

SUPERVISOR DE PESQUISAS

ÁREA DE CONHECIMENTO: GESTÃO

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 II		Noções de Administração / Situações Gerenciais		Conhecimento Específico	
Questões	Pontuação	Questões	Pontuação	Questões	Pontuação
1 a 20	1,0 ponto cada	21 a 35	1,0 ponto cada	36 a 60	1,0 ponto cada
Total: 20,0 pontos		Total: 15,0 pontos		Total: 25,0 pontos	
Total: 60,0 pontos					

- 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 nessas condições, 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 **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 - Imediatamente após a autorização para o início da prova, o candidato deve conferir se este **CADERNO DE QUESTÕES** está em ordem e com todas as páginas. Caso não esteja nessas condições, o fato deve ser **IMEDIATAMENTE** notificado ao fiscal.

07 - 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**.

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

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

- a) for surpreendido, durante a prova, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, durante a realização da prova, aparelhos sonoros, fonográficos, de comunicação ou de registro, eletrônicos ou não, tais como agendas, relógios de qualquer natureza, *notebook*, transmissor de dados e mensagens, máquina fotográfica, telefones celulares, *paggers*, microcomputadores portáteis e/ou similares;
- c) se ausentar da sala em que se realiza a prova levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;
- d) se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá ausentar-se do recinto da prova após **2 (duas) horas** contadas a partir do efetivo início da mesma. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

10 - 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**.

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

12 - **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**.

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

LÍNGUA PORTUGUESA II

Texto I

Os pobres

5 Todo o mundo conhece os pobres. Os despossuídos de tudo, humilhados pela vida que lhes foi roubada. As gentes tristes do mundo. As sem pão e sem beleza. As a que falta esperança. Que vivem dentro de um horizonte tão retraído que nele não cabe um futuro que não seja a repetição da vida ruim. Para eles e seus filhos. E netos. Como se a pobreza fosse genética e hereditária. Um fato da natureza. Ou um castigo de Deus, dos que vão passando através de gerações.

10 Nada de natureza, nada de Deus. Pobreza não é castigo. É imposição. Ninguém tem na pobreza qualquer alegria. Os catadores de lixo encontram nessa atividade o muito pouco com que se sustentam e às suas famílias, quando elas também não estão enterradas na sujeira dos outros, selecionando coisas ainda aproveitáveis, sabe-se lá para quê. É o limite do desespero. Salvar da aniquilação os rejeitos de vidas alheias, que, para quem está abaixo de todas as linhas da pobreza e da dignidade, valem a própria vida. Urubus voam por cima dos lixões. Aquelas montanhas são seus territórios de morte. Os que catam lixo disputam a vida com os urubus.

25 Sei que separar o lixo é uma atividade ecológica e economicamente relevante. O inadmissível é que ela não seja feita na recolha seletiva prévia do que ainda serve para algum fim útil e do que está destinado à putrefação dos cadáveres. Os catadores chafurdam em todas as porcarias para extrair delas uma garrafa, uma tampa de sanitário, uma bota velha de um só pé. Resgatam do naufrágio coisas tristes como eles, os jogados fora por uma sociedade que desperdiça coisas como desperdiça pessoas. Que joga fora o que não serve. Os pobres não servem para uma sociedade que consome acima dos limites de uma vida comum. Ou servem: alguém precisa fazer o trabalho sujo.

30 Penso num poema de Manuel Bandeira. Algo, um bicho certamente, remexia nas latas de lixo. “Quando achava alguma coisa, não examinava nem cheirava: engolia com voracidade.” E os olhos insones do poeta se estarreceram quando viu a verdade da miséria: “O bicho não era um cão, não era um gato, não era um rato. O bicho, meu Deus, era um homem.” Esses bichos são homens. São como eu e vocês, meus companheiros de sábado. São homens.

45 E a fome! Meu Deus, a fome! A nós ronca o estômago quando se espaça demais o intervalo entre

as refeições. A barriga dos pobres já não ronca. Seu vazio não tem o conforto da proximidade da próxima comida. São barrigas tristes. De dor interna e de abandono. Deitados nos cantos dos edifícios, nas calçadas onde moram, estendem mãos sem esperança. “Para comer”, dizem. E nós passamos, tomando distâncias cautelosas, pela ponta dos meios-fios. Podem ser perigosos. Estão sujos. E cheiram mal.

55 Passamos ao largo. Tomamos distância. Fugimos. Deles, sim. Mas, no mais fundo das nossas consciências adormecidas, fugimos de nós. Os pobres, lixo da vida, estão lá — e nem nos acusam! — e nos lembram do outro lixo, aquele em que jogamos coisas ainda usáveis, sem pensarmos que alguém naquela calçada podia fazer com elas uma roupa, um abrigo para o frio. Um farrapo de esperança digna. Fugimos do beco onde algo chafurda nas latas de lixo, e come com voracidade o que encontra. E não é um bicho, meu Deus. É um homem.

D'AMARAL, M. T. Rio de Janeiro, *O Globo*, 7 maio 2016. Adaptado.

1

A concisão e a objetividade de que se constitui o título do Texto I

- (A) contribuem para o tom alegórico presente no discurso.
- (B) tornam críveis os argumentos defendidos pelo autor.
- (C) fortalecem o poder de persuasão do que se enuncia.
- (D) evidenciam de modo claro a temática desenvolvida.
- (E) desviam a atenção do leitor para a tese defendida.

2

O Texto I apresenta caráter opinativo, uma vez que, nele, o autor expõe pontos de vista acerca dos ditos “pobres”.

A frase em que se evidencia o ponto de vista defendido no 1º parágrafo é

- (A) “É imposição.” (l. 12)
- (B) “Salvar da aniquilação os rejeitos de vidas alheias” (l. 18-19)
- (C) “Sei que separar o lixo é uma atividade ecológica e economicamente relevante.” (l. 24-25)
- (D) “Algo, um bicho certamente, remexia nas latas de lixo.” (l. 38-39)
- (E) “A barriga dos pobres já não ronca.” (l. 49)

3

No primeiro parágrafo do Texto I, o uso de frases curtas, separadas por ponto-final,

- (A) desconstrói um senso comum.
- (B) torna as informações ambíguas.
- (C) apaga a subjetividade do trecho.
- (D) resulta em um texto contraditório.
- (E) enfatiza a visão do autor sobre o tema.

4

A palavra que, no 1º parágrafo do Texto I, reforça a ideia de que os pobres são “Os despossuídos de tudo” é

- (A) ruim
- (B) hereditária
- (C) esperança
- (D) horizonte
- (E) roubada

5

No trecho “Que vivem dentro de um horizonte **tão** retraído **que** nele não cabe um futuro que não seja a repetição da vida ruim.” (Texto I, *l.* 4-6), os elementos destacados estabelecem uma relação semântica de

- (A) alternância
- (B) explicação
- (C) adversidade
- (D) causa e efeito
- (E) proporção

6

No trecho do Texto I “Os catadores **chafurdam** em todas as porcarias para extrair delas uma garrafa, uma tampa de sanitário, uma bota velha de um só pé.” (*l.* 28-31), o verbo destacado atribui aos catadores de lixo um perfil

- (A) frágil
- (B) animalesco
- (C) idealizado
- (D) suspeito
- (E) indefinido

7

Os dois-pontos em “Ou servem: alguém precisa fazer o trabalho sujo.” (*l.* 36-37) podem, no Texto I, ser substituídos, sem alteração do sentido original, por

- (A) à medida que
- (B) ou
- (C) já que
- (D) mas
- (E) embora

8

No trecho do Texto I “E a fome! Meu Deus, a fome!” (*l.* 47), a repetição do ponto de exclamação

- (A) ironiza o teor das frases.
- (B) ressalta a indignação do autor.
- (C) revela um preconceito.
- (D) enfraquece o teor argumentativo.
- (E) objetiva as informações.

9

Em “Passamos ao largo. Tomamos distância. Fugimos. Deles, sim. **Mas**, no mais fundo das nossas consciências adormecidas, fugimos de nós.” (Texto I, *l.* 57-59), o conector destacado introduz uma

- (A) quebra de expectativa.
- (B) causa da sequência anterior.
- (C) dúvida sobre o enunciado.
- (D) proporcionalidade de ideias.
- (E) consequência do pensamento antecedente.

10

Em “**Seu** vazio não tem o conforto da proximidade da próxima comida.” (Texto I, *l.* 49-51), o pronome em destaque apresenta como referente a palavra

- (A) fome
- (B) Deus
- (C) nós
- (D) refeições
- (E) barriga

11

A palavra destacada em “Resgatam do **naufrágio** coisas tristes como eles, os jogados fora por uma sociedade que desperdiça coisas como desperdiça pessoas.” (Texto I, *l.* 31-33) poderia ser substituída, sem mudança no sentido original do enunciado, por

- (A) viagem
- (B) barco
- (C) descarte
- (D) chão
- (E) caminhão

12

O pronome oblíquo está colocado de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Eles estão por toda parte, mas ninguém nota-os.
- (B) Vivemos em uma sociedade que pouco se importa com essa questão.
- (C) Encontraremos-los em muitas cidades.
- (D) Nos sensibilizamos, porém nada fazemos.
- (E) É preciso trabalhar para que resolva-se o problema.

RASCUNHO

Texto II

O Bicho

Vi ontem um bicho
Na imundície do pátio
Catando comida entre os detritos.

5 Quando achava alguma coisa,
Não examinava nem cheirava:
Engolia com voracidade.

O bicho não era um cão,
Não era um gato,
Não era um rato.

10 O bicho, meu Deus, era um homem.

BANDEIRA, Manuel. **Antologia poética**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

13

O Texto II faz uso de linguagem coloquial, representando a realidade cotidiana que lhe serve de temática.

Um substantivo que exemplifica essa linguagem no texto é

- (A) imundície
- (B) pátio
- (C) coisa
- (D) voracidade
- (E) Deus

14

No trecho do Texto II “Não examinava nem cheirava:/ Engolia com voracidade.” (ℓ. 5-6), a estrutura do primeiro verso, articulado pelas palavras **Não** e **nem**, contribui para

- (A) deslegitimar a opinião do autor sobre a cena.
- (B) indicar a causa da ação de engolir com voracidade.
- (C) opor o sentido dos verbos “examinava” e “cheirava”.
- (D) exprimir uma relação de concessão.
- (E) intensificar a voracidade do “bicho”.

15

Entre as linhas 7 e 10 do Texto II, o autor estabelece um jogo linguístico baseado na negação e na afirmação, capaz de causar no leitor um sentimento de

- (A) dúvida
- (B) piedade
- (C) indiferença
- (D) satisfação
- (E) medo

16

A frase em que se estabeleceu a concordância verbal de acordo com a norma-padrão é:

- (A) Existe, ainda, no mundo, pessoas muito pobres.
- (B) É natural que se jogue coisas inúteis fora.
- (C) Deve haver muitas pessoas que trabalham nos lixões.
- (D) Constitui uma forma de violência as desigualdades sociais.
- (E) É de coisas sem utilidade os dejetos dos lixões.

17

No que se refere à concordância nominal, respeita-se a norma-padrão na seguinte frase:

- (A) A pobreza, no mundo de hoje, custa cara.
- (B) Bastantes são os pobres que sobrevivem dos lixões.
- (C) Infelizmente, é seletivo a desigualdade.
- (D) Faz-se necessário uma mudança econômica.
- (E) Foi achado uma bolsa na portaria.

18

A regência nominal está adequada à norma-padrão em:

- (A) Os pobres são ávidos por melhores condições de vida.
- (B) Os catadores sentem desejo com uma vida melhor.
- (C) Muitos catadores têm orgulho em seu ofício.
- (D) Parte da população é sensível para a pobreza.
- (E) Vários dejetos são inúteis para com a reutilização.

19

Observa-se obediência à norma-padrão, no que se refere à regência verbal, em:

- (A) A pobreza implica em muito sofrimento.
- (B) Os governantes devem assistir aos pobres, diminuindo seu sofrimento.
- (C) Todos aspiram a uma vida mais justa.
- (D) A população não raro esquece dos menos favorecidos.
- (E) É importante desejarmos ao fim da pobreza.

20

O acento grave está empregado de acordo com a norma-padrão em:

- (A) Frente à desigualdades sociais, temos de ser solidários.
- (B) Os catadores são submetidos à um sofrimento imenso.
- (C) São terríveis às condições de trabalho dos catadores.
- (D) À classe dos catadores de lixo devemos respeito.
- (E) Os governos precisam atender à vítimas da desigualdade.

RASCUNHO


 Continua

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO / SITUAÇÕES GERENCIAIS

21

O gestor de uma empresa entende que nem tudo que gera insatisfação ao funcionário justifica a sua falta de motivação. Assim, ao tratar das questões que geram a insatisfação dos funcionários, a empresa poderia ter um ambiente de trabalho mais pacífico, sem significar, contudo, aumento da motivação.

A perspectiva desse gestor a respeito da motivação dos funcionários é compatível com a proposta da

- (A) teoria X e teoria Y
- (B) teoria dos dois fatores
- (C) fixação de objetivos
- (D) hierarquia das necessidades
- (E) abordagem dos sistemas abertos

22

Um gestor dirige uma organização que utiliza mão de obra intensiva e base tecnológica rudimentar. A tomada de decisão é totalmente centralizada, a comunicação é sempre de cima para baixo, as regras são rígidas e devem ser cumpridas à risca. A ênfase em punições e medidas disciplinares gera temor e desconfiança entre os funcionários.

Levando-se em conta os quatro sistemas administrativos, nesse caso, observa-se que o sistema é

- (A) proativo
- (B) consultivo
- (C) participativo
- (D) autoritário-coercitivo
- (E) autoritário-benevolente

23

Em uma determinada empresa prestadora de serviços, são recrutados apenas profissionais com pós-graduação e são inspecionados todos os insumos utilizados para a prestação de serviços. As atividades dos funcionários são monitoradas, de perto, por supervisores que verificam, no momento da prestação do serviço, se ele está adequado ao que foi planejado. Ao fim, os resultados são analisados, e a satisfação do cliente é medida.

Nesse caso, o monitoramento das atividades dos funcionários pelos supervisores compõe o tipo de controle organizacional denominado

- (A) preventivo
- (B) simultâneo
- (C) padronizado
- (D) *feedforward*
- (E) *feedback*

24

O chefe de um departamento reuniu o grupo de funcionários e, depois de uma breve introdução a respeito das mudanças na organização, definiu que cada grupo de atendimento deveria processar 10 pedidos por mês e reduzir o tempo de atendimento em 50%.

Esses são exemplos de metas

- (A) táticas
- (B) planificadas
- (C) estratégicas
- (D) operacionais
- (E) extraordinárias

25

Pressionados pelo pouco tempo dado pela direção para a resolução de um problema, os gerentes partiram para a ação com base na primeira solução que encontraram. Mesmo presumindo que poderia haver soluções melhores, esses gerentes não tinham tempo ou dinheiro para coletar mais informações.

O tipo de decisão tomada nesse caso é denominada

- (A) descritiva
- (B) complexa
- (C) satisfatória
- (D) otimizadora
- (E) maximizadora

26

O chefe de uma equipe de funcionários é visto por todos os subordinados como alguém que não age de forma oportunista, sendo também considerado por todos como um verdadeiro líder. Chefe e subordinados entendem as intenções de ambas as partes e, com isso, desenvolvem uma compreensão mútua que permite uma parte agir em nome da outra.

Nesse caso, a confiança nas relações organizacionais é baseada no(a)

- (A) casuísmo
- (B) conhecimento
- (C) intimidação
- (D) identificação
- (E) persuasão

27

Os gestores estavam dedicados a definir as necessidades de treinamento dos funcionários para o próximo ano.

Dentre os seis processos básicos que compõem a gestão de pessoas, os de capacitação dos funcionários fazem parte do processo de

- (A) aplicar pessoas.
- (B) agregar pessoas.
- (C) monitorar pessoas.
- (D) recompensar pessoas.
- (E) desenvolver pessoas.

28

Devido a mudanças no contexto do mercado, o gerente formou uma equipe especialmente focada no desenvolvimento do novo serviço necessário para o atendimento das novas necessidades. Cada componente dessa equipe foi escolhido com base em sua habilidade, e todos tinham consciência de que a equipe se desfaria ao fim do trabalho.

Nesse caso, tal equipe é classificada como

- (A) integral
- (B) autogerida
- (C) funcional cruzada
- (D) de força tarefa
- (E) de projetos

29

Ao final do semestre, o gestor recebeu as avaliações de desempenho de seus subordinados. Em cada documento havia uma descrição das atividades realizadas pelos funcionários que foram especialmente eficazes ou ineficazes.

Esse método de avaliação é denominado método de

- (A) traços e metas
- (B) escopo limitado
- (C) incidentes críticos
- (D) fatos e ocorrências
- (E) escalas de mensuração

30

A teoria das expectativas é o mais complexo modelo de motivação dos funcionários nas organizações.

Um dos componentes dessa teoria é a expectativa do resultado-desempenho, que é a(o)

- (A) probabilidade percebida pelo indivíduo de que certa quantidade de esforço levará ao desempenho.
- (B) crença de que nossos esforços levarão a um melhor desempenho quando os resultados forem previsíveis.
- (C) percepção do indivíduo sobre a probabilidade de que o desempenho conduzirá a determinados resultados.
- (D) tendência para agir de determinada maneira, de forma que essa ação traga resultados e recompensas organizacionais.
- (E) grau em que as recompensas organizacionais satisfazem as metas pessoais ou as necessidades do indivíduo.

31

O desempenho de qualquer grupo é afetado por diversos fatores, além dos motivos da formação e das etapas de desenvolvimento.

Três fatores básicos que contribuem para o desempenho de um grupo são:

- (A) coesão, folga social e conformidade
- (B) coesão, composição e rotatividade
- (C) folga social, conformidade e *status*
- (D) composição, tamanho e normas
- (E) normas, tamanho e rotatividade

32

As redes de comunicação organizacional podem diferir das estruturas hierárquicas, pois os funcionários procuram a melhor informação para realizar o seu trabalho. As funções que os indivíduos desempenham nas redes organizacionais podem ser analisadas de acordo com as suas contribuições para o funcionamento da rede.

Assim, o funcionário que desempenha a função de cosmopolita

- (A) tem uma posição estratégica na rede que lhe permite controlar as informações, movendo-se para qualquer direção do canal.
- (B) serve de ponte entre os grupos, unindo-os e facilitando o fluxo de comunicação necessário para integrar as atividades grupais.
- (C) tende a trabalhar sozinho, interagindo e se comunicando pouco com outros já que não tem função importante na rede de comunicação.
- (D) favorece a rotatividade de funcionários compartilhando sentimentos sobre a organização e influenciando quem deseja sair ou ficar.
- (E) liga a organização ao ambiente externo participando de convenções e feiras, podendo ser um líder de opinião no grupo.

33

Independentemente das características ou dos comportamentos do líder, ninguém pode ser um líder sem a capacidade de influenciar os outros; portanto, para aumentar a capacidade de afetar as percepções, as atitudes e os comportamentos dos outros são utilizadas algumas táticas, como as três apresentadas a seguir:

- (A) persuasão racional, apelo inspiracional e coalizção
- (B) persuasão racional, pacificação terceirizada e negociação
- (C) negociação, coalizção e socialização
- (D) pacificação terceirizada, coalizção e decodificação
- (E) decodificação, apelo inspiracional e socialização

34

A perspectiva da racionalidade limitada é associada frequentemente aos processos de decisão intuitivos.

A tomada de decisão intuitiva é um(a)

- (A) processo cognitivo inconsciente, apoiado nas experiências vividas, em associações holísticas ou em conexões difusas entre informações divergentes.
- (B) processo de tomada de decisões a partir de modelos simplificados que extraem aspectos essenciais dos problemas sem capturar toda a sua complexidade.
- (C) conjunto de escolhas consistentes, feitas de forma imparcial, baseadas em opções relevantes, para maximizar valor dentro de certos limites e restrições.
- (D) sequência lógica ou um raciocínio explícito usados para tomar decisões, em vez da experiência e do discernimento.
- (E) tendência individual de acreditar que se pode prever e controlar o resultado de eventos aleatórios, buscando informações que corroborem escolhas anteriores.

35

Para gerenciar o comportamento das pessoas nas organizações, é preciso examinar a natureza básica da relação indivíduo-organização.

Nesse sentido, é preciso compreender o contrato psicológico dessa relação, que é um(a)

- (A) acordo explícito e formal entre os empregados e empregadores que define a expectativa de comportamento que acompanha cada papel.
- (B) conjunto de expectativas de uma pessoa acerca de como contribuirá para uma organização e aquilo que a organização fornecerá em troca.
- (C) aglomerado de padrões comportamentais esperados e atribuídos a alguém que ocupa determinada posição em uma unidade social.
- (D) situação em que uma pessoa é confrontada por diferentes expectativas associadas a seus papéis.
- (E) extensão em que as contribuições feitas pelo indivíduo coincidem com os incentivos oferecidos pela organização.

CONHECIMENTO ESPECÍFICO**36**

Uma empresa do ramo de trens urbanos, em seu processo de planejamento estratégico, formulou a seguinte declaração: “Tornar-se referência no planejamento, projeto, implantação e operação do transporte urbano de pessoas sobre trilhos, propiciando a ampliação da participação nas cidades e expansão da malha metroferroviária nacional”.

A declaração refere-se, em planejamento estratégico, ao conceito de

- (A) Meta
- (B) Objetivo
- (C) Tática
- (D) Valor
- (E) Visão

37

O planejamento estratégico de uma companhia de limpeza urbana apresenta a finalidade da organização como sendo a seguinte: “Manter a cidade limpa, fazendo o cidadão mais orgulhoso, saudável e feliz, gerenciando resíduos sólidos de forma eficiente, sustentável e universalizada”.

A declaração refere-se, em planejamento estratégico, ao conceito de

- (A) Cultura
- (B) Força
- (C) Missão
- (D) Posição
- (E) Processo

38

Para um gestor público, diante de um contexto de garantia de acesso à informação, é relevante diferenciar métricas de eficiência de métricas de eficácia da Tecnologia da Informação (TI) na prestação de serviços públicos em novos formatos de oferta e acessibilidade.

A seguinte medida é uma métrica de eficácia da plataforma de TI para acesso à informação:

- (A) os custos envolvidos no consumo de recursos diretos e indiretos que estão implicados na disponibilização da TI.
- (B) o tempo de resposta medido pelos minutos exigidos para responder às demandas dos usuários.
- (C) a velocidade de transação medida pelo tempo que o sistema leva para realizar uma transação.
- (D) a usabilidade mensurada pelo número de cliques necessários para que um usuário encontre a informação desejada.
- (E) a taxa de rendimento monitorada pela quantidade de informação que pode deslocar-se por meio do sistema a qualquer momento.

RASCUNHO

39

Uma empresa pública definiu como estratégia desenvolver e lançar um novo serviço a ser realizado pelo próprio cidadão (autosserviço) por meio de uma plataforma informatizada e integrada aos bancos de dados existentes. Entretanto, após um ano de tentativa de implementação, a empresa percebeu que não tinha recursos financeiros e humanos adequados à execução do projeto e optou por descontinuí-lo. Nesse caso, ocorreu um erro na seleção dessa estratégia, dentre as alternativas disponíveis.

Esse erro aconteceu porque a empresa desconsiderou na seleção da estratégia o critério de

- (A) viabilidade
- (B) vantagem
- (C) simbologia
- (D) consonância
- (E) consistência

40

A introdução da contratualização de resultados na administração pública atende a um conjunto de objetivos específicos relevantes, que podem servir para avaliar, controlar, orçar, promover, motivar, comemorar, aprender e melhorar.

A contratualização de resultados para adequada determinação de recursos a serem alocados em projetos de uma agência é associada ao objetivo de

- (A) aprender
- (B) comemorar
- (C) melhorar
- (D) orçar
- (E) promover

41

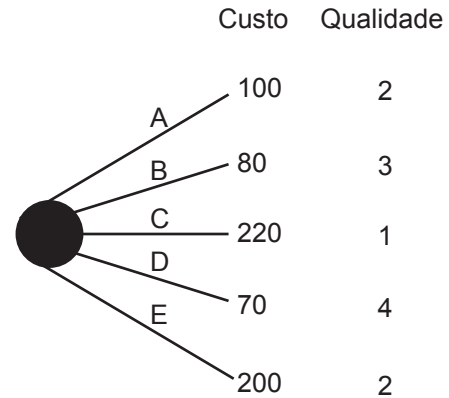
A supervisão do almoxarifado de uma organização pública vem controlando os níveis de estoque, de forma a provocar a redução do volume de compras e a provocar o aumento nas quantidades de pedidos. Ou seja, o setor tem gerenciado o tamanho dos lotes e o intervalo de tempo dos pedidos, por considerar que lotes pequenos significam uma redução do nível de estoque, um acréscimo no número de pedidos e uma redução no intervalo de tempo existente entre dois pedidos.

Essa nova forma de gestão do setor está relacionada a uma supervisão que busque no controle a garantia de

- (A) lucratividade
- (B) economicidade
- (C) isonomia
- (D) legalidade
- (E) moralidade

42

Um gestor pretende adquirir um produto pelo menor custo e também quer levar em consideração a qualidade desse produto. Para auxiliar sua decisão, construiu uma árvore de decisão, apresentada a seguir.



A qualidade é avaliada a partir da escala de 1 a 5, onde 1 é o valor para melhor qualidade e 5, para pior qualidade.

Nesse caso, operando com os dois objetivos de igual peso, o decisor deverá escolher a opção

- (A) custo 100 e qualidade 2
- (B) custo 80 e qualidade 3
- (C) custo 220 e qualidade 1
- (D) custo 70 e qualidade 4
- (E) custo 200 e qualidade 2

43

A cada semestre os funcionários são avaliados e aqueles que apresentam os melhores resultados são premiados em eventos que contam com a presença de todos os empregados e seus familiares. Nessas ocasiões, também são lembrados todos os avanços conseguidos pela empresa a partir de seus melhores funcionários.

Esses momentos servem para reforçar as normas e os valores da organização, e correspondem a uma forma de transmissão da cultura organizacional denominada

- (A) mito
- (B) linguagem
- (C) cerimônia
- (D) confirmação
- (E) rito de passagem

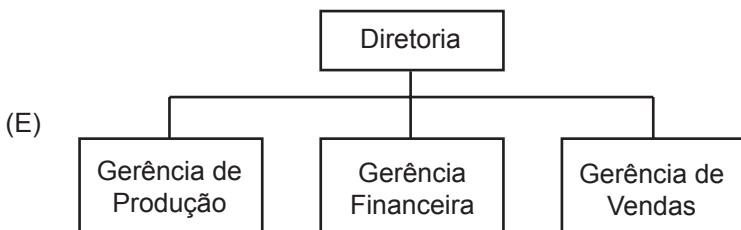
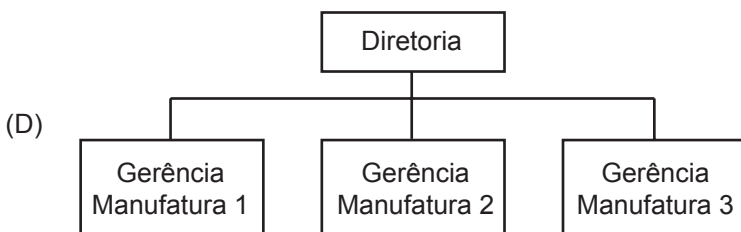
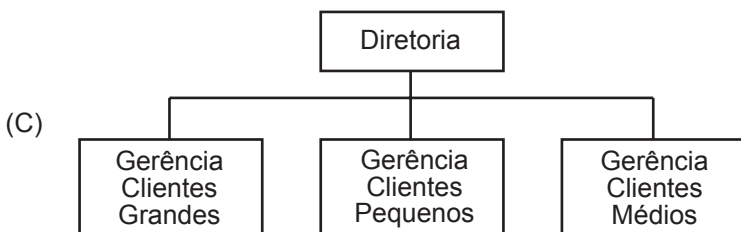
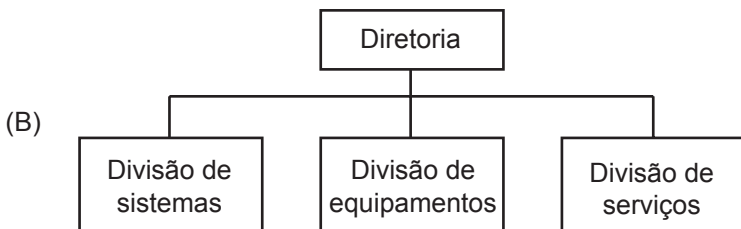
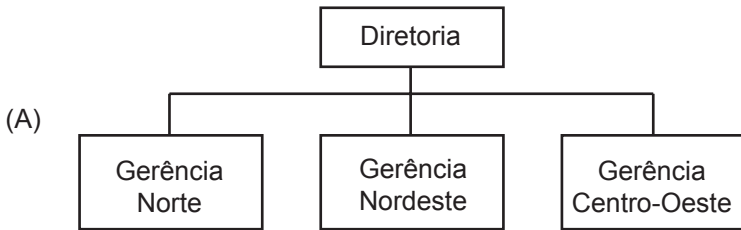
RASCUNHO



44

O novo diretor da empresa anunciou que faria uma reestruturação organizacional e que, a partir do próximo ano, os funcionários receberiam instruções a respeito de suas novas alocações. Ele acreditava que era necessário diferenciar melhor as funções dos funcionários a partir de suas especializações. Sua intenção era de que a empresa adotasse uma estrutura funcional, capaz de fazer efetivamente tal diferenciação.

Dentre as Figuras abaixo, aquela que representa a estrutura funcional desejada é a:



45

Depois da reforma do prédio, todos os 30 funcionários foram colocados em um grande salão, sem paredes ou divisórias. As normas de vestimenta também foram relaxadas. Passou a ser permitido ir ao escritório sem gravatas, e, às sextas-feiras, não era mais obrigatório o uso do paletó. O gerente acreditava que, dessa maneira, a comunicação fluiria mais livremente entre os funcionários e isso traria aumento da eficiência.

Esse gerente está operando no nível da cultura organizacional denominado:

- (A) determinações externas
- (B) pressupostos básicos
- (C) valores assumidos
- (D) artefatos
- (E) estrutura

46

Os fluxogramas representam visualmente processos e permitem que sejam elaborados procedimentos de trabalho que visem ao aperfeiçoamento de processos. Cada símbolo utilizado no fluxograma tem um significado específico.

Considere-se o seguinte símbolo:



O significado do símbolo apresentado acima é

- (A) documento
- (B) armazenagem
- (C) sentido de fluxo
- (D) movimento/transporte
- (E) ponto de tomada de decisão

47

Em uma organização, as tarefas rotineiras predominam, e o foco está na hierarquia e no uso da cadeia de comando. A comunicação circula em sentido vertical, e quase não há contato informal entre os funcionários. Os empregados são especialistas no que fazem, mas têm pouca autonomia. Além disso, há muitos regulamentos para as atividades realizadas por eles.

Levando-se em conta os dois tipos ideais de modelos organizacionais, as características estruturais dessa empresa estão alinhadas à perspectiva de um modelo organizacional

- (A) orgânico
- (B) genérico
- (C) projetado
- (D) humanista
- (E) mecanicista

48

Quanto mais um gestor compreende o processo empresarial, maior é sua capacidade de propor aperfeiçoamento. Ao decompor um produto e seus subsistemas e analisar as atividades realizadas pela empresa, um gestor pode analisar o valor agregado.

As atividades que são percebidas pelo cliente e que contribuem para a geração das saídas esperadas pelo cliente geram o que é chamado de valor

- (A) real agregado
- (B) integral agregado
- (C) simples agregado
- (D) marginal agregado
- (E) empresarial agregado

49

Ciente de que as decisões tomadas na empresa continham certos vícios e de que seria necessária uma visão externa da realidade da empresa, a direção contratou uma consultoria externa para auxiliar o processo de tomada de decisão em um projeto muito importante para a organização.

A direção espera que, com o apoio dos consultores, as decisões tomadas sejam menos afetadas pela

- (A) racionalidade limitada
- (B) influência organizacional
- (C) relatividade das decisões
- (D) hierarquização de decisões
- (E) racionalidade administrativa

50

O diretor deseja alterar a estrutura da empresa para aumentar a amplitude de controle e diminuir níveis hierárquicos. Segundo sua visão, era muito caro e ineficiente manter um número grande de gestores com poucos subordinados.

Dessa forma, após a mudança promovida pelo gestor, a empresa passará a apresentar uma estrutura organizacional

- (A) aguda
- (B) obtusa
- (C) vertical
- (D) horizontal
- (E) dependente

51

O gerente de uma empresa acompanhava todos os processos de forma permanente e percebeu que havia um problema nas vendas dos produtos. Os clientes demoravam a ser atendidos, e havia atrasos nas entregas. Ele constatou que não havia nenhum tipo de problema com o abastecimento de produtos das unidades de vendas.

Dessa forma, a falha estava, necessariamente, localizada nos processos

- (A) horizontais
- (B) primários
- (C) de longo prazo
- (D) simbólicos
- (E) de apoio

52

A maioria dos gestores precisa de habilidades técnicas, interpessoais, conceituais e de diagnóstico no seu trabalho, porém a importância dessas habilidades varia de acordo com o nível que o gestor ocupa na organização.

Assim sendo, com relação às habilidades relevantes para cada tipo de gestor, tem-se que

- (A) as habilidades conceituais e de diagnóstico são geralmente mais importantes para os gestores operacionais ou da linha de frente, que devem buscar compreender e comunicar-se com os indivíduos.
- (B) os gestores da linha de frente precisam confiar mais em suas habilidades técnicas e interpessoais e menos em suas habilidades conceituais e de diagnóstico.
- (C) os gestores de nível médio tendem a apresentar uma ênfase nas habilidades conceituais e técnicas e menor dependência de habilidades de diagnóstico e interpessoais.
- (D) habilidades técnicas são mais relevantes para os gestores do topo que precisam realizar tarefas específicas, como operações empregadas pela organização em seus processos de produção.
- (E) habilidades interpessoais são mais importantes que as habilidades conceituais e de diagnóstico para os gestores do topo que devem compreender os relacionamentos e promover a motivação.

53

Cada vez mais as organizações têm oferecido aos seus funcionários treinamento ético, seja no programa de orientação dos novos colaboradores, seja como parte de um programa contínuo para o desenvolvimento, ou periodicamente como um reforço dos princípios éticos.

Os defensores do treinamento ético argumentam que

- (A) a ética se baseia em valores, e o sistema de valores é aprendido e consolidado e internalizado na infância.
- (B) os valores éticos das pessoas já estão estabelecidos quando elas entram no mercado de trabalho.
- (C) a exposição aos cursos de direito e administração pode diminuir o nível de adesão de seus participantes a valores éticos pró-sociais.
- (D) a identificação de dilemas éticos garante que os participantes irão fundamentar suas ações embasados nos valores organizacionais.
- (E) esse tipo de treinamento reafirma a expectativa da organização de que seus membros ajam eticamente.

54

Um sistema de gestão de desempenho no qual as pessoas recebem retorno de seu desempenho de todos os que formam o círculo de contatos diários do colaborador — chefes, colegas e pares, e seus próprios subordinados — é denominado

- (A) *balanced scorecard* ou BSC
- (B) escala gráfica de mensuração
- (C) incidente crítico
- (D) avaliação de 360 graus
- (E) comparação forçada

55

Há diferentes tipos de equipes nas organizações. Existe um tipo comum de equipe que é formado por pequenos grupos de funcionários da mesma área de atuação, os quais se reúnem regularmente para discutir e recomendar soluções para o ambiente de trabalho.

Esse tipo de equipe é denominado

- (A) Demografia organizacional
- (B) Equipe virtual
- (C) Folga social
- (D) Círculos de qualidade
- (E) *Brainstorming*

56

Com base nas implicações da teoria da atribuição e da liderança organizacional, especialmente quando a liderança é vista pelos olhos dos seguidores, tem-se que:

- (A) comportamentos observados em um contexto associado à liderança não atribuem habilidades à pessoa que demonstra esses comportamentos.
- (B) não há relação entre o que se atribui a um indivíduo e a seu comportamento como líder.
- (C) quando se avalia o comportamento de um líder, tende-se a subestimar a influência dos fatores externos e superestimar a influência dos internos ou pessoais.
- (D) para salvar a reputação dos líderes, os indivíduos atribuem o seu sucesso a fatores externos e colocam a culpa de seus fracassos em fatores internos.
- (E) a consistência, a diferenciação e a coerência das decisões dos líderes não são comportamentos avaliados pelos seguidores no cotidiano organizacional.

57

A estrutura organizacional desempenha um papel fundamental para a dinâmica do fluxo de trabalho.

Assim sendo, na escolha de seu modelo estrutural, as organizações optam por:

- (A) um modelo orgânico caracterizado por extensa departamentalização, elevada formalização e centralização quando se preocupam com a participação de seus funcionários.
- (B) uma estrutura matricial agrupando as tarefas em departamentos funcionais e centralizando a autoridade quando querem manter uma elevada especialização e formalização.
- (C) uma departamentalização de acordo com o produto ou serviço quando querem que aumente a interação e a comunicação entre os colaboradores que produzem produtos iguais ou prestam o mesmo serviço.
- (D) uma departamentalização por cliente ou por mercado quando grupos importantes de clientes diferem substancialmente uns dos outros e há mais especialização de processos e integração de colaboradores.
- (E) uma grande amplitude de administração para manter o controle mais de perto sobre os colaboradores e ficar em contato com as operações diárias do fluxo de trabalho.

58

Considerem-se os seguintes tipos de competências organizacionais: as básicas e as essenciais.

A respeito de suas características, tem-se que as

- (A) essenciais descrevem as atividades diárias e eventuais a serem executadas pelos profissionais; e definem os desafios, oportunidades e ameaças inerentes à sua função.
- (B) essenciais constituem um conjunto de conhecimentos, habilidades, que permitem aos funcionários desenvolverem suas funções alinhadas com os objetivos estratégicos da organização.
- (C) básicas são pré-requisitos para manterem a organização no mercado, e são suficientes para garantir liderança e diferencial competitivo.
- (D) básicas garantem o diferencial competitivo: têm valor percebido pelos clientes; contribuem para a diferenciação entre concorrentes e aumentam a capacidade de expansão.
- (E) básicas são as capacidades indispensáveis das quais a empresa necessita para administrar com eficácia o seu negócio.

59

Uma estrutura horizontal que organiza os colaboradores em torno de processos centrais possui a(s) seguinte(s) característica(s):

- (A) a estrutura é criada em torno de tarefas ou funções para que os limites interdepartamentais sejam eliminados.
- (B) a tomada de decisão centralizada, muitas normas, poucas equipes e sistemas de subordinação são dominantes nessa estrutura.
- (C) os donos dos processos têm responsabilidade total sobre cada processo central, e há uma cultura de colaboração focada em melhoria contínua.
- (D) os indivíduos são a base do projeto e do desempenho organizacional, favorecendo o conhecimento técnico e o desenvolvimento de habilidades.
- (E) os limites claros entre os departamentos funcionais contribuem para que os colaboradores assumam uma visão mais ampla das metas organizacionais.

60

Para projetar uma organização em aprendizagem num ambiente turbulento é preciso incluir elementos como:

- (A) informação compartilhada; cultura adaptativa; estratégia colaborativa
- (B) informação compartilhada; tarefas rotineiras; estrutura vertical e hierarquização de autoridade
- (C) informação centralizada e sistemas de controle; estratégia colaborativa; papéis com *empowerment*
- (D) cultura adaptativa; impessoalidade nas relações; comportamentos previsíveis pautados em normas e regulamentos
- (E) equipes autogeridas; racionalidade funcional; especialização e divisão do trabalho

RASCUNHO