47 O uso de sítios da Internet especializados em assessoria de recursos humanos dificulta os processos de recrutamento externo de pessoas, uma vez que disponibilizam quantidade excessiva de currículos de profissionais de diferentes áreas de atuação.
- 48 A terceirização dos processos de recrutamento e seleção externos é uma estratégia indesejável, pois diminui a eficiência desses processos.
- 49 O uso de anúncios classificados em jornais e revistas é uma estratégia eficiente para realizar o recrutamento externo de profissionais com nível fundamental de escolaridade.
- 50 A expatriação e a repatriação de pessoal são atividades importantes na moderna gestão de pessoas. Ambas estão relacionadas a atividades que objetivam adaptar pessoas a mudanças de local de trabalho e de país e ocorrem em empresas multinacionais.

Julgue os próximos itens no que concerne às ferramentas modernas de gestão de pessoas.

- 51 *Empowerment* é a criação do poder decisório para os chefes de uma organização ou o fortalecimento do poder que eles detêm.
- 52 O BSC (*Balance Score Card*) ou Indicadores Balanceados de Desempenho não é um sistema de gestão estratégica, mas um sistema de medição de desempenho organizacional.
- 53 *Coaching* consiste em processo diretivo de desenvolvimento de pessoas que inclui o aconselhamento e a orientação para desenvolvimento de carreira profissional.
- 54 A reengenharia é um conjunto de técnicas de reestruturação radical da organização que visa mudanças drásticas nos processos organizacionais.
- 55 A gestão com o livro aberto (*open-book management*) é a estratégia por meio da qual uma organização aprende com outras organizações o que elas fazem de melhor e porque o fazem tão bem.

Com relação à aprendizagem organizacional, julgue os itens subsequentes.

- 56 A contratação de especialistas e consultores é considerada um processo de aquisição externa de conhecimentos por vários teóricos da área.
- 57 Reuniões de trabalho são consideradas oportunidades para discussão e análise de eventos passados, constituindo-se em exemplos de aprendizagem pela experiência.
- 58 Aprender fazendo o próprio trabalho é um exemplo de aprendizagem formal ou induzida.
- 59 Atividades organizacionais de pesquisa e desenvolvimento são processos de aquisição interna de novos conhecimentos.
- 60 O desenvolvimento de novos produtos ou serviços com clientes é um exemplo de disseminação de conhecimentos a outras pessoas, denominado codificação.



M.R. M., Vargas, G. Abbad, **Bases conceituais em treinamento, desenvolvimento e educação**. TDeE. p. 143. In: Borges-Andrade, G.S. Abbad; Mourão. I. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2006, v. 1, p. 143 (com adaptações).

Com base na figura apresentada, que relaciona os conceitos de treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho, e acerca de treinamento e desenvolvimento para educação continuada, julgue os itens subsequentes.

- 61 Instrução refere-se à criação de eventos informais de aprendizagem.
- 62 Treinamento é o conjunto de experiências e oportunidades de aprendizagem proporcionado pela organização e que apoia o crescimento pessoal do empregado.
- 63 Dos materiais instrucionais de apoio aos processos de ensino-aprendizagem excluem-se os bancos eletrônicos de dados, ainda que estejam presentes em exercícios e em outras estratégias instrucionais interativas.
- 64 Educação são programas ou conjuntos de eventos educacionais de média e longa duração que objetivam a formação e a qualificação profissional contínuas dos empregados.
- 65 Da educação corporativa moderna exclui-se a tarefa de oportunizar a educação continuada, pois, atualmente, exige-se que os trabalhadores busquem, por iniciativa própria, esse tipo de educação.

Com relação à negociação em organizações, julgue os itens seguintes.

- 66 A negociação pode ser compreendida como um jogo estratégico entre o conflito e a cooperação.
- 67 O sucesso de uma negociação depende de cuidadoso trabalho de planejamento, no qual se incluem, entre outras, as seguintes etapas: definição de objetivos, determinação da margem de negociação e formulação de hipóteses acerca do comportamento do oponente.
- 68 O local escolhido para a realização das negociações pode exercer influência sobre os resultados.
- 69 Nas negociações que exigem urgência nas decisões, o negociador deve ser objetivo, deixando de lado o quebra-gelo e a exploração das expectativas e motivações da outra parte.
- 70 Algumas táticas de negociação são eficientes negociações, como: não deixar clara a decisão final, estender o tempo e deslocar a discussão para outro tema.



J.S. Loiola E. Nérís e; A.V.B. Bastos. **Aprendizagem em organizações: mecanismos que articulam processos individuais e coletivos**. In: **Educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2006, p. 124 (com adaptações).

A partir da figura apresentada acima e acerca dos processos de aprendizagem em organizações, julgue os próximos itens.

- 71 Os processos de conversão de conhecimentos em organizações incluem o treinamento externo e a participação de empregados em congressos e seminários.
- 72 Os processos de aquisição interna de conhecimentos incluem as atividades de treinamento interno e o aprender fazendo.
- 73 Um exemplo de socialização, definido como o conjunto de mecanismos adotados pelas organizações para difundir o conhecimento, tácito ou explícito, entre seus membros, de modo a convertê-lo em conhecimento organizacional, é a solução compartilhada de problemas.
- 74 Certificações são exemplos de resultados de processos organizacionais de codificação.
- 75 A figura acima resume e descreve os mecanismos individuais de aprendizagem ocorridos em ambientes organizacionais.

No que concerne ao treinamento e à competência de aprender a aprender nas organizações, julgue os itens seguintes.

- 76 O suporte à transferência de treinamento é definido como o apoio material, financeiro e psicossocial oferecido pela organização ao egresso de um treinamento, para que ele aplique as novas aprendizagens no trabalho.
- 77 A aprendizagem mediada pela Internet amplia o acesso das pessoas ao treinamento em organizações, bem como a disseminação de novos conhecimentos, habilidades e atitudes a pessoas externas à organização, como fornecedores, parceiros e público em geral.
- 78 Aprender a aprender, considerado um dos quatro pilares da educação no século XXI, refere-se a competências humanas voltadas ao aprendizado contínuo, à seleção e à aquisição constante de novos conhecimentos.
- 79 Análises de necessidades de treinamento, desenvolvimento e educação em organizações objetivam a análise de necessidades organizacionais de capacitação de pessoal.
- 80 Por não ser possível isolar a influência exercida unicamente pelo treinamento nos indicadores de mudança organizacional e no valor final dessa mudança, a avaliação do efeito de treinamentos no nível dos resultados organizacionais é pouco relevante para a organização.

Acerca da atuação do profissional de recursos humanos no âmbito da saúde do trabalhador, julgue os itens a seguir.

- 81** Os programas de qualidade de vida no trabalho serão aplicados e coordenados por equipes de educação física especializadas em alongamento e relaxamento, com o objetivo de se eliminar as tensões do ambiente de trabalho.
- 82** Como forma de se evitar a resistência inicial às novas atividades, a ginástica laboral terá, na etapa de implantação, caráter compulsório para os trabalhadores que tenham condições físicas de realizá-la.
- 83** As ações de prevenção da saúde do trabalhador têm por objetivo não apenas a proteção de sua integridade física em relação aos riscos inerentes ao ambiente de trabalho e às atividades realizadas, mas também a proteção da integridade mental do trabalhador.
- 84** Além dos serviços médicos e psicológicos e da realização de exames de admissão, periódicos e demissionais, a gestão da saúde do trabalhador deve ser realizada em caráter multidisciplinar, com a participação de profissionais das mais diversas áreas que possam atuar na minimização de riscos químicos, físicos e biológicos do trabalho.
- 85** A prevenção da saúde dos profissionais diretamente ligados à área produtiva das organizações deve ser feita em relação aos riscos físicos das atividades que realizam; já para os trabalhadores de escritório a prevenção deve ser realizada com base nos fatores causadores de estresse psicológico.
- 86** Os resultados de um plano bem-sucedido de prevenção da saúde do trabalhador incluem a redução do absenteísmo e o aumento da produtividade.

Julgue os itens a seguir, que versam acerca de psicodinâmica do trabalho e prevenção da saúde do trabalhador.

- 87** Se estiver definida e organizada de forma alinhada aos interesses da organização, a programação do trabalho garante a ausência de estresse no ambiente laboral.
- 88** A violação de procedimento aceito como seguro classifica-se como um ato inseguro.
- 89** São exemplos de atos inseguros: equipamento sem proteção; iluminação deficiente ou imprópria; temperatura elevada.
- 90** O mapeamento de áreas de risco, no qual se avaliam as condições ambientais que podem provocar acidentes dentro da empresa, é importante ferramenta para o programa de prevenção de acidentes.
- 91** A melhor opção para se evitar a ocorrência de acidentes no trabalho é a comunicação interna por meio de cartazes, o que dispensa um programa de prevenção de acidentes.

Acerca dos direitos, dos deveres e das responsabilidades dos servidores públicos, julgue os itens de **92** a **101**.

- 92** Caso tenha conhecimento de irregularidade em função do cargo, o servidor público é obrigado a comunicá-la à autoridade superior, sob pena de responder por omissão.
- 93** As faltas do servidor, mesmo que justificadas, não podem ser consideradas como efetivo exercício.

- 94** Nos termos da Lei n.º 8.112/1990, em nenhuma hipótese pode incidir desconto sobre a remuneração ou o provento, salvo mediante autorização do servidor, quando pode haver consignação em folha de pagamento em favor de terceiros.
- 95** A indenização referente a danos causados pelo servidor à administração deve ser feita em parcelas cujo valor não exceda a 10% da remuneração ou do provento.
- 96** Se já tiver sido condenado na esfera administrativa, não pode o servidor que causou lesão ao patrimônio público ser imputado na esfera penal, em função da impossibilidade de cumulação de penas ao servidor, nessa qualidade, em duas esferas (administrativa e penal) pelo mesmo crime ou contravenção.
- 97** É possível que a obrigação de reparar o dano decorrente de lesão ao patrimônio público causada por servidor público estenda-se aos seus sucessores e seja contra eles executada.
- 98** O vencimento, a remuneração e o provento do servidor, pela sua natureza, não podem ser, em hipótese alguma, objeto de arresto, sequestro ou penhora.
- 99** É possível a concessão de ajuda de custo a servidor público, concursado ou não.
- 100** Para acompanhar o cônjuge ou companheiro, para o serviço militar, para atividade política, para capacitação profissional e para tratar de interesses particulares, o servidor deve gozar de licença sem remuneração.
- 101** Considere que João, servidor estatutário, desejando realizar sua primeira graduação em curso que existe apenas em horário que colide com o do seu trabalho, continue exercendo seu cargo, compensando o horário que não esteja na repartição pública. Nesse caso, cabe ao chefe de João, descricionariamente, conceder ou não, o horário especial ao servidor estudante.

Julgue os itens de **102** a **110** a respeito das tendências em gestão de pessoas no setor público, da avaliação e da gestão de desempenho.

- 102** Fortalecer as carreiras voltadas para atividades operacionais e de apoio geral é uma das prioridades em termos de organização de recursos humanos no setor público.
- 103** Diferentemente do que alguns teóricos defendem em termos de avaliação de desempenho, uma das políticas de recursos humanos que estão sendo almejadas no setor público é a de se disseminarem os sistemas de avaliação de desempenho, associando a esses sistemas incentivos monetários e progressão de carreiras.
- 104** Uma das tendências em termos de contratação de servidores públicos, por intermédio de concursos públicos, é se privilegiar a criação e reorganização de carreiras voltadas para atividades típicas de Estado, em detrimento de cargos que suas atividades não são desempenhadas diariamente ou de perfil com atribuições que possam ser substituídas por máquinas.

- 105** Uma das metas a serem perseguidas em termos de política de remuneração dos servidores públicos é garantir a criação de mecanismos de indexação à inflação passada.
- 106** A utilização de escalas gráficas é indicada para o órgão público que pretenda evitar a ocorrência do efeito halo durante o processo de avaliação.
- 107** A técnica de avaliação de desempenho por escolha forçada tem como vantagem não requerer treinamento dos avaliadores para sua aplicação.
- 108** A avaliação de desempenho por pesquisa de campo possui custo operacional elevado e tem processo lento com pouca participação do avaliado.
- 109** O método de avaliação de desempenho de uma carreira que obriga o avaliador a só conceder avaliação máxima a um percentual limitado de servidores é denominado método de distribuição forçada.
- 110** Além da avaliação de desempenho, a gestão de desempenho compreende o planejamento dos objetivos a serem perseguidos pelo grupo de servidores, e, posteriormente, a entrevista de avaliação em que se dá o *feedback* de todo o processo.

Julgue os itens de **111** a **115** com relação à gestão de conhecimento e à gestão por competências.

- 111** Na gestão por competências, pode ocorrer a captação pela seleção externa de competências e sua integração ao ambiente organizacional, podendo ocorrer tanto pelo recrutamento e pela seleção, no nível individual, e no meio organizacional, por meio de alianças estratégicas.
- 112** A conversão do conhecimento de tácito em explícito efetua-se, segundo Nonaka e Takeuchi, de três modos: absorção, identificação e prática.

- 113** Quando os aprendizes trabalham com seus mestres e aprendem sua arte não por meio da linguagem, mas, sim, por meio da observação, imitação e prática, verifica-se a conversão do conhecimento, por intermédio da internalização.
- 114** Denomina-se socialização a criação do conhecimento realizada por meio da educação e do treinamento formal, que se serve da sistematização de conjuntos de conhecimento combinado.
- 115** Na gestão do conhecimento, o modo de internalização só pode ocorrer caso se possa reexperimentar as experiências de outras pessoas.

Julgue os itens que se seguem quanto às políticas de recrutamento e seleção, avaliação de desempenho, desenvolvimento organizacional e promoção e planos de carreira.

- 116** O recrutamento externo é ideal para situações de estabilidade e pouca mudança organizacional.
- 117** Caso a organização adote como política de seleção a utilização de entrevistas diretivas, fica definido o tipo de respostas desejadas, mas não são especificadas as questões.
- 118** Uma política de desenvolvimento organizacional deve buscar resultados a curto prazo, de modo a demonstrar a mudança concreta de atitudes, valores e crenças dos empregados.
- 119** O desenvolvimento organizacional utiliza um processo que envolve diagnóstico, intervenção e reforço.
- 120** Um plano de carreira em Y busca valorizar, do mesmo modo, um analista técnico e um gerente que se encontrem em momentos semelhantes com relação ao seu desenvolvimento profissional, seja em termos monetários, seja em termos de promoção e *status* na carreira.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para o **CADERNO DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, nos locais apropriados, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **sessenta** linhas será desconsiderado.
- No **caderno 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.

Uma grande instituição financeira nacional implantou universidade corporativa, que passou a oferecer programas de treinamento e desenvolvimento de pessoas a um grande número de pessoas simultaneamente por meio do *e-learning*. Um curso a respeito do uso de ferramentas de interação e comunicação será oferecido para capacitar as pessoas a lidarem com os recursos da aprendizagem mediada pela Internet. Havia indícios de que muitos empregados não sabiam utilizar fóruns de discussão, participar de *chats*, anexar documentos em mensagens eletrônicas, realizar pesquisas na Internet, compactar documentos, entre outras habilidades ligadas ao uso de novas tecnologias da informação e comunicação. Além disso, havia certa resistência dos empregados ao uso da educação a distância como modalidade predominante de entrega de principais treinamentos. A tabela abaixo mostra algumas características do público-alvo. A média de idade dos empregados é de 39 anos e boa parte dos empregados está próxima da aposentadoria. A universidade corporativa pretende analisar necessidades de treinamento em habilidades relacionadas ao uso da Internet como recurso de apoio à aprendizagem, bem como identificar necessidades de desenvolvimento daqueles empregados que pretendem aposentar-se.

Perfil de uma amostra hipotética de empregados a serem abrangidos pelo projeto

variável	F	%	variável	F	%
sexo			áreas		
feminino	12.043	52,9	fim	15.000	65,93
masculino	10.710	47,1	meio	7.753	34,07
região			tempo de serviço		
Sudeste	10.749	47,2			
Nordeste	3.909	17,2	0 a 10 anos	507	21,3
Sul	4.428	19,5	11 a 20 anos	6.568	28,8
Norte	598	2,6	21 a 30 anos	15.626	49,7
Centro-Oeste	3.069	13,5	31 a 40 anos	52	0,2

tamanho da amostra = 22.753

legenda: F – frequência

Com base na situação hipotética acima descrita, redija um projeto de treinamento e desenvolvimento que contemple, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ breve descrição da análise de necessidades de treinamento e desenvolvimento (diagnóstico);
- ▶ etapas do desenho instrucional do treinamento em habilidades de uso de ferramentas da Internet e do programa de desenvolvimento humano para os empregados mais idosos e próximos da aposentadoria;
- ▶ descrição dos principais aspectos da execução e da entrega das soluções;
- ▶ métodos de avaliação da efetividade das ações de treinamento e desenvolvimento.

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	

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	