



AGENTE CENSITÁRIO ADMINISTRATIVO

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

DOCUMENTO DO CANDIDATO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

VERSÃO B



SUA PROVA

- ✓ Nesta prova, você encontrará **60 (sessenta) questões objetivas**.
- ✓ Assine e preencha a Folha de Respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- ✓ Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos na Folha de Respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- ✓ Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- ✓ **As respostas das questões objetivas devem ser preenchidas obrigatoriamente da seguinte maneira:** ●



DURAÇÃO DA PROVA E A PERMANÊNCIA MÍNIMA NA SALA

- ✓ Você dispõe de **04 (quatro) horas para fazer esta prova**.
- ✓ O candidato só poderá retirar-se da sala de prova **02 (duas) horas após o início**.
- ✓ Ao terminar a prova, entregue ao fiscal a Folha de Respostas. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- ✓ O candidato poderá levar seu Caderno de Questões somente após transcorrido o tempo de **03 (três) horas do início da prova**. Em hipótese alguma o candidato poderá levar o Caderno de Questões antes do horário permitido.



INSTRUÇÕES GERAIS

- ✓ **Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar a Folha de Respostas.**
- ✓ O preenchimento é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de folha de resposta em caso de erro do candidato.
- ✓ O sistema de leitura e processamento das Folhas de Respostas não registrará a resposta em que houver falta de nitidez na marcação e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- ✓ A Folha de Respostas não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou manchada.
- ✓ É terminantemente proibido o uso de telefone celular e demais aparelhos eletrônicos.

Boa Prova!


NOME:														INSCRIÇÃO:					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

LÍNGUA PORTUGUESA

Analise o texto abaixo para responder às questões de 01 a 14.

O tormento da Inteligência Artificial

(Michel Alcoforado)

Acompanho o avanço da inteligência artificial com um misto de fascínio e apreensão. Não é a primeira vez que as máquinas nos colocam contra a parede. O que será que será?

Desde a invenção da máquina a vapor, lá no século XVIII, convivemos com o medo de sermos substituídos por aquilo que nós mesmos criamos. Primeiro vieram as engrenagens que dispensaram braços do campo. Depois, as máquinas chegaram às fábricas e milhões de trabalhadores braçais, para sobreviver, precisaram encostar o umbigo no balcão do setor de serviços. Agora, depois do campo, das fábricas e dos escritórios, para onde vamos? Ninguém sabe.

Desta vez, a falta de rumo é democrática. Com força, atormenta gente com ou sem diploma. Profissões construídas sobre anos de estudo, diplomas caros e crença de que pensar era um território exclusivamente humano vão desaparecer. Um passeio rápido por qualquer plataforma de inteligência artificial gratuita choca pela velocidade com que as traquitanas escrevem relatórios, traduzem idiomas, sugerem estratégias ou resolvem problemas que antes exigiriam horas de concentração. Pensar virou commodity e já não garante um lugar na fila do pão.

Um relatório recente do Fórum Econômico Mundial indica que uma parcela relevante dos trabalhadores qualificados verá parte de suas tarefas ser absorvida por sistemas automatizados. [...]

Tal movimento inaugura uma nova condição: a de vigilância permanente sobre a própria relevância. Entramos em uma espécie de jogo de gato e rato, no qual cada profissional precisa avaliar continuamente o que ainda é insubstituível em si e o que já pode ser replicado por uma máquina. [...]

(Disponível: <https://oglobo.globo.com/cultura/michel-alcoforado/coluna/2026/02/o-tormento-da-inteligencia-artificial.ghtml>. Acesso em 04/06/2026)

1) No texto, ao desenvolver sua argumentação, o autor defende que:

- a) a inteligência artificial representa uma ruptura inédita na história do trabalho, tornando inviável a adaptação dos profissionais às novas exigências do mercado.
- b) a atual transformação tecnológica amplia um processo histórico de mudanças, alcançando profissões intelectuais e exigindo constante revisão da relevância humana.
- c) a expansão da inteligência artificial evidencia as diferenças entre trabalhadores, tornando a formação acadêmica um fator pouco relevante para a vida profissional.
- d) a confiança excessiva em diplomas e anos de estudo constitui o principal motivo da substituição dos profissionais por sistemas automatizados.
- e) a capacidade de pensar deixa de possuir qualquer valor econômico, pois as máquinas passam a executar integralmente todas as atividades intelectuais.

2) Na passagem “convivemos com o medo de sermos substituídos por aquilo que nós mesmos criamos”(2º§), a estrutura em destaque exerce a função sintática de:

- a) complemento nominal.
- b) objeto indireto.
- c) adjunto adverbial.
- d) agente da passiva.
- e) adjunto adnominal.

3) No campo econômico, “commodity” refere-se a um bem padronizado, amplamente disponível. Assim, assinale a alternativa que melhor aponta o sentido de: “Pensar virou commodity” (3º§).

- a) O pensamento perdeu completamente sua utilidade, deixando de exercer qualquer função no mundo do trabalho.
- b) O pensamento humano passou a ser um recurso raro, cujo valor aumenta à medida que a inteligência artificial se desenvolve.
- c) A produção intelectual tornou-se uma atividade exclusivamente comercial, subordinada às regras do mercado financeiro.
- d) A capacidade de pensar passou a depender principalmente do domínio de tecnologias digitais avançadas.
- e) A atividade intelectual deixou de constituir um diferencial exclusivo, tornando-se passível de reprodução em larga escala.

4) No segundo parágrafo, a oração “para sobreviver” está entre vírgulas pois se trata de uma:

- a) subordinada substantiva com função de aposto.
- b) coordenada sindética explicativa limitadora.
- c) subordinada adjetiva explicativa isolada.
- d) subordinada adverbial deslocada.
- e) coordenada assindética em enumeração.

5) A referência ao verso “O que será que será?”, no primeiro parágrafo, tem a função de:

- a) apresentar um contraponto às incertezas do autor acerca das tecnologias.
- b) antecipar a análise de uma canção que fundamenta a argumentação do texto.
- c) reforçar a incerteza presente na discussão sobre impactos da inteligência artificial.
- d) estabelecer uma crítica ao papel limitado da música na sociedade contemporânea.
- e) sugerir que a tecnologia está sempre presente no imaginário cultural da sociedade.

6) Em “Ninguém sabe” (2º§), o pronome cumpre um efeito de generalização. Assinale a classificação sintática correta do sujeito dessa oração.

- a) Simples.
- b) Composto.
- c) Indeterminado.
- d) Oculto.
- e) Inexistente.

- 7) Considere a oração “Acompanho o avanço da inteligência artificial” (1º§). Quanto à classificação da voz verbal e o efeito desse emprego, é correto afirmar que o verbo está na voz:**
- passiva analítica, enfatizando a impessoalidade do enunciado.
 - passiva analítica, destacando o avanço da inteligência artificial.
 - passiva sintética, deslocando a atenção para a ação realizada.
 - reflexiva, indicando que o “eu” pratica e recebe impactos da ação.
 - ativa, evidenciando o enunciador como agente da ação.
- 8) A palavra “fascínio” (1º§) recebe acento gráfico pela mesma regra que:**
- júri.
 - história.
 - oceânica.
 - país.
 - hífen.
- 9) O tempo verbal predominante no último parágrafo do texto constrói um sentido de:**
- retomada de acontecimentos passados que explicam a realidade atual.
 - descrição de ações momentâneas, restritas ao instante da enunciação.
 - apresentação de uma condição marcante da realidade contemporânea.
 - antecipação de fatos prováveis que ainda dependem de confirmação.
 - narração da sequência cronológica de eventos de momentos distintos.
- 10) Considere a passagem “Uma parcela relevante dos trabalhadores qualificados verá parte de suas tarefas ser absorvida por sistemas automatizados.” (4º§). Em relação à concordância verbal, é correto afirmar:**
- os vários elementos do todo são evidenciados com a flexão no singular.
 - os termos “dos trabalhadores” e “de suas tarefas” exigem a flexão no singular.
 - a flexão no singular justifica-se em razão do caráter impessoal do verbo.
 - a flexão verbal no singular destaca a ideia do conjunto como unidade.
 - ainda que a flexão no singular seja aceitável, caracteriza um registro informal.
- 11) A construção “Desta vez”, que introduz o terceiro parágrafo, possui um pronome demonstrativo que tem seu emprego justificado corretamente por indicar:**
- uma alusão direta ao leitor do texto.
 - a proximidade espacial do enunciador.
 - a retomada a um referente anterior.
 - a catáfora, uma ideia a ser apresentada.
 - uma referência ao tempo presente.
- 12) Assinale a alternativa em que se encontra um exemplo de predicado verbo-nominal.**
- Um relatório recente indica mudanças relevantes.
 - Um passeio rápido deixou os profissionais apreensivos.
 - Cada profissional avalia sua própria relevância.
 - A falta de rumo é permanentemente democrática.
 - Tal movimento inaugura uma nova condição.
- 13) Em “Com força, atormenta gente com ou sem diploma” (3º§), considere as funções sintáticas exercidas pelos segmentos introduzidos pela preposição “com” e assinale a alternativa correta.**
- Em “com força”, a expressão exerce a função de adjunto adverbial de modo; em “com ou sem diploma”, a expressão exerce a função de adjunto adnominal.
 - Em ambos os casos, a preposição introduz adjuntos adverbiais de modo, modificando o verbo atormenta.
 - Em “com força”, a expressão exerce a função de complemento nominal; em “com ou sem diploma”, a de adjunto adverbial de companhia.
 - Em “com força”, a expressão exerce a função de objeto indireto; em “com ou sem diploma”, a de adjunto adverbial de condição.
 - Em “com força”, a expressão exerce a função de predicativo do sujeito; em “com ou sem diploma”, a de complemento nominal.
- 14) O emprego da primeira pessoa do discurso no texto contribui para:**
- restringir a reflexão à experiência individual do autor.
 - conferir impessoalidade à argumentação desenvolvida.
 - limitar a discussão aos especialistas em tecnologia.
 - aproximar autor e leitor diante do problema discutido.
 - destacar a subjetividade em detrimento da argumentação.
- 15) Na reescrita de comunicados, ofícios e registros operacionais, um dos princípios fundamentais é garantir clareza, objetividade e adequação ao padrão formal da Língua. Considerando esse princípio, assinale a alternativa que apresenta a redação mais adequada.**
- Levamos ao conhecimento dos interessados que será efetuada a manutenção preventiva do sistema, ocasião em que poderão ocorrer intercorrências relacionadas ao acesso e ao funcionamento regular da plataforma eletrônica.
 - Vimos, por intermédio deste, comunicar que, em virtude da necessidade de realização de manutenção preventiva, cuja execução ocorrerá na data de 15 de junho, das 8h às 12h, poderá haver eventual indisponibilidade de acesso à plataforma.
 - Comunicamos que, talvez, aconteça uma manutenção preventiva no sistema no dia 15 de junho, sendo possível que a plataforma fique indisponível durante um período ainda a ser confirmado.
 - Informamos aos usuários que o sistema ficará indisponível para manutenção preventiva, motivo pelo qual solicitamos que todos evitem acessá-lo no período mencionado anteriormente.
 - Informamos que a manutenção preventiva do sistema será realizada em 15 de junho, das 8h às 12h. Durante esse período, o acesso à plataforma poderá ficar indisponível.

24) Considere as proposições simples:

p: João é atleta

q: Maria é escultora

Analise as afirmativas a seguir e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- () A proposição composta p e q será verdadeira se p e q forem ambas verdadeiras.
- () A proposição composta ou p ou q será verdadeira se p e q forem ambas verdadeiras.
- () A proposição composta p ou q será verdadeira se p e q forem ambas verdadeiras.
- () A proposição composta $p \rightarrow q$ será verdadeira se p e q forem ambas verdadeiras.
- () A proposição composta não p ou não q será verdadeira se p e q forem ambas verdadeiras.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- a) F – F – V – V – F d) F – F – F – F – F
- b) V – V – V – V – V e) V – F – V – V – F
- c) F – F – V – V – V

25) Uma loja tem duas vendedoras e uma gerente.

A gerente ganha um salário fixo de 200u.m. (unidades monetárias) mais uma comissão de 5% sobre as vendas das vendedoras. As vendedoras ganham apenas comissão de 30% sobre suas próprias vendas. Em certo mês a vendedora A vendeu 600u.m. E a vendedora B, 800u.m. Assinale a alternativa que apresenta os salários das vendedoras A e B e da gerente, nessa ordem, referente ao mês citado.

- a) 180u.m., 240u.m. e 270u.m.
- b) 180u.m., 270u.m. e 240u.m.
- c) 240u.m., 270u.m. e 180u.m.
- d) 270u.m., 180u.m. e 240u.m.
- e) 270u.m., 240u.m. e 180u.m.

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

26) Acerca das noções de documentação e arquivo, assinale a alternativa incorreta.

- a) Ordenação é a operação que consiste em dispor os documentos em uma sequência previamente estabelecida, de modo a facilitar sua localização e consulta
- b) Os documentos digitais não são considerados documentos arquivísticos, pois somente documentos produzidos em suporte papel podem integrar um arquivo
- c) Documentos iconográficos são aqueles cuja informação se apresenta predominantemente por meio de imagens estáticas
- d) Arquivos setoriais são aqueles localizados junto aos setores que produzem ou recebem os documentos
- e) O ciclo vital dos documentos corresponde às sucessivas fases pelas quais eles passam, desde sua produção e utilização até sua destinação final

27) A Administração constitui um campo de conhecimento voltado à coordenação de recursos e à condução das organizações para o alcance de objetivos. Nesse contexto, assinale a alternativa incorreta.

- a) Administração é uma ciência exata, construída a partir da experiência e da observação das práticas de gestão, cujos resultados tendem a apresentar regularidades para tomar decisão
- b) Administrar é o processo de coordenar recursos humanos, materiais, financeiros e informacionais para alcançar objetivos de forma eficiente e eficaz
- c) Para que uma organização alcance seus objetivos, é necessário que empregue da melhor forma possível os recursos disponíveis na execução de suas atividades
- d) Administração compreende as funções de planejamento, organização, direção e controle, voltadas à consecução dos objetivos organizacionais
- e) Administração é o conjunto de atividades voltadas à condução de uma organização, utilizando técnicas de gestão para alcançar objetivos

28) Acerca das organizações como sistemas abertos, analise as afirmativas abaixo.

- I. As organizações resultam da coordenação de esforços individuais voltados à consecução de objetivos coletivos.
- II. As organizações constituem empreendimentos coletivos estruturados para o alcance de finalidades comuns.
- III. As organizações fazem parte de uma sociedade maior, constituídas de partes menores; existe uma interdependência entre as partes das organizações.
- IV. Toda organização atua em determinado ambiente, e sua existência e sobrevivência dependem da maneira como ela se relaciona com esse meio.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II e III apenas d) I, II, III e IV
- b) I, III e IV apenas e) I, II e IV apenas
- c) II, III e IV apenas

29) Acerca das funções administrativas, assinale a alternativa incorreta.

- a) Controle consiste na comparação entre o desempenho alcançado e os padrões previamente estabelecidos, permitindo a adoção de medidas corretivas
- b) O controle gera informações que podem retroalimentar o planejamento
- c) O planejamento tático destina-se a desdobrar as diretrizes estratégicas em planos e programas específicos para as diferentes unidades organizacionais
- d) A função de direção refere-se ao processo de influenciar, orientar e liderar pessoas para o alcance dos objetivos organizacionais
- e) A função controle busca coordenar os esforços individuais e coletivos para o alcance dos objetivos organizacionais

30) A Administração está voltada para o alcance de objetivos e resultados por meio da utilização eficiente e eficaz dos recursos organizacionais e das competências das pessoas. Nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- a) As organizações são dotadas de recursos materiais e financeiros, mas basicamente constituídas de pessoas que lhes proporcionam conhecimentos, habilidades e competências
- b) A Administração constitui a melhor maneira de fazer uma organização ser bem-sucedida e alcançar resultados admiráveis capazes de torná-la um benchmarking, ou seja, uma empresa cuja finalidade principal é obter lucro acima de qualquer outro objetivo
- c) O Comportamento Organizacional dedica-se ao estudo do funcionamento das organizações, tendo como foco principal os aspectos técnicos e estruturais, em detrimento do comportamento dos indivíduos e dos grupos
- d) Em geral, as pessoas são reunidas em grupos ou equipes de trabalho. Para isso, as organizações adotam um desenho estrutural que define a hierarquia formal, sem exercer influência sobre seu funcionamento e desempenho
- e) O estudo do Comportamento Organizacional concentra-se nas relações interpessoais internas, desconsiderando as influências econômicas, sociais, culturais e tecnológicas do ambiente externo

31) A respeito das funções administrativas, analise as afirmativas abaixo.

- I. Quando consideradas de forma integrada, as funções administrativas de planejamento, organização, direção e controle constituem o processo administrativo.
- II. Quando analisadas individualmente, as atividades de planejamento, organização, direção e controle correspondem às funções administrativas.
- III. À medida que o ciclo se repete, a necessidade de correções e ajustamentos tende a diminuir, tornando a retroação dispensável para a gestão organizacional.
- IV. As funções do administrador que formam o processo administrativo estão intimamente relacionadas e exercem influência recíproca entre si.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II e III apenas
- b) I, III e IV apenas
- c) I, II e IV apenas
- d) II, III e IV apenas
- e) I, II, III e IV

32) O poder corresponde à capacidade de influenciar o comportamento de outras pessoas. Nesse contexto, o _____ manifesta-se quando uma pessoa é admirada, respeitada ou utilizada como modelo pelos demais, enquanto o _____ decorre formalmente da posição hierárquica ocupada na organização. Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) poder coercitivo / poder de competência
- b) poder de competência / poder de recompensa
- c) poder de referência / poder legítimo
- d) poder de recompensa / poder coercitivo
- e) poder de informação / poder de competência

33) As organizações não atuam com base na improvisação. Em geral, suas atividades são previamente planejadas para orientar a tomada de decisão e o alcance dos objetivos organizacionais. Diante do exposto, assinale a alternativa correta.

- a) O planejamento estratégico estabelece as diretrizes e os objetivos de longo prazo, podendo ser revisto em função de mudanças ambientais
- b) O planejamento consiste na definição da estrutura organizacional, da distribuição de autoridade e da alocação dos recursos necessários à execução das atividades
- c) O planejamento corresponde ao processo de influenciar e orientar o comportamento das pessoas, de modo a viabilizar o alcance dos objetivos organizacionais
- d) As funções administrativas são executadas de forma autônoma e independente entre si, e a conclusão de uma etapa dispensa a interação com as demais
- e) O planejamento operacional é de curto prazo e realizado pelo nível hierárquico operacional, traduzindo as diretrizes estratégicas em planos departamentais

34) A função administrativa de organização conduz à definição da estrutura organizacional. Nesse contexto, a _____ corresponde à linha contínua de autoridade que conecta os diversos níveis hierárquicos da organização, evidenciando as relações de subordinação. Por sua vez, a _____ consiste no processo pelo qual o administrador transfere autoridade e responsabilidade aos seus subordinados. Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) hierarquia / descentralização
- b) cadeia de comando / delegação
- c) unidade de comando / amplitude administrativa
- d) amplitude administrativa / centralização
- e) departamentalização / especialização do trabalho

35) A respeito da função administrativa de organização e da estrutura organizacional, analise as afirmativas abaixo.

- I. O grau de centralização ou descentralização refere-se à distribuição da autoridade decisória na organização.
- II. O desenho departamental refere-se à especialização vertical da organização e ao seu desdobramento em níveis hierárquicos, não envolvendo o agrupamento de atividades em departamentos ou divisões.
- III. A estrutura matricial caracteriza-se pelo agrupamento de atividades com base em habilidades e conhecimentos, de modo que cada empregado se reporte a apenas um superior hierárquico.
- IV. A estrutura organizacional corresponde à forma pela qual as atividades da organização são divididas, definindo as relações de autoridade e responsabilidade entre seus membros.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e IV apenas
- b) I e II apenas
- c) II e III apenas
- d) I, III e IV apenas
- e) I, II, III e IV

36) No âmbito da gestão documental, um processo consiste na reprodução fotográfica de documentos em tamanho reduzido, permitindo sua preservação e economia de espaço, sendo necessária a utilização de equipamentos específicos para leitura das informações registradas. Outro processo consiste na conversão de documentos físicos para formato digital por meio de dispositivos eletrônicos apropriados. Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, os processos descritos.

- a) Arquivamento – Migração digital
- b) Classificação – Virtualização
- c) Protocolo – Indexação
- d) Microfilmagem – Digitalização
- e) Preservação – Migração digital

37) A Teoria das Relações Humanas trouxe uma nova linguagem que passou a dominar o repertório administrativo, com destaque para temas como motivação, liderança e comunicação. Diante do exposto, assinale a alternativa correta.

- a) A hierarquia de necessidades de Maslow é uma divisão hierárquica na qual, entre as necessidades fisiológicas, posicionadas no segundo nível, estão comida, saúde e dormir
- b) Segundo a teoria de Maslow, a satisfação das necessidades de nível mais elevado constitui condição para o surgimento das necessidades de níveis inferiores
- c) O comportamento é motivado, ou seja, há uma finalidade. O comportamento não é causal, nem aleatório, mas orientado e dirigido para algum objetivo
- d) O comportamento das pessoas dentro da organização depende de fatores externos como habilidades e capacidade de aprendizagem
- e) A Teoria dos Dois Fatores, de Herzberg, classifica os benefícios financeiros como fatores motivacionais e os benefícios sociais como fatores higiênicos

38) A respeito da motivação humana e de sua influência sobre o comportamento nas organizações, assinale a alternativa incorreta.

- a) A motivação constitui um dos principais fatores externos que influenciam o comportamento humano, atuando sobre os estímulos dos indivíduos
- b) O organismo humano tende a um estado de equilíbrio dinâmico. Esse equilíbrio se rompe quando surge uma necessidade
- c) As pessoas são motivadas por necessidades humanas e buscam satisfazê-las por meio das interações estabelecidas nos grupos sociais
- d) Dificuldades de relacionamento no grupo podem contribuir para o aumento da rotatividade de pessoal e o surgimento de fadiga psicológica
- e) Os trabalhadores são indivíduos socialmente complexos, dotados de sentimentos, de modo que seu comportamento resulta da interação de múltiplos fatores motivacionais

39) A respeito da comunicação organizacional, analise as afirmativas abaixo.

- I. A comunicação descendente é aquela que flui dos subordinados para as lideranças, tendo como objetivo manter a diretoria informada sobre a linha de frente da produção.
- II. Comunicação horizontal é a comunicação entre pessoas do mesmo departamento, não abrangendo pessoas de departamentos diferentes.
- III. A comunicação informal desenvolve-se além das normas e dos cargos, ocorrendo de forma espontânea a partir das interações sociais entre as pessoas.
- IV. As barreiras de comunicação são variáveis que causam distorções e impedem a eficácia do processo, podendo originar-se tanto no emissor quanto no receptor.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e III apenas
- b) III e IV apenas
- c) II e IV apenas
- d) I, II e III apenas
- e) I, III e IV apenas

40) A Teoria das Relações Humanas constatou a influência da liderança sobre o comportamento das pessoas nas organizações. Nesse contexto, na liderança _____ o líder estimula a participação ativa dos funcionários na tomada de decisões. Por outro lado, na liderança _____ o líder adota diferentes padrões de comportamento de acordo com as variáveis da situação, do liderado e do contexto. Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) situacional/ democrática
- b) autocrática / contingencial
- c) democrática / liberal
- d) liberal / autocrática
- e) democrática / contingencial

41) Sobre as características da liderança transformacional, analise as afirmativas abaixo.

- I. O líder busca inspirar, desenvolver pessoas e fortalecer equipes, promovendo comprometimento com os objetivos organizacionais.
- II. O líder apresenta uma visão de futuro clara e um senso de missão compartilhado, conquistando o respeito e a confiança dos liderados.
- III. O líder negocia a troca de recompensas econômicas ou psicológicas por esforço e desempenho.
- IV. O líder estimula a inteligência e a racionalidade na solução de problemas, adotando atitudes punitivas rígidas diante de desvios das regras.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II e III apenas
- b) II e III apenas
- c) III e IV apenas
- d) II e IV apenas
- e) I e II apenas

42) Para liderar os subordinados, o administrador não deve apenas dar ordens: é necessário também motivar e influenciar as pessoas para que se sintam engajadas na busca dos objetivos organizacionais. Analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- () Não é indispensável que o chefe de uma equipe seja reconhecido como seu líder.
- () O chefe pode ser uma pessoa sem poder hierárquico, ao passo que o líder ocupa posição formal de autoridade na organização.
- () A liderança é exercida por meio do poder hierárquico, enquanto a chefia depende principalmente do reconhecimento espontâneo dos subordinados.
- () Liderança é a influência exercida por uma pessoa sobre outras, independentemente de possuir autoridade formal.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- a) V – V – F – V
- b) F – V – F – V
- c) F – F – V – V
- d) V – F – F – V
- e) V – F – V – F

43) Com base nos conceitos de trabalho em equipe, assinale a alternativa correta.

- a) Quanto menor for a diversidade de uma equipe, menor será a probabilidade de conflitos e maior será a sua capacidade de responder criativamente a novos problemas
- b) O trabalho em equipe dispensa a avaliação de desempenho individual, uma vez que o rendimento coletivo deve focar o alcance dos objetivos finais do grupo
- c) Em equipes de alto desempenho, os membros compartilham uma liderança distribuída e se sentem corresponsáveis pelos resultados alcançados
- d) Os modelos de melhoria contínua dão pouca ênfase ao trabalho em equipe, pois concentram seus esforços em técnicas para maximizar os processos industriais
- e) Quando todas as decisões operacionais permanecem sob a responsabilidade do supervisor, sendo apenas executadas pelos colaboradores, configura-se empowerment

44) Sobre o indivíduo na organização e seus papéis e interações, assinale a alternativa incorreta.

- a) Papel corresponde ao conjunto de expectativas da organização em relação ao comportamento de uma pessoa que ocupa determinada posição
- b) O desempenho de um papel organizacional é influenciado pelas expectativas dos membros da organização e pela forma como o indivíduo percebe sua própria função
- c) Os papéis interpessoais referem-se às relações estabelecidas com outras pessoas, estando diretamente associados às habilidades humanas do administrador
- d) Os papéis decisórios dizem respeito à forma como o administrador exerce liderança e compartilha informações com os membros da organização
- e) Os papéis informacionais compreendem as atividades relacionadas à obtenção, ao processamento e à disseminação de informações necessárias à organização

45) Em equipes de alto desempenho e em organizações orientadas para a inovação, determinadas características tendem a favorecer a criatividade, a aprendizagem e a adaptação às mudanças. Diante do exposto, assinale a alternativa correta.

- a) A redução da divergência de opiniões amplia a capacidade da equipe de gerar soluções inovadoras para problemas complexos
- b) Ambientes organizacionais que apresentam baixa tolerância a erros tendem a estimular a experimentação e a construção de novos conhecimentos
- c) Equipes homogêneas tendem a apresentar maior diversidade de perspectivas e repertórios, ampliando sua capacidade de inovação
- d) Investimentos em educação corporativa continuada favorecem o desenvolvimento de competências, e a capacidade de inovação dos colaboradores
- e) A liderança orientada para o cumprimento de processos favorece a flexibilidade organizacional e a adaptação a ambientes dinâmicos

46) Sobre eficiência, eficácia, excelência e funcionamento dos grupos, analise as afirmativas abaixo.

- I. A excelência no serviço público está relacionada à capacidade do Estado em prestar serviços que atendam às expectativas da sociedade.
- II. Uma organização pode ser considerada eficaz mesmo apresentando níveis reduzidos de eficiência operacional.
- III. A taxa de cumprimento das metas institucionais e o tempo médio de tramitação de processos administrativos são exemplos de indicadores de eficiência e eficácia, respectivamente.
- IV. Um gerente pode atingir os objetivos sob sua responsabilidade sem que a organização, como um todo, alcance seus objetivos estratégicos.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e III apenas
- b) I, II e IV apenas
- c) II e IV apenas
- d) I, III e IV apenas
- e) I, II, III e IV

47) No ambiente corporativo, é comum a formação de grupos de trabalho e equipes para apoiar o processo decisório. A respeito das decisões em grupo, assinale a alternativa que apresenta uma desvantagem dessa modalidade de decisão.

- a) A combinação de conhecimentos dos participantes tende a ampliar a base disponível para a tomada de decisão
- b) A diversidade de perspectivas pode favorecer a análise mais abrangente dos problemas organizacionais
- c) A participação dos membros no processo decisório tende a aumentar a aceitação das decisões adotadas e a reduzir resistências
- d) A busca pela aceitação social entre os membros pode desencorajar a manifestação de opiniões divergentes
- e) A deliberação coletiva pode contribuir para o aumento da legitimidade das decisões

48) Acerca da autoridade e do poder nas organizações, assinale a alternativa incorreta.

- a) A autoridade é legítima mesmo quando não é reconhecida pelos subordinados pois se a autoridade proporciona poder, o poder conduz necessariamente à dominação
- b) A autoridade proporciona poder, uma vez que a posição ocupada confere a capacidade legítima de influenciar o comportamento de outras pessoas
- c) A autoridade, bem como o poder dela decorrente, depende da legitimidade, que é a capacidade de justificar e fundamentar o seu exercício perante os subordinados
- d) A autoridade carismática ocorre quando os subordinados aceitam as ordens do superior em razão de sua personalidade e de sua capacidade de liderança
- e) A autoridade tradicional fundamenta-se nos costumes, nas tradições e em formas históricas de dominação

49) A coordenação e a delegação são elementos fundamentais para o funcionamento das organizações. A respeito desses temas, assinale a alternativa correta.

- a) O processo de delegação deve ser aplicado de forma igualitária a todos os funcionários, desconsiderando o grau de maturidade para a função
- b) A coordenação tem como principal finalidade aumentar a quantidade de níveis hierárquicos da organização
- c) A delegação reduz a necessidade de coordenação entre os membros da organização pois cada subordinado passará a atuar de forma independente dos demais
- d) A coordenação vertical baseia-se na colaboração mútua e no diálogo direto entre funcionários que ocupam o mesmo nível hierárquico na organização
- e) A delegação pode contribuir para o desenvolvimento dos subordinados, ao ampliar sua autonomia e participação na execução das atividades

50) A respeito da responsabilidade nas organizações, analise as afirmativas abaixo.

- I. Responsabilidade é sinônimo de autoridade, pois ambas conferem ao indivíduo o direito de tomar decisões e exigir seu cumprimento.
- II. A responsabilidade corresponde à obrigação de responder pelas atividades, decisões e resultados decorrentes do exercício de determinada função ou cargo.
- III. A responsabilidade pode ser transferida ao subordinado por meio da descentralização, eximindo o gestor de prestar contas pelos resultados obtidos.
- IV. A responsabilidade decorre da posição hierárquica ocupada pelo indivíduo, não guardando relação com as atribuições e deveres inerentes ao cargo.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e II apenas
- b) II apenas
- c) I e III apenas
- d) II e IV apenas
- e) III e IV apenas

51) Considerando os conceitos de amplitude de controle, assinale a alternativa correta.

- a) O aumento da amplitude de controle reduz invariavelmente a eficiência da organização, pois compromete a capacidade de orientação dos gestores
- b) A amplitude de controle elimina a necessidade de delegação pois o gestor mantém contato direto com todos os subordinados
- c) A amplitude de controle e a cadeia de comando são conceitos equivalentes, referindo-se ao mesmo aspecto da estrutura organizacional
- d) Estruturas com amplitude de controle estreita apresentam custos reduzidos devido ao menor número de funcionários por gestor
- e) A amplitude de controle tende a ser maior quando os subordinados são capacitados e necessitam de pouca supervisão direta

52) No contexto da gestão da qualidade e da melhoria organizacional, _____ consiste na simplificação da estrutura organizacional por meio da eliminação de atividades, níveis hierárquicos e processos desnecessários. Já _____ caracteriza-se pela busca da melhoria contínua, baseada em pequenas mudanças e na participação de todos os membros da organização. Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) reengenharia / benchmarking
- b) benchmarking / qualidade total
- c) downsizing / Kaizen
- d) qualidade total / reengenharia
- e) qualidade total / reengenharia

53) No contexto dos principais conceitos relacionados à qualidade, assinale a alternativa incorreta.

- a) O foco no cliente é um dos princípios fundamentais da gestão da qualidade, uma vez que a percepção do cliente influencia a avaliação da qualidade dos serviços
- b) O controle da qualidade consiste na inspeção do produto final, sendo desnecessário o monitoramento das etapas do processo produtivo
- c) A melhoria contínua pressupõe que processos, produtos e serviços podem ser constantemente aperfeiçoados, mesmo quando apresentam resultados satisfatórios
- d) A gestão da qualidade envolve o comprometimento da alta administração e a participação das pessoas na busca dos objetivos organizacionais
- e) A padronização de processos contribui para a redução da variabilidade e para o aumento da previsibilidade dos resultados organizacionais

54) Assinale a alternativa que apresenta o nome do conceito que diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão.

- a) Comunicação
- b) Eficiência
- c) Atendimento
- d) Serviço
- e) Presteza

55) A cerca da gestão da qualidade e das técnicas utilizadas para a melhoria do desempenho organizacional, analise as afirmativas abaixo.

- I. Eliminar barreiras entre departamentos e estimular a cooperação entre as áreas constitui um dos princípios da gestão da qualidade.
- II. O principal objetivo da terceirização consiste em transferir as atividades-fim da organização para parceiros externos, mantendo internamente apenas as atividades de apoio.
- III. A filosofia Just in Time se baseia na manutenção de elevados estoques de segurança de modo a evitar interrupções no processo produtivo.
- IV. A melhoria contínua pressupõe a realização de mudanças radicais e de grande impacto, implementadas para elevar o desempenho organizacional.

Estão corretas as afirmativas:

- | | |
|--------------------|------------------|
| a) III e IV apenas | d) I e IV apenas |
| b) I e II apenas | e) I apenas |
| c) II e III apenas | |

56) Com relação às ferramentas e conceitos da gestão da qualidade, assinale a alternativa correta.

- a) O ciclo PDCA é composto pelas etapas Planejar, Delegar, Controlar e Avaliar
- b) O diagrama de Ishikawa tem como principal finalidade monitorar a evolução de um processo por meio de gráficos estatísticos
- c) O programa 5S busca promover a organização, a limpeza, a padronização e a disciplina no ambiente de trabalho
- d) Brainstorming é um processo no qual uma organização compara suas práticas e resultados com os de outras organizações consideradas
- e) De acordo com a lei de Pareto, 80% das causas decorrem de 20% das consequências

57) Para o desenvolvimento das atividades de organização documental, é necessário conhecer alguns conceitos básicos da Arquivologia. Diante do exposto, assinale a alternativa correta.

- a) A finalidade da gestão de documentos é a produção, manutenção e utilização dos documentos necessários ao cumprimento das atividades de uma instituição
- b) A gestão de documentos tem como finalidade principal a preservação de documentos de valor histórico, desconsiderando sua utilidade administrativa inicial
- c) O arquivo permanente é destinado ao conjunto de documentos de uso frequente, mantidos próximos às unidades produtoras
- d) Os documentos de arquivo perdem seu valor probatório e administrativo imediatamente após a conclusão do trâmite que motivou sua produção
- e) O arquivo corrente é destinado ao conjunto de documentos que, embora ainda conservados pela instituição, são consultados apenas ocasionalmente

58) A qualidade do atendimento é influenciada por diversos fatores percebidos pelo próprio cidadão durante a prestação do serviço. Diante do exposto, assinale a alternativa correta.

- a) Confiabilidade refere-se à capacidade de adaptação do atendimento às necessidades específicas de cada cidadão
- b) Cortesia refere-se ao cumprimento dos prazos e horários previamente estabelecidos
- c) Flexibilidade refere-se à demonstração de respeito e cordialidade no trato com o cidadão
- d) Presteza é a demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do cidadão
- e) Segurança refere-se à postura cordial do atendente durante o atendimento

59) A comunicação é uma das competências essenciais para a qualidade do atendimento ao cidadão. A respeito da comunicação no atendimento ao público, assinale a alternativa incorreta.

- a) A comunicação eficaz depende da clareza da mensagem transmitida pelo atendente, sendo desnecessário verificar se o cidadão compreendeu as informações prestadas
- b) Em uma interação presencial, a comunicação ocorre não apenas por meio das palavras, mas também por elementos não verbais
- c) A imagem que o cidadão forma da Administração Pública é influenciada pelas experiências vivenciadas com os agentes públicos com os quais mantém contato
- d) A escuta ativa contribui para a compreensão das necessidades do cidadão e para a melhoria da qualidade do atendimento
- e) A adequação da linguagem ao perfil do usuário favorece a compreensão das informações e a efetividade da comunicação

60) Acerca dos conceitos de atendimento ao público, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- () A empatia é a capacidade de compreender os sentimentos, as perspectivas e as necessidades de outra pessoa.
- () A adoção de uma postura empática durante o atendimento ao cidadão pode facilitar a comunicação, fortalecer a confiança e favorecer a mediação e a resolução de conflitos.
- () A empatia é um fator relevante para a excelência no atendimento ao público, contribuindo para a construção de relações mais respeitadas entre atendente e cidadão.
- () A empatia pode ser desenvolvida e aprimorada por meio do exercício contínuo da escuta ativa.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- a) V – F – F – V
- b) V – F – V – V
- c) V – V – F – V
- d) F – V – V – F
- e) V – V – V – V