

### **QUESTÃO 16 (Noções de documentação e arquivo)**

16 Um auxiliar administrativo recebeu a incumbência de organizar o arquivo com os dossiês dos funcionários da empresa em que trabalha. Os dossiês estão numerados como descrito abaixo.

001.298 Pedrinho Abelha

033.298 Mariazinha Camacho

305.118 Joaquina Pereira

785.654 Joãozinho Cardoso

O assistente deve ordenar os dossiês pelo método dígitoterminal, obedecendo suas numerações. A ordenação correta será:

(A) 00.12.98 Pedrinho Abelha; 03.32.98 Mariazinha Camacho; 30.51.18 Joaquina Pereira; 78.56.54 Joãozinho Cardoso;

(B) 305.118 Joaquina Pereira; 785.654 Joãozinho Cardoso; 001.298 Pedrinho Abelha; 033.298 Mariazinha Camacho;

(C) 001.298 Pedrinho Abelha; 033.298 Mariazinha Camacho; 305.118 Joaquina Pereira; 785.654 Joãozinho Cardoso;

(D) 78.56.54 Joãozinho Cardoso; 30.51.18 Joaquina Pereira; 03.32.98 Mariazinha Camacho; 00.12.98 Pedrinho Abelha;

(E) 30.51.18 Joaquina Pereira; 78.56.54 Joãozinho Cardoso; 00.12.98 Pedrinho Abelha; 03.32.98 Mariazinha Camacho.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 16 LETRA E**

##### **Comentário:**

**Método numérico dígito-terminal:** A ordenação é feita pelos dois últimos dígitos, o que torna o arquivamento mais rápido e eficiente. Caso sejam iguais a ordenação se dará pelos dois dígitos anteriores e assim sucessivamente.

### **QUESTÃO 17 (Noções de documentação e arquivo)**

17 O conjunto de documentos, em tramitação ou não, que pelo seu interesse e utilidade é objeto de consultas frequentes pela organização é chamado de arquivo:

(A) permanente;

(B) corrente;

(C) de segurança;

(D) técnico;

(E) administrativo.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 17 LETRA B**

##### **Comentário:**

O **arquivo corrente** é aquele arquivo que ainda está em uso e ainda é utilizado com frequência, sendo importantes para as atividades da empresa e são alocados perto dos seus usuários diretos, devido à grande possibilidade de uso que apresentam e são conhecidos também como arquivos ativos.

#### **QUESTÃO 18 (Eficiência e funcionamento de grupos. Trabalho em equipe. Equipes de trabalho)**

18 O gerente do departamento de contabilidade de um órgão público criou uma equipe de seis funcionários com a incumbência de descobrir formas de reduzir o tempo necessário para a realização de alguns processos do departamento. A equipe irá se reunir durante algumas horas por semana, por três meses, para avaliar a situação e apresentar propostas para redução dos prazos dos processos. Esse tipo de equipe é conhecida como:

(A) multifuncional;

(B) autogerenciada;

(C) de resolução de problemas;

(D) de alto desempenho;

(E) de projetos.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 18 LETRA C**

##### **Comentário:**

##### **Assunto: EQUIPES DE TRABALHO**

**Equipe de solução de problemas:** Normalmente são formadas por pessoas do mesmo setor com a intenção de melhorar os processos e qualidade no ambiente de trabalho. Eles até sugerem mudanças, mas não tem autonomia para implementar estas sugestões.

#### **QUESTÃO 19 (Noções básicas de gerência e gestão de organizações e de pessoas)**

19 Uma ONG atendeu, em 2015, 100 refugiados, com um dispêndio total de 100.000 reais. Em 2016, a ONG atendeu 120 refugiados, com um dispêndio total de 120.000 reais. Pode-se dizer que, de 2015 para 2016, a ONG foi:

(A) menos eficiente;

(B) mais eficiente;

- (C) menos eficaz;
- (D) mais eficaz;
- (E) mais produtiva.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 19 LETRA D**

##### **Comentário:**

**Assunto: Noções básicas de gerência e gestão de organizações e de pessoas – Gestão de organizações**

**Eficiência** - usar os recursos da melhor maneira possível;

**Eficácia** - fazer a coisa certa, com o melhor resultado possível

A eficiência continuou a mesma, pois ele gastou o mesmo por refugiado, mas melhorou sua eficácia, pois de um ano para o outro ele atendeu mais refugiados.

#### **QUESTÃO 20 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança)**

20 Um gerente responsável por uma equipe de dez pessoas é constantemente consultado por seus subordinados sobre os procedimentos para reembolso de pequenas despesas de deslocamento e lanches. Ele gostaria de comunicar aos seus subordinados, de uma maneira eficiente, as regras de reembolso. Nessa situação, o canal de comunicação mais adequado seria:

- (A) reunião com os subordinados;
- (B) telefone;
- (C) videoconferência;
- (D) e-mail;
- (E) palestra.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 20 LETRA D**

##### **Comentário:**

**Assunto: COMUNICAÇÃO**

**E-mail** é a forma mais eficiente de se comunicar uma regra já definida pela empresa, pois além de se comunicar com todos uma única vez, os subordinados poderão sempre que tiverem dúvidas acessar este e-mail contendo as regras sem necessidade de ficar constantemente tirando dúvidas com o gerente.

#### **QUESTÃO 21 (Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.)**

21 Um princípio básico do processo de organização diz respeito à definição do número de subordinados sob responsabilidade de cada gestor. Esse princípio é conhecido como:

- (A) amplitude de controle;
- (B) nível de alçada;
- (C) especialização do trabalho;
- (D) departamentalização;
- (E) unidade de comando.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 21 LETRA A**

**Comentário:**

**Assunto: Organização**

A organização é um conjunto de funções e hierarquias com o objetivo de produzir bens ou serviços.

Os princípios fundamentais da organização formal são:

**Hierarquia:** Em toda organização formal existe uma hierarquia que divide a organização em níveis de autoridade

**Amplitude administrativa (ou amplitude de comando, ou de controle):** representa o número de subordinados que um administrador possui sob sua supervisão.

**Divisão do trabalho:** Dividir um grande processo em pequenas tarefas

**Especialização:** Devido a divisão de trabalho cada cargo tem um função especializada

#### **QUESTÃO 22 (Aspectos gerais da Administração. Organizações como sistemas abertos. Papéis e habilidades do administrador)**

22 À medida que os administradores vão ocupando cargos nos diferentes níveis organizacionais, a importância relativa das habilidades necessárias ao desempenho adequado dos seus papéis vai mudando. Assim, no nível tático, são mais relevantes as habilidades:

- (A) conceituais;
- (B) humanas;
- (C) técnicas;
- (D) decisórias;
- (E) de planejamento.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 22 LETRA B**

**Comentário:**

**Assunto: Papéis e habilidade do administrador**

**Conceituais:** Nível Institucional - Estratégico

**Humanas:** Nível Intermediário (Gerencial ou Tático)

**Técnicas:** Nível Operacional

### **QUESTÃO 23 (Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle)**

23 Um órgão da administração pública teve grande redução em seu quadro de funcionários, ao mesmo tempo em que teve parte de suas atribuições transferida para outro órgão. Em vista da nova situação, a alta direção acredita que seja um bom momento para rever a estrutura de cargos do órgão. O diretor de recursos humanos recebeu a incumbência de apresentar uma proposta para a nova estrutura dos cargos. Ao realizar essa incumbência, o diretor está exercendo a seguinte função administrativa:

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

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 23 LETRA E**

##### **Comentário:**

##### **Assunto Funções administrativas: organização**

É na organização que você define as estruturas organizacionais e como os recursos humanos e materiais da empresa deve ser distribuídos para que o objetivo da empresa seja atingida.

É nesta função que se define o Organograma da empresa onde fica claro os níveis hierárquicos da empresa e seus departamentos.

### **QUESTÃO 24 (Eficiência e funcionamento de grupos. Trabalho em equipe. Equipes de trabalho)**

24 Para a criação de equipes eficazes é preciso que se considerem fatores de contexto, de composição e de processo das equipes. É um fator de contexto fortemente relacionado ao desempenho das equipes:

- (A) diversidade dos membros;
- (B) alocação adequada de papéis;
- (C) propósito comum;
- (D) recursos adequados;

(E) metas específicas.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 24 LETRA D**

**Comentário:**

**Assunto: Trabalho em equipe**

Para se criar equipes eficazes existem vários fatores:

**Fatores de contexto:** Recursos adequados, liderança e estrutura, clima e um sistema de avaliação de desempenho e as recompensas.

**Fatores de composição:** Qualidade dos participantes, personalidade, distribuição dos papéis, diversidade, tamanho das equipes, flexibilidade dos seus membros e preferências dos membros.

**Fatores de processo:** Objetivos comuns, metas específicas, confiança, níveis de conflito e folga social

**Fatores do Projeto de Trabalho:** Autonomia, variedade de habilidades, identidade de tarefa e significado da tarefa.

#### **QUESTÃO 25 (Eficiência e funcionamento de grupos. Trabalho em equipe. Equipes de trabalho)**

25 Um elemento fundamental para o bom desempenho dos grupos de trabalho é a coesão, ou o grau em que os membros do grupo são motivados a permanecer unidos como grupo. Para estimular a coesão do grupo, é uma iniciativa adequada:

- (A) dar recompensa ao grupo, em vez de recompensar seus membros individualmente;
- (B) redefinir a estrutura do grupo a partir da estratégia da empresa;
- (C) aumentar o tamanho do grupo;
- (D) diminuir o tempo de interação entre os membros do grupo;
- (E) selecionar apenas grupos de pessoas que se conhecem para trabalharem na organização.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 25 LETRA A**

**Comentário;**

**Assunto: Eficiência e funcionamento de grupos**

Coesão em um grupo de trabalho: A coesão é quando os membros se interage bem e todos os estão motivados a permanecerem unidos neste grupo. Ações que ajudam a manter um grupo coeso:

Diminuir o tamanho do grupo

Estimular a competitividade com outros grupos

Aumentar o tempo que eles passam juntos

Deixar claro os objetivos do grupo

Demonstrar a importância do grupo

Dar recompensas ao grupo, em vez de recompensar seus membros individualmente

Dar um local próprio para o grupo.

### **QUESTÃO 26 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança)**

26 Um funcionário foi promovido e assumiu a gerência de uma equipe de oito pessoas. O novo gerente tem um estilo de liderança democrático e tomou a iniciativa de delegar aos membros da equipe a responsabilidade pelo controle dos próprios horários. Para ser bem sucedida, essa iniciativa depende diretamente:

- (A) do grau de maturidade profissional dos membros da equipe;
- (B) dos critérios de avaliação de desempenho da equipe;
- (C) do grau de descentralização e da cultura organizacionais;
- (D) do grau de satisfação com o trabalho por parte dos membros da equipe;
- (E) do conhecimento técnico do líder sobre as tarefas da equipe.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 26 LETRA A**

##### **Comentário:**

##### **Assunto: LIDERANÇA**

Estilo de liderança democrática: O grupo decide, mas com grande participação do líder. Como é o grupo que decide as ações a serem tomadas o líder deve ter a certeza que a equipe tem maturidade profissional suficiente para tomar estas decisões sem a sua interferência

### **QUESTÃO 27 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança)**

27 Na organização Alfa, o chefe Z transferiu o subordinado X para outra área da organização, contra a vontade deste. O poder exercido por Z sobre X foi do tipo:

- (A) pessoal; coercitivo;
- (B) formal; coercitivo;
- (C) formal; de referência;
- (D) pessoal; de competência;
- (E) formal; de competência.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 27 LETRA B**

**Comentário:**

**Assunto: LIDERANÇA**

**Poderes de um líder:**

**Pessoal:** Baseado nas características do líder.

**Formal:** Superior hierárquico

**Poder Coercitivo (formal):** Imposição de vontade por ameaças e punições.

**Poder Legítimo (formal):** vem da posição que uma pessoa detém.

**Poder de recompensa (formal):** Poder de reforçar um comportamento com um recurso desejado.

**Poder de referência (pessoal):** É o poder de influenciar pessoas devido a suas características pessoais que acabam tornando referências por estas pessoas.

**Poder de competência/ especialização (pessoal):** aquele onde o líder exerce influência a partir de seu conhecimento.

## **QUESTÃO 28 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança)**

28 Os membros de uma determinada equipe de trabalho evitam informar o chefe sobre os problemas do dia a dia. Alegando que o chefe é autoritário, afirmam que “preferimos não levar más notícias a ele e escolhemos mostrar sempre o lado melhor da realidade”. A situação ilustra um tipo de barreira à comunicação conhecida como:

- (A) sobrecarga de informação;
- (B) percepção seletiva;
- (C) codificação da mensagem;
- (D) viés da disponibilidade;
- (E) filtragem.

### **RESPOSTA DA QUESTÃO 28 LETRA E**

**Comentário:**

**Assunto: COMUNICAÇÃO**

Para Robbins (Robbins, Organizational Behavior, 2004), as principais barreiras são:

**Filtragem:** Manipulação da mensagem pela pessoa que envia, para que seja vista favoravelmente pelo receptor.

**Percepção seletiva:** Desvio de interpretação, baseado em preconceitos, experiências anteriores, etc.

**Excesso de informação:** Recepção de mais informações do que podemos captar.



**Emoções:** As emoções influenciam o modo que ela interpretará a mensagem.

**Linguagem:** A idade, o nível educacional e a cultura de uma pessoa influenciam como ela usa a linguagem. As palavras não significam a mesma coisa para todo mundo.

**Apreensão ou ansiedade:** Pode ocorrer por: timidez, dificuldade na fala, fobias, etc. Pessoas assim buscam reduzir ao máximo a sua interação com outras pessoas

## **QUESTÃO 29 (Noções básicas de gerência e gestão de organizações e de pessoas)**

29 Uma empresa do ramo de alimentos lançou recentemente uma linha de pratos congelados em porções individuais. Segundo o diretor de marketing da empresa, a nova linha de produtos é resultado do interesse da empresa em “desenvolver produtos específicos para as pessoas que moram sós, refletindo as novas tendências da sociedade brasileira”. A iniciativa revela que a empresa está sendo influenciada, na definição de sua estratégia de mercado, por um fator do ambiente:

- (A) estrutural;
- (B) contextual;
- (C) de tarefa;
- (D) econômico;
- (E) operacional.

RESPOSTA DA QUESTÃO 29 LETRA B

Comentário:

### **Assunto: GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES**

**Ambiente contextual:** São fatores externos que influenciam uma empresa, normalmente indiretamente. Podem ser:

**Fatores demográficos:** tamanho do mercado e característica das pessoas.

**Fatores socioculturais:** Comportamento e atitudes dos consumidores;

**Fatores econômicos:** São os indicadores econômicos como taxa de inflação ou valor do dólar.

**Fatores político-legais:** Mudanças políticas e regulatórias como estabilidade econômica ou novas leis.

**Fatores tecnológicos:** Desenvolvimento da tecnologia de um setor ou da sociedade levando a empresa a oferecer novos produtos ou serviços.

**Ambiente operacional:** São fatores externos que influenciam a empresa de maneira direta como fornecedores, clientes ou concorrentes

### **QUESTÃO 30 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança)**

30 Em uma pesquisa sobre motivação no trabalho, realizada na empresa Beta, uma funcionária declarou: “gosto de estar com as pessoas do meu grupo; o que mais valorizo e me motiva no meu trabalho é pertencer à minha equipe e ser amiga de todos”. De acordo com as teorias de motivação, a funcionária apresenta, como necessidade predominante:

- (A) poder;
- (B) realização;
- (C) afiliação;
- (D) crescimento;
- (E) subsistência.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 30 LETRA C**

**Comentário:**

**Assunto: MOTIVAÇÃO**

**3 tipos de motivação:**

**Motivação de Realização:** o desejo de uma melhora pessoal e profissional e realizar uma atividade da melhor forma possível;

**Motivação de Poder:** o desejo de controlar os relacionamentos interpessoais; Ter uma posição de influência e liderança.

**Motivação de Afiliação:** o desejo de pertencer a um grupo. É o desejo de ser querido e aceito por um grupo.

### **QUESTÃO 31 (Noções básicas de gerência e gestão de organizações e de pessoas)**

31 Uma empresa de produtos alimentícios localizada na Região Sul adota departamentalização funcional. A empresa pretende ampliar sua área de atuação e construir unidades fabris na Região Centro-Oeste e na Região Sudeste. A empresa precisa rever sua estrutura e planeja adotar departamentalização geográfica. Uma vantagem da departamentalização funcional em relação à geográfica é:

- (A) promover a redução de custos;
- (B) facilitar a adaptação a mudanças externas;
- (C) dar maior autonomia aos responsáveis por cada departamento;
- (D) estimular as soluções inovadoras;
- (E) dar maior rapidez de resposta ao mercado.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 32 LETRA A**

**Comentário:**

**Assunto: Gestão de organizações (departamentalizações), organizações formais.**

Tipos de departamentalização:

**Funcional/ função:**

Vantagens: Único chefe, subordinados tem a mesma especialização, tarefas rotineiras. Tem baixo custo.

Desvantagens: Pouca cooperação entre os departamentos, pouca adaptabilidade a mudanças externas.

Utilizado em situações estáveis que tem tarefas rotineiras e poucos produtos.

**Produto/ serviço:**

Vantagens: Facilita o uso de tecnologias visando o desenvolvimento de um produto ou serviço. Tem cooperação entre os departamentos. Tem mais inovação e competitividade. É mais flexível.

Desvantagens: empresas que tem poucos produtos não é recomendado

Utilizado em situações instáveis e mutáveis.

**Localização geográfica:**

Vantagens: Atende a estratégias regionais, indicado para empresas que tem filiais em regiões diferentes.

Desvantagens: Controlar e coordenar é mais difícil e tem alto custo.

Utilizado por empresas que tem o foco em características regionais de seus clientes

**Processo:**

Vantagens: Foco na tecnologia e nos processos de produção

Desvantagens: pouco flexível

**Projeto:**

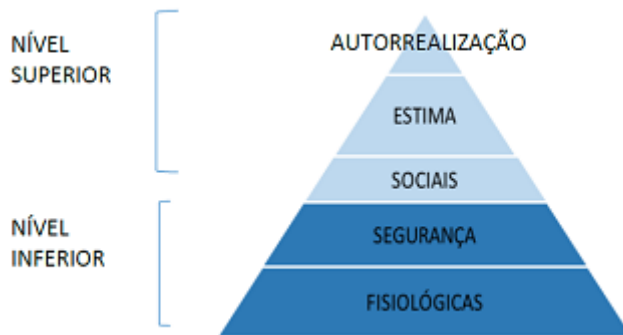
Vantagens: Departamentalização temporária onde seus integrantes recebem atribuições temporária dentro do projeto.

Desvantagens: Assim que acaba o projeto a equipe é desfeita gerando ansiedade em seus membros.

Usado em grandes empreendimentos.

## QUESTÃO 32 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança)

32 A figura abaixo representa uma teoria de motivação muito difundida na área de administração.



Essa teoria é conhecida como:

- (A) dois fatores;
- (B) estabelecimento de objetivos;
- (C) expectativa;
- (D) hierarquia de necessidades;
- (E) equidade.

### RESPOSTA DA QUESTÃO 32 LETRA D

**Comentário:**

**Assunto: MOTIVAÇÃO**

**Teoria de Maslow ou hierarquia das necessidades:** Quando o homem supre suas necessidades, ele se motiva.

São 5 níveis de hierarquia:

Necessidades Fisiológicas (ou básicas): Sono, fome etc..

Necessidades de Segurança: Proteção e estabilidade.

Necessidades Sociais: Ser aceito por um grupo.

Necessidades de Auto-Estima (ego): Ser reconhecido.

Necessidades de Auto-Realização: Sucesso pessoal e profissional.

**Teoria dos dois fatores de Herzberg:** Dois fatores são responsáveis pela motivação:

Fatores higiênicos (extrínsecos): Está no ambiente de trabalho. Salário, ambiente de trabalho, benefícios e etc...

Fatores motivacionais (intrínsecos): Estão dentro do indivíduo. Sentimento de crescimento pessoal e profissional.

**A Teoria do Estabelecimento de Metas de Edwin A. Locke e por Gary Latham.** As metas variam de conteúdo e intensidade.

Conteúdo: Se é simples ou complexa

Intensidade: Grau de importância que se dá para a meta.

As metas tem que ser valorizadas e serem claras gerando maior motivação.

**Teoria das expectativas:** Sua motivação está relacionada com a expectativa de um resultado positivo no futuro.

**Teoria da equidade de Stacy Adams:** Os funcionários fazem a comparação de seus ganhos (salário, benefícios e etc) com os ganhos dos outros funcionários que tem a mesma função.

### **QUESTÃO 33 (TRABALHO EM EQUIPE)**

33 Uma gerente enviou uma mensagem pelo e-mail da empresa informando os membros de sua equipe sobre a data e o horário de uma reunião para discussão das novas metas da equipe. Esse tipo de comunicação pode ser caracterizada como:

- (A) formal e descendente;
- (B) formal e lateral;
- (C) formal e ascendente;
- (D) informal e ascendente;
- (E) informal e descendente.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 33 LETRA A**

##### **Comentário:**

Esta questão é sobre comunicação organizacional e interpessoal, também relacionado ao trabalho em equipe

**Comunicação formal:** A comunicação é feito por canais formalmente existentes na empresa (oficial)

**Comunicação informal:** comunicação que surge espontaneamente e fora dos canais oficiais da empresa. É uma relação social entre as pessoas

**Descendente:** De cima para baixo. Do chefe para o subordinado

**Ascendente:** De baixo pra cima. Do Subordinado para o chefe

**Lateral (horizontal):** entre pessoas do mesmo nível

**Transversa:** Entre setores e níveis diferentes

**Circular:** Envolve todos de forma participativa

### **QUESTÃO 34 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança.)**

34 As teorias de liderança que buscam identificar qualidades e características pessoais que diferenciam líderes de não líderes são conhecidas, no campo da Administração, como teorias:

- (A) contingenciais;
- (B) transformacionais;
- (C) de liderança autêntica;
- (D) dos traços;
- (E) comportamentais.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 34 LETRA D**

**Comentário:**

**Assunto: LIDERANÇA**

**Teoria contingenciais ou situacionais:** - É um líder flexível que se adapta conforme a necessidade de cada situação.

**Teoria da liderança transformacional:** O líder se envolve de tal maneira que é capaz de criar uma conexão forte aumentando a moral e motivação de seu liderados.

**Teoria de liderança autêntica:** Líder autêntico e ético que tem uma relação honesta com o grupo.

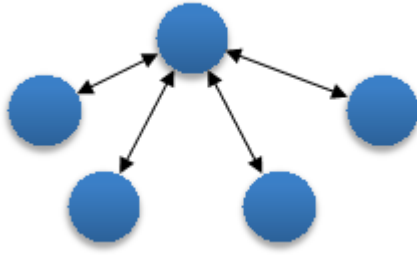
**Teoria dos traços de personalidade:** Analisa pela qualidade e traços (características) pessoais do líder. O líder já nasce feito.

**Teoria comportamentais:** O comportamento pode ser aprendido, ou seja, se treinar um líder com comportamentos de liderança, ele conseguirá ser um líder eficaz.

**Teoria dos estilos de liderança:** - analisavam o efeito de diversos estilos dos líderes no desempenho das organizações e na satisfação das pessoas

### **QUESTÃO 35 (Motivação, comprometimento organizacional, comunicação e liderança.)**

35 Uma equipe de trabalho de cinco pessoas tem sua rede de comunicação segundo o padrão abaixo.



Esse tipo de rede de comunicação é conhecido como “roda”, e é mais eficaz do que os demais tipos de rede quando o foco está na(o):

- (A) precisão da comunicação;
- (B) emergência de um líder;
- (C) velocidade da comunicação;
- (D) satisfação dos membros da equipe;
- (E) feedback pessoal.

#### RESPOSTA DA QUESTÃO 35 LETRA B

**Comentário:**

**Assunto: COMUNICAÇÃO**

#### Tipos de Comunicação em equipes

**Comunicação em cadeia:** Cada membro se comunica com o membro anterior ou posterior a ele. Velocidade lenta com satisfação reduzida. Tem emergência de um líder.

**Comunicação em roda:** Se comunicam através de um único membro. Velocidade rápida com satisfação reduzida. Tem emergência de um líder.

**Comunicação em círculo:** O último membro comunica com o primeiro. A velocidade é média com satisfação elevada. Tem emergência de líder.

**Comunicação em Y:** A comunicação se faz nos dois sentidos. A velocidade é lenta com satisfação reduzida. Tem emergência de líder.

**Comunicação em interligação total:** todos os membros comunicam com todos. A velocidade é lenta com satisfação elevada. Tem emergência de líder.

#### QUESTÃO 36 (Noções básicas de gerência e gestão de organizações e de pessoas.0

36 A figura abaixo representa a estrutura simplificada da firma de contabilidade XPTO:



A departamentalização da XPTO é do tipo:

- (A) por cliente;
- (B) matricial;
- (C) por serviço;
- (D) por processo;
- (E) funcional.

#### RESPOSTA DA QUESTÃO 36 LETRA C

**Comentário:**

**Esta matéria faz parte da Gestão de organizações (departamentalização), organizações formais**

**Por Cliente:** Cada cliente é focado em um público alvo

**Matricial:** Junção de departamentalização funcional como outra departamentalização

**Por serviço:** Ligado a cada produto ou serviço da empresa

**Por processo:** tarefas passam de um departamento a outro.

#### QUESTÃO 37 (Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.)

37 Em todas as áreas funcionais de uma organização, os administradores exercem as funções administrativas. Um exemplo de atividade gerencial relativa à função de planejamento desempenhada na área de finanças é:

- (A) avaliação do desempenho financeiro da organização;
- (B) estruturação do departamento de finanças;
- (C) implementação de política de participação nos lucros;
- (D) aplicação dos recursos financeiros da empresa;
- (E) elaboração de projetos de investimento.

#### RESPOSTA DA QUESTÃO 37 LETRA E

**Comentário:**

**Assunto: PLANEJAMENTO**



É na hora do planejamento que é definido onde que a empresa quer chegar e quais ações devem ser executadas para atingir a meta da organização.

### **QUESTÃO 38 (trabalho em equipe)**

38 As equipes de trabalho são amplamente utilizadas nas organizações contemporâneas. No entanto, as equipes nem sempre são mais adequadas que o trabalho individual. Entre as desvantagens das equipes de trabalho em relação ao trabalho individual está:

- (A) dificultam o processo de inovação;
- (B) dificultam a emergência de líderes;
- (C) tornam as tarefas interdependentes;
- (D) tomam mais tempo e consomem mais recursos;
- (E) alteram os sistemas de reconhecimento e recompensa organizacionais.

#### **RESPOSTA DA QUESTÃO 38 LETRA D**

#### **COMENTÁRIO**

#### **EQUIPES DE TRABALHO X TRABALHO INDIVIDUAL**

##### **Vantagens de equipes de trabalho:**

Troca de experiência.

Diversidade de ideias.

Tem maior probabilidade de ter ideias inovadoras

Aprende a respeitar a opinião dos outros membros da equipe.

##### **Vantagens do Trabalho Individual**

Quando sozinho se concentra mais no que está fazendo.

Não perde tempo como conversas improdutivas

Consumem menos tempo e recursos

### **QUESTÃO 39 (equipes de trabalho)**

39 - Em uma equipe de trabalho, o funcionário A é quem examina os detalhes e faz cumprir as regras; o funcionário B tem boas habilidades analíticas e sempre oferece análises aprofundadas das situações e opções que a equipe enfrenta.

A e B desempenham na equipe, respectivamente, os seguintes papéis:

A controlador; produtor;

B organizador; assessor;

C controlador; assessor;

D articulador; produtor;

E organizador; articulador.

## RESPOSTA DA QUESTÃO 39 LETRA C

### COMENTÁRIO:

#### Papéis fundamentais nas equipes:

- 1) **Criador:** põe em prática ideias criativas.
- 2) **Vinculador:** coordena e integra.
- 3) **Consultor:** encoraja e pesquisa mais informações.
- 4) **Mantenedor:** trava combates externos.
- 5) **Controlador:** examina detalhes e aplica regras.
- 6) **Produtor:** provê direção e acompanhamento.
- 7) **Organizador:** estabelece estrutura.
- 8) **Assessor:** análise perspicaz das opções.
- 9) **Promotor:** defende ideias após terem sido aplicadas.

## QUESTÃO 40 (Noções de atendimento ao público)

40 Um funcionário de um órgão público foi transferido para uma função de atendimento direto ao cidadão. Ele gostaria de se preparar para o bom desempenho de suas novas funções e pediu algumas orientações a uma funcionária antiga, a senhora Alfa. A senhora Alfa disse ao funcionário que um dos aspectos mais importantes para o atendimento ao público é a polidez na comunicação. Um comportamento que caracteriza a polidez na comunicação e no trato com o público é:

- (A) transmitir notícias desagradáveis de forma direta;
- (B) informar apenas o estritamente necessário;
- (C) evitar o emprego de verbos no modo imperativo;
- (D) tratar o interlocutor da maneira mais formal possível;
- (E) limitar o atendimento ao tempo preestabelecido.

## RESPOSTA DA QUESTÃO 40 LETRA C

### Comentário:

Polidez significa cortesia e gentileza que devem atenuar o tom autoritário de verbos no imperativo (Pedido, ordem ou comando) como por favor ou por gentileza.