

Exercícios Complementares

Recursos Humanos Gerenciando pessoas

Denise de Fátima Andrade



**editora
VIENA**

3ª Edição
Bauru/SP
Editora Viena
2019

Capítulo 1

1. Quais são as funções básicas do sistema de RH?

As funções básicas do sistema de RH são:

- Recrutamento.
- Seleção.
- Treinamento.
- Avaliação de desempenho.
- Administração de cargos e salários.

2. Por que a gestão de pessoas é um diferencial nas empresas?

Porque se ela estiver atuando de forma estratégica e torna-se capaz de conquistar resultados positivos. Para que isso ocorra deve estar contextualizada com os objetivos da empresa.

3. O que são políticas de RH?

As políticas de RH são um conjunto de princípios e regras, que orientam as decisões e conduzem as atividades da empresa relacionadas aos recursos humanos. As políticas de RH devem ter como foco principal assegurar um sistema de gestão que valorize o potencial humano e, proporcione um ambiente organizacional que favoreça à motivação das pessoas, levando-as a contribuir e a se comprometerem com um bom desempenho para os resultados organizacionais desejados pela empresa.

4. Qual o objetivo do setor de Recurso Humanos na organização?

O objetivo do setor de RH é organizar e implementar um bom sistema de gestão de pessoas, que seja capaz de integrar todos os processos, de agregar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas ligadas as atividades da organização.

5. Comente sobre a avaliação das ações da gestão de pessoas.

Assim como todo processo, as ações da gestão de pessoas também devem ser avaliadas na organização. A avaliação do desempenho e dos resultados da gestão de pessoas deve se basear em aspectos importantes para a organização. Isso depende de cada organização, de suas estratégias organizacionais, missão, visão e valores. É necessário confirmar se as ações da gestão de pessoas proporcionam, ou não, resultados.

Capítulo 2

1. Complete a frase:

Existe uma grande variedade de _____, de vários tamanhos e segmentos. Elas podem ser públicas ou _____. Grande parte dos produtos e serviços que a _____ precisa são produzidos por elas.

empresas / privadas / sociedade

2. Cite as características das empresas na era Industrial Clássica.

De acordo com Chiavenato na era Industrial Clássica as empresas tinham:

- Muitos níveis hierárquicos e coordenação centralizada.
- Departamentalização funcional para assegurar especialização.
- Padrões rígidos de comunicação e cargos definitivos e limitados.
- Pequena capacidade de processamento de informação.
- Cargos individuais especializados com tarefas simples e repetitivas.
- Ênfase na eficiência da produção, no método e na rotina.
- Adequado para ambiente estável e imutável, tecnologia fixa e permanente.
- Nenhuma capacidade para mudança e inovação.

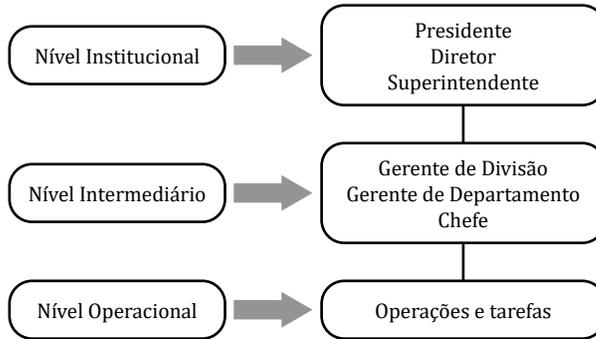
3. Na gestão moderna como as pessoas passaram a ser vistas?

Na gestão moderna as empresas passaram a reconhecer e valorizar as pessoas. Gestores e proprietários perceberam que os colaboradores agregam valores e representam o capital intelectual da empresa, ou seja, não representam custos. Ao contrário, é a ação das pessoas que diferenciam as empresas e seus produtos, pois elas empregam suas experiências, ideias e atuação por meio de seu trabalho.

4. O que é missão, visão e valores de uma empresa?

- Missão: Qual a razão da empresa existir, o que ela quer fazer ou ser, quais benefícios a sua atividade produtiva oferecerá aos seus clientes.
- Visão: Onde a empresa quer chegar, o que ela almeja, como ela quer ser reconhecida no seu nicho de mercado.
- Valores: Quais os valores que a empresa prioriza, o que valoriza. São os preceitos morais e éticos que norteiam a empresa na direção de seus objetivos.

5. As empresas são divididas em níveis organizacionais. Dê um exemplo de estrutura de nível de função.



Capítulo 3

1. O que é comunicar? Qual a finalidade da comunicação nas empresas?

A capacidade que o ser humano tem de interagir com o outro, seja verbalmente ou não, se chama comunicação. Comunicar é tornar comum. É colocar ideias, informações e opiniões para outra pessoa.

Entre as finalidades da comunicação nas empresas está a divulgação de informações sobre procedimentos e práticas organizacionais, a comunicação interna. A comunicação externa também é muito importante para uma empresa.

2. Quais são os elementos do processo de comunicação?

- Emissor.
- Mensagem.
- Código.
- Canal de comunicação.
- Contexto.
- Ruído.
- Receptor.

3. Quais são os tipos de comunicação? Qual delas é melhor?

A comunicação pode ser verbal (que abrange a escrita e a oral) e não verbal (por gestos, imagens e códigos).

O importante é que ela seja assertiva, ou seja, adequada. Que transmita as informações com clareza, para isso ela deve ser direta e objetiva.

4. A comunicação interna permite gerenciar a circulação de informações dentro da empresa. Entre seus objetivos estão motivar e integrar o público interno aos objetivos da organização. A comunicação interna é gerenciada por meio de canais de comunicação projetados para atingir os colaboradores. Cite alguns exemplos desses canais.

- House organs.
- Newsletters.
- Boletins.
- Murais.
- Intranet.
- Caixas de sugestões.
- Revistas.

5. O que é importante na comunicação organizacional? O RH pode ajudar nesse processo?

Na comunicação organizacional é importante que as características da organização estejam intrínsecas em cada ação, pois assim se enfatiza os valores da empresa e fortalece sua identidade. O RH pode desenvolver um trabalho em conjunto com a pessoa ou equipe responsável pela comunicação interna.

Capítulo 4

1. A gestão de pessoas deve procurar desenvolver as pessoas. Comente essa afirmação.

A organização deve fornecer condições para o desenvolvimento tanto profissional quanto pessoal dos seus colaboradores. O descaso com as práticas e cuidados da gestão de pessoas é um problema sério para a consolidação de uma empresa, seja ela de qualquer segmento.

Ao setor de RH cabe a elaboração e a busca de técnicas e meios para o desenvolvimento profissional dos funcionários da empresa.

2. O que é necessário para uma gestão de pessoas eficaz?

É necessário:

- O compromisso da administração.
- A contínua capacitação dos colaboradores.
- E o comprometimento dos colaboradores.

3. Complete a frase:

Entre os subsistemas de uma organização estão: o _____ de marketing, o sistema financeiro, o sistema de gestão de pessoas, o sistema operacional, entre outros. Nessa comparação, a gestão _____ é uma das partes que compõem a empresa. A _____ é composta de todas essas partes, que são complementares.

Sistema / de pessoas / organização (empresa)

4. Os profissionais de RH acabam desempenhando vários papéis operacionais. Cite alguns deles.

- Administrar estratégias de recursos humanos, com o objetivo de impulsionar a estratégia organizacional.
- Administrar a infraestrutura da empresa, oferecendo uma base de serviços à organização para ajudá-la a ser eficiente.
- Administrar a contribuição dos funcionários, ajudando no envolvimento e comprometimento, transformando-os em parceiros para a organização.
- Administrar ações que gerem mudanças, criando condições para uma organização criativa e inovadora.

5. O que é feedback? O que ele deve proporcionar aos envolvidos?

O feedback é uma reação a um estímulo que permite avaliar um resultado. O feedback empresarial se refere tanto na resposta dos colaboradores quanto na dos clientes em relação ao que lhes é oferecido. Ele deve:

- Ajudar a desenvolver habilidades para a solução dos problemas.
- Compreender o colaborador e o motivar para a ação.
- Estimular a busca por melhorias.
- Prezar pelo aprendizado e incentivar a cooperação.
- Aumentar a confiança de quem recebe o feedback.
- Ressaltar habilidades positivas e explicar onde ocorreu uma falha.

Capítulo 5

1. Qual a diferença entre recrutamento e seleção?

O recrutamento busca atrair candidatos, enquanto a seleção visa escolher o candidato mais qualificado para o cargo. Para isso os profissionais de RH utilizam diferentes fontes de recrutamento de candidatos, as quais dependem do perfil profissional desejado para ocupar a vaga.

2. O recrutamento tem como objetivo atrair o interesse de candidatos para uma determinada vaga. Descreva quais são os passos que devem ser realizados nessa etapa.

Nessa etapa deve ser feito:

- Planejamento da vaga.
- Descrição da vaga.
- Definição de pré-requisitos.
- Divulgação da vaga.

3. A seleção tem como objetivo escolher a pessoa que irá preencher a vaga. Descreva quais são os passos que devem ser realizados nessa etapa.

Nessa etapa deve ser feito:

- Triagem dos currículos.
- Testes (perfil, habilidades, técnicos).
- Dinâmicas.
- Entrevistas.

4. O recrutamento pode ser interno ou externo. Quais situações o recrutamento interno envolve?

O recrutamento interno envolve:

- A transferência de colaboradores.
- A promoção de colaboradores.
- O desenvolvimento dos colaboradores.
- O planejamento de carreira para colaboradores.

5. Qual o objetivo do planejamento de carreira?

O planejamento de carreira tem o objetivo de ajudar a eliminar o problema da substituição no quadro de funcionários, proporcionando à empresa meios para a indicação, quando necessário, de empregados com potencial adequado para o exercício de determinados cargos e funções da organização.

Capítulo 6

1. Comente sobre a socialização de novos funcionários na empresa.

A organização deve promover a socialização de seus novos membros e integrá-los ao seu quadro de pessoas. A socialização organizacional constitui o esquema de recepção e de boas-vindas aos novos participantes.

Essas ações devem ser providenciadas pelo gestor de RH em conjunto com o responsável pelo setor em que o novo funcionário irá desenvolver suas atividades.

2. A cultura organizacional é essencial ao ambiente da empresa. Ela determina a manutenção e a motivação dos funcionários. Comente essa afirmação.

Uma cultura organizacional fraca pode acabar desmotivando os funcionários e isso pode gerar complicações para a empresa. Para o setor de RH é importante adequar o clima organizacional para que ele não afete variáveis como a rotatividade e o absenteísmo.

Quando a cultura organizacional é forte, os valores essenciais da organização são adotados e amplamente compartilhados pelos colaboradores.

3. Complete a frase:

As _____ trabalham nas organizações desempenhando uma determinada função. O cargo constitui a base da atuação das pessoas nas tarefas organizacionais. Durante toda a trajetória de uma pessoa em uma _____, ela ocupa um _____.

_____ / empresa / cargo

4. Comente sobre o trabalho em equipe.

O trabalho em equipe é muito valorizado. Com a combinação de diferentes experiências é possível alcançar melhores resultados. O desenho de cargos acaba gerando a criação de equipes de trabalho.

Em um grupo de trabalho cada membro tem suas habilidades específicas para desempenhar suas atividades. A integração entre várias pessoas proporciona recursos capazes de estimular o desempenho e a produtividade.

5. Por que a estrutura do ambiente de trabalho é importante na atuação dos colaboradores em uma empresa?

Para atender bem o cliente externo é necessário que o cliente interno, os funcionários, trabalhem satisfeitos. Para isso a empresa precisa oferecer condições favoráveis para o desenvolvimento do trabalho de seus funcionários. É preciso oferecer um ambiente com conforto e segurança.

A estrutura do ambiente de trabalho deve favorecer a realização das atividades e também o relacionamento entre os funcionários.

Capítulo 7

1. Complete a frase:

Um dos elementos básicos para o incentivo e a _____ dos funcionários de uma organização é a recompensa pelos trabalhos prestados. De um lado está a empresa que necessita de pessoas para desenvolver suas _____ e, de outro, as pessoas que precisam trabalhar para ter uma _____ e, assim, sobreviver e satisfazer suas necessidades.

Motivação / atividades / remuneração

2. A remuneração total é um termo que se refere a todos os itens que fazem a composição salarial. Cite dois exemplos de incentivos salariais e dois de benefícios que uma empresa pode oferecer ao funcionário.

Incentivos salariais: Participação nos lucros e comissão de vendas.

Benefícios: Convênio médico e refeições subsidiadas.

3. Quais os objetivos de um sistema de remuneração?

Entre os objetivos podemos citar:

- Atrair e manter os funcionários na empresa.
- Motivar e criar comprometimento dos funcionários.
- Aumentar a produção e a qualidade do trabalho.
- Administrar os custos laborais.
- Oferecer tratamento justo aos funcionários.
- Seguir a legislação trabalhista.

4. Os benefícios e serviços oferecidos pela empresa devem satisfazer três tipos de objetivos. Quais são eles? Comente sobre cada um.

Os três tipos de objetivos são:

- Objetivos individuais: Procurar atender às necessidades individuais dos funcionários para que eles tenham uma vida mais tranquila e produtiva.
- Objetivos econômicos: Devem ser motivo de atração e retenção de pessoas, minimizando a rotatividade no quadro de funcionários.
- Objetivos sociais: Procurar preencher as deficiências de alguns serviços oferecidos pelo governo, como a previdência social, o sistema educacional entre outros.

5. Qual o papel da gestão de RH em relação aos benefícios e serviços que a empresa oferece aos funcionários?

Ela deve definir quais benefícios e serviços serão vantajosos e farão a diferença para motivar os empregados da empresa. Eles podem ser utilizados como diferencial no processo de contratação. A equipe de RH precisa estar atenta para entender as preferências e perfis dos colaboradores e quais benefícios satisfazem mais as suas necessidades. Lembre-se que oferecer pacotes de benefícios e serviços é um recurso que a empresa pode usar para motivar e manter profissionais capacitados.

Capítulo 8

1. Por que é necessário treinar os funcionários em uma empresa?

Por mais qualificado que seja o funcionário, o treinamento é sempre indispensável, seja para orientar em relação aos valores praticados pela empresa ou mesmo para apresentar e reforçar conteúdos relacionados ao seu trabalho.

2. Os treinamentos devem ser elaborados por etapas. Quais são elas?

1. Verificar as necessidades que devem ser supridas.
2. Elaborar e planejar as atividades de treinamento.
3. Realizar o treinamento.
4. Avaliar os resultados do treinamento.

3. Complete a frase: _____ as pessoas envolvidas com a organização é tão importante quanto fazer planos de negócios e investimentos, por isso, deve receber a mesma atenção. A gestão de RH deve estar atenta às necessidades de _____ dos colaboradores da empresa. Nesse caso o diálogo com a equipe é fundamental para conhecer e analisar o que pode ser feito por meio de _____.

treinar / treinamento / capacitações

4. Como deve ser o comportamento de um líder em uma equipe?

Os líderes dentro das organizações devem organizar e delegar as tarefas, motivar os colaboradores e, acima de tudo, orientar e ajudar nas tarefas. Um bom líder deve liderar usando exemplos e atitudes perante os seus colaboradores. O líder deve motivar e colaborar para o desenvolvimento do trabalho dos seus subordinados.

5. Somente a equipe de RH pode desenvolver treinamentos para serem aplicados na empresa?

Não. Os treinamentos podem ser desenvolvidos e aplicados pela equipe de RH, como também podem ser feitos por empresas especializadas em consultoria e treinamento. Nesses casos é necessário verificar se existe essa possibilidade no orçamento e que a empresa terceirizada atenda às necessidades de treinamento.

Capítulo 9

1. O que é preciso para manter funcionários na empresa?

Para manter as pessoas é preciso se preocupar em oferecer condições para que isso ocorra. É necessário planejamento de ações que assegurem: qualidade de vida, satisfação, boa relação da gerência com os empregados e destes entre si, programas de higiene e segurança, entre outras.

As ações e os projetos para permanência das pessoas devem manter os funcionários motivados na realização de suas atividades e, em relação as políticas da empresa. A manutenção de talentos está ligada as condições físicas (estrutura), psicológicas e sociais oferecidas. A satisfação e permanência conseqüentemente diminui a rotatividade de pessoas.

2. O plano de carreira pode ser usado para manter as pessoas na empresa?

Sim. O plano de carreira é uma forma de promover a permanência dos funcionários na empresa. Com ele o funcionário pode visualizar as possibilidades de crescimento e realização profissional. O funcionário deve ver no plano de carreira um espaço para ser conquistado.

3. Como deve ser o relacionamento do empregador com os empregados?

O relacionamento entre empregador e empregado é fundamental para o desenvolvimento das atividades da empresa. Por isso, é necessário manter uma postura ética e profissional, com regras e diretos claros, favorecendo o relacionamento entre as partes.

As ações da empresa devem ser focadas para melhorias de rendimento para ela, mas também devem abranger o bem-estar dos funcionários, responsáveis pela execução de suas atividades.

4. Complete a frase:

Não existe um índice de _____ de pessoal zero. As empresas sempre perdem um funcionário ou necessitam de outro, é um processo _____. Por outro lado, um índice de rotatividade de pessoal muito elevado também _____ é adequado, pois reflete que a organização não consegue manter seu quadro de pessoal.

Rotatividade / contínuo / não

5. O que é absenteísmo? O gestor de RH deve se atentar a esse índice?

O absenteísmo é o termo utilizado para falar da ausência do colaborador na empresa, tanto a frequente quanto a esporádica. Podemos relacionar ainda os atrasos ou a falta de cumprimento da carga horária estabelecida.

Sim, o gestor de RH deve ficar atento ao índice de absenteísmo, se for muito alto pode ser que algo não esteja correto na gestão. Se um colaborador específico falta várias vezes seguidas, pode ser que ele esteja com problemas. Tudo deve ser avaliado.

Capítulo 10

1. Qual o objetivo dos programas de qualidade de vida no ambiente organizacional?

Os programas para aumentar a qualidade de vida dos trabalhadores no ambiente organizacional têm como objetivo orientar mudanças de hábitos e de estilo de vida, por meio de ações e campanhas de conscientização que estimulem práticas de atividades saudáveis e que previnam doenças.

Esses programas devem auxiliar as pessoas a melhorar seu estilo de vida, para terem mais saúde física, psicológica e emocional.

2. Os principais itens do programa de higiene do trabalho estão relacionados com o ambiente físico, o ambiente psicológico, a aplicação de princípios de ergonomia e a saúde ocupacional. Cite dois exemplos de tópicos relacionados a essas áreas.

- Ambiente físico do trabalho ligados ao bem-estar: Iluminação adequada a cada tipo de atividade e temperatura em níveis adequados.
- Ambiente psicológico de trabalho ligados ao bem-estar psicológico: Relacionamentos humanos agradáveis e tipo de atividade agradável e motivadora.
- Aplicação de princípios de ergonomia para eliminar o cansaço: Máquinas e equipamentos adequados às características humanas e mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas.
- Saúde ocupacional ligadas a prevenção e a segurança: Regras e procedimentos para prevenção de doenças ocupacionais e sistemas de relatórios médicos com estatísticas de afastamentos.

3. Complete a frase:

A _____ é uma técnica que tem por objetivo prevenir de forma eficiente a possibilidade de _____ no local de trabalho. As empresas precisam praticar ações que contribuam para criar uma _____ de segurança em todos os setores.

segurança do trabalho / acidentes / cultura

4. Existem algumas diferenças entre os vários grupos de pessoas ligadas a uma organização, inclusive nos fatores que as motivam. Cite exemplos que motivam os empregados na relação com a empresa.

Os empregados são motivados por salário, benefícios, prêmios, elogios, reconhecimento, oportunidades, permanência no emprego.

5. Comente sobre o papel do RH na motivação das pessoas na empresa.

Cada indivíduo possui uma motivação. O grande desafio é trabalhar com a diversidade. O RH deve procurar desenvolver ações motivacionais que contemplem as aspirações individuais e coletivas dos empregados da empresa. A motivação e a satisfação são fundamentais para a qualidade de vida no trabalho.