

Prova Escrita Objetiva – Nível Médio completo

## COORDENADOR CENSITÁRIO SUBÁREA (CCS) Tipo 1 – BRANCA



### SUA PROVA

Além deste caderno de provas, contendo sessenta questões objetivas, você receberá do fiscal de sala:

- uma folha de respostas das questões objetivas



### TEMPO

- **4 horas** é o período disponível para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva
- **2 horas e 30 minutos** após o início da prova é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de provas
- **30 minutos** antes do término do período de prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de provas**



### NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala



### INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente uma delas está correta
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal de sala, para que sejam tomadas as devidas providências
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade, e leia atentamente as instruções para preencher a folha de respostas
- Use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s)
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de provas. Caso tenha recebido caderno de cargo, cor ou tipo diferente do impresso em sua folha de respostas, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca da folha de respostas em caso de erro
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na folha de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de provas
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas

**Boa sorte!**



## Língua Portuguesa

### 1

Um pensamento anônimo diz o seguinte: “O jovem comete o erro de achar que a educação pode substituir a experiência; o velho, que a experiência pode substituir a educação”.

A opção correta sobre a estrutura desse pensamento é:

- (A) a juventude é apresentada como superior à velhice;
- (B) “experiência” e “educação” são empregadas como sinônimos;
- (C) “jovem” e “velho” são termos de valores opostos;
- (D) o termo “educação” se refere a boas maneiras;
- (E) a experiência é vista como superior à educação.

### 2

Um grande empresário moderno declarou: “O mundo está progredindo e os recursos tornam-se mais abundantes. Prefiro entrar em uma mercearia hoje a ir ao banquete de um rei à cem anos”.

A modificação necessária para que esse texto fique correto é:

- (A) “está progredindo” deve ser substituído por “progrediu”;
- (B) “tornam-se” deve ser substituído por “ficaram”;
- (C) “a ir” deve ser substituído por “do que ir”;
- (D) “de um rei” deve ser substituído por “real”;
- (E) “à cem anos” deve ser substituído por “há cem anos”.

### 3

“O mundo está progredindo e os recursos tornam-se mais abundantes. Prefiro entrar em uma mercearia hoje a ir ao banquete de um rei à cem anos”.

Essa frase traz a seguinte mensagem:

- (A) os tempos atuais são de crise econômica;
- (B) o mundo sofre contínuas mudanças;
- (C) o progresso nem sempre traz felicidade;
- (D) os tempos antigos são superiores aos modernos;
- (E) a produção agrícola atual é de grande abundância.

### 4

“Há pessoas que fazem as coisas acontecerem; há pessoas que observam as coisas acontecerem; há pessoas que comentam as coisas que acontecem”.

Esse pensamento é formulado com uma forma de oração chamada reduzida (sublinhada); se substituíssemos essa oração por uma forma desenvolvida, a opção correta seria:

- (A) com que as coisas aconteçam;
- (B) que as coisas acontecem;
- (C) para que as coisas aconteçam;
- (D) o acontecimento das coisas;
- (E) que as coisas acontecessem.

### 5

Em todas as frases abaixo há adjetivos destacados; o adjetivo que representa a opinião do autor da frase é:

- (A) O homem é o único animal que ri;
- (B) As grandes obras podem não ser obras grandes;
- (C) Os dias atuais passam mais rapidamente;
- (D) As provas extensas trazem muito cansaço;
- (E) Nuvens cinzentas anunciam chuva.

### 6

A frase “Foi observada a criação de uma nova empresa” está escrita na voz passiva com o verbo ser; se transformássemos essa frase para a voz ativa, a forma correta seria:

- (A) Observou-se a criação de uma nova empresa;
- (B) Observa-se a criação de uma nova empresa;
- (C) Criou-se uma nova empresa;
- (D) A criação de uma nova empresa foi observada;
- (E) Observaram a criação de uma nova empresa.

### 7

Cada uma das frases abaixo foi reescrita de outro modo, conservando-se o sentido original; a frase em que a modificação traz alteração de sentido é:

- (A) O ministro foi chamado ao telefone / O ministro deu um telefonema;
- (B) O cloro é utilizado para limpar a piscina / O cloro é utilizado na limpeza da piscina;
- (C) O vinho foi bebido rapidamente / Bebeu-se o vinho com rapidez;
- (D) Heitor é admirado por todos os colegas / Todos os colegas admiram Heitor;
- (E) Depois das chuvas surgem as inundações / As chuvas provocam inundações.

### 8

A frase em que o emprego do gerúndio mostra adequação é:

- (A) Entrou na sala, sentando-se na primeira fila;
- (B) Nasceu em Curitiba, sendo filho de imigrantes;
- (C) Repreendeu a torcida, condenando as ofensas;
- (D) Desceu as escadas, chegando rapidamente ao térreo;
- (E) Saiu da festa, pegando um táxi na porta.

### 9

A frase em que o emprego do acento grave (crase) é justificado por razão diferente dos demais é:

- (A) Fui à casa dele na semana passada;
- (B) Nunca mais fui à França;
- (C) Entregue a encomenda à professora;
- (D) Não sei à qual te referes;
- (E) Dei esse livro à Rosângela.

**10**

Todas as frases abaixo sofreram a mesma alteração; a opção em que a mudança da frase traz um erro de conjugação verbal é:

- (A) Queremos as informações corretas / Se vocês quiserem, eu também quereirei;
- (B) Trago o automóvel hoje / Se você trouxer, eu também trarei;
- (C) Vejo a corrida daqui / Se você vir, eu também verei;
- (D) Faço minhas obrigações sempre / Se você fizer, eu também farei;
- (E) Não sei onde ele mora / Se você não souber, eu também não saberei.

**11**

A frase abaixo em que o conectivo como mostra valor de causa é:

- (A) A prova não saiu como ele desejava;
- (B) O autor passou a ser visto como um gênio;
- (C) Como se ferira no acidente, andava devagar;
- (D) Espero que tudo corra como planejado;
- (E) Agiu como bandido.

**12**

“Mesmo sendo ricos, não quiseram que seus filhos estudassem nos Estados Unidos”.

Mantendo-se o sentido original, a frase sublinhada pode ser adequadamente substituída por:

- (A) Ainda que sejam ricos;
- (B) Porque são ricos;
- (C) Já que são ricos;
- (D) Embora fossem ricos;
- (E) Por serem ricos.

**13**

“Uma noite destas, vindo da cidade para o Engenho Novo, encontrei no trem da Central um rapaz aqui do bairro, que eu conheço de vista e de chapéu”.

Esse segmento dá início ao romance *Dom Casmurro*, um dos mais famosos da literatura brasileira.

A opção em que a afirmativa está correta é:

- (A) em lugar de “destas” deveria estar “dessas”;
- (B) “vindo” deveria ser substituído por “quando vinha”;
- (C) em lugar de “para o” deveria estar “ao”;
- (D) o termo “no trem da Central” poderia estar entre vírgulas;
- (E) o pronome “eu” deveria ser omitido no texto.

**14**

“Uma noite destas, vindo da cidade para o Engenho Novo, encontrei no trem da Central um rapaz aqui do bairro, que eu conheço de vista e de chapéu”.

Um texto, em sua escritura, omite uma série de palavras; a opção em que o emprego de palavras ou informações omitidas (entre parênteses) estaria perfeitamente adequado ao texto é:

- (A) Uma noite destas (noites);
- (B) vindo (do centro) da cidade;
- (C) (eu) encontrei;
- (D) no trem da (Estrada de Ferro) Central (do Brasil);
- (E) aqui do bairro (do Engenho Novo).

**15**

Um pequeno adorno doméstico traz estas palavras: “Uma casa com cachorro é um lar feliz”.

Deduz-se dessa frase que:

- (A) uma casa sem cachorro é um lar infeliz;
- (B) a causa da felicidade de um lar é a presença de um cão;
- (C) os cães são os melhores amigos do homem;
- (D) um cachorro traz felicidade aos casais sem filhos;
- (E) seria conveniente que todos tivéssemos cachorros.

## Raciocínio Lógico Quantitativo

**16**

Um caminhão pesado leva cinco horas e meia para fazer o percurso entre as cidades A e B. De carro, leva-se apenas a terça parte desse tempo.

O tempo de percurso de carro para ir da cidade A até a cidade B é de:

- (A) 1h45min;
- (B) 1h50min;
- (C) 1h55min;
- (D) 2h05min;
- (E) 2h10min.

**17**

Um imóvel comercial é composto por uma sala retangular, medindo 3m de largura e 6m de comprimento, e um banheiro, medindo 1,5m de largura e 2m de comprimento.

A área total do imóvel, em metros quadrados, é:

- (A) 12,5;
- (B) 16,5;
- (C) 18;
- (D) 21;
- (E) 36.

**18**

José recebeu uma herança em dinheiro. Desse valor, a quinta parte foi utilizada para o pagamento do advogado e de impostos, e a terça parte do restante foi utilizada para o pagamento de dívidas.

A fração do total que restou foi:

- (A)  $\frac{3}{5}$ ;
- (B)  $\frac{7}{10}$ ;
- (C)  $\frac{7}{15}$ ;
- (D)  $\frac{8}{15}$ ;
- (E)  $\frac{8}{10}$ .

**19**

Um pintor de paredes pinta uma parede retangular com 3m de altura e 4m de comprimento em 18 minutos.

Com a mesma eficiência, esse pintor pintará uma parede retangular com 4m de altura e 5m de comprimento em:

- (A) 20 minutos;
- (B) 24 minutos;
- (C) 25 minutos;
- (D) 28 minutos;
- (E) 30 minutos.

**20**

Em certo município brasileiro o censo do ano de 2000 verificou que sua população tinha aumentado 15% na última década, e o censo de 2010 verificou que a população desse município tinha diminuído 10% na década anterior.

Nessas duas décadas analisadas pelos dois censos, a população desse município aumentou:

- (A) 3,5%;
- (B) 4,0%;
- (C) 4,5%;
- (D) 5,0%;
- (E) 5,5%.

**21**

Três amigos disputaram a Corrida de São Silvestre, em São Paulo. Os três completaram a prova. O primeiro a chegar foi Miguel, com o tempo de 1h45min. Pedro levou um terço a mais do que o tempo de Miguel e um quinto a menos do que o tempo de Aquiles.

O tempo que Aquiles levou para completar a prova foi de:

- (A) 2h20min;
- (B) 2h30min;
- (C) 2h48min;
- (D) 2h55min;
- (E) 3h20min.

**22**

Considere a afirmação:

“A criança tomou vacina e não chorou.”

A negação lógica dessa afirmação é:

- (A) A criança tomou vacina e chorou;
- (B) A criança não tomou vacina e não chorou;
- (C) A criança não tomou vacina e chorou;
- (D) A criança tomou vacina ou chorou;
- (E) A criança não tomou vacina ou chorou.

**23**

Considere como verdadeira a proposição:

“Solange é loura e Mônica é morena”.

Considere agora as proposições:

- I. Solange não é loura ou Mônica é morena.
- II. Se Solange é loura, então Mônica não é morena.
- III. Se Mônica não é morena, então Solange é loura.

Dessas três proposições, são verdadeiras:

- (A) apenas a proposição I;
- (B) apenas as proposições I e III;
- (C) apenas as proposições II e III;
- (D) todas as três;
- (E) nenhuma das três.

**24**

Álvaro, Bento, Cláudio e Danilo estão, nessa ordem, em uma fila que possui, ao todo, 50 pessoas. Sabe-se que

- . há o mesmo número de pessoas antes de Álvaro e depois de Danilo;
- . há 10 pessoas entre Álvaro e Bento;
- . há 7 pessoas entre Bento e Cláudio;
- . há 13 pessoas entre Cláudio e Danilo.

A posição de Cláudio na fila é:

- (A) 26ª;
- (B) 27ª;
- (C) 28ª;
- (D) 29ª;
- (E) 30ª.

**25**

Xavier, Yolanda e Zorba são três amigos e cada um possui uma certa quantia em reais, somando ao todo 200 reais. Se Xavier der 20 reais para Yolanda, ela ficará com o dobro da quantia de Xavier e Zorba ficará com a mesma quantia de Xavier.

É correto afirmar que:

- (A) inicialmente, Xavier tinha 60 reais;
- (B) inicialmente, Yolanda tinha 70 reais;
- (C) inicialmente, Zorba tinha 70 reais;
- (D) ao final, Xavier e Yolanda ficaram ao todo com 180 reais;
- (E) ao final, Zorba e Xavier ficaram ao todo com 100 reais.

**Ética no Serviço Público****26**

De acordo com o Código de Ética do servidor público do IBGE, salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade.

Nesse contexto, o mencionado diploma ético estabelece que:

- (A) os dados individuais de pessoas físicas ou jurídicas coletados pelo IBGE são públicos e devem estar disponíveis no sítio eletrônico do Instituto;
- (B) toda pessoa tem direito à verdade e o servidor do IBGE não pode falseá-la, salvo quando a informação for contrária aos interesses da Administração Pública;
- (C) toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público e deve ser objeto de publicidade no sítio eletrônico do IBGE;
- (D) leis, regulamentos e medidas que regem a operação dos sistemas estatístico e cartográfico no Instituto devem ser de conhecimento público;
- (E) todo requerimento de informação feito ao IBGE por órgãos públicos ou empresas privadas deve ser atendido no prazo de 5 (cinco) dias, mediante publicação no sítio eletrônico do Instituto.

**27**

No capítulo sobre a Comissão de Ética do IBGE, o Código de Ética do Instituto dispõe que, para fins de apuração do comprometimento ético, entende-se por servidor público todo aquele que, por força de:

- (A) contrato ou de qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, desde que ligado diretamente a qualquer órgão estatal, excluídos aqueles que prestam serviços sem retribuição financeira;
- (B) lei, preste serviços de natureza permanente, ainda que sem retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal, excluídos aqueles contratados para serviços temporários;
- (C) lei, contrato ou de qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal;
- (D) qualquer ato jurídico legal, excluídos os de origem contratual, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal;
- (E) qualquer ato jurídico legal, excluídos os de origem contratual, preste serviços de natureza permanente, mediante retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal.

**28**

Veja as condutas abaixo praticadas por servidor do IBGE:

- I. exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;
- II. ser assíduo e frequente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema, vedado o direito de greve;
- III. apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função.

Consoante dispõe o Código de Ética do servidor público do IBGE, das condutas antes descritas, a alternativa que contém exemplo(s) de dever(es) fundamental(is) do servidor do IBGE é(ão):

- (A) somente II;
- (B) somente III;
- (C) somente I e II;
- (D) somente I e III;
- (E) I, II e III.

**29**

Renato, Agente Censitário Operacional do IBGE, no exercício de suas funções, valeu-se do cargo para lograr proveito pessoal, em detrimento da dignidade da função pública. Após regular processo administrativo disciplinar, Renato sofreu a pena disciplinar de demissão.

Consoante dispõe a Lei nº 8.112/90, tal demissão do agora ex-servidor o incompatibiliza para:

- (A) filiação partidária, pelo prazo de 3 (três) anos;
- (B) exercício de seus direitos políticos, pelo prazo de 2 (dois) anos;
- (C) contratar com a administração pública, pelo prazo de 1 (um) ano;
- (D) participar de gerência ou administração de sociedade privada, pelo prazo de 4 (quatro) anos;
- (E) nova investidura em cargo público federal, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

**30**

Mariana, ocupante do cargo de Coordenador Censitário Subárea do IBGE, que nunca sofreu qualquer sanção disciplinar, no exercício das funções, opôs resistência injustificada ao andamento de documento e processo.

De acordo com a Lei nº 8.112/90, observadas as formalidades legais, Mariana será sancionada com a penalidade disciplinar da:

- (A) repreensão, que será aplicada verbalmente;
- (B) advertência, que será aplicada por escrito;
- (C) censura, que será aplicada verbalmente;
- (D) demissão, que será aplicada mediante publicação no diário oficial;
- (E) suspensão, que será aplicada mediante publicação no diário oficial.

## Noções de Administração e Situações Gerenciais

**31**

A visão da organização como um sistema aberto deriva da Teoria de Sistemas, importante marco no pensamento administrativo. Nessa abordagem, a organização é vista como um sistema composto por subsistemas interdependentes, em contínua interação com o ambiente. Na abordagem dos sistemas abertos, também o indivíduo é visto como um sistema aberto, em interação com os demais e com o ambiente que o cerca. O indivíduo executa um determinado papel, administrando suas expectativas quanto aos papéis dos demais indivíduos e ajustando-se aos novos papéis que lhe são atribuídos.

Esse conceito de ser humano é conhecido, em Administração, como homem:

- (A) funcional;
- (B) administrativo;
- (C) social;
- (D) organizacional;
- (E) racional-intuitivo.

**32**

Um candidato foi aprovado em um concurso público e assumiu o cargo de diretor financeiro — um cargo de nível estratégico.

Em um cargo desse nível, o funcionário necessitará, preponderantemente, para seu bom desempenho, de habilidades relativas à:

- (A) capacidade de se relacionar, comunicar e compreender as atitudes e motivações das pessoas e liderar grupos;
- (B) visão da organização como um todo, trabalhando ideias e conceitos, teorias e abstrações;
- (C) capacidade de usar técnicas e conhecimentos especializados relativos à sua área de atuação;
- (D) comunicação com *stakeholders* externos e desempenho de papéis decisórios;
- (E) capacidade de conseguir esforços coordenados dos membros de sua equipe para alcance dos objetivos e metas.

**33**

Um papel “é um conjunto de expectativas de comportamento de um gerente” (Daft, 2010, p. 21). No desempenho de suas funções, os administradores desempenham papéis diversos, agrupados em três categorias, segundo a tipologia proposta por Mintzberg. Uma categoria de papéis envolve os “eventos e situações em que o administrador deve fazer uma escolha ou opção” (Chiavenato, 2003, p. 8).

São papéis dessa categoria:

- (A) líder; empreendedor;
- (B) empreendedor; disseminador;
- (C) líder; negociador;
- (D) solucionador de conflitos; administrador de recursos;
- (E) administrador de recursos; monitor.

**34**

O dono de uma empresa de pequeno porte dedica a maior parte de seu tempo a visitar clientes e potenciais parceiros de negócios, além de buscar financiamento junto a bancos.

O papel que o dono da empresa desempenha é, preponderantemente, de:

- (A) líder;
- (B) alocador de recursos;
- (C) disseminador;
- (D) monitor;
- (E) porta-voz.

**35**

No processo de administração, a função organização faz a distribuição das tarefas e dos recursos entre os membros da organização. O resultado do processo de organização é a estrutura organizacional. O desenho da estrutura é influenciado por fatores contingenciais — tais como ambiente, tamanho, tecnologia de produção e estratégia — que devem ser considerados pelos administradores na busca por eficácia organizacional.

Assim, para uma organização que atua em ambiente com grau de mudança baixo e adota produção em massa, a estrutura mais eficaz é:

- (A) funcional;
- (B) em rede;
- (C) matricial;
- (D) matricial por processo;
- (E) funcional por unidade.

**36**

Em todas as áreas funcionais de uma empresa, os administradores exercem as funções administrativas.

São exemplos de desempenho das funções planejamento e controle na área de finanças, respectivamente:

- (A) definição da estrutura de financiamento; aplicação de recursos financeiros;
- (B) aplicação de recursos financeiros; análise da rentabilidade da organização;
- (C) elaboração de orçamentos; remuneração dos funcionários com opções de ações;
- (D) elaboração de projetos de investimento; monitoramento do desempenho financeiro da organização;
- (E) definição da estrutura de financiamento; implementação de política de participação nos lucros.



**37**

Um aspecto básico na gestão de organizações e de pessoas é o acompanhamento da composição e da movimentação da força de trabalho da organização – controle necessário até mesmo por questões legais. Para se entender como a força de trabalho é composta, deve-se fazer uso de métricas e indicadores adequados.

É um indicador da composição da força de trabalho:

- (A) índice de adequação do empregado à vaga;
- (B) índice de empregados de alto potencial;
- (C) proporção de empregados sobre o total da força de trabalho;
- (D) remuneração média por empregado;
- (E) passivo trabalhista total.

**38**

Um gerente recebeu os resultados de uma pesquisa sobre percepções e expectativas no trabalho realizada junto a sua equipe. Os resultados mostraram que: a equipe está desmotivada; a equipe percebe que o trabalho não requer o uso de habilidades variadas; a equipe considera que tem autonomia para realizar o trabalho. O gerente gostaria de realizar mudanças nos cargos que permitam estimular a motivação dos membros da equipe.

Para tal, na situação descrita, seria adequado adotar:

- (A) abertura de canais de *feedback*;
- (B) combinação de tarefas;
- (C) formação de unidades naturais de trabalho;
- (D) expansão vertical dos cargos;
- (E) remuneração variável.

**39**

Um administrador acaba de assumir a chefia da área de TI da organização em que trabalha. Os membros da equipe são especialistas em suas áreas de atuação, têm bastante experiência e seu trabalho é muito valorizado pela organização. No entanto, o grupo resiste ao novo chefe e não demonstra interesse em desempenhar as suas atribuições.

Na situação descrita, pela teoria da liderança situacional de Hersey e Blanchard, o estilo de liderança adequado seria:

- (A) diretivo;
- (B) persuasivo;
- (C) participativo;
- (D) orientado para resultados;
- (E) delegador.

**40**

Ao retornar de férias, o funcionário de um órgão público encontrou 400 novas mensagens em sua caixa de correio eletrônico, contendo comunicações internas, informações de órgãos de controle, além dos e-mails do seu chefe, dos membros de sua equipe e de outros clientes internos. Poucos dias depois, seu chefe perguntou-lhe por que não havia respondido a uma determinada mensagem, que continha informações sobre um novo e importante projeto.

A barreira à comunicação que melhor explica o que pode ter havido é:

- (A) filtragem;
- (B) canal inadequado;
- (C) percepção seletiva;
- (D) *feedback* inadequado;
- (E) sobrecarga de informações.

**41**

O modelo de liderança de Fiedler é uma das primeiras e mais conhecidas teorias contingenciais de liderança. O modelo propõe que o estilo de liderança (orientado à tarefa ou orientado ao relacionamento) depende da situação ser favorável ou desfavorável ao líder.

Uma situação favorável ao líder é caracterizada, entre outros aspectos, por:

- (A) forte coesão do grupo de liderados;
- (B) baixo poder de posição;
- (C) alta qualificação da equipe;
- (D) alto grau de estruturação das tarefas;
- (E) baixo grau de estruturação das tarefas.

**42**

Nas equipes autogerenciadas, é comum que a rede de comunicação seja do tipo “todos os canais”.

Esse tipo de rede de comunicação é mais eficaz que a rede do tipo “cadeia” quando o foco está na:

- (A) rapidez na solução de problemas;
- (B) emergência de um líder;
- (C) satisfação dos membros da equipe;
- (D) precisão da comunicação;
- (E) estruturação das tarefas.

**43**

Uma das variáveis estruturais dos grupos é o *status*, ou seja, a posição social definida ou atribuída aos membros do grupo. Diferenças de *status* entre os membros de um grupo derivam de diferentes fontes e têm efeitos importantes sobre o funcionamento dos grupos.

Entre esses efeitos, pode-se destacar que:

- (A) as diferenças de *status* promovem a diversidade de ideias e a criatividade;
- (B) o *status* que deriva da *expertise* técnica dos membros do grupo anula o poder formal do chefe;
- (C) o *status* que deriva das características pessoais dos membros do grupo tende a ser percebido como injusto;
- (D) membros do grupo com maior *status* são mais propensos à folga social;
- (E) membros do grupo com maior *status* tendem a apresentar mais resistência à pressão por conformidade.

**44**

Nas organizações contemporâneas, o trabalho em equipe vem sendo amplamente adotado em substituição às hierarquias rígidas que separam a decisão da execução do trabalho. Em contextos adequados, as equipes eficazes geram sinergias positivas que melhoram o desempenho da organização – cabendo aos gestores a avaliação da adequação e dos custos e benefícios da adoção da prática. Nas equipes eficazes, alguns fatores estão presentes.

Entre eles, destaca-se:

- (A) reduzida diversidade dos membros;
- (B) propósito comum;
- (C) liderança orientada à tarefa;
- (D) tarefas independentes;
- (E) forte pensamento de grupo (*groupthink*).

**45**

Em uma equipe de trabalho de cinco pessoas, o funcionário A é quem geralmente traz novas ideias e propostas. O funcionário B se destaca por estabelecer planos e procedimentos “para transformar as ideias em realidade”. C é o mais experiente do grupo e toma a dianteira para buscar recursos para os projetos da equipe. Já os funcionários D e E se preocupam com os resultados, focando nos prazos de entrega e no fluxo de trabalho.

Os papéis que A, B, C, D e E desempenham na equipe são, respectivamente, de:

- (A) explorador/promotor; assessor/desenvolvedor; impulsor/organizador; controladores/inspetores;
- (B) criador/inovador; impulsor/organizador; explorador/promotor; conclusores/produtores;
- (C) criador/inovador; assessor/desenvolvedor; explorador/promotor; controladores/inspetores;
- (D) explorador/promotor; assessor/desenvolvedor; conector; impulsores/organizadores;
- (E) criador/inovador; assessor/desenvolvedor; explorador/promotor; impulsores/organizadores.

**46**

Na organização XYZ, o gerente A promoveu o subordinado B para um cargo de coordenação. B não queria o novo cargo, pois a nova posição exigirá que ele trabalhe em uma outra unidade da organização, que fica muito longe de sua casa. B pediu ao gerente A para não assumir a função, mas A desconsiderou o pedido.

O poder exercido por A sobre B foi do tipo:

- (A) formal; coercitivo;
- (B) formal; de competência;
- (C) pessoal; de recompensa;
- (D) pessoal; legítimo;
- (E) formal; referente.

**47**

Em uma organização, o gerente A, responsável pelo setor de recrutamento e seleção, pediu demissão. O funcionário B, antes subordinado a A, passou a responder pelo setor interinamente. Como a saída do gerente A da organização foi abrupta e não houve tempo de preparar a sucessão, o diretor optou por não promover o funcionário B ao cargo de gerente. Assim, embora B precisasse prestar contas ao diretor sobre os resultados do setor, não podia decidir ou autorizar a alocação de recursos do setor, nem recompensar ou punir o desempenho dos demais funcionários.

Na situação descrita houve:

- (A) delegação de autoridade e de responsabilidade;
- (B) atribuição de responsabilidade e descentralização de autoridade;
- (C) centralização de decisões e atribuição de autoridade de linha;
- (D) atribuição de responsabilidade, mas não de autoridade;
- (E) descentralização de decisões e delegação de autoridade.

**48**

As funções administrativas são desempenhadas pelos administradores nos três níveis organizacionais: estratégico, tático e operacional. No entanto, os diferentes níveis organizacionais impõem atribuições distintas aos administradores, fazendo com que a intensidade com que essas funções são desempenhadas seja diferente em cada um deles.

No nível estratégico predominam as funções de:

- (A) planejamento;
- (B) direção;
- (C) controle;
- (D) organização;
- (E) coordenação.

**49**

A Escola de Relações Humanas é um dos principais marcos na evolução do pensamento da Administração. Essa escola, entre outras contribuições fundamentais, destacou a importância da organização informal para a produtividade e o funcionamento das estruturas organizacionais formais.

Sobre a organização informal, é correto afirmar que:

- (A) suas normas e padrões são dificilmente alterados;
- (B) está limitada às interações decorrentes dos cargos;
- (C) não apresenta diferenciação de *status* entre os membros;
- (D) é um reflexo da colaboração espontânea entre as pessoas;
- (E) seus padrões de desempenho obedecem ao estabelecido pela gestão.

**50**

O processo de organização é pautado por alguns princípios ou elementos básicos, como preconizado por autores como Fayol e Urwick, entre outros.

O grau em que as tarefas são divididas e padronizadas para que possam ser aprendidas e realizadas de forma relativamente rápida e eficiente é conhecido como:

- (A) especialização do trabalho;
- (B) delegação;
- (C) coordenação;
- (D) formalização;
- (E) amplitude de controle.

**51**

O recrutamento é um processo por meio do qual a organização atrai candidatos do mercado para suprir o processo de seleção aos cargos disponíveis. O recrutamento pode ser interno ou externo.

É um ponto forte do recrutamento interno:

- (A) favorecer mudanças na cultura organizacional;
- (B) introduzir rapidamente novas competências na organização;
- (C) promover a interação da organização com o mercado de trabalho;
- (D) encorajar o desenvolvimento profissional dos atuais funcionários;
- (E) introduzir novas ideias e visões na organização.

**52**

Em uma organização, o mapeamento de competências apontou a necessidade de desenvolver, nos cargos de nível tático, a competência “liderança de equipes multiculturais” – envolvendo as capacidades “conhecimento da língua inglesa”, “cooperação” e “empatia”.

Seriam técnicas adequadas para o desenvolvimento dessas capacidades, respectivamente:

- (A) treinamento no cargo; *coaching*; treinamento em sala de aula;
- (B) leitura de livros; cursos a distância; treinamento experiencial;
- (C) treinamento em sala de aula; treinamento experiencial; *coaching*;
- (D) treinamento no cargo; *coaching*; *coaching*;
- (E) treinamento experiencial; treinamento em sala de aula; treinamento no cargo.

**53**

A gerente de recursos humanos de uma organização de médio porte recebeu a incumbência de implantar um método de avaliação de desempenho. A gerente quer um método que seja de fácil utilização e não exija treinamento para os avaliadores, mas que evite o efeito de generalização e superficialidade na avaliação.

Um método que atende a esses critérios é:

- (A) incidentes críticos;
- (B) escolha forçada;
- (C) autoavaliação;
- (D) pesquisa de campo;
- (E) escalas gráficas.

**54**

Um gerente precisa fazer a avaliação de desempenho dos membros de sua equipe. O gerente precisa avaliar cada subordinado em quatro itens:

- i) relacionamento com os colegas;
- ii) grau de iniciativa;
- iii) conhecimentos técnicos da área;
- iv) assiduidade.

Um dos membros da equipe, João, tem bastante “tempo de casa” e ótimo relacionamento com os colegas. Com base em sua observação da conduta de João, o gerente dá a nota máxima para o item relacionamento com os colegas e, influenciado por essa primeira nota, dá nota máxima a João em todos os outros itens.

A situação descrita ilustra uma distorção relativamente comum nos processos de avaliação de desempenho, conhecida como:

- (A) efeito de proximidade;
- (B) pressão inflacionista;
- (C) padronização de resultados;
- (D) efeito halo;
- (E) efeito da tendência central.

**55**

Um gerente de marketing está realizando um estudo sobre o potencial de mercado para um novo produto que a empresa onde trabalha pretende lançar. Diante das restrições de tempo e de recursos para contratar uma consultoria externa, o gerente decidiu buscar informações junto aos especialistas da própria área, “porque eles entendem do assunto, conhecem a minha visão e também querem ver o sucesso do novo produto”.

Em seu processo de tomada de decisão, o gerente está incorrendo em uma armadilha conhecida como:

- (A) custo irre recuperável;
- (B) evidência confirmadora;
- (C) ancoragem;
- (D) disponibilidade;
- (E) falácia da conjunção.

**56**

No processo de tomada de decisão, os administradores são sujeitos a armadilhas psicológicas diversas, que podem levar a erros na avaliação das situações que se apresentam.

A tendência a atribuir um peso desproporcional à primeira informação que se recebe é conhecida como:

- (A) escalada de comprometimento;
- (B) *framing*;
- (C) ancoragem;
- (D) insensibilidade ao tamanho da amostra;
- (E) representatividade.

**57**

Em uma organização, um gerente reuniu toda a sua equipe para decidirem, em conjunto, acerca de alternativas de ação para o atingimento dos objetivos e metas da área. Depois de uma hora de reunião, o gerente observou que os membros mais experientes da equipe estavam tentando construir um consenso em torno da primeira proposta apresentada e que os membros mais novos da equipe não se manifestavam.

Para contornar essa situação, comum na tomada de decisão em grupo, o gerente pode fazer uso de:

- (A) grupos focais (*focus groups*);
- (B) árvores de decisão;
- (C) análise de prós e contras;
- (D) *brainstorming*;
- (E) matriz de prioridades.

**58**

O cliente avalia a qualidade de um serviço comparando os serviços prestados com suas expectativas.

Entre as principais dimensões que os clientes utilizam para julgar a qualidade dos serviços, encontram-se:

- (A) segurança e aspectos tangíveis;
- (B) preço e promoção;
- (C) necessidades pessoais e confiabilidade;
- (D) comunicação “boca a boca” e atendimento;
- (E) experiência anterior e cortesia.

**59**

Uma agência de atendimento de um órgão público enfrentava frequentes reclamações quanto à qualidade dos serviços prestados. Uma pesquisa identificou que a principal insatisfação dos cidadãos que procuravam a agência devia-se à demora na fila para atendimento. A agência adotava sistema de fila única, que, devido ao reduzido número de funcionários, era quase sempre muito longa. O gerente da agência decidiu voltar ao sistema antigo, de filas múltiplas.

É uma vantagem do sistema de filas múltiplas, entre outras:

- (A) garantir a percepção de justiça no atendimento, uma vez que todos serão atendidos de acordo com a ordem de chegada;
- (B) permitir que os clientes fiquem livres para se distrair, melhorando a percepção da espera;
- (C) permitir que o serviço seja diferenciado, separando-se clientes com pequenas demandas dos demais;
- (D) reduzir a ansiedade da espera, pois cada fila tem seu próprio ritmo de atendimento;
- (E) aumentar a privacidade no atendimento.

**60**

Uma organização constatou que o número de faltas ao trabalho aumentou significativamente no último trimestre, em relação ao anterior. O gerente da área de recursos humanos gostaria de compreender melhor a situação, identificando onde estão ocorrendo as faltas e em que dias da semana.

Para isso, uma ferramenta de gestão da qualidade adequada seria:

- (A) fluxograma;
- (B) matriz GUT;
- (C) diagrama espinha-de-peixe;
- (D) gráfico de Pareto;
- (E) estratificação.







Realização

