

# Respostas dos Exercícios

## Recursos Humanos Gerenciando Pessoas

Denise de Fátima Andrade



editora  
**VIENA**

3ª Edição  
Bauru/SP  
Editora Viena  
2019

## Capítulo 1

---

1.

A Gestão de Pessoas sofreu grandes mudanças e transformações nestes últimos anos.

Atualmente a visão que se tem da área é totalmente diferente de sua configuração tradicional.

Durante muito tempo ficou associada à forma repressiva como a organização tratava os seus trabalhadores. Com as alterações a área tornou-se mais popular e melhor aceita, isto porque trouxe uma nova força, mais flexibilidade e, além da preocupação com os trabalhadores, passou a dar importância ao talento humano de cada organização, pois é fato que as pessoas que trabalham nas empresas fazem o diferencial na competição de qualidade. São os colaboradores que geram, fortalecem, produzem, vendem, decidem, lideram, motivam, comunicam e gerenciam os negócios das empresas. Por isso, uma boa Gestão de Pessoas tem sido responsável pela excelência de organizações bem-sucedidas.

2.

Errado

3.

Administração de cargos e salários

4.

Certo

5.

- Proporcionar assessoria à administração a respeito de identificação e solução de problemas individuais dos funcionários.
- Assegurar tratamento consistente aos funcionários.
- Coordenar os procedimentos de admissão de novos funcionários.
- Planejar programas de remuneração e benefícios à administração.
- Assegurar o cumprimento da legislação trabalhista sobre práticas de emprego.
- Desenvolver programas voltados aos funcionários para os departamentos da organização.

6.

Certo

7.

d) F - F - V - V - V - V

8.

Certo

9.

Errado

10.

- Nível de cooperação do setor com os demais da organização.
- Opinião dos gerentes sobre a eficácia dos programas apresentados.
- A abertura e a disponibilidade a todos os funcionários.
- Rapidez e eficácia das respostas para as questões encaminhadas ao setor.
- Resultados desejáveis alcançados.
- Valor agregado a organização e as pessoas pelo RH.

---

## Capítulo 2

---

1.

Organização é uma instituição com objetivos definidos. As pessoas, máquinas e outros equipamentos, recursos financeiros, entre outros, formam uma organização. Portanto, a organização é o resultado da combinação de todos esses elementos orientados a um objetivo comum.

2.

São exemplos de organizações: Empresas industriais; Bancos e financeiras; Escolas e universidades; Lojas comerciais; Hospitais e laboratórios; Empresas jornalísticas; Empresas de consultoria; Restaurantes; Clínicas médicas.

4 • RESPOSTAS DOS EXERCÍCIOS

3.

Certo

4.

a) V - F - F - V - V - V

5.

Certo

6.

(Resposta pessoal). Administrar uma organização é dirigi-la utilizando técnicas de gestão para que atinja seus objetivos de forma eficiente e responsável. O objetivo do administrador é obter resultados através das pessoas que ele coordena, usando sua capacidade de gestão.

7.

Negociar  
Mensurar e avaliar possibilidades  
Fixar objetivos  
Analisar questões  
Solucionar problemas  
Organizar e alocar recursos  
Comunicar, dirigir e motivar pessoas

8.

Certo

9.

Certo

10.

Prazo  
Qualidade  
Custo

Motivação de trabalho  
 Segurança quanto ao serviço  
 Atendimento

---

### Capítulo 3

---

1.

Certo

2.

**Emissor:** aquele que emite a mensagem.

**Receptor:** aquele que recebe a mensagem.

**Mensagem:** o conjunto de informações transmitidas pelo emissor.

**Código:** a combinação de signos utilizados na transmissão de uma mensagem. A comunicação só se concretizará, se o receptor souber decodificar a mensagem.

**Canal de comunicação:** meio por onde a mensagem é transmitida: TV, rádio, jornal, revista, carta, e-mail, cordas vocais etc.

**Contexto:** a situação a que a mensagem se refere, também chamado de referente.

**Ruído:** qualquer perturbação na comunicação.

3.

Errado

4.

- Use linguagem simples e direta. Evite termos eruditos (cultos), use palavras simples e conhecidas.

- Transmita informações claras e completas.

- Use vários canais para estimular os sentidos do receptor (audição, visão etc.).

- Fale pessoalmente sempre que for possível.

- Ouça o interlocutor com atenção.

- Confirme se tudo foi compreendido. Se restarem dúvidas, esclareça-as.

5.

d) V - F - V - V - V - V

6.

As diferentes formas de ouvir; as emoções; as motivações e os sentimentos pessoais; o barulho de uma porta que se abre; a distância entre as pessoas; os ruídos estáticos na comunicação por telefone; gestos, sinais e símbolos compreendidos de maneiras diferentes.

7.

Certo

8.

Certo

9.

Errado

10.

Certo

11.

- Informações para o mural como aniversariantes do mês, novas contratações, reuniões de trabalho, convocações e eventos de interesse dos colaboradores.
- Criação de um manual de integração para os novos funcionários conhecerem melhor os objetivos da empresa e suas normas.
- Conteúdos para campanhas de prevenção e conscientização, atualização e treinamentos específicos.

---

## Capítulo 4

---

1.

Gerenciar pessoas não deve estar estritamente ligado a controlar e padronizar, mas sim a estimular o envolvimento e o desenvolvimento delas.

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.

Posicionamento.  
 Manutenção de pessoal.  
 Relações no trabalho.  
 Treinamento e desenvolvimento.  
 Remuneração.  
 Comunicações internas.  
 Organização.  
 Administração.  
 Políticas e planejamento de pessoal.  
 Auditoria e pesquisa.

3.

Errado

4.

- Remuneração (salário e outras formas de compensação).
- Apoio ao colaborador (benefícios diversos).
- Oportunidades de carreira e treinamento.
- Segurança e confiança na gestão.
- Comprometimento em relação ao trabalho e a empresa.
- Clareza e abertura na comunicação interna.
- Coleguismo no ambiente de trabalho.
- Responsabilidade social praticada pela empresa.

5.

e) V - V - V - F - F - V

6.

Certo

7.

Realizar metas organizacionais de longo alcance, através da priorização de enfrentamento das incertezas ambientais internas.

8.

Certo

9.

Certo

10.

Errado

---

## Capítulo 5

---

1.

Recrutamento de pessoas.

2.

Certo

3.

Certo

4.

Recrutamento Interno: Os cargos disponíveis são preenchidos por funcionários, que são selecionados e promovidos dentro da própria organização. Os candidatos são recrutados internamente dentro do quadro de funcionários da própria organização. Os candidatos já são conhecidos pela organização, passam por testes de seleção e por programas de treinamento e são avaliados quanto ao seu desempenho. As oportunidades de emprego são oferecidas aos próprios

funcionários, que podem mudar para cargos melhores e desenvolver sua carreira profissional dentro da organização.

Recrutamento Externo: Os cargos disponíveis são preenchidos por candidatos externos que são selecionados e ingressam na organização. Os candidatos são recrutados externamente no mercado de recursos humanos. Os candidatos não são conhecidos pela organização, são testados e avaliados pelo processo de recrutamento. As oportunidades de emprego são oferecidas ao mercado, onde os candidatos podem disputá-las.

5.

- Anúncios em jornais e revistas especializadas.
- Agências de recrutamento.
- Contatos com escolas, universidades.
- Cartazes ou anúncios.
- Apresentação de candidatos por indicação de funcionários.
- Banco de dados com arquivos de candidatos.
- Divulgação da vaga em mídias sociais.

6.

**d)** Uma das desvantagens do recrutamento interno é a possibilidade de gerar frustração nos candidatos que não forem escolhidos, o que pode resultar em conflitos.

7.

Recrutamento é uma atividade de atração, enquanto a seleção é uma atividade de escolha.

8.

Recrutamento e seleção.

9.

Um recrutamento externo.

10.

Entrevista com o gestor da área requisitante.

11.

b) V - V - V - V - V - F

12.

Certo

---

## Capítulo 6

---

1.

A orientação das pessoas é a primeira ação do setor de RH em relação a um novo funcionário. Por meio dela o funcionário receberá informações referentes a atuação da empresa no mercado e as atividades que o ocupante do cargo deve realizar. Ou seja, é necessário posicionar as pessoas em relação as suas atividades e esclarecer o papel delas e os seus objetivos.

2.

V - F - V - V

3.

Certo

4.

Certo

5.

- Histórico.
- Diretoria.
- Organograma.
- Produtos fabricados.
- Horário de trabalho.
- Controle de ponto.
- Pagamento.
- Política de cargos e salários.

- Sindicato.
- Benefícios concedidos.
- Programas de formação e integração.
- Plano de participação nos lucros ou resultados.
- Mensagem de boas-vindas.
- O mercado que a organização atende.
- Períodos de descanso.
- Ausências do trabalho.
- Prevenção de acidentes.
- Utilização de telefones.
- Supervisão.
- Local de trabalho.
- Benefícios.
- Férias e descanso semanal.
- Feriados.
- Seguro de vida em grupo.
- Plano de assistência médica.
- Estacionamento e transporte.
- Programas de treinamento.
- Plano de sugestões.
- Planos de seguridade social.
- Serviço social.
- Benefícios especiais.
- Planos educacionais.
- Grêmios recreativos.
- Relação e cuidados com as ferramentas, máquinas e equipamentos.
- CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).

## 6.

Entende-se por cargo a tarefa, a atribuição a função que um indivíduo possui em determinada organização. É o conjunto de atividades e funções de uma pessoa na estrutura organizacional de uma empresa.

## 7.

Errado

8.

Os objetivos da avaliação de desempenho são:

- Verificar a adequação do funcionário ao cargo.
- Realizar treinamento se for necessário.
- Promover funcionários.
- Incentivo salarial ao bom desempenho.
- Melhorar as relações profissionais entre superiores e subordinados.
- Aperfeiçoar os trabalhos.
- Colher informações para pesquisas de necessidades.
- Estimular a produtividade.

9.

O ambiente de trabalho de ser constante preocupação das organizações. Ele deve atender as necessidades físicas dos funcionários para que estes trabalhem satisfeitos. Para isso a empresa precisa oferecer condições favoráveis para o desenvolvimento do trabalho, condições de organização, conforto e segurança.

10.

Certo

11.

Certo

12.

a) Os resultados.

13.

c) Alinhar indivíduo-organização com relação à sua cultura gerando maior comprometimento, iniciativa e proatividade dos empregados e direcionando os seus comportamentos em prol do alcance dos objetivos organizacionais.

14.

Certo

---

## Capítulo 7

---

1.

Recompensar alguém significa retribuir, premiar, reconhecer o desempenho, o trabalho realizado.

Um dos elementos básicos para o incentivo e a motivação dos funcionários de uma organização é a recompensa pelos trabalhos prestados.

De um lado está a empresa que necessita de pessoas para desenvolver suas atividades e, de outro, as pessoas que precisam trabalhar para ter uma remuneração e, assim, sobreviver e satisfazer suas necessidades.

2.

Certo

3.

### **Fatores internos (organizacionais)**

- Hierarquia dos cargos.
- Política de RH.
- Política salarial.
- Desempenho e capacidade financeira da organização.
- Competitividade da organização.
- Capacidade de pagar.

### **Fatores externos (ambientais)**

- Situação do mercado de trabalho.
- Legislação trabalhista.
- Sindicatos e negociações coletivas.
- Conjuntura econômica (inflação, recessão, custo de vida).
- Cartela de clientes.
- Concorrência no mercado.

4.

Certo

5.

- d) Verificar o que o mercado de trabalho está pagando.

6.

Existem vários tipos de benefícios. A seguir estão listados alguns deles:

- Seguro de acidente do trabalho ou seguro de vida.
- Refeição e transporte gratuito ou subsidiado.
- Empréstimo financeiro.
- Assistência médico-hospitalar mediante convênio.
- Clube recreativo ou grêmio.
- Horário móvel e flexível.
- Creche ou auxílio creche para filhos dos funcionários.
- Folgas mensais.
- Convênios.
- Trabalho home office, entre outros.

7.

b) V - V - F - V - F - V

8.

Ajuda financeira é sempre importante, além de útil para o colaborador, a organização também será beneficiada posteriormente com os lucros obtidos por meio do trabalho do colaborador.

Existem diversos tipos de auxílio para estudos e algumas questões relacionadas, entre elas estão:

- Tipo de cobertura, total ou parcial.
- Elegibilidade.
- Critérios de concessão.
- Condições para o colaborador utilizar o benefício.

9.

a) Assistência médico-hospitalar.

10.

Certo

---

## Capítulo 8

---

1.

b) Diagnóstico, projeto, implementação, avaliação.

2.

Treinar as pessoas envolvidas com a organização é tão importante quanto fazer planos de negócios e investimentos, por isso, deve receber a mesma atenção.

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.

A gestão de RH deve estar atenta as necessidades de treinamento dos colaboradores da empresa.

3.

Certo

4.

b) Não existem técnicas melhores ou piores em questões de treinamento, e, sim, técnicas mais adequadas ou menos adequadas, em função dos objetivos que se pretende atingir.

5.

d) V - V - V - F - F - V

6.

Certo

7.

Certo

8.

Saber lidar com tensões e conflitos.

Ter atitude de respeito com as pessoas no dia-a-dia.

Procurar a resolução de problemas.

9.

Certo

10.

Certo

---

### Capítulo 9

---

1.

Certo

2.

A empresa precisa proporcionar condições para que os colaboradores desenvolvam suas habilidades e se sintam satisfeitos no trabalho. É preciso planejar estrategicamente o pessoal, identificar as competências necessárias para o cargo ao longo do tempo e saber motivar para manter o profissional na empresa

3.

e) V - V - F - F - V - V - V

4.

Certo

5.

A rotatividade de pessoal é um termo utilizado para definir a troca de pessoas em uma organização, ou seja, o número de pessoas que ingressam e saem da empresa no decorrer de um determinado período.

6.

Certo

7.

Certo

8.

d) O número de bens como casa e veículos próprios.

9.

Certo

10.

Certo

---

## Capítulo 10

---

1.

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 estimulam práticas de atividades saudáveis e que previnam doenças.

Eles devem usar estratégias que promovam um ambiente que estimule e dê suporte as pessoas envolvidas, conscientizando sobre como sua saúde está diretamente relacionada à sua qualidade de vida e produtividade.

2.

Certo

3.

Certo

4.

c) V - V - V - V - F - F

5.

Certo

6.

Errado

7.

c) Refere-se apenas aos bons salários, aos prêmios, os benefícios ofertados e à porcentagem na participação nos lucros que são oferecidos aos funcionários.

8.

A segurança do trabalho é uma técnica que tem por objetivo prevenir de forma eficiente a possibilidade de acidentes no local de trabalho. Muitas empresas possuem um profissional capacitado para esta questão: o técnico em segurança do trabalho. Seu trabalho consiste em fazer um levantamento dos possíveis problemas que podem ocasionar acidentes e, que não favorecem um ambiente saudável para o desenvolvimento de atividades laborais.

9.

Errado

10.

Certo