

SUPERVISOR DE PESQUISAS ADMINISTRAÇÃO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - O candidato recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 60 (sessenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS		NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO / SITUAÇÕES GERENCIAIS	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 15	2,0 cada	16 a 40	2,0 cada	41 a 60	1,0 cada
Total: 30,0		Total: 50,0		Total: 20,0	
Total: 100,0					

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas na prova.

02 - O candidato deve verificar se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso não esteja, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente**, de forma contínua e densa. A leitura ótica do **CARTÃO-RESPOSTA** é sensível a marcas escuras, portanto, os campos de marcação devem ser preenchidos completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - O candidato deve ter muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **DELIMITADOR DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. O candidato só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** deste Processo Seletivo Simplificado o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização da prova, de aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios não analógicos, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;

b) se ausentar da sala em que se realiza a prova levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;

c) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;

d) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se do recinto da prova após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início da mesma. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

09 - O candidato deve reservar os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - O candidato deve, ao terminar a prova, entregar ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINAR A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTA PROVA DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

12 - As questões e os gabaritos da Prova Objetiva serão divulgados no primeiro dia útil após sua realização, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

LÍNGUA PORTUGUESA

Comércio ambulante: sob as franjas do sistema

Definir uma política para a economia informal – ou mais especificamente para o comércio ambulante – significa situá-la em contextos de desigualdade, entendendo de que maneira ela se relaciona com a economia formal e de que forma ela é funcional para a manutenção dos monopólios de poder político e econômico. Dependendo do contexto, o poder público formula políticas considerando o caráter provisório do trabalho informal, justificando políticas de formalização com a crença de uma possível “erradicação” da informalidade.

Desse ponto de vista, a falta de um plano municipal para o comércio ambulante nas grandes cidades é emblemática. Trata-se de um sinal que aponta que o comércio ambulante é visto como política compensatória, reservada a alguns grupos com dificuldades de entrada no mercado de trabalho, como deficientes físicos, idosos e, em alguns países, veteranos de guerra. Entretanto, a realidade do comércio ambulante em São Paulo mostra que essa atividade é uma alternativa consolidada para uma parcela importante dos ocupados que não se enquadram em nenhuma das três categorias acima. [...]

Há políticas que reconhecem a informalidade como exceção permanente do capitalismo e que acreditam que somente podem “gerenciá-la” ou “domesticá-la” se determinada atividade não gerar conflitos e disputas entre setores da sociedade. Nessa concepção, “gerenciar” a informalidade significa tolerá-la, limitando-a arbitrariamente a um número ínfimo de pessoas que podem trabalhar de forma legalizada, deixando um grande contingente de trabalhadores à mercê da falta de planejamento e vulnerável à corrupção e à violência. Esse perfil de “gestão da exceção” delimita a inclusão de poucos e se omite no planejamento para muitos. No caso de São Paulo, o número de licenças de trabalho vigentes, por exemplo, corresponde no ano de 2013 a apenas 2,5% do contingente total de trabalhadores ambulantes. Em Nova York, apesar de toda a gestão militarizada e excludente, o percentual é de 20%.

Dentro desse raciocínio, “domesticar” a informalidade significa destinar ao comércio ambulante apenas alguns espaços na cidade, mas somente os que não confrontem a lógica de reprodução do capital e, conseqüentemente, a imagem que se quer manter dos espaços em valorização imobiliária. Não só trabalhadores ambulantes, como catadores de material reciclável, moradores de habitações precárias e população em situação de rua são obrigados a ocupar espaços distantes dos vetores

de reconfiguração urbana e dos megaeventos corporativos e midiáticos. A “demarcação” de terras onde eles podem estar, trabalhar ou circular passa a ser não uma política afirmativa do direito à cidade, mas do deslocamento dessa população para longe das vistas do “progresso” e do “moderno”. [...]

Em resumo, a ausência de políticas de inclusão é em si uma política. Em algumas das grandes cidades brasileiras, as leis que regulam o comércio ambulante apenas aparentemente servem para incluir, quando, na verdade, são instrumentos de exclusão dos trabalhadores das ruas.

ALCÂNTARA, A.; SAMPAIO, G.; ITIKAWA, L. **Comércio ambulante: sob as franjas do sistema**. Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/sociedade/sob-as-franjas-do-sistema-o-comercio-ambulante-nas-grandes-cidades-325.html>>. Acesso em: 26 dez. 2013. Adaptado.

1

No segundo parágrafo, a inexistência de um plano municipal para o comércio ambulante evidencia, na visão sustentada pelos autores, a seguinte compreensão dos governantes:

- (A) a burocracia paulista emperra um cadastro eficiente dos ambulantes.
- (B) a preguiça é a principal motivação para o comércio ambulante.
- (C) os prefeitos querem ocupar o cargo de gerentes dos maiores grupos.
- (D) o comércio ambulante é eventual e restrito a pequenos grupos.
- (E) os trabalhadores não têm cumprido com suas obrigações tributárias.

2

No terceiro parágrafo, a visão negativa dos autores, em relação ao planejamento governamental, está sintetizada pelo valor semântico do seguinte verbo:

- (A) “reconhecem” (l. 25)
- (B) “acreditam” (l. 27)
- (C) “significa” (l. 31)
- (D) “omite” (l. 37)
- (E) “corresponde” (l. 39)

3

A menção às cidades de São Paulo e Nova York (l. 38-42) cumpre o seguinte papel em relação à argumentação desenvolvida no parágrafo:

- (A) relata aspectos históricos particulares de cada cidade.
- (B) elabora uma premissa baseada em distinções geográficas.
- (C) sugere a superioridade civilizatória dos americanos.
- (D) apresenta uma relação causal entre as cidades.
- (E) sustenta com exemplos a opinião dos autores.

4

A verdadeira motivação, apresentada como conclusão do texto, para a suposta ausência de políticas para o trabalho ambulante consiste em:

- (A) conter o avanço da especulação imobiliária.
- (B) cumprir prazos para realização dos megaeventos.
- (C) garantir a cada grupo social seu espaço de direito.
- (D) restringir a circulação dos trabalhadores ambulantes na cidade.
- (E) favorecer o ingresso dos excluídos em algumas carreiras.

5

A relação lógica entre as partes de um texto pode eventualmente ser articulada com o auxílio de uma conjunção. A sequência destacada no trecho abaixo poderia ser introduzida por uma conjunção, de modo a manter a mesma relação de sentido com a frase que a antecede.

“Desse ponto de vista, a falta de um plano municipal para o comércio ambulante nas grandes cidades é emblemática. **Trata-se de um sinal que aponta que o comércio ambulante é visto como política compensatória**” (l. 12-16)

Essa conjunção é

- (A) se
- (B) pois
- (C) logo
- (D) porém
- (E) quando

6

Considerando-se as ideias desenvolvidas no quarto parágrafo, a expressão destacada no trecho “espaços distantes dos **vetores de reconfiguração urbana** e dos megaeventos corporativos e midiáticos.” (l. 52-54) representa, para a organização das cidades, uma

- (A) escala
- (B) vantagem
- (C) diretriz
- (D) mediação
- (E) particularidade

7

No trecho “reservada a alguns grupos com dificuldades de entrada no mercado de trabalho, **como** deficientes físicos, idosos e, em alguns países, veteranos de guerra” (l. 16-19), a palavra em destaque contribui para estabelecer a seguinte relação entre partes do texto:

- (A) reafirmação da visão de setores desfavorecidos
- (B) enumeração de componentes do grupo citado
- (C) comparação entre os aspectos mencionados
- (D) oposição ao ponto de vista dos prefeitos
- (E) retificação dos dados relatados no texto

8

A palavra **que** é classificada gramaticalmente como conjunção no trecho apresentado em:

- (A) “entendendo de **que** maneira ela se relaciona com a economia formal” (l. 4-5)
- (B) “a realidade do comércio ambulante em São Paulo mostra **que** essa atividade é uma alternativa” (l. 19-21)
- (C) “Há políticas **que** reconhecem a informalidade como exceção permanente” (l. 25-26)
- (D) “um número ínfimo de pessoas **que** podem trabalhar de forma legalizada,” (l. 31-33)
- (E) “mas somente os **que** não confrontem a lógica de reprodução do capital” (l. 45-47)

9

Em “Há políticas que reconhecem **a informalidade**” (l. 25), ao substituir o termo destacado por um pronome, de acordo com a norma-padrão da língua, o trecho assume a formulação apresentada em:

- (A) Há políticas que a reconhecem
- (B) Há políticas que reconhecem-a
- (C) Há políticas que reconhecem-na
- (D) Há políticas que reconhecem ela
- (E) Há políticas que lhe reconhecem

10

No trecho “deixando um grande contingente de trabalhadores **à mercê da** falta de planejamento e vulnerável à corrupção e à violência.” (l. 33-35), o segmento introduzido pela expressão destacada expressa uma circunstância de

- (A) modo
- (B) dúvida
- (C) finalidade
- (D) proporção
- (E) consequência

11

Considerando-se a argumentação crítica desenvolvida pelos autores, o emprego das aspas nas palavras **progresso e moderno** (l. 58) confere ao texto o seguinte tom:

- (A) apaziguador
- (B) formal
- (C) irônico
- (D) diplomático
- (E) respeitoso

12

A concordância verbal está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Tratam-se de problemas nunca resolvidos.
- (B) Nunca se assistem a ações afirmativas nesses casos.
- (C) Em poucas cidades, apresentam-se soluções adequadas para o comércio ambulante.
- (D) A situação dos moradores de habitações precárias são as piores.
- (E) Antes haviam políticas que buscavam solucionar o problema do comércio ambulante.

13

Há omissão do agente da ação verbal pelo recurso à voz passiva em:

- (A) “o comércio ambulante é visto como política compensatória, reservada a alguns grupos” (l. 15-16)
- (B) “Há políticas que reconhecem a informalidade como exceção permanente do capitalismo” (l. 25-26)
- (C) “Nessa concepção, ‘gerenciar’ a informalidade significa tolerá-la” (l. 30-31)
- (D) “‘domesticar’ a informalidade significa destinar ao comércio ambulante apenas alguns espaços na cidade” (l. 43-45)
- (E) “quando, na verdade, são instrumentos de exclusão dos trabalhadores das ruas” (l. 62-64)

14

O emprego do acento grave indicando crase **NÃO** está de acordo com a norma-padrão em:

- (A) O funcionário estava habituado a chegar sempre às nove.
- (B) Os trabalhadores realizam sua atividade à custa de muito esforço.
- (C) Ela preferia uma discussão às claras, em suas reuniões de trabalho.
- (D) A prefeitura ainda será chamada à cumprir suas obrigações constitucionais.
- (E) Enquanto assistiam às remoções, os moradores iam ficando mais indignados.

15

De acordo com a norma-padrão, o pronome **onde** em “A demarcação de terras **onde** eles podem estar”(l. 54-55) poderá ser substituído pela palavra **aonde**, se o verbo **estar** for substituído por

- (A) ficar
- (B) chegar
- (C) trabalhar
- (D) abrigar-se
- (E) estabelecer-se

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16

Especialistas em administração afirmam que a maioria das decisões significativas é tomada mais por meio de julgamentos subjetivos do que por um modelo prescritivo. Assim sendo, os decisores organizacionais

- (A) operam dentro de uma racionalidade limitada, buscando escolhas satisfatórias.
- (B) fazem escolhas coerentes, seguindo um modelo racional que busca agregar valor.
- (C) apegam-se a ações malsucedidas porque têm dificuldade para lidar com o acaso.
- (D) têm aversão ao risco e, por isso, tendem a julgar as coisas com base nas informações mais disponíveis.
- (E) buscam informações que corroborem escolhas anteriores porque acham que sabem antecipadamente o resultado de um evento.

17

Quando se comparam os sistemas organizacionais mecanicistas e orgânicos, conclui-se que, em organizações

- (A) orgânicas, as tarefas são subdivididas em partes separadas e específicas, sendo ajustadas e redefinidas por meio da equipe de trabalho de funcionários; além disso, há uma elevada formalização e centralização.
- (B) orgânicas, existem equipes multifuncionais e multi-hierárquicas, o conhecimento e o controle de tarefas estão localizados em qualquer parte da organização, e a comunicação é vertical.
- (C) mecanicistas, há uma rígida hierarquia de autoridade, muitas normas com tarefas rigidamente definidas, amplitude de controle limitada e departamentalização rígida.
- (D) mecanicistas, o conhecimento e o controle das tarefas estão centralizados no alto da organização, e as tarefas são ajustadas e redefinidas por meio da equipe de trabalho de funcionários.
- (E) mecanicistas, o grau de centralização e formalização é definido pela liderança, e a amplitude de controle, a hierarquia de autoridade e o processo de comunicação são verticalizados.

18

Na empresa X, identifica-se que a cultura dominante reflete as características da cultura de missão, mas o departamento de produção pode ser caracterizado por uma cultura burocrática e o de pesquisa e desenvolvimento (P&D) como uma cultura de clã.

Esse diagnóstico cultural indica que

- (A) nessa organização há uma falta de alinhamento cultural, já que a cultura deve ser uniforme em toda a organização.
- (B) nessa organização não há uma cultura formal que favoreça a implementação de regras, regulamentações e controle comportamental.
- (C) nessa organização há uma cultura fragmentada que constitui uma importante barreira ao processo de mudança e inovação.
- (D) poderá haver conjuntos de subculturas, mesmo em organizações que possuem culturas fortes.
- (E) os membros dessa organização não gostam de sua cultura organizacional e não estão satisfeitos com ela.

RASCUNHO

19

Como a estrutura é apenas o meio para alcançar objetivos, e destes derivam a estratégia geral da organização, é lógico que a estratégia e a estrutura estejam intimamente relacionadas.

Assim sendo, para implementar uma estratégia de

- (A) inovação, é necessária uma estrutura de controle rígido, centralizada, com especialização extensiva do trabalho.
- (B) minimização de custos, é necessária uma estrutura de baixa especialização e controle, estável e descentralizada.
- (C) imitação, é necessário adotar um modelo mecanicista para manter controles rígidos e criar subunidades orgânicas voltadas para a busca de novidades.
- (D) concentração, é necessário adotar uma estrutura diversificada com pequena amplitude de competências e integração vertical.
- (E) diversificação concêntrica, é necessário dificultar a entrada em novos negócios relacionados ao negócio central original.

20

Para atuar de forma estratégica, o RH de uma organização deve desempenhar quatro papéis: de agente de mudanças, de parceiro estratégico, de especialista em administração e de defensor dos funcionários.

Qual das seguintes ações favorece a atuação de RH como parceiro estratégico?

- (A) Obter o ajuste entre os planos de recursos humanos e os planos empresariais e focalizar os resultados e não meramente as atividades operacionais da área.
- (B) Oferecer oportunidades de crescimento pessoal e profissional aos funcionários e suprir os funcionários com os recursos necessários para atingir as metas definidas.
- (C) Garantir que os funcionários estejam totalmente comprometidos com a empresa e orientar os gerentes para que eles compreendam a importância de ter funcionários motivados.
- (D) Identificar e otimizar os processos da área que contribuirão para aumentar a credibilidade de recursos humanos, criando um modelo de transformação e de novas culturas.
- (E) Aumentar a capacidade de a organização se engajar e capitalizar as mudanças, traduzindo a visão da empresa em atitudes e comportamentos valorizados.

21

A(s) seguinte(s) atividade(s) constitui(em) um treinamento no local do trabalho:

- (A) dramatizações e estudos de caso
- (B) jogos de empresas e modelagem comportamental
- (C) um programa formal de *mentoring*
- (D) uma palestra ao vivo com conceituado pesquisador
- (E) um programa de instrução programada

22

Existem vários métodos de avaliação de desempenho que podem ser utilizados numa organização.

Quando o avaliador lista uma série de fatores considerados relevantes para o desempenho e classifica o colaborador em cada fator, de acordo com níveis incrementais, ele está utilizando o método de

- (A) ordenação simples
- (B) distribuição forçada
- (C) escalas gráficas de mensuração
- (D) incidentes críticos
- (E) comparações forçadas

23

Existem diversos obstáculos à produtividade do grupo que resultam na perda de processo. Em grupos grandes, o fato de apenas uma pessoa poder efetivamente falar de cada vez, já que nesse contexto pode ser mais difícil para alguns membros terem suas ideias discutidas, é uma perda de processo denominada

- (A) folga social
- (B) bloqueio de produção
- (C) carona (*free-riding*)
- (D) atividade de conservação
- (E) facilitação social

24

A abordagem motivacional em desenho do trabalho sugere que a adequação das características dos trabalhos às necessidades e aos interesses das pessoas que os executam proporciona crescimento pessoal, desenvolvimento e satisfação. Com base nessa premissa, o trabalho de um escriturário de uma companhia de seguros que consistia apenas em revisar processos foi estendido pelo acréscimo de tarefas de preenchimento e de atendimento telefônico.

Foi utilizado, nesse caso, um método de desenho de trabalho embasado na abordagem motivacional denominado

- (A) rodízio de cargos
- (B) enriquecimento vertical do trabalho
- (C) círculo de qualidade
- (D) engenharia de fatores humanos
- (E) ampliação horizontal do cargo

25

De acordo com o Modelo de Ciclo de Vida desenvolvido por Paul Hersey e Kenneth Blanchard, a eficácia do estilo de tomada de decisões do líder depende amplamente do nível de maturidade dos seguidores.

Quando os seguidores mostram nível de maturidade moderadamente alto, o estilo mais eficaz é

- (A) falar
- (B) vender
- (C) participar
- (D) delegar
- (E) determinar

26

As pessoas nas organizações compartilham uma grande variedade de inter-relações que assumem a forma de padrões ou redes de interdependência.

No caso de uma organização onde os vendedores dependem dos balconistas para o preenchimento das faturas e o processamento dos recibos de cartões de crédito, e os balconistas dependem dos vendedores para a geração de vendas, observa-se uma interdependência

- (A) transacional
- (B) sequencial
- (C) exclusiva
- (D) agrupada
- (E) recíproca

27

Uma programadora de computadores que valoriza a tarefa de escrever códigos por gostar de resolver problemas recebe uma recompensa por trabalhar dentro de um padrão imposto externamente, com o qual ela não concorda e que considera coercitivo. A sua motivação intrínseca foi afetada e ela fica menos interessada na tarefa, reduzindo seus esforços.

Qual teoria contemporânea de motivação explica o comportamento dessa funcionária?

- (A) Teoria da autoeficácia
- (B) Teoria do reforço
- (C) Teoria da equidade
- (D) Teoria da avaliação cognitiva
- (E) Teoria da aprendizagem social

28

As pesquisas mostram consistentemente que a relação entre a coesão e a produtividade depende das normas de desempenho.

Se as normas de desempenho para qualidade e cooperação com indivíduos de fora do grupo forem exigentes, o que acontecerá com um grupo coeso?

- (A) Ele priorizará a competição com outros grupos.
- (B) Ele priorizará recompensas grupais ao invés de recompensas individuais.
- (C) Ele apresentará uma produtividade entre a baixa e a moderada.
- (D) Ele apresentará baixa produtividade.
- (E) Ele será mais produtivo do que um grupo menos coeso.

29

Na tomada de decisão em grupo, o método no qual os membros se reúnem para escolher uma solução de maneira sistemática mas independente denomina-se

- (A) reunião eletrônica
- (B) técnica de grupo nominal
- (C) *brainstorming*
- (D) grupos de interação
- (E) pensamento grupal

30

Segundo a noção de competência, um vendedor competente não é aquele que apenas sabe fazer uma negociação, mas também aquele que sabe ser um bom negociador.

Isso aconteceu porque

- (A) a competência favorece a iniciativa e a responsabilidade do indivíduo diante de situações profissionais com as quais ele depara para modificar algo que existe e introduzir algo novo.
- (B) a competência implica não só conhecimentos técnicos como também crenças, valores, características e traços de personalidade, que delineiam os “comos”, os “quês” e os “porquês” da atitude e do desempenho profissional.
- (C) o desenvolvimento de competências é uma condição imprescindível ao alcance dos resultados organizacionais, e a qualificação é composta de características humanas relacionadas com a eficácia e a eficiência profissional.
- (D) os saberes componentes das competências têm conteúdo subjetivo, individual e são desenvolvidos, construídos e aprendidos ao longo da trajetória da vida do profissional.
- (E) é necessário, para que seja possível desenvolver competências precisas, o desenvolvimento de capacidades e habilidades cognitivas, ou seja, competências que permitam aos profissionais aprender a aprender.

31

Sobre a distinção entre qualificação e competência, tem-se que a

- (A) qualificação é um processo que frequentemente se insere num sistema formal de escolarização, objetivando preparar os indivíduos para o mercado de trabalho.
- (B) qualificação envolve o conhecimento dos fatos, é adquirida pela educação formal e inclui o conhecimento de regras, procedimentos e habilidades de comunicação.
- (C) competência é a percepção do que o indivíduo acredita estar certo, um filtro consciente e inconsciente para o processo de saber de cada indivíduo, adquirido principalmente pela reflexão sobre erros e sucessos passados.
- (D) competência é determinada para uma situação específica de posto de trabalho: cargos e tarefas bem delineados buscam eliminar a noção da imprevisibilidade.
- (E) competência é um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agreguem valor econômico à organização.

32

Na Teoria Geral da Administração, há um modelo de gestão que enfatiza a coordenação de procedimentos e processos construídos nas operações internas; prioriza as operações econômicas, a administração de estoques e o controle de custos; ignora o relacionamento entre a organização e o seu ambiente e as diferenças entre as visões dos administradores e dos trabalhadores.

Esse modelo é a

- (A) perspectiva contingencial
- (B) teoria de sistemas
- (C) administração científica
- (D) administração sistemática
- (E) administração quantitativa

33

Em 1924, a Western Electric Company, situada em Chicago, no bairro de Hawthorne, contratou uma equipe de pesquisadores da Universidade de Harvard comandados por Elton Mayo, para investigar a influência das condições físicas de trabalho na produtividade e na eficiência dos trabalhadores.

A partir dessa experiência de Hawthorne, os pesquisadores concluíram que

- (A) os trabalhadores, em geral, não agem ou reagem isoladamente como indivíduos, mas como membros de grupos e se mantêm em uma constante interação social.
- (B) os operários que produziram muito acima ou muito abaixo da norma socialmente determinada ganharam a afeição e o respeito dos colegas.
- (C) as necessidades econômicas têm precedência sobre as necessidades sociais, e a maior especialização do trabalho é a forma mais eficiente de divisão do trabalho.
- (D) o nível de produção é determinado pela capacidade física ou fisiológica do empregado e pelas normas sociais e expectativas que o envolvem.
- (E) a colaboração na sociedade industrializada deve ser entregue ao acaso, enquanto se cuida dos aspectos materiais e tecnológicos do progresso humano.

34

Quando se analisa a configuração organizacional, identificam-se vários componentes que são projetados para desempenhar as funções-chave dos subsistemas de produção, manutenção, adaptação e administração.

Sobre esses componentes da organização tem-se que a(s)

- (A) função de núcleo técnico é a de auxiliar a organização a se adaptar ao ambiente.
- (B) transformação primária de insumos em produtos ocorre na função de suporte administrativo.
- (C) dimensão de apoio administrativo envolve atividades de recursos humanos e de manutenção.
- (D) alta administração é a responsável pelo bom andamento da operação e da conservação da organização.
- (E) pessoas que realizam o trabalho básico da organização, que gera os seus produtos e serviços, fazem parte da administração.

35

Geralmente os autores neoclássicos da administração dedicam um ou mais capítulos de seus trabalhos à questão do grau de descentralização administrativa de uma organização.

Quando se analisam as vantagens e as desvantagens da descentralização conclui-se que, em estruturas descentralizadas,

- (A) as decisões, por um lado, são tomadas mais lentamente pelos executores da ação, mas, por outro, pode haver falta de informação e de coordenação entre os departamentos envolvidos.
- (B) os tomadores de decisão são os que têm menos informação sobre a situação, e os custos são mais elevados pela exigência de melhor seleção e treinamento dos administradores médios.
- (C) a pequena participação no processo decisório promove baixa motivação entre os administradores médios e risco da subobjetivação: os administradores podem defender mais os objetivos departamentais do que os empresariais.
- (D) um clima de competitividade negativa se forma dentro da organização, já que as pessoas se comparam e são avaliadas com base em resultados, e o controle e tratamento uniformizado de problemas são difíceis.
- (E) a qualidade das decisões pode melhorar, à medida que seu volume e complexidade se reduzem, mas as políticas e os procedimentos podem variar enormemente nos diversos departamentos.

36

É um ponto forte da estrutura horizontal

- (A) determinar que as atividades sejam agrupadas juntamente com funções comuns de alto a baixo na organização.
- (B) melhorar a qualidade de vida dos funcionários ao oferecer a eles a oportunidade de compartilhar responsabilidades e tomar decisões.
- (C) dificultar a visão de especialista de cada funcionário, comprometendo a compreensão de processos centrais críticos para trazer valor ao cliente.
- (D) limitar a coordenação entre as equipes operacionais para alcançar os seus objetivos e metas.
- (E) favorecer os gargalos no fluxo de trabalho e a programação da produção, filtrando a qualidade de produtos e serviços.

37

A organização como um sistema aberto precisa conciliar dois processos opostos, ambos imprescindíveis para a sua sobrevivência: a homeostasia e a adaptabilidade.

Para garantir a sua homeostasia, a organização precisa

- (A) favorecer a mudança na organização do sistema.
- (B) garantir a rotina e a manutenção do sistema.
- (C) conduzir o sistema a um processo de ruptura.
- (D) alterar o equilíbrio e o *status quo* interno do sistema.
- (E) reverter a tendência do sistema em permanecer estático.

38

Identificam-se, nos estudos da gestão de conhecimento, duas abordagens diferentes: a primeira trata principalmente da coleta e do compartilhamento de conhecimento explícito, e a segunda se concentra em alavancar experiência e o *know-how* individuais — o conhecimento tácito.

Portanto, a abordagem de conhecimento

- (A) tácito desenvolve um sistema de documentos eletrônicos que codifica, armazena, dissemina e permite a reutilização do conhecimento.
- (B) tácito utiliza uma abordagem pessoa para pessoa como estratégia de gestão de conhecimento desenvolvendo redes pessoais que conectam os indivíduos.
- (C) tácito fornece sistemas de informação de alta qualidade, confiáveis e rápidos para o acesso ao conhecimento codificado e reutilizável.
- (D) explícito canaliza a experiência individual para fornecer conselhos criativos sobre problemas estratégicos.
- (E) explícito utiliza sistemas de TI para facilitar a conversação e o compartilhamento pessoal de experiências, *insights* e ideias.

39

O triunfo da burocracia em um mundo em constante mudança é identificado em organizações que se beneficiam das vantagens das características burocráticas como

- (A) estabelecimento de uma hierarquia de autoridade e estabelecimento de regras e procedimentos específicos, proporcionando um modo eficaz de trazer ordem para grandes grupos de pessoas e de evitar os abusos de poder.
- (B) relacionamentos pessoais baseados em traços da personalidade e relacionamentos reduzindo o favoritismo e o nepotismo típicos de muitas organizações pré-industriais.
- (C) vinculação do cargo ao seu ocupante garantindo os direitos dos indivíduos a um sistema de controle incidental e favorecendo a eficiência organizacional.
- (D) resposta rápida a situações de emergência ou crise, graças à baixa formalização, e alta flexibilidade oriunda das descrições de cargo minuciosamente detalhadas.
- (E) comunicações e registros por escrito, favorecendo as liberdades pessoais essenciais, a criatividade e a inovação organizacional.

40

Toda organização tem pelo menos uma tecnologia para converter seus recursos financeiros, humanos e físicos em produtos ou serviços.

Como se pode qualificar a tecnologia de uma organização que (1) focaliza numa ampla variedade de habilidades e especializações sobre um único cliente; (2) emprega uma variedade de técnicas para conseguir uma modificação em algum objeto específico; e (3) tem a seleção, a combinação e a ordem de aplicação determinadas por realimentação pelo próprio objeto?

- (A) Tecnologia fechada
- (B) Tecnologia aberta
- (C) Tecnologia mediadora
- (D) Tecnologia intensiva
- (E) Tecnologia de elos em sequência

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO / SITUAÇÕES GERENCIAIS

41

Um indivíduo é chefe e é consciente do ambiente onde atua. É confidente, esperançoso, otimista, resiliente e com elevado caráter. Ele age de acordo com seus profundos valores e convicções, com transparência e integridade moral. Encoraja diversos pontos de vista e cria uma relação de colaboração, credibilidade, respeito e confiança entre seus subordinados.

Ele é uma liderança

- (A) transacional
- (B) transformacional
- (C) autêntica
- (D) visionária
- (E) carismática

42

Uma pesquisa recente revelou que 75% dos colaboradores de uma organização sabem primeiro das notícias por meio da rede de rumores do que por meio dos canais formais.

Quais são as condições que alimentam uma rede de rumores?

- (A) Fofoca interessante e alta velocidade das informações
- (B) Alta velocidade e importância das informações
- (C) Condições de ansiedade e canais de comunicação abertos
- (D) Situações de ambiguidade e condições de ansiedade
- (E) Condições de ansiedade e comportamentos inconsistentes

43

Os indivíduos frequentemente cometem equívocos na tomada de decisão, causados por vieses cognitivos. Analise-se o seguinte exemplo: a maioria dos meninos de quinze anos de uma comunidade carioca se esforça para ser um jogador de futebol profissional, porque acredita que terá o sucesso do Neymar, e a maioria das meninas da mesma idade decide ser modelo inspirada na carreira de Gisele Bündchen.

Esses dois grupos decidem embasados no viés

- (A) da confirmação
- (B) da ancoragem
- (C) da compreensão tardia
- (D) da representatividade
- (E) do comprometimento

44

O processo pelo qual os indivíduos tentam controlar a impressão que os outros formam a seu respeito é chamado de administração da impressão.

Concordar com a opinião de alguém para conquistar a sua aprovação é uma técnica de administração da impressão denominada de

- (A) bajulação
- (B) conformidade
- (C) justificações
- (D) associação
- (E) autopromoção

45

Um indivíduo é chefe e, ao mesmo tempo, marido de uma servidora pública.

Quando tem que avaliar o desempenho de sua esposa como integrante de seu grupo de trabalho, ele se vê numa situação de

- (A) favoritismo
- (B) assédio moral
- (C) pensamento grupal
- (D) desvio de comportamento
- (E) conflito de papéis

46

Uma empresa do setor de turismo está iniciando um processo de mudança em sua estrutura, atividades, público-alvo, etc. Isso é consequência de um novo direcionamento para o posicionamento da empresa no mercado.

As mudanças que estão ocorrendo na empresa são decorrentes de que função da administração?

- (A) Centralização
- (B) Planejamento
- (C) Previsibilidade
- (D) *Mix de marketing*
- (E) Divisão do trabalho

47

Uma empresa do setor alimentício tem tido alguns problemas no fluxo produtivo, e isso tem ocasionado falta de seus produtos acabados. Para solucionar o problema, o gerente da unidade estabeleceu um sistema para acompanhar o fluxo de produção, que possibilita detectar desvios e proporcionar ações corretivas para que o fluxo volte à normalidade.

A solução encontrada pelo gerente refere-se a que função da administração?

- (A) Planejamento
- (B) Coordenação
- (C) Organização
- (D) Controle
- (E) Direção

48

O administrador, em suas atividades diárias, precisa fazer diversas escolhas para que os objetivos da organização sejam alcançados.

Essas escolhas se constituem em decisões necessárias para a resolução de problemas ou para aproveitar alguma oportunidade.

As decisões em uma organização são classificadas em duas categorias, a saber:

- (A) programadas e não programadas
- (B) cíclicas e lineares
- (C) cíclicas e programadas
- (D) lineares e estruturadas
- (E) programadas e estruturadas

49

As empresas atualmente enfrentam muitos concorrentes e precisam otimizar suas atividades, visando a aumentar a produtividade, para ter menores custos, possibilitando assim maior competitividade.

Uma das formas existentes para um gerenciamento mais eficaz, atualmente, é fazer uma análise da interação das diferentes atividades, seu sequenciamento, identificando suas entradas e seus resultados, e o valor agregado obtido nesse fluxo.

O modelo de gestão adotado pela empresa que utiliza esse tipo de abordagem é o seguinte:

- (A) gerenciamento mecanicista
- (B) gestão por processos
- (C) reengenharia
- (D) *brainstorming*
- (E) administração por objetivos

50

Uma empresa do setor moveleiro contratou um diretor executivo, tendo em vista que o anterior está em processo de aposentadoria. O modo como a empresa está organizada estabelece um processo de sucessão formal, que será aplicado a esse caso.

Em termos gerais, um diretor executivo de uma empresa é o(a)

- (A) responsável pela administração de pessoal, material, comunicações internas e do patrimônio da empresa.
- (B) profissional que tem como objetivo melhorar a qualidade dos produtos e serviços prestados, e a produtividade da organização.
- (C) encarregado pela administração das operações de uma indústria e suas rotinas recorrentes, que são caracterizadas por uma linha de produção.
- (D) profissional responsável por elaborar, propor e implementar acordos operacionais com os fornecedores e clientes.
- (E) pessoa com maior autoridade na hierarquia operacional de uma organização, sendo o responsável pelas estratégias e pela visão da empresa.

51

Uma empresa do setor alimentício, preocupada com a concorrência existente no setor, decidiu implantar algumas ferramentas que possibilitem monitorar e medir o desempenho de seus processos.

Uma dessas ferramentas tem como um de seus objetivos representar, de forma quantitativa, a eficácia dos processos, proporcionando referenciais para os processos e representando o resultado da relação entre as entradas e saídas de um processo.

Essa ferramenta é a seguinte:

- (A) Ciclo PDCA
- (B) Matriz GUT
- (C) Indicadores de desempenho
- (D) Folha de Verificação
- (E) Diagrama de Causa e Efeito

52

A abordagem em relação ao gerenciamento das pessoas nas organizações atuais tem-se modificado em função da intensificação do valor do conhecimento humano e da função que esse conhecimento adquiriu para o aumento da competitividade das empresas.

Essa abordagem tem como foco o(a)

- (A) conhecimento tácito, que é todo conhecimento da empresa que está formalizado e pode ser transmitido, e é decorrente do aprendizado organizacional.
- (B) capital intelectual, que é formado pelo conhecimento, informação, propriedade intelectual e experiências que podem ser utilizados para gerar riquezas.
- (C) avaliação 360° da força de trabalho, que é a medição do valor agregado gerado pelo conhecimento tácito existente na empresa, nos produtos e serviços da empresa.
- (D) participação dos colaboradores dos diferentes níveis da organização na elaboração das estratégias, porque estes detêm o conhecimento referente à relação da empresa com o mercado.
- (E) externalização do conhecimento, que é uma ação formal de transformação do conhecimento explícito em tácito, conduzida pela empresa.

53

As empresas, no contexto atual, de muita competição e constante busca pela competitividade, sabem que o elemento humano é fundamental nesse processo.

Um dos principais fatores para o aumento da competitividade de uma empresa é o desempenho de seus funcionários.

O desempenho humano nas organizações empresariais está relacionado à(s):

- (A) motivação, ao conhecimento, à atitude e à habilidade do empregado, associados ao suporte organizacional para a realização das tarefas.
- (B) centralização das decisões no nível hierárquico institucional, o que contribui para um ambiente mais informal e produtivo.
- (C) utilização da tecnologia, que permite a redução do tempo de realização das tarefas, diminuindo também o envolvimento dos empregados.
- (D) normas e aos procedimentos existentes para a execução das tarefas, coibindo assim a criatividade dos funcionários.
- (E) carreiras hierarquizadas, que possibilitam a ascensão funcional dos empregados na empresa em progressão linear e horizontal.

54

A avaliação de desempenho é uma ferramenta de gestão que possibilita identificar pontos de melhoria e a correção no rumo das atividades que são desenvolvidas nas organizações.

Para que a avaliação de desempenho possa, efetivamente contribuir para a melhoria do desempenho dos empregados e conseqüentemente da organização, é necessário que

- (A) sejam definidos os padrões de desempenho que deverão ser atingidos, em termos do nível de qualidade e produtividade desejadas pela empresa e que tais padrões sejam de conhecimento dos empregados.
- (B) seja estabelecido o método de avaliação 360°, que é aquele no qual os superiores hierárquicos avaliam seus subordinados.
- (C) haja uma estrutura hierárquica definida e um grupo de empregados responsáveis pelas avaliações que se subordinam ao nível institucional.
- (D) haja um sistema de premiação atrelado à avaliação, porque os empregados apenas se sentem motivados quando há um aumento salarial decorrente da avaliação.
- (E) os avaliadores sejam externos à organização para que possam realizar o processo de maneira independente e sem influências internas.

55

O departamento de vendas de uma empresa tem uma equipe formada por quatro vendedores e um gerente. Pensando em ampliar o mercado de atuação da empresa, o gerente de vendas destacou um dos vendedores e atribuiu-lhe novas responsabilidades, com atividades novas e metas estimulantes.

O vendedor seguiu as orientações do gerente e conseguiu aumentar bastante as suas vendas, tendo assim um desempenho superior, em relação aos demais vendedores.

Tal resultado é consequência do(a)

- (A) ambiente competitivo existente na área de vendas, estimulado pelo gerente.
- (B) planejamento estratégico realizado pelo gerente para a atribuição de novas atividades ao vendedor.
- (C) burocracia relativa às atividades de vendas que tornam o trabalho estimulante.
- (D) hierarquia rígida existente na empresa, que possibilita a proximidade entre o gerente e sua equipe.
- (E) motivação do vendedor ao executar novas tarefas e aceitar o desafio proposto pelo gerente.

56

Uma empresa de consultoria estruturou seu sistema de atendimento aos clientes com base nos princípios da qualidade, de tal forma que aqueles que adquirirem e fizerem uso dos serviços da empresa fiquem plenamente satisfeitos.

O princípio que demonstra o compromisso dessa empresa com a qualidade na prestação de seus serviços é

- (A) abordagem por processo
- (B) conquista de mercados
- (C) visão sistêmica
- (D) foco no cliente
- (E) liderança

57

O trabalho nas organizações empresariais tem sofrido diversas modificações ao longo do tempo. Se no passado as atividades eram vistas como uma unidade separada das demais e deveriam ser realizadas individualmente, hoje se sabe que quanto maior a integração e a colaboração entre os pares, maior a motivação dos funcionários, e, conseqüentemente, maior a produtividade.

Nesse sentido, uma equipe deve apresentar a(s) seguinte(s) característica(s):

- (A) seu trabalho é individual, e cada um se preocupa em realizar a sua tarefa, visando ao resultado estabelecido pela chefia.
- (B) seu trabalho é o resultado de um esforço em conjunto, mas, se houver algum erro, um único membro pode ser responsabilizado por isso.
- (C) cada membro sabe o que os outros estão fazendo, tem objetivos comuns e desenvolve metas coletivas.
- (D) cada membro pode escolher as atividades que deseja realizar, de acordo com suas preferências e interesses.
- (E) é um conjunto de pessoas com objetivos comuns, as quais se reúnem por afinidades.

58

A sobrevivência, o crescimento e o desenvolvimento de uma organização estão sustentados na sua capacidade de interagir com o ambiente em que está inserida.

Essa afirmativa tem como base o pressuposto de que uma organização é um sistema

- (A) fechado, no qual o trabalho é realizado de maneira analítica e racionalizada, visando à produtividade.
- (B) hermético a qualquer influência ambiental com comportamento determinístico e programado.
- (C) empírico que opera com processos sistemáticos de análise, relativos ao ambiente externo.
- (D) aberto, composto de partes inter-relacionadas, que também sofre influências do meio ambiente.
- (E) composto de um subsistema técnico como as máquinas, equipamentos, técnicos, bem como de um subsistema empírico, como a cultura da organização e seus valores.

59

Um empregado de uma grande empresa foi promovido e passou a liderar uma equipe de sete pessoas. Preocupado com essa nova função e motivado a fazer um bom trabalho, ele procurou, em algumas revistas de negócios, orientações sobre como desempenhar de maneira eficiente o seu novo papel dentro da organização.

A orientação que ele considerou que seria mais efetiva para seu trabalho foi

- (A) valorizar o trabalho individual dentro da equipe.
- (B) comunicar-se sempre, da mesma forma, com todos os integrantes da equipe.
- (C) entender a heterogeneidade, respeitar a diversidade e características de cada membro da equipe.
- (D) não dar *feedbacks* negativos a nenhum membro da equipe, porque podem gerar conflitos e parecer perseguição pessoal.
- (E) permitir que alguns membros da equipe ignorem as regras estabelecidas e façam as coisas do jeito que acharem melhor.

60

O diretor executivo de uma empresa em processo de reestruturação quer estabelecer os limites de autoridade e responsabilidade relativos a cada nível da empresa.

Assim, ele pediu ajuda a um consultor que, em função desse objetivo do diretor, lhe deu a seguinte orientação:

- (A) Os aspectos básicos do sistema de responsabilidade são a responsabilidade formal e a responsabilidade informal, sendo esta última delegada pelo superior hierárquico imediato.
- (B) Um dos aspectos básicos do sistema de autoridade é a departamentalização.
- (C) Os tipos de responsabilidade são hierárquica e funcional.
- (D) A responsabilidade refere-se à obrigação que uma pessoa tem de fazer alguma coisa, e o sistema de responsabilidade refere-se à alocação das atividades inerentes a essa obrigação.
- (E) A responsabilidade e a autoridade somente são pertinentes àqueles que exercem função de chefia.

RASCUNHO