



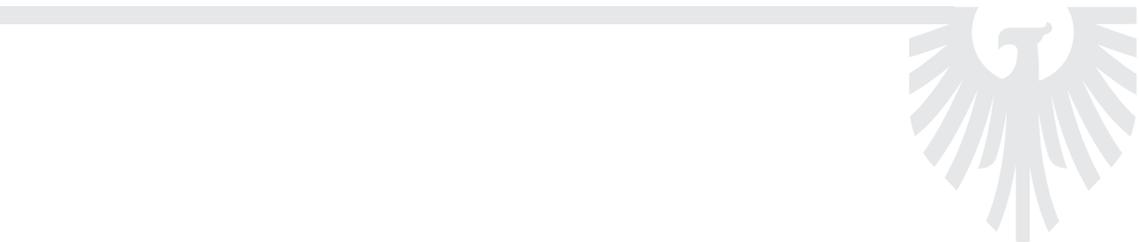
RESPOSTAS DOS EXERCÍCIOS

Introdução à Administração

Marcela Avelina Bataghin Costa
Fernando Antonio Bataghin



1ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2024



EXERCÍCIOS CAPÍTULO 1

1 Tempo-padrão, especialização do operário e ênfase na eficiência são princípios de administração da escola:

- a) Das relações humanas.
- b) Neoclássica.
- c) Clássica.
- d) Administração científica.**

2 Peter Drucker, teórico da administração moderna e pai da administração, afirmou, segundo o artigo original “These 10 Peter Drucker Quotes May Change Your World”, da Entrepreneur, que “as reuniões são, por definição, uma concessão a uma organização deficiente. Ou se trabalha, ou faz reuniões. Não dá para fazer as duas coisas ao mesmo tempo”. Para a teoria neoclássica, a organização é um sistema social com objetivos claros, cujo alcance ocorre através da racionalidade.

Sobre as REUNIÕES EFICAZES e seu significado à luz das tendências da nova administração pública, assinale a alternativa CORRETA:

- a) Para se obter eficácia nas reuniões a nova tendência é o registro sistemático de problemas e deliberações.
- b) De forma geral as reuniões contrariam a eficiência e principalmente a entrega de resultados, conforme explicita Peter Drucker, na citação do texto, excluindo da administração moderna a sua prática.
- c) As reuniões devem ocorrer livremente, e ausentes de qualquer registro ou controle de tempo, em razão do protagonismo e liberdade criativa do servidor, e incluir preferencialmente a técnica *brainstorming*.
- d) Reuniões ainda são necessárias, no entanto dependem do grau de disciplina, maturidade organizacional, perfil de liderança e da complexidade, cabendo ao líder a decisão de quando, onde e por quanto tempo ocorrerá. Deverá ser uma oportunidade de contribuição com ideias e pode admitir outras formas além da presencial, como por exemplo, videoconferência.**

3

Dentre as opções a seguir, a única que não pode ser considerada como característica das relações humanas no trabalho é a opção:

- a) As relações humanas ocorrem em decorrência do processo de interação.
- b) Em situações de trabalho, compartilhadas por duas ou mais pessoas, há atividades a serem executadas, bem como interações e sentimentos recomendados: comunicação, cooperação, respeito, amizade.
- c) **Flexibilidade perceptiva e comportamental é uma comunicação a uma pessoa ou grupo no sentido de fornecer-lhes informação sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. Ajuda o indivíduo ou grupo a melhorar o seu desempenho.**
- d) Competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e à exigência da situação.

4

Existem aspectos que representam certa congruência entre o modelo de produção da montadora Toyota do modelo conhecido como Taylorismo. Em relação ao modelo de produção Toyota X Taylorismo, assinale a alternativa que NÃO apresenta uma característica comum entre esses dois modelos.

- a) Os recursos necessários estão à disposição do funcionário no seu posto de trabalho.
- b) A montagem das peças deve obedecer a um roteiro conhecido e específico.
- c) **Os funcionários determinam sua produtividade e o tempo de execução.**
- d) A melhor utilização de recursos vem de uma racionalização dos meios empregados.

5

O Sistema Toyota Adota o *Kanban*. O sistema denominado *kanban* tem por objetivo controlar e balancear a produção, com eliminação dos desperdícios, e acionar um sistema de reposição de estoque pela indicação dos seguintes fatores: o que, quando e quanto fornecer e produzir.

- a) Certo.
- b) Errado.

6 A teoria administrativa que se relaciona à múltipla abordagem com enfoque na organização formal e informal e análise Intraorganizacional e Interorganizacional é denominada:

- a) **Estruturalista.**
- b) Clássica.
- c) Da Burocracia.
- d) Comportamental.

7 A Teoria da Contingência caracteriza-se por:

- a) **Variáveis das organizações dependerem do ambiente e tecnologia.**
- b) Aplicação de princípios científicos à administração.
- c) Produção em grande quantidade no menor tempo possível.
- d) Produção das unidades à medida em que são encomendadas, atendendo a demandas específicas do cliente.

8 Segundo o prof. Elton Mayo (Teoria de Relações Humanas), o desempenho das pessoas depende muito menos dos métodos de trabalho que dos fatores emocionais ou comportamentais. Segundo Mayo, o(a):

- a) Sistema social formado pelos grupos faz com que o indivíduo seja mais leal à administração que ao grupo.
- b) Acordo entre os membros de alguns grupos pode resultar em uma produção maior que a programada.
- c) Reconhecimento da influência social sobre o desempenho individual deve levar a administração a fortalecer as relações com os grupos.
- d) **Supervisor da primeira linha, e não o escalão superior da administração, deve ser o controlador.**

9

Com relação ao peso da industrialização ocorrido durante e pós primeira e segunda grandes revoluções industriais, julgue C para correto e E para errado.

As formas de indústrias desenvolvidas nas últimas décadas do século XX e início do século XXI modificaram o paradigma da linha clássica de produção em favor da produção informatizada e com alto grau de automação e tecnologia.

a) **Certo**

b) Errado

10

O Taylorismo e o Fordismo passaram a influenciar fortemente a produção a partir do século XX. Os impactos nas relações de trabalho e consequentemente na organização social foram intensos. Esse sistema consistia basicamente em, exceto:

a) Controle da qualidade exercido exclusivamente entre gerência.

b) Uso intensivo da linha de produção.

c) **Produção horizontal.**

d) Produção vertical.

EXERCÍCIOS CAPÍTULO 2

1 Entre os termos abaixo citados, assinale o que melhor se adequa a definição de empresa:

- a) **Atividade.**
- b) Pessoa.
- c) Coisa.
- d) Setor.

2 Quando se trata de sociedade limitada, a responsabilidade dos sócios é limitada. Desta forma é exemplo de responsabilidade que, como regra, não pode ser imputada ao referido sócio:

- a) responsabilidade pelo valor das quotas subscritas ou pela integralização do capital social como um todo.
- b) responsabilidade por obrigações da sociedade que esta não seja capaz de executar em razão de abuso da personalidade jurídica, caracterizado pelo desvio de finalidade ou pela confusão patrimonial.
- c) responsabilidade por perdas e danos acarretados à sociedade ou a terceiros em razão de abuso do poder de controle.
- d) **responsabilidade por obrigações da sociedade ocorridas no exercício de sua atividade-fim, que esta não seja capaz de executar com bens e recursos próprios, mesmo após esgotados todos os correspondentes meios de cobrança a cargo do credor.**

3 Assinale a alternativa que contenha todos os tipos de empresas classificadas no Brasil hoje e de acordo com o Sebrae.

- a) **MEI; EIRELI; Empresário Individual; Sociedade Empresária Limitada; Sociedade Simples; Sociedade Anônima; e Sociedade Limitada Unipessoal.**
- b) EU; EIRELI; Empresário Individual; Sociedade Empresária Limitada; Sociedade Simples; Sociedade Anônima; e Sociedade Limitada Unipessoal.
- c) Empresário Individual; Sociedade Empresária Limitada; Sociedade Simples; Sociedade Anônima; e Sociedade Limitada Unipessoal.

d) MEI; Empresário Individual; Sociedade Empresária Limitada; Sociedade Simples; Sociedade Anônima; e Sociedade Limitada Unipessoal.

4 Aos que recolhem o imposto do INSS são garantidos direitos previdenciários, exceto:

- a) Aposentadoria por tempo de contribuição.
- b) Aposentadoria por idade e invalidez.
- c) Auxílio Emergencial.**
- d) Auxílio-doença.

5 Defina MEI.

Trata-se de um profissional autônomo que passa a ter CNPJ. Neste sentido este profissional também adquire maiores facilidades para abertura de conta bancária, solicitação de empréstimos bancários e a Fintechs. A MEI consegue emitir com mais facilidade notas fiscais e possui obrigações e direitos de uma pessoa jurídica.

6 Explique o que é um Empresário Individual.

O empresário individual é o empresário que exerce uma atividade em seu próprio nome. Atua individualmente, sem sociedade. Possui responsabilidade ilimitada, desta forma, responde com seus bens pessoais pelas obrigações assumidas com a atividade empresarial. O Empresário individual pode exercer atividade industrial, comercial ou prestação de serviços, exceto aqueles serviços de profissão intelectual.

7 Os chamados 4 Ps do *marketing* são:

- a) Preço, praça, produto e produção.
- b) Preço, praça, produto e promoção.**
- c) Preço, produção, posição e propaganda.
- d) Produto, propaganda, promoção e publicidade.

8 Fale sobre o INSS.

O INSS é o órgão do governo brasileiro responsável pelos pagamentos efetuados da aposentadoria e benefícios aos trabalhadores brasileiros contribuintes da Previdência Social. Aos que recolhem o imposto do INSS são garantidos os direitos previdenciários.

9 Fale sobre falência.

Falência é o termo jurídico que se dá à ação destinada à defesa daqueles que se veem impossibilitados de receber seus créditos. Trata-se, portanto, de um processo de execução coletiva dos bens do devedor, decretado judicialmente, no qual todos os credores concorrem, ou seja, buscam no patrimônio disponível, saldar o passivo em rateio, observadas as preferências legais.

10 Os órgãos de registro empresarial são:

- a) **Receita Federal, Secretaria da Fazenda, Prefeitura, INSS.**
- b) Jucesp, Secretaria da Fazenda, Prefeitura, Receita Federal.
- c) Jucesp, Receita Federal, Secretaria da Fazenda, Prefeitura, INSS.
- d) Receita Federal.

EXERCÍCIOS CAPÍTULO 3

1 Neste capítulo falou-se sobre empregabilidade e mercado de trabalho. Também se falou sobre novas formas de trabalho. Ainda no início foi citada uma palavra conhecida de todos, mas pouco entendida, a “uberização” dos serviços. Muitas empresas têm adotado esta nova forma de trabalho e muitos trabalhadores também. Você sabe o que significa? Faça uma pesquisa e busque compreender mais sobre o assunto.

A “uberização” do trabalho ou serviço consiste em uma nova forma de gestão, organização e controle do trabalho que vem se afirmando como tendência global no mundo do trabalho e, embora tenha surgido com a empresa Uber, não mais se restringe a ela. Isto acontece, pois, as transformações no ambiente digital têm alterado o comportamento das pessoas e o modo como interagem entre si e com produtos e serviços consumidos. Com o desenvolvimento da tecnologia, as limitações funcionais foram alteradas e novos recursos foram criados. Para a introdução de novas tecnologias digitais no processo de prestações de serviços, passou a ser necessário combinar ferramentas de leitura, processamento e transmissão de dados. Ressalta-se que embora se pense apenas nos serviços de transporte como a Uber, a “uberização” vai, além disso. É a “uberização” um termo utilizado para expressar um novo formato de negócio suportado pela tecnologia móvel, que conecta consumidores a fornecedores de produtos e serviços da forma mais direta e adiciona personalidade ao produto ou serviço final, algo que era impossível até alguns anos atrás. Hoje as mais diversas atividades podem ser “uberizadas” através das plataformas digitais. Tais como: atividades de transporte; atividades domésticas; atividades de hospedagem e aluguéis; atividades de ensino e educação; atividades de reparos; atividades de delivery; atividades de culinária; atividades de vendas; atividades de mão de obra especializada e de setores que vão do transporte à medicina.

2 Defina mercado de trabalho.

O termo mercado de trabalho designa as formas de trabalho existentes, sendo prestadas de forma manual ou intelectual, quando as pessoas trocam sua mão de obra ou sua experiência por um salário e/ou benefício. Sua existência é essencial para a sobrevivência do ser humano no mundo moderno, onde tudo ou praticamente tudo precisa ser adquirido e pago.

3 Cite o conjunto de competências que a empresa espera que o funcionário com capacidade de autodesenvolvimento possua.

Boa apresentação pessoal; Boas habilidades de relacionamento; Capacidade de comunicação; Rapidez de raciocínio e decisão; Raciocínio holístico; Criatividade; Liderança; Proatividade; Capacidade de observação; Capacidade de persuasão; Determinação; e Inteligência emocional.

4 O que são as *Hard* e *Soft Skills* mencionadas com mais frequência no contexto da Indústria 4.0?

***Hard skills* e *soft skills* são as competências que cada indivíduo possui e são necessárias ao mercado de trabalho, sendo mais evidentes na Indústria 4.0, conceito que tem revolucionado mundialmente a forma como empresas concebem sua rotina de trabalho. As habilidades *hard* exigem do profissional elevado grau de conhecimento, sendo essenciais para se alcançar um alto nível de competência em uma área de saber particular (por exemplo, cirurgia); já as habilidades *soft* constituem comportamentos e atitudes que podem ser adquiridos por meio da experiência, no entanto, a execução bem-sucedida de competências *soft* é, provavelmente, mais desafiante do que se pensava.**

5 Cite 3 *Hard* e 3 *Soft Skills*.

Algumas *hard skills* são: Conhecimento de informática Hardware e Software; Interação homem-máquina e resolução de problemas complexos. As *soft skills* são: Comunicação; Liderança; Criatividade; Trabalho em equipe; e Proatividade.

6 O que é a empregabilidade?

A empregabilidade diz respeito a aptidão ou não para uma pessoa disputar uma vaga no mercado de trabalho. Pode ser representada por uma reunião de habilidades que um indivíduo necessita ter para ocupar determinada posição.

7 Quais as características de uma pessoa empregável?

O profissional empregável deve estar disposto a trabalhar em equipe, ser parceiro, honesto e transparente. Além disso, requer em sua formação graduação, pós-graduação, curso de línguas, preferencialmente inglês, habilidades com informática, certificações (Ágil, Scrum, Kanban entre outras) ao mundo dos negócios e ou ao empreendedorismo, autoconhecimento e inteligência emocional. Os profissionais devem ser flexíveis e buscar aprender continuamente. É deste tipo de pessoa que as empresas necessitam para suas rotinas do dia-a-dia.

8 O que é *networking*?

Networking é a formação e conseqüentemente a utilização de uma rede de contatos pessoais. É uma rede usada para conhecer pessoas, trocar informações, ideias e conhecimentos úteis para sua carreira e empregabilidade. Um profissional pode ampliar seus contatos participando de eventos, cursos, palestras, workshops ou se conectando com pessoas virtualmente, nas redes sociais, outros profissionais relevantes para sua área de atuação.

9 Quais os tipos de *Networking*?

Primário: este é composto ou formado por contatos mais próximos, diretos e contínuos do profissional, como seus superiores hierárquicos, colegas de trabalho, subordinados, colegas de cursos, fornecedores, amigos e outros profissionais.

Secundário: composto por contatos casuais ou antigos do profissional, que podem ser antigos empregadores, professores, colegas de outros empregos, da época da escola ou faculdade, entre outros.

10 Como fazer *Networking* e quais as tendências atuais?

Participar de eventos, realizar trabalhos voluntários, apresentar-se aos outros (sem ser indiscreto e/ou inapropriado), distribuir cartões de visita, fazer perguntas durante conferências e dar sugestões em reuniões podem aumentar a visibilidade do profissional no mercado de trabalho. No ambiente de trabalho, é necessário chamar por nome os colegas, olhar nos olhos, cumprimentar ao chegar, ao sair, cumprir o que foi prometido, respeitar prazos e orçamentos, oferecer-se para fazer trabalhos extras e superar expectativas, sendo que parabenizar também valoriza a imagem do profissional. Importante lembrar que atualmente uma forma efetiva de se fazer *networking* é através das redes sociais como: *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *TikTok* e *LinkedIn*. Estas redes podem ser usadas para compartilhar conteúdo e experiência, participar de fóruns de discussões, workshops e processos seletivos, entre outros. São ótimas ferramentas de apresentação, quando bem usadas.

1 O que é o desenho de Cargos?

O desenho de cargos é o modo no qual o trabalho é projetado, organizado e combinado através das tarefas para que um cargo seja completamente realizado, satisfeito.

2 Explique o conceito de cargos.

O conceito de cargo baseia-se nas noções de: tarefa, atribuição e função. Define-se tarefa como uma atividade individualizada, podendo exigir determinado nível de esforço braçal. Pode ser, por exemplo, injetar uma peça ou usinar um componente. A atribuição por outro lado, tem a mesma definição, no entanto é menos braçal, geralmente atribuída a funcionários de escritórios, como elaborar planilhas e elaborar ordem de serviço, entre outras. A função é o conjunto das tarefas ou de atribuições (exercidas de maneira sistemática por um ocupante do cargo). Para que se configure como tal deve haver repetitividade. O cargo é o conjunto de funções ou atividades equivalentes em relação às tarefas a serem desempenhadas. Este é definido estrategicamente na busca da eficiência organizacional. O que diferencia a função e o cargo é que este último representa a posição estratégica que uma pessoa ocupa dentro de uma estrutura organizacional

3 Para desenhar um cargo, faz-se necessário definir quatro condições básicas. Cite-as e explique-as.

As condições são:

- **Conteúdo do cargo:** se refere às tarefas ou atribuições que o ocupante deverá desempenhar;
- **Métodos e processos de trabalho:** como as tarefas ou atribuições deverão ser desempenhadas, incluindo aqui sua sequência lógica;
- **Responsabilidade:** a quem o ocupante do cargo deverá se reportar;
- **Autoridade:** quem serão seus subordinados.

4 Explique o que é o enriquecimento de cargos.

É a reorganização e ampliação das atividades a serem desempenhadas pelo ocupante de um cargo, permitindo e favorecendo sua satisfação, por meio do acréscimo de variedade, autonomia, significado, identidade e retroação. É basicamente a substituição de tarefas mais simples, por tarefas mais sofisticadas. O enriquecimento de cargos pode acontecer tanto na vertical quanto na horizontal. Na vertical são acrescentadas tarefas mais complexas e de mais responsabilidade. Na horizontal são acrescentadas tarefas mais complexas e com mesmo nível de dificuldade. O enriquecimento de cargos possibilita adequar o cargo ao potencial de desenvolvimento do ocupante, atribuindo tarefas de níveis hierárquicos superiores ao funcionário (enriquecimento vertical) ou aumentando a variedade do cargo nos mesmos níveis hierárquicos (enriquecimento horizontal).

5 O que é a descrição de cargos?

A descrição de cargos nas empresas é um processo que consiste em enumerar as tarefas ou atribuições que os compõem e que os tornam distintos de todos os demais existentes. É basicamente relacionar o que, quando, como, onde e por quê.

6 Cite pelo menos 3 objetivos da descrição de cargos.

Os objetivos da descrição de cargos são:

- Melhorar na identificação das fontes de recrutamento;
- Determinar melhor os testes e o perfil do ocupante do cargo;
- Melhorar o conteúdo dos programas de treinamentos;
- Determinar melhorias das faixas salariais;
- Estimular a motivação, por meio dos planos de carreira e promoções, entre outros;
- Definir linhas de autoridade e responsabilidade;
- Fornecer dados à higiene e segurança no trabalho, buscando minimizar riscos, insalubridades e periculosidades;
- Guiar o trabalho do gestor e do funcionário no desempenho de suas funções.

7 O que é análise de cargos e como ela é feita?

A **Análise de um cargo** é um detalhamento dos conhecimentos, habilidades e capacidades necessárias para a execução de um cargo, ou seja, para que o ocupante do posto possa desempenhá-lo adequadamente. A análise é feita a partir da descrição do cargo:

- **Requisitos mentais:** escolaridade, experiências adquiridas, habilidade analítica, precisão, iniciativa, planejamento etc.;
- **Requisitos físicos:** esforço físico, concentração visual ou mental, destrezas ou habilidades etc.;
- **Responsabilidades:** por material ou produto, ferramentas/equipamentos, erros, valores, contatos, subordinados e dados confidenciais;
- **Condições em que o trabalho deve ser feito:** ambiente físico de trabalho, riscos de acidentes, etc.

8 Cite os benefícios da análise de cargos.

Os **benefícios da análise de cargos** são:

- **Compreensão pelos funcionários dos seus deveres e responsabilidades.** É decepcionante não saber o que se espera de seu trabalho nem qual a relação de seu cargo com os demais.
- **Analisar o cargo proporciona nivelar a distribuição da carga de trabalho e dimensionar melhor o salário de cada cargo fornecendo informações para avaliar o desempenho do empregado.**
- **Serve como um guia para o autodesenvolvimento.**
- **Proporciona aos supervisores, aos administradores e até mesmo aos funcionários uma informação mais objetiva quanto ao que é feito em cada cargo.**

Explique os métodos mais comuns de coleta de dados para descrição de cargos.

Os métodos mais comuns são:

- **Entrevista:** método mais utilizado para busca de dados referentes aos cargos e também para determinação de deveres e responsabilidades;
- **Questionário:** a coleta de dados de um cargo é feita por meio de questionários distribuídos aos seus ocupantes ou ao supervisor. Segue o mesmo roteiro da entrevista, com a diferença de que é preenchido pelo ocupante do cargo, pelo supervisor ou também por ambos. Sua vantagem é proporcionar um meio eficiente e rápido de coleta de informações de um grande número de funcionários, além de possuir um custo operacional menor do que a entrevista;
- **Observação:** consiste em observar diretamente aquilo que o ocupante do cargo está fazendo. É aplicável em cargos simples, rotineiros e repetitivos.
- **Métodos mistos:** são combinações de dois ou mais métodos de análise como questionário e entrevista; observação direta e entrevista; questionários e observação direta, entre outros.

Elton Mayo conhecido como “o pai da Teoria de Relações Humanas ou Humanismo Industrial”, principalmente por seus estudos *Western Electric de Hawthorne*. Entre as conclusões de seu estudo assinale a alternativa correta.

- a) a produtividade não está relacionada à satisfação e a qualidade das relações sociais no trabalho.
- b) os grupos formais internos à organização exercem fortes controles sociais sobre os hábitos de trabalho.**
- c) a empresa como organização social é formada apenas por grupos formais.
- d) a queixa corresponde a uma relação objetiva de fatos; ela é usualmente uma causa, manifestando uma perturbação.

EXERCÍCIOS CAPÍTULO 5

1 De acordo com a OMS o que mais se adequa a uma definição de Qualidade de Vida?

Algo relativo, que sofre influência de muitos aspectos, como, por exemplo: a saúde física e psicológica, o nível de independência, as relações sociais, as crenças pessoais e, ainda, as características salientes do respectivo meio (cultural e social) em que a avaliação subjetiva da qualidade de vida se dá.

2 Sobre o termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), é CORRETO afirmar:

- a) Richard Walton propôs um modelo de QVT com três aspectos inter-relacionados: oportunidade de estabilidade, relevância emocional e compensação dinâmica.
- b) Comprovou-se que as condições e características do trabalho relacionadas a boa QVT não interferem na satisfação e percepção do trabalho.
- c) Uma das abordagens equaciona a QVT com os efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar de um indivíduo.**
- d) Embora as atividades da QVT pareçam abranger uma ampla variedade de ações, a ideia da tomada de decisões centralizada e da estrutura organizacional rígida é um aspecto central que permeia as teorias relacionadas.

3 Programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) objetivam proporcionar um local de trabalho que melhore o bem-estar e a satisfação dos funcionários. Dentre as alternativas abaixo, assinale aquela que não considera uma categoria da QVT:

- a) remuneração justa e adequada.
- b) ambiente saudável e seguro aos trabalhadores.
- c) pagamento dos salários e benefícios dos funcionários sempre em dia.**
- d) oportunidades para crescimento e desenvolvimento pessoal, além de segurança no trabalho e psicológica.
- e) cargos que desenvolvem a capacidade humana.

Sobre constitucionalíssimo pode-se listar:

- **Liberdade de Expressão.**
- **Direitos Trabalhistas.**
- **Tratamento Imparcial.**
- **Privacidade Pessoal.**

Fale sobre pelo menos 3 das 5 variedades do Modelo de Hackman e Oldham.

- **Autonomia: grau no qual o trabalho permite a liberdade, independência e discricão do trabalhador ao programar suas atividades e determinar os procedimentos a serem utilizados;**
- **Significado da tarefa: grau no qual o trabalho impacta na vida ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade;**
- **Identificação com a tarefa: grau no qual o trabalho é realizado completamente (do início ao fim), tendo um resultado visível, composto por tarefas possíveis de serem identificadas.**

Ciência que estuda as adaptações dos instrumentos, as condições do ambiente de trabalho e suas adaptações às capacidades psicofisiológicas, antropométricas e biomecânicas do trabalhador, com objetivos de reduzir o cansaço, os acidentes do trabalho e os custos operacionais, buscando aumenatar o conforto do trabalhador, a produtividade e a rentabilidade?

- a) Administração.
- b) Contabilidade.
- c) Fisioterapia.
- d) Ortopedia.**
- e) Ergonomia.

7

Ergonomia é um termo que deriva de ergon, que significa trabalho, e nomos, que significa lei ou norma. Neste sentido é uma ciência que estuda as condições de trabalho. Sobre a Ergonomia, analise as afirmativas a seguir e marque a opção INCORRETA.

- a) O principal objetivo da Ergonomia é desenvolver e aplicar técnicas de adaptação do homem ao seu trabalho e formas eficientes e seguras de desempenhá-lo visando à otimização do bem-estar e, conseqüentemente, o aumento da produtividade.
- b) A Ergonomia preocupa-se com as condições gerais de trabalho tais como a iluminação, os ruídos e a temperatura, que, geralmente, são conhecidos como agentes causadores de males na área de saúde física e mental, mas que o estudo procura traçar os caminhos para a correção.
- c) **A Ergonomia iniciou-se na agricultura, na mineração, destacando-se na indústria e pode ser aplicada nos mais variados setores da atividade produtiva, exceto em atividades domésticas.**
- d) Por meio da análise da postura, dos movimentos corporais, dos equipamentos usados e dos fatores físicos do ambiente de trabalho, ela busca promover a perfeita integração entre as capacidades e limitações do trabalhador, suas condições de trabalho e a eficiência do sistema produtivo.

8

Lesões por Movimento Repetitivo – LER são doenças ocupacionais. Para evitá-las, é importante mudar de posição, aprimorar o *design* da ferramenta e fazer pequenos intervalos com:

- a) técnicas de relaxamento obrigatórias, para todos os setores de trabalho.
- b) refeições, conversas e descanso entre etapas de tarefas em todos os dias da semana.
- c) encontros com mediadores de conversas produtivas que dissolvam tensão por meio de rede social.
- d) **exercícios apropriados desenvolvidos especificamente para cada estação de trabalho.**

Ambientes de trabalho úmidos, com excesso de pó, luminosidade e barulho, além de desconforto e queda de produtividade causam males à saúde do trabalhador. Para as empresas é prejudicial, pois afetam negativamente sua lucratividade, sua imagem e a procura de bons profissionais por vagas naquelas que negligenciam seus funcionários. Com relação ao nível de ruído, quais são os valores aceitos no Brasil?

No Brasil o nível de ruído aceitável, conforme estabelecido pela NR TEM 17 e a NBR Inmetro 10152, para efeito de conforto para o trabalhador deve ser de até 65 decibéis (dB). Níveis de ruído acima desta frequência devem ser reavaliados.

Relacione doenças ocupacionais/laborais e absenteísmo.

O absenteísmo, ou faltas involuntárias ao trabalho, quando visto como ausência do trabalho por motivo de doença, pode indicar que as condições de saúde dos trabalhadores podem estar sendo afetadas pela qualidade e condições de trabalho. Ambientes de trabalho sem condições sanitárias adequadas, ou fora das normas ergonômicas, com excesso de trabalho, e clima organizacional desfavorável podem causar depressão, ansiedade, nervosismo, estresse, o que pode gerar falta. Insegurança tanto econômica quanto da garantia de trabalho (empresas que demitem com frequência) chefia autoritária, baixo salário, fofocas, falta de transparência, entre outras podem ser vistos com indicadores de que o ambiente da empresa não garante boa qualidade de vida no trabalho o que por sua vez pode provocar faltas ao trabalho por motivo de saúde do trabalhador.

1 Defina Recrutamento.

O recrutamento pode ser definido como a fase inicial para o preenchimento de uma vaga que está em aberto. O recrutamento é a comunicação oficial no mercado de que há vagas disponíveis para as os candidatos desenvolverem suas atividades laborais nas empresas.

2 Cite e explique os três tipos de recrutamento.

- **Recrutamento Interno.**
 - Preencher as vagas com os profissionais da própria empresa, abrindo concorrência interna (promoção, transferência, remanejamento ou reequadramento).
 - Reequadramento no plano de carreira: analisando as metas atingidas pelo funcionário e seu perfil profissional. Ainda é possível, realizar informalmente uma seleção por meio das avaliações de líderes e colegas de trabalho.
 - Consulta ao gestor: em algumas empresas, é necessário o aval do gestor para participar de um processo interno de recrutamento, mesmo o funcionário tendo o perfil para a vaga. Isso depende muito da cultura da empresa. Em outras os funcionários possuem liberdade para se candidatarem e as equipes já ficam preparadas para a reorganização, caso o membro opte por mudar de vaga.
- **Recrutamento Externo**
 - É a busca de candidatos no mercado de trabalho ou em fontes específicas como escolas, universidades, sindicatos, sites especializados, consultas a cadastros da própria empresa, intercâmbio com outras empresas, anúncios em jornais, televisão, revistas, internet, anúncios em locais visíveis como em cartazes, agências recrutadoras/headhunters entre outros.
- **Recrutamento Misto**

Envolve candidatos internos e externos no mesmo processo seletivo. Pode ocorrer de três formas.

- a. **Iniciando com o recrutamento externo, seguido de recrutamento interno, caso o primeiro não apresente resultados desejáveis: se a empresa não encontra externamente funcionários com o perfil desejado, busca em seu próprio pessoal.**
- b. **Iniciando com recrutamento interno, seguido de recrutamento externo, a empresa prioriza os candidatos internos e não havendo candidatos com o perfil desejado, realiza o recrutamento externo.**
- c. **Recrutamento externo e interno concomitantemente: a empresa avalia candidatos internos e externos simultaneamente proporcionando e dando condições iguais de disputa aos funcionários e a novos possíveis integrantes.**

3 Apresente 2 vantagens e 2 desvantagens do recrutamento interno.

O recrutamento interno é mais econômico: evita custos de anúncios, pagamentos à empresa de recrutamento e custos de admissão. Se não for bem conduzido, pode gerar estresse entre os funcionários, com sensação de que não foi aproveitado. No entanto, exige que os empregados tenham potencial de desenvolvimento para ser promovidos; quando a empresa não oferece oportunidade no momento adequado pode gerar apatia e perda de funcionário; além de conflito de interesses entre funcionários que não demonstram condições de promoções.

4 Apresente 2 vantagens e 2 desvantagens do recrutamento externo.

Traz pessoas com novas ideias para a empresa, ajuda na atualização. Renova e enriquece os recursos humanos da organização, ideal para a política e contratação de pessoal altamente qualificado. Entre suas desvantagens podem ser citadas, por exemplo: o tempo, pois geralmente é mais demorado que o recrutamento interno. Envolve escolher técnicas, fontes de recrutamento, atração de candidatos, triagem e seleção. Dependendo do cargo, é mais caro.

5 Cite e explique detalhadamente pelo menos 2 fontes de recrutamento.

Cartazes e anúncios (rádio, jornais, internet, carro de som): os cartazes e os anúncios na mídia, como são mais abrangentes alcançam uma quantidade expressiva de pessoas de forma padronizada. Ganham muita visibilidade. Anúncios nas mídias sociais tem atualmente grande visibilidade. Depende muito do público. Radio e TV podem alcançar outro público. Os custos são diferentes. Existem dois tipos de anúncios: o fechado e o aberto. No primeiro, a ênfase é de comunicar a vaga

em aberto, sem anunciar qual empresa está contratando. O anúncio aberto, deixa claro quem é a empresa contratante, o que deve ser feito pelo interessado, o que a empresa proporcionará como recompensa etc.

Contatos com sindicatos e associações de classes: os sindicatos e associações possuem um canal de comunicação eficaz com os seus associados. O anúncio atinge público-alvo específico que, teoricamente, possui as competências necessárias para realizar o trabalho desejado. Os anúncios não devem ser discriminatórios ou excludentes, por exemplo, limitando idade, peso ou religião, entre outras questões. O anúncio deve ser o mais completo possível e garantir as condições citadas. Quando se trata de instituição pública, falamos de edital. Sua divulgação deve ser a mais ampla, completa e acessível possível, de acordo com as normas estabelecidas pela Lei. Deve ser divulgado em jornal ou rádio ou televisão. Tem um espaço de tempo determinado. O edital deve conter as informações referentes ao cargo, como será o processo seletivo, quais as ações que os candidatos deverão fazer para participar, documentação e datas entre outras.

6

Não existe um padrão em todas as organizações. Nas pequenas empresas pode ser formado por apenas uma pessoa. Em grandes e estruturadas empresas pode-se ter uma estrutura bem mais organizada. Atualmente considera-se que o departamento de recrutamento e seleção deveria pelo menos em tese ser constituído pelos: *headhunter*; recrutador; analista de recrutamento e seleção; *business partner*; e psicólogo. Comente sobre:

O *headhunter* geralmente é a pessoa ou empresa especializada em buscar profissionais diferenciados com habilidades técnicas ou executivas. É basicamente um recrutador, mas terceirizado. São utilizados por fazerem um trabalho mais focado na busca de profissionais mais capacitados. É um serviço com valor cobrado da empresa que pode estar relacionado ao salário do candidato contratado.

O recrutador é quem seleciona e analisa currículos e perfis. Tem características semelhantes a do *headhunter*, porém ocupa um cargo na empresa.

O analista de recrutamento também é um funcionário da empresa, geralmente alguém do RH. Pode estar ligado diretamente à contratação sendo responsável desde a etapa operacional de alinhamento do perfil com o gestor da área, divulgação das vagas, triagem e seleção dos currículos e contato com os candidatos, até a entrevista preliminar para confirmação das informações descritas.

O *business partner* é alguém que conhece bem o negócio, suas estratégias e cultura organizacional. Possui expertise suficiente para ajudar na busca e definição dos profissionais mais adequados. Como diz o próprio nome, atua como parceiro de negócios, pois, possui conhecimento de diversos setores, como financeiro, comercial,

marketing, gestão, qualidade e recursos humanos, entre outros. Com base nisso acredita-se que o BP possa ajudar a alavancar um negócio contratando os profissionais estrategicamente. O psicólogo é importante, pois é o profissional que realiza a avaliação comportamental e psicológica, tão importante no recrutamento e seleção. Algumas características, como capacidade analítica, raciocínio lógico, atenção concentrada, liderança e afetividade são características que devem ser avaliadas pelos critérios de uma função.

7 O que é seleção de pessoal?

A seleção de pessoal é a escolha dos (as) candidatos (as) mais adequados para a organização, dentre os candidatos recrutados, através das técnicas de recrutamento interno, externo ou mista. Pode-se dizer que é um processo pelo qual são escolhidas as pessoas mais adaptadas à determinada função.

8 Quais as principais técnicas usadas no processo de seleção?

Currículo, entrevista, provas de conhecimento, testes psicológicos e técnicas vivenciais.

9 Explique pelo menos 2 tipos de entrevistas e quais as fases da entrevista.

As fases são: abertura, pesquisa, troca e fechamento.

As entrevistas podem ser de vários tipos entre elas:

- **Entrevista formal: é feita quando a pessoa já está com o cargo garantido e vai apenas realizar uma conversa, ou com alguém do RH ou com o gestor da área, para formalizar a contratação.**
- **Entrevista de Triagem: pode ser conduzida pessoalmente por whatsapp ou telefone. A principal forma de se preparar para essa entrevista começa com uma boa preparação do currículo e também com uma boa postura na entrevista. Grande parte das perguntas feitas na entrevista de triagem é referente às informações dadas pelos profissionais no currículo e os entrevistadores buscam confirmar a veracidade delas.**

As dinâmicas podem ser:

- **Didáticas:** buscam aperfeiçoar a comunicação entre as pessoas.
- **Recreativas:** são aplicadas para descontrair, diminuindo o nervosismo e a fadiga.
- **Reforçadoras:** objetivam fortalecer o relacionamento entre as pessoas do grupo.
- **Socioterapêuticas:** destinadas a identificar e solucionar problemas da vida em pequenos grupos.

EXERCÍCIOS CAPÍTULO 7

1 Cite as principais atribuições de um assistente administrativo.

As principais funções são:

- **Receber e enviar correspondências;**
- **Tratar documentos: registrar a entrada e saída de documentos, bem como realizar a triagem, conferência e distribuição de documentos;**
- **Preparar relatórios, formulários e planilhas: coletar dados; elaborar e confeccionar organogramas, fluxogramas e cronogramas;**
- **Acompanhar processos administrativos: verificar prazos e protocolos;**
- **Atender usuários: tanto física quanto virtualmente: prestar informações, atender a fornecedores;**
- **Dar suporte administrativo e técnico na área de recursos humanos: executar procedimentos de recrutamento e seleção;**
- **Atuar como ponto de contato de clientes internos e externos;**
- **Organizar e agendar reuniões e compromissos presenciais ou virtuais;**
- **Dar suporte administrativo e técnico na área de materiais: patrimônio e logística;**
- **Dar suporte administrativo e técnico na área orçamentária e financeira;**
- **Participar da elaboração de projetos referentes a melhoria dos serviços da instituição; e**
- **Secretariar reuniões e outros eventos.**

2 Defina rotinas administrativas.

As rotinas administrativas são conjuntos de processos repetitivos que apoiam as atividades principais dos departamentos da empresa. São constituídas por etapas e tarefas com nenhuma ou raríssimas variações que, sempre que realizadas, dão andamento ao dia a dia como: pagamentos, documentação e atendimentos, entre outros.

3 Defina arquivos e suas funções básicas.

O arquivo é definido como o espaço destinado para fazer a guarda de todos os documentos pertencentes (desenvolvidos e recebidos) a uma instituição ou pessoa física refletindo, portanto, todas as funções e atividades por elas desenvolvidas. As funções básicas de qualquer arquivo são: guarda; conservação; e acessibilidade.

4 O que é o Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ?

É um órgão colegiado, vinculado ao Arquivo Nacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública cuja finalidade é definir a política nacional de arquivos públicos e privados, como órgão central de um Sistema Nacional de Arquivos, assim como exercer orientação normativa visando à gestão documental e à proteção especial aos documentos de arquivo.

5 Como os arquivos podem ser classificados?

Os arquivos podem ser classificados em:

- **Arquivo ativo:** documentos que se encontram em fase de conclusão, e por essa razão, estão em uso.
- **Arquivo intermediário:** tem frequência mediana de uso.
- **Arquivo inativo:** poderão ser usados no futuro devendo ser guardados.

6 Cite pelos menos 2 métodos de arquivamento.

Alfabético: quando o arquivamento e posterior busca é feita tendo o nome como elemento principal. É também conhecido por sistema direto. É um método rápido, direto e de fácil utilização. **Geográfico:** Método no qual a busca é realizada tendo como base o local, que também estarão dispostos em ordem alfabética.

7 Explique o que é uma ata, uma certidão e uma carta-circular.

ATA - Utilizada por órgãos/entidades públicas para registrar, resumir e divulgar fatos e ocorrências verificadas em reunião.

CARTA-CIRCULAR- Forma pela qual os órgãos/entidades, etc. se dirigem aos particulares em geral. Utilizada quando o mesmo conteúdo deve ser divulgado para vários destinatários.

CERTIDÃO- Utilizada para retratar atos ou fatos constantes de assentamentos públicos permanentes que se encontrem em poder de órgãos/entidades públicas.

8

Em um documento oficial, o “timbre” corresponde ao:

- a) Selo utilizado para enviar a correspondência ao destinatário
- b) É o campo destinado para assinatura do remetente.
- c) Trata-se do tamanho e estilo da letra utilizado no documento.

d) Símbolo que identifica a empresa ou a instituição.

9

Assinale o item que não faz parte das rotinas do Protocolo.

- a) Receber a correspondência.
- b) Registrar documentos ostensivos.
- c) Avaliar os documentos de acordo com os valores primário e secundário.**
- d) Encaminhar a correspondência sigilosa aos respectivos destinatários.

10

Com relação aos pronomes de tratamento, relacione-os, listados a seguir, aos respectivos cargos.

- | | |
|-------------------------|---------------|
| 1. Vossa Excelência | () Papa |
| 2. Vossa Magnificência | () Almirante |
| 3. Vossa Senhoria | () Coronel |
| 4. Vossa Reverendíssima | () Reitor |
| 5. Vossa Santidade | () Cônego |

Assinale a alternativa que mostra a relação correta.

- a) 5, 2, 4, 1 e 3.
- b) 4, 1, 2, 3 e 5.
- c) 5, 3, 2, 1 e 4.
- d) 5, 1, 3, 2 e 4.**
- e) 4, 2, 3, 1 e 5.

1 Defina projeto.

Pode-se definir projeto como o esforço temporário dedicado para criar um produto, serviço ou para se alcançar um resultado. Projeto são todas as coisas que precisamos fazer para gerar algo novo. Ex. um artigo científico, uma página de internet, um aplicativo, uma casa, um trabalho de graduação, a compra de um bem, uma operação financeira. O fato de ser “temporário” indica que um projeto deve ter um início e um término definidos, mas não exatamente que este deva ter curta duração, o tempo envolvido deve ser adequado ao alcance do objetivo almejado.

2 Cite e explique as características de um projeto.

São incertos (como o caminho posto ainda não foi trilhado, não existe certeza completa de como irá funcionar); são únicos (sempre há algo particular em cada projeto, o que o torna único); são de elaboração progressiva (processos de investigação e aprimoramento são progressivos permitindo a construção de planos – onde as iterações resultam no desenvolvimento de soluções mais eficazes); são temporários (tem um início e um fim e, este é atingido quando todos os objetivos propostos forem alcançados de forma satisfatória); são interfuncionais (envolve pessoas com diferentes conhecimentos – diferentes departamentos – que atuam juntos por um período de tempo para o alcance do objetivo); induzem mudança (são uma forma de produzir mudança). De forma resumida, projeto caracteriza-se como todas as atividades a serem realizadas durante um espaço de tempo para o alcance do objetivo desejado.

3 No que se refere às características dos métodos de desenvolvimento ágil atualmente utilizados, contém características pertinentes a esses métodos:

a) controlado e rápido;

b) burocrático e rápido;

c) interações longas e leve;

d) controlado e burocrático.

Propósito – Por que esta atividade vai ser feita? Por que e como estas podem ajudar as pessoas a tomarem suas decisões?

Cultura – Como ajudar a organização a mudar? Como contribuir para criar uma nova cultura? Como auxiliar a organização e as pessoas a estarem abertas às mudanças?

Aprendizagem – Como as pessoas e a organização podem fomentar o “aprender” mais rápido dado o ambiente de mudança atual?

O contexto de mundo atual, conforme dito anteriormente é o de um mundo em transformação e estas ocorrem de forma rápida e ambígua (podem mudar de direção inesperadamente).

- Responder rapidamente às mudanças;
- Conseguir mudar várias vezes;
- Estar próximo dos clientes;
- Capacidade de ajustar planos;
- Adaptar-se às mudanças da sociedade;
- Melhorar ambiente de trabalho;
- Interações entre pessoas é o foco;
- Ambiente participativo; e
- Mais resultados para empresas e clientes.

O *Scrum* foi idealizado por Ken Schwaber e Jeff Sutherland (2020), tem como base o Manifesto Ágil (2001). A palavra *scrum* vem de uma jogada no *Rugby* onde dois times de jogadores se posicionam no campo com o objetivo de ganhar a bola. Normalmente o time que atua melhor em conjunto obtém êxito. Essa jogada não só dá nome ao *Scrum* como é o intuito deste *framework*, que reflete o trabalho do time. Cada equipe que adota o *framework Scrum* funciona como uma unidade integrada com cada membro exercendo um papel definido, mas colaborativo com o time em prol de um objetivo comum.

7 Cite pelo menos 2 valores do Manifesto Ágil.

Valor 1: Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas;

Valor 4: Responder a mudanças mais que seguir um plano.

8 A *Sprint* é considerada o coração do *Scrum*. Uma nova *Sprint* inicia-se imediatamente após a conclusão da *Sprint* anterior. Durante a *Sprint*:

- a) **o escopo pode ser clarificado e renegociado entre o Product Owner e a Equipe de Desenvolvimento.**
- b) a composição da Equipe de Desenvolvimento muda constantemente.
- c) as metas de qualidade podem ser reduzidas para dar mais agilidade ao desenvolvimento.
- d) são permitidas alterações no *time-box* da próxima *Sprint* para horizontes superiores a um mês, de acordo com os padrões flexíveis de tempo do *Scrum*.

9 De acordo com o Guia do *Scrum*, a “Meta da *Sprint* é o único objetivo da *Sprint*. Embora a Meta da *Sprint* seja um compromisso dos Developers, esta fornece flexibilidade em termos do trabalho exato necessário para alcançá-la”. A Meta da *Sprint* é elaborada:

- a) pelo *Product Owner*, e deve ser finalizada durante a *Sprint Planning*, para que seja apresentada e negociada com o *Scrum Team*.
- b) **por todo o *Scrum Team* na *Sprint Planning*, e deve ser finalizada até o final do evento.**
- c) em conjunto pelo *Product Owner* e os *Developers*, e deve ser finalizada até o início do primeiro *Daily Scrum*.
- d) em conjunto pelo *Product Owner* e os *Developers*, e deve ser finalizada até o final da *Sprint*.

No SCRUM, o *Backlog da Sprint* é “um conjunto de itens do *Backlog* do Produto selecionados para *Sprint*, juntamente com o plano para entregar o incremento do produto e atingir o objetivo da *Sprint*” (Schwaber e Sutherland, 2017). Durante a *Sprint*, quem pode alterar o *Backlog* da *Sprint*?

- a) *Product Owner*, apenas.
- b) *Scrum Master*, apenas.
- c) **Time de Desenvolvimento, apenas.**
- d) Time de Desenvolvimento e o *Product Owner*, apenas.