

PROCESSO SELETIVO  
INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

EDITAL N° 07/2023

SUPERVISOR DE PESQUISAS POR TELEFONE  
GESTÃO

Duração: 4h00min (quatro horas)

Leia atentamente as instruções abaixo:

01 Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este caderno, com 60 (sessenta) questões da Prova Objetiva, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo:

CONHECIMENTOS GERAIS			
LÍNGUA PORTUGUESA	NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E SITUAÇÕES GERENCIAIS	ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO	CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
1 a 15	16 a 30	31 a 35	36 a 60

b) Um Cartão de Respostas destinado às respostas das questões objetivas.

- 02 Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no Cartão de Respostas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.
- 03 Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do Cartão de Respostas, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta.
- 04 No Cartão de Respostas da prova objetiva, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra correspondente ao número da questão e preenchendo todo o espaço interno, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta, de forma contínua e densa.

Exemplo:  A  B  C  D  E

- 05 Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A, B, C, D e E), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar uma alternativa. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
- 06 O candidato poderá entregar seu Cartão de Respostas, seu Caderno de Questões e retirar-se da sala de prova somente depois de decorrida **1 (uma) hora do início da prova**. O candidato que insistir em sair da sala de prova, descumprindo o aqui disposto, deverá assinar o Termo de Ocorrência declarando sua desistência do Concurso, que será lavrado pelo Coordenador do Local.
- 07 Ao candidato, será permitido levar seu **CADERNO DE QUESTÕES a partir de 15 (quinze) minutos** para o término da prova e desde que permaneça em sala até esse momento.
- 08 Não será permitida a cópia de gabarito no local de prova. Ao terminar a prova de Conhecimentos, o candidato entregará obrigatoriamente o seu CARTÃO DE RESPOSTAS e o seu CADERNO DE QUESTÕES ao fiscal de sala, ressalvado o estabelecido em Edital.
- 09 Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu Cartão de Respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões não serão levados em consideração.
- 10 Os 3 (três) últimos candidatos permanecerão sentados até que todos concluem a prova ou que termine o seu tempo de duração, devendo assinar a ata de sala e retirar-se juntos.

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o Texto 1:

### Virou moda

*Oferta de obras que tratam do mundo dos livros cresce a olhos vistos. Aqui em casa há uma pilha delas... e continuo comprando outras*

Por Cora Rónai, Rio de Janeiro

Sempre houve livros sobre livros, mas não me lembro de uma época em que houvesse tantos livros sobre livreiros, livrarias e bibliotecas. Não foi caso pensado, mas, semana passada, às voltas com os livros selvagens (aqueles que ainda não encontraram o seu lugar na estante) percebi que certas palavras andam se repetindo pelos títulos. Fui juntando os que me pareciam meio irmãos, e logo tinha mais de dez volumes empilhados. Estendi a pesquisa à internet — e acabei comprando mais dois, como se ainda tivesse espaço sobrando em casa.

Mas reparem só: “A livraria mágica de Paris”, “O segredo da livraria de Paris”, “A biblioteca de Paris”, “A livreira de Paris”. Depois há Londres: “A biblioteca secreta de Londres”, “A última livraria de Londres”. E “A pequena livraria dos sonhos”, “A livraria dos achados e perdidos”, “A biblioteca da meia-noite”, “O diário de um livreiro”, “O passeador de livros”.

E nem falo de livros mais antigos, como “O livreiro de Cabul”, ou “84, Charing Cross Road”, que deu origem ao filme “Nunca te vi, sempre te amei”, e que continua sendo o meu livro favorito sobre livros, livreiros e livrarias.

O fenômeno não é apenas ocidental. “Bem-vindos à livraria Hyunam-Dong” vendeu mais de 250 mil exemplares na Coreia do Sul, e “O que você procura está na biblioteca” é um sucesso no Japão e nos países para os quais já foi traduzido (o Brasil não é um deles, por enquanto, mas escrevi o título em português porque não faria sentido usar alemão, francês ou inglês; em Portugal ele se chama “O que procuras está na biblioteca”).

Eles têm capas parecidas, sobretudo os que se passam em Paris e Londres, e que compõem um subgênero ambientado na Segunda Guerra: as suas capas são nostálgicas, com cenas que poderiam ter saído de filmes de época. A de “A livraria mágica de Paris” é luxuosa, com verniz, filetes dourados, corte pintado de rosa.

“A biblioteca da meia-noite” também capricha no brilho, mas fala menos sobre livros do que sobre oportunidades perdidas e vidas em planos paralelos, uma espécie de “Tudo em todo o lugar ao mesmo tempo” em papel (mas menos confuso e mais tocante).

Ainda não li boa parte da pilha; folheei alguns, estou pelo meio de dois ou três. Todos têm uma enorme quantidade de resenhas positivas na Amazon, mas isso não significa necessariamente que sejam bons: é normal que pessoas que gostam de livros se sintam atraídas por livros que falam sobre livros, coletivos de livros e... pessoas que gostam de livros.

Apesar das coincidências de títulos, eles são animais distintos. “A livreira de Paris” é uma história de Sylvia Beach, da Shakespeare and Company e da antológica edição de “Ulisses”; “O diário de um livreiro” conta as aventuras do proprietário do maior sebo da Escócia.

Já “A pequena livraria dos sonhos” e “A livraria dos achados e perdidos” são sessões da tarde em papel, romances ligeiros para quem quer ler na praia sem pensar muito.

E vejam que coincidência: eu estava fotografando todos esses livros para o meu Instagram quando chegou um pacote vindo de Santos. Era “Um intrépido livreiro dos trópicos: crônicas, causos e resmungos”, de José Luiz Tahan, o destemido proprietário da Livraria Realejo.

Não estou dizendo?

Fonte: <https://oglobo.globo.com/cultura/cora-ronai/noticia/2023/09/07/virou-moda.ghtml>. Acesso em 06/09/2023

1. O objetivo principal do texto é:

- A) indicar os livros de maior preferência de Cora Rónai, autora do texto
- B) listar livros mais antigos e mais recentes, editados tanto no Brasil quanto no exterior
- C) realizar uma crítica à falta de criatividade por parte de autores de livros modernos, que insistem em uma mesma pauta editorial
- D) destacar uma tendência atual, que aponta a publicação de livros sobre outros livros, bem como sobre espaços de venda, consulta e leitura de livros
- E) elogiar as capas e o bom acabamento dos livros mais clássicos, que são sempre mais bonitos do ponto de vista estético, quando comparados aos livros atuais

2. O trecho do texto em que há uma opinião é:

- A) “Estendi a pesquisa à internet — e acabei comprando mais dois” (1º parágrafo)
- B) “E nem falo de livros mais antigos, como ‘O livreiro de Cabul’, ou ‘84, Charing Cross Road’, que deu origem ao filme ‘Nunca te vi, sempre te amei’, e que continua sendo o meu livro favorito sobre livros, livreiros e livrarias” (3º parágrafo)
- C) “O fenômeno não é apenas ocidental. “Bem-vindos à livraria Hyunam-Dong” vendeu mais de 250 mil exemplares na Coreia do Sul” (4º parágrafo)
- D) “Eles têm capas parecidas, sobretudo os que se passam em Paris e Londres, e que compõem um subgênero ambientado na Segunda Guerra” (5º parágrafo)
- E) “E vejam que coincidência: eu estava fotografando todos esses livros para o meu Instagram quando chegou um pacote vindo de Santos” (10º parágrafo)

3. Em “as suas capas são **nostálgicas**” (5º parágrafo), no contexto, o significado da palavra destacada é:

- A) exóticas e raras
- B) coloridas e intensas
- C) destituídas de cores
- D) alusivas ao passado
- E) dotadas de grande beleza

4. No trecho “Sempre **houve** livros sobre livros, mas não me lembro de uma época em que houvesse tantos livros sobre livreiros, livrarias e bibliotecas” (1º parágrafo), o verbo destacado está no:

- A) pretérito mais-que-perfeito do indicativo
- B) pretérito imperfeito do subjuntivo
- C) pretérito imperfeito do indicativo
- D) futuro do pretérito do indicativo
- E) pretérito perfeito do indicativo

5. “Não foi **caso** pensado, mas, semana passada, às voltas com os livros selvagens (aqueles que ainda não encontraram o seu lugar na estante) percebi que certas palavras andam se repetindo pelos títulos” (1º parágrafo). A palavra destacada compõe um par de homônimos com a palavra indicada em:

- A) “Ele sairá cedo, **caso** todos estejam de acordo”.
- B) “A filha de Marieta se **casou** no próximo sábado”.
- C) “O **caso** do jogador desaparecido comoveu a todos”
- D) “A **casa** de João Antônio era sempre muito agradável”.
- E) “Aquele cena demonstra total **descaso** com os cidadãos”.

6. Um possível antônimo para a palavra destacada em “Um **intrépido** livreiro dos trópicos: crônicas, causos e resmungos” (10º parágrafo) é:

- A) audacioso
- B) obediente
- C) contente
- D) simplório
- E) covarde

Leia o trecho a seguir, extraído do 6º parágrafo, para responder às questões 7, 8 e 9:

“A biblioteca da meia-noite” também capricha no **brilho**, mas fala menos sobre livros do que **sobre** oportunidades perdidas e vidas em planos paralelos, uma espécie de “Tudo em todo o lugar ao mesmo tempo” em papel (mas menos confuso e mais tocante)

7. As aspas foram empregadas no trecho para:

- A) citar o título de obras
- B) destacar estrangeirismos
- C) enfatizar discursos ou expressões
- D) apontar usos irônicos da linguagem
- E) indicar a transcrição das falas de alguém

8. A vírgula que antecede a conjunção “mas” foi empregada para:

- A) enumerar elementos não oracionais
- B) separar uma oração coordenada sindética aditiva
- C) separar uma oração coordenada sindética adversativa
- D) apontar uma oração subordinada posposta à principal
- E) incluir uma expressão explicativa semelhante a um aposto

9. Com relação às classes, as palavras destacadas são respectivamente:

- A) substantivo – preposição – preposição
- B) substantivo – preposição – conjunção
- C) substantivo – conjunção – preposição
- D) adjetivo – preposição – conjunção
- E) adjetivo – conjunção – preposição

10. “**Eles** têm um carro novo”. Se o pronome pessoal destacado estivesse na terceira pessoa do singular, à luz da norma-padrão, a frase seria:

- A) “Elas têm um carro novo”
- B) “Elas tem um carro novo”
- C) “Ele têm um carro novo”
- D) “Ele tem um carro novo”
- E) “Ele têm um carro novo”

11. Há emprego correto do acento grave, indicativo de crase, em:

- A) “O carteiro enviou mensagem à cidadãs do interior.”
- B) “Ele entregou o presente à Antônio.”
- C) “No final da rua, vire à direita”.
- D) “O carro é movido à gás.”
- E) “A venda é à prazo.”

12. “O fenômeno não **é** apenas ocidental” (4º parágrafo). Se o verbo destacado estivesse no pretérito imperfeito do indicativo, a frase seria:

- A) “O fenômeno não foi apenas ocidental”
- B) “O fenômeno não era apenas ocidental”
- C) “O fenômeno não fora apenas ocidental”
- D) “O fenômeno não será apenas ocidental”
- E) “O fenômeno não seria apenas ocidental”

13. Em “Eles têm capas parecidas, sobretudo os que se passam em Paris e Londres, e que compõem um subgênero ambientado na Segunda Guerra: as suas capas são nostálgicas, com cenas **que** poderiam ter saído de filmes de época” (5º parágrafo), a palavra destacada é:

- A) pronome relativo
- B) conjunção integrante
- C) pronome interrogativo
- D) conjunção coordenativa
- E) conjunção subordinativa

14. No trecho “Fui juntando os que me pareciam meio irmãos, e **logo** tinha mais de dez volumes empilhados” (1º parágrafo), levando em conta o contexto de uso, a palavra destacada pode ser classificada como:

- A) interjeição
- B) preposição
- C) advérbio de tempo
- D) conjunção conclusiva
- E) conjunção explicativa

15. À luz da norma-padrão, a única alternativa que apresenta o uso correto do pronome oblíquo é:

- A) “Não demore-se para sair de casa”.
- B) “Lhe ajudamos em tudo que foi pedido”.
- C) “Há professores que marcam-nos para sempre”
- D) “Meu pai me ajudou com as situações mais difíceis”.
- E) “Não se demore para sair de casa, pois é perigoso demais”.

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E SITUAÇÕES GERENCIAIS

16. A frase de Charles Darwin (1809-1882) “não é o mais forte, nem o mais inteligente que sobrevive, mas o que melhor se adapta” caracteriza os sistemas organizacionais do tipo:

- A) abertos
- B) abstratos
- C) fechados
- D) conceituais
- E) determinísticos

17. A evolução da Ciência da Administração se deve a profissionais e organizações das mais diversas áreas. Assim, Adam Smith influenciou a Ciência da Administração por meio dos princípios da:

- A) dúvida sistêmica e da evidência
- B) especialização e da divisão do trabalho
- C) racionalização do trabalho e da disciplina
- D) verificação e da racionalização da produção
- E) hierarquia de autoridade e da coordenação funcional

**18.** No planejamento organizacional, a análise SWOT é utilizada para estudar o processo de análise de estratégias de forma integrada. Assim, a empresa que tem produtos de alta qualidade e que opera em um setor marcado pela reduzida taxa de crescimento, na visão conjunta da análise SWOT, caracteriza, respectivamente, potencial

- A) ponto forte e ameaça
- B) ameaça e ponto fraco
- C) ponto fraco e ponto neutro
- D) oportunidade e ponto forte
- E) ponto neutro e oportunidade

**19.** A estratégia de negócios de Michael Porter propõe que a atratividade de um negócio depende de cinco forças competitivas. As barreiras presentes na força competitiva de Porter, caracterizadas pela existência de economias de escala, exigência de capital para promover e desenvolver o negócio, dificuldade de acesso aos canais de distribuição e medidas de controle integrante da política regulatória governamental apontam para a força competitiva denominada:

- A) ameaças de novos entrantes
- B) poder de barganha dos clientes
- C) rivalidade entre os concorrentes
- D) ameaças de produtos substitutos
- E) poder de barganha dos fornecedores

**20.** O elemento do processo de organização que está relacionado à obrigação e ao dever do colaborador quanto à realização das tarefas ou atividades é denominado:

- A) hierarquia
- B) autoridade
- C) responsabilidade
- D) cadeia de comando
- E) amplitude de controle

**21.** A direção é a função administrativa responsável pela coordenação da ação dos indivíduos na organização. A percepção que ocorre quando a direção da organização forma uma opinião geral sobre um colaborador, baseada apenas em uma característica do indivíduo, como aparência física, gênero ou disposição para fazer algo, é denominada:

- A) projeção
- B) efeito halo
- C) estereótipo
- D) interocepção
- E) percepção seletiva

**22.** A ferramenta de controle do desempenho organizacional que consiste na comparação contínua e sistemática que é utilizada por uma organização para comparar o seu desempenho com o de empresas referência, de forma a identificar fatores que conduzem a um desempenho superior, é denominada:

- A) *outsourcing*
- B) *downsizing*
- C) *brainstorming*
- D) *benchmarking*
- E) *balanced scorecard*

**23.** A teoria motivacional que afirma que os gerentes podem modificar o comportamento dos colaboradores por meio do uso apropriado de recompensas e punições é a teoria:

- A) do estabelecimento de objetivos
- B) dos dois fatores
- C) da expectativa
- D) da equidade
- E) do reforço

**24.** No sistema de comunicação organizacional, o fato de se repetir uma mensagem para prevenir distorções e enganos na recepção e garantir que sua recepção seja correta refere-se ao conceito de:

- A) ruído
- B) *feedback*
- C) redundância
- D) retroação positiva
- E) retroação negativa

**25.** A perspectiva contingencial de liderança tem como pressuposto o fato de que:

- A) comportamentos específicos são os que distinguem os líderes eficazes
- B) as características e os traços pessoais diferenciam líderes de não líderes
- C) traços ou comportamentos universalmente importantes com relação à liderança não existem
- D) os grupos eficazes dependem da adequação do estilo do líder na interação com os subordinados
- E) o perfil comportamental de um líder relacionado com sua orientação preferencial perante as funções de liderança determina a eficácia de seu desempenho

**26.** A ferramenta de apoio à decisão que consiste na montagem de uma tabela ilustrativa das várias possibilidades e dos resultados associados a cada uma delas é denominada:

- A) análise Delphi
- B) árvore de decisão
- C) matriz de prioridades
- D) matriz de resultados
- E) análise de prós e contras

**27.** A dimensão essencial do desenho contingencial de cargos que está relacionada com o trabalho integral, global e com significado para o colaborador e que permite identificar os resultados de seus esforços é a dimensão denominada:

- A) retroação
- B) variedade
- C) autonomia
- D) significado da tarefa
- E) identidade com a tarefa

**28.** Na formação de equipes e trabalhos em grupos, o ajuste do comportamento individual, de forma a se alinhar com as normas do grupo, refere-se ao conceito de:

- A) *status*
- B) valência
- C) motivação
- D) expectativa
- E) conformidade

**29.** O processo de transferir autoridade e responsabilidade para os subordinados na organização está relacionado ao conceito de:

- A) poder
- B) hierarquia
- C) autoridade
- D) delegação
- E) centralização

**30.** O método tradicional de avaliação de desempenho que se baseia nas características externas que representam desempenhos altamente positivos ou altamente negativos é o método denominado:

- A) escolha forçada
- B) incidentes críticos
- C) lista de verificação
- D) pesquisa de campos
- E) avaliação participativa

### ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

**31.** Certo servidor público civil da União, lotado em órgão público integrante do Poder Executivo Federal, vem, rotineiramente, tendo faltas no trabalho, sem justificativa para tanto, além de não cumprir com suas tarefas, sob a justificativa de que mantém relação amistosa com seu superior hierárquico. Nesse caso, a referida conduta desse servidor público, com base na Lei nº 8.112/1990 e suas alterações, é:

- A) sigilosa
- B) proibida
- C) permitida
- D) confidencial
- E) desregulamentada

**32.** À luz da Lei nº 8.112/1990 e suas alterações, atender com presteza ao público em geral, fornecendo-lhe as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo, é, para os servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais:

- A) um dever
- B) uma sanção
- C) uma autonomia
- D) uma liberalidade
- E) uma salvaguarda

**33.** Determinado servidor público civil da União, lotado em órgão público federal, cuja repartição pública presta atendimento ao público em geral, apesar de sempre ter cumprido com seus deveres funcionais, em episódio recente, tem se ausentado algumas vezes durante o expediente, por motivos pessoais, sem prévia autorização do chefe imediato.

Considerando que a conduta acima não justifique imposição de penalidade mais grave a esse servidor público, com base na Lei nº 8.112/1990 e suas alterações, poderia ser aplicada a ele a penalidade disciplinar de:

- A) demissão
- B) suspensão
- C) advertência
- D) abandono de cargo
- E) incontinência pública

**34.** De acordo com a Lei nº 8.112/1990 e suas alterações, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, a pena de demissão pode ser aplicada a tais servidores públicos, submetidos ao respectivo diploma legal, quando se trata de:

- A) eficiência administrativa
- B) urbanidade administrativa
- C) assiduidade administrativa
- D) improbidade administrativa
- E) impessoalidade administrativa

**35.** Com base na Lei nº 8.112/1990 e suas alterações, a ação disciplinar para as faltas sancionáveis com demissão, cassação de aposentadoria ou disponibilidade e destituição de cargo ou função direcionada ao cometimento de infrações e/ou crimes praticados pelos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais prescreve, a partir da data em que o fato se tornou conhecido, em:

- A) 1 ano
- B) 2 anos
- C) 3 anos
- D) 4 anos
- E) 5 anos

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**36.** Nas conceituações relacionadas ao planejamento estratégico, os guias que são utilizados para indicar o que deve ser feito, especificando como os recursos serão alocados e quais atividades devem ser realizadas, de forma a alcançar os objetivos organizacionais, referem-se ao conceito de:

- A) meta
- B) visão
- C) plano
- D) missão
- E) diretriz

**37.** A estratégia de negócio define como a unidade deve competir para alcançar uma posição de superioridade em relação aos seus concorrentes. Os recursos e as capacidades distintivas que possibilitam coordenar a produção, integrar tecnologias e otimizar a organização do trabalho, entregando mais valor ao cliente, denominam-se:

- A) poder de barganha
- B) estratégia ambiental
- C) vantagem competitiva
- D) competência essencial
- E) inteligência competitiva

**38.** McGregor desenvolveu uma das primeiras teorias para entender o comportamento humano, classificando-a de acordo com pressupostos distintos da natureza humana. O administrador que adota os pressupostos da “Teoria X” tem a expectativa de que seus subordinados:

- A) tenham iniciativa e sejam criativos
- B) evitem assumir responsabilidades
- C) aceitem e busquem novos desafios
- D) sejam capazes de autocontrole e direção
- E) enxerguem o trabalho como algo que causa satisfação

**39.** A prioridade competitiva da administração de operações na qual a empresa compete por meio de sua capacidade de personalizar e customizar os produtos ou serviços, de acordo com as preferências dos seus clientes, refere-se ao conceito de:

- A) rapidez
- B) qualidade
- C) flexibilidade
- D) produtividade
- E) confiabilidade

**40.** De acordo com Fleury (1996), o conceito de cultura organizacional está relacionado à rede de concepções, normas e valores que são aceitos como corretos e presentes em todos os aspectos da vida organizacional. O nível do processo de aprendizagem da cultura organizacional que, de acordo com Schein (1986), diz respeito às crenças coletivas, caracterizadas como verdades inquestionáveis, invisíveis e inconscientes são denominados:

- A) valores
- B) artefatos
- C) espaços físicos
- D) pressupostos básicos
- E) padrões comportamentais

**41.** A departamentalização frequentemente utilizada nos níveis mais baixos da estrutura organizacional das áreas produtivas ou de operações das empresas industriais, em que a diferenciação e o agrupamento são feitos por meio do arranjo dos equipamentos, utilizada especialmente quando a tecnologia e os produtos são duradouros, como no caso da indústria automobilística, caracteriza a estruturação organizacional do tipo:

- A) cliente
- B) função
- C) projeto
- D) produto
- E) processo

**42.** A metodologia *Balanced scorecard* (BSC) é utilizada no setor público para medição e controle da gestão do desempenho e na busca do alinhamento entre a estratégia e as atividades operacionais, para garantir que os objetivos estratégicos sejam alcançados. Focado no equilíbrio organizacional, o BSC tem quatro perspectivas básicas: aprendizagem e crescimento organizacional, além de:

- A) tarefas, estruturas e pessoas
- B) planejamento, direção e controle
- C) finanças, clientes e processos internos
- D) ambiente, tecnologias e competitividade
- E) estrutura, concorrência e megatendências

**43.** No planejamento estratégico de um município, deve-se atender ao princípio da maior eficiência, eficácia e efetividade. A situação que caracteriza a efetividade em um órgão público é:

- A) a resolução dos problemas que surgem
- B) a salvaguarda dos recursos aplicados no órgão
- C) a maximização da utilização dos recursos disponíveis
- D) a apresentação de resultados globais positivos ao longo do tempo
- E) o cumprimento dos deveres e das responsabilidades estabelecidas

**44.** Na estrutura organizacional para a gestão de pessoas em grandes corporações, segundo o modelo de Ulrich (2008), criar a cultura e a identidade com abrangência para toda organização, além de orientar as transições e a evolução das carreiras, a comunicação com o público interno e externo, a resolução de problemas de liderança e a formação e escolha de sucessores, é função do gestor de pessoas atuante na estrutura, no papel de:

- A) RH residente
- B) RH corporativo
- C) centros de serviços
- D) executor operacional
- E) centros de competências

**45.** O tipo de mudança de comportamento adquirido por meio do treinamento e que é necessário para que o servidor se torne apto para a execução e operação de tarefas, manejo de equipamentos, máquinas e ferramentas é o denominado:

- A) transmissão de informações
- B) transmissão de conhecimentos
- C) desenvolvimento de atitudes
- D) desenvolvimento de conceitos
- E) desenvolvimento de habilidades

**46.** O método tradicional de avaliação de desempenho que elimina a superficialidade, a generalização e a subjetividade e que consiste em avaliar o desempenho dos servidores por meio de um bloco de frases descritivas que focalizam determinado aspecto do comportamento, em que o avaliador escolherá as frases em cada bloco que mais representa o desempenho do servidor avaliado, é o denominado:

- A) escolha forçada
- B) incidentes críticos
- C) lista de verificação
- D) pesquisa de campo
- E) avaliação de 360 graus

**47.** O modelo de desenho de cargos que é mutável, em decorrência do desenvolvimento pessoal do ocupante e do desenvolvimento tecnológico da tarefa, e que tem por base as cinco dimensões essenciais (variedade, autonomia, significado das tarefas, identidade com a tarefa e retroação) denomina-se modelo:

- A) clássico
- B) tradicional
- C) behaviorista
- D) humanístico
- E) contingencial

**48.** As organizações são definidas como grupos estruturados de pessoas que se formam em torno de tarefas específicas e buscam o alcance de objetivos determinados, tendo por base a distribuição de autoridade e responsabilidade. O conceito básico relacionado ao comportamento em grupo que diz respeito ao conjunto de padrões comportamentais esperados ou atribuídos a alguém que ocupa determinada posição em um grupo refere-se ao conceito de:

- A) papéis
- B) status
- C) normas
- D) coesão
- E) conformidade

**49.** O processo social de dirigir e influenciar o comportamento das pessoas por meio da comunicação para atingir determinados objetivos organizacionais é denominado liderança. Assim, o líder contemporâneo que inspira os seguidores a superarem seus objetivos pessoais em prol da organização exerce a liderança do tipo:

- A) liberal
- B) situacional
- C) democrático
- D) transacional
- E) transformacional

**50.** De acordo com Blake e Mouton (1976), o líder que é simultaneamente orientado para as pessoas e para a produção, que busca comprometer as pessoas com os objetivos organizacionais e desenvolver relações de confiança e respeito com os servidores, é identificado na grade gerencial como líder:

- A) de equipe (9,9)
- B) de tarefas (9,1)
- C) negligente (1,1)
- D) meio-termo (5,5)
- E) de pessoas (1,9)

**51.** A teoria motivacional que se estabelece pela relação entre os insumos que um servidor oferta em seu trabalho e as recompensas que recebe, comparadas com as recompensas que os outros servidores recebem por contribuições semelhantes, é a denominada teoria:

- A) da equidade
- B) da expectativa
- C) dos dois fatores
- D) das três necessidades
- E) do estabelecimento de objetivos

**52.** Para a implementação de negócios que tenha por escopo a gestão por processos, é relevante reconhecer as características dessa nova forma de gestão, bem como diferenciá-la da gestão funcional. Assim, é uma característica da gestão funcional e da gestão por processos, respectivamente:

- A) natureza do trabalho voltada ao conhecimento; estrutura organizacional hierárquica
- B) sistema de informações com foco em áreas funcionais; relacionamento externo pouco direcionado
- C) alocação de pessoas agrupadas junto aos pares por áreas funcionais; avaliação de desempenho centrada nos resultados do processo de negócio
- D) autonomia operacional que fortalece a individualidade e dá autoridade para tomada de decisão; organização do trabalho sob rígida supervisão hierárquica
- E) escala de valores da organização que geram competição e desconfiança entre as áreas; organização do trabalho por procedimentos em áreas funcionais

**53.** A situação no ambiente do processo de tomada de decisão na qual as informações sobre as alternativas e suas consequências são incompletas e imprecisas é denominada:

- A) risco
- B) ameaça
- C) aversão
- D) incerteza
- E) ambiguidade

**54.** O processo de tomada de decisão em uma organização pode ocorrer de maneira centralizada ou descentralizada em função da conveniência e das vantagens e desvantagens que apresenta. Assim, a descentralização apresenta como vantagem o fato de que:

- A) as decisões são mais consistentes com os objetivos empresariais globais
- B) as decisões são tomadas mais rapidamente pelos próprios executores da ação
- C) as decisões são tomadas por administradores que têm uma visão global da empresa
- D) um treinamento excelente é proporcionado para os administradores do topo, por meio da prática
- E) esforços duplicados são eliminados de vários tomadores de decisão, reduzindo custos operacionais

**55.** O princípio da administração científica que determina que tudo o que ocorre dentro dos padrões normais não deve ocupar em demasia a atenção dos administradores e, como decorrência, que as decisões que ocorrem com mais frequência devem ser transformadas em decisões rotineiras e, assim, serem delegadas aos subordinados, deixando os problemas extraordinários e importantes para os superiores, refere-se ao princípio:

- A) de preparo
- B) do controle
- C) da exceção
- D) da execução
- E) de planejamento

**56.** Enquanto a Teoria Clássica buscava aumentar a eficiência por meio da forma e disposição dos órgãos componentes da organização, a Administração Científica tinha como objetivo aumentar a eficiência da organização por meio do aumento da eficiência no nível operacional. Nesse sentido, os autores e a ênfase da Teoria Clássica e da Administração Científica, são, respectivamente:

- A) Fayol, com ênfase no sistema, e Taylor, com ênfase na estrutura
- B) Fayol, com ênfase na estrutura, e Taylor, com ênfase nas tarefas
- C) Fayol, com ênfase nas tarefas, e Taylor, com ênfase na estrutura
- D) Fayol, com ênfase nas tarefas, e Taylor, com ênfase nas pessoas
- E) Fayol, com ênfase nas pessoas, e Taylor, com ênfase nos sistemas

**57.** A Experiência de Hawthorne delineou os princípios básicos da Escola das Relações Humanas e, de suas conclusões, destaca-se o princípio de que:

- A) o trabalho é uma atividade individual
- B) o trabalhador reage como um indivíduo isolado
- C) a especialização cria a organização mais eficiente
- D) o nível de produção é resultante da integração social
- E) as normas formais determinam o comportamento humano na organização

**58.** Na racionalização do trabalho, o estudo de Gilbreth (1868-1924), que tem por finalidade evitar os movimentos inúteis na execução das tarefas e executar os movimentos o mais economicamente possível, está relacionado com o conceito de:

- A) padronização
- B) supervisão funcional
- C) estudo da fadiga humana
- D) especialização do operário
- E) desenho de cargos e tarefas

**59.** De acordo com a teoria neoclássica de administração, o princípio fundamental da organização formal que define o número ideal de subordinados que cada administrador deve ter, variado em função do nível e da natureza do cargo, da complexidade e da viabilidade do trabalho e do preparo dos subordinados, é o princípio da:

- A) definição
- B) autoridade
- C) especialização
- D) divisão do trabalho
- E) amplitude administrativa

**60.** O processo pelo qual passa um sistema isolado, que leva tal sistema à exaustão, à perda de integração e à degeneração, refere-se a um conceito da abordagem sistêmica da administração denominado:

- A) entropia
- B) sinergia
- C) cibernética
- D) redundância
- E) homeostasia

RASCUNHO

RASCUNHO