



By @kakashi_copiador

Aula 15 - Profº Vinícius de Oliveira

CNU (Bloco 1 - Infraestrutura, Exatas e Engenharia) Passo de Conhecimentos Específicos - Eixo Temático 1 - Gestão Governamental e Governança Pública - 2024 (Pós-Edital)

**Tulio Lages, Vinicius Rodrigues de
Oliveira**

28 de Fevereiro de 2024

SIMULADO

Sumário

Introdução	1
OBJETIVOS DO SIMULADO	1
REGRAS PARA EXECUÇÃO DO SIMULADO	2
O QUE FAZER APÓS A CONCLUSÃO DO SIMULADO	2
Simulado de Questões Inéditas.....	3
QUESTÕES	3
GABARITO	11
Questões Comentadas	12
Conclusão	29

INTRODUÇÃO

Olá, pessoal, tudo bem?

Este é o nosso simulado com questões inéditas referentes aos assuntos:

- a) **Gestão de Pessoas**
- b) **Gestão de Conflitos**
- c) **Comportamento, Clima e Cultura Organizacional**
- d) **Motivação**
- e) **Liderança**
- f) **Grupos e Equipes de Trabalho**

OBJETIVOS DO SIMULADO

A intenção do simulado é dar ao aluno a oportunidade de fazer um teste que assemelhe às condições de prova e, assim, verificar como se sairia se ela fosse realizada agora, com os conhecimentos que já tem.



Assim, é interessante **não fazer nenhuma revisão específica antes de realizar esse teste**, para que se tenha uma nota mais representativa das suas condições atuais.

Não custa lembrar que se trata de um mero simulado e, por isso, o aluno não deve ter medo de errar as questões aqui apresentadas. Vale aqui a máxima de que **é melhor errar agora do que no dia da prova**. Os erros devem ser vistos como uma **oportunidade para revisar o conteúdo ainda deficiente do estudo**.

Assim como será no dia da sua prova, este simulado também está sujeito a algumas regras básicas. Nada de exagero, somente critérios mínimos que precisam ser obedecidos na hora da execução para que o resultado tenha alguma relevância. ☺

REGRAS PARA EXECUÇÃO DO SIMULADO

1. O simulado deve ser **feito sem consulta nenhuma**;
2. O simulado deve ser feito no **tempo máximo de 30 minutos**, marcados no relógio;
3. O simulado deve ser feito **sem interrupções**; e
4. Somente consulte o **gabarito de alguma questão após o término do simulado**.

O QUE FAZER APÓS A CONCLUSÃO DO SIMULADO

Os simulados são uma boa oportunidade para aprender coisas novas e para fixar os conteúdos já estudados. Por isso, é importante que o aluno reserve um tempo, logo após a conclusão das questões, para adotar algumas medidas:

1. **Revisar** com atenção todos os seus **erros**;
2. **Revisar** com atenção todos os pontos que foram **objeto de dúvida** ao longo do simulado, **mesmo que tenha acertado** (anote as dúvidas ao longo da execução das questões); e
3. **Ajustar as suas anotações e marcações**, se for necessário.

Vamos começar?



SIMULADO DE QUESTÕES INÉDITAS

QUESTÕES

1. Em relação à Gestão de Pessoas nas organizações, não se pode afirmar que:

- a) Nos modelos contemporâneos de gestão de pessoas enfatiza-se as vantagens colaborativas.
- b) A principal diferença entre o modelo de gestão de recursos humanos e o de gestão de pessoas é a de que as pessoas passam a ser vistas como parceiros da organização, dotados de inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, competências, aspirações e percepções singulares.
- c) O denominado “modelo competitivo”, marcado pelos avanços e transformações da era da globalização e da informação, apresenta a noção de geração de “capital intelectual” para a organização.
- d) O processo de agregar pessoas é utilizado para incentivar e satisfazer as necessidades individuais mais elevadas de cada novo membro da empresa, por meio do qual se garante a retenção de talentos.
- e) A Gestão de Pessoas é um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos, quis sejam agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas.

2. Marque a assertiva incorreta:

- a) Na gestão estratégica de pessoas, o conjunto de habilidades e tecnologias que permite a uma empresa oferecer um determinado benefício aos clientes é denominado competência essencial.
- b) A administração contemporânea deve focar a gestão de pessoas sob três aspectos importantes, ou seja, as pessoas como seres humanos, ativadores inteligentes de recursos organizacionais e parceiras da organização.
- c) Na moderna Gestão de Pessoas, a estratégia de recursos humanos constitui o plano global ou a abordagem geral que a organização adota, para garantir a adoção de boas práticas de mercado com foco na sustentabilidade.
- d) O modelo de gestão de pessoas, em contraposição ao modelo de desenvolvimento de recursos humanos, propõe a transformação das equipes de RH em consultoras internas da gestão descentralizada de pessoas.
- e) O planejamento estratégico de Gestão de Pessoas é o processo de decisão a respeito dos recursos humanos necessários para atingir os objetivos organizacionais, dentro de um determinado período de tempo.

3. Sobre a gestão de pessoas, assinale a alternativa incorreta:



- a) Segundo Dutra (2002), as práticas ligadas a remuneração, premiação e facilidades integram o processo de valorização, responsável por criar parâmetros e procedimentos para distinção das pessoas.
- b) A evolução da área de gestão de pessoas se caracterizou pelas fases contábil, legal, tecnicista, administrativa e estratégica.
- c) Sob a perspectiva da administração estratégica de pessoas, cabe ao gestor formular planos de carreira, preparar sucessores e recompensar de acordo com os resultados da organização.
- d) No contexto em que a gestão de pessoas passa por mudanças para atender aos novos requisitos impostos pelas transformações organizacionais e de ambiente próprias da era da informação, observa-se uma nova tendência, que considera as pessoas recursos que devem ser administrados e coordenados.
- e) As tendências de gestão de pessoas no setor público incluem fortalecer a avaliação de desempenho com a criação de incentivos para elevar o desempenho dos servidores e corrigir distorções salariais.

4. A teoria do equilíbrio organizacional se ampara nos seguintes postulados, exceto:

- a) Uma organização é um sistema de comportamentos sociais inter-relacionados de numerosas pessoas, que são os participantes da organização.
- b) Cada participante e cada grupo de participantes recebe estímulos em troca dos quais faz contribuições à organização.
- c) Todo participante manterá sua participação na organização enquanto os estímulos que lhe são oferecidos forem iguais ou maiores do que as contribuições que lhe são exigidas.
- d) As contribuições trazidas pelos vários grupos de participantes constituem a fonte na qual a organização se supre e se alimenta dos estímulos que oferece aos participantes.
- e) O equilíbrio organizacional reflete a manutenção de um quadro de pessoas adequado para cumprir o volume de demandas da organização.

5. Sobre a gestão de conflitos nas organizações, assinale a alternativa incorreta:

- a) São causas frequentes de conflitos nas organizações a ambiguidade de papel e a interdependência de atividades.
- b) O conflito de tarefa é aquele que surge em função de diferentes conteúdos e objetivos de trabalho.
- c) A incapacidade de perceber as intenções e perspectivas das outras pessoas dá origem aos conflitos de relacionamento.
- d) O conflito de processo é aquele que surge em relação à responsabilidade e ao modo como o trabalho deve ser realizado.



e) A estratégia para a administração dos conflitos na empresa que se caracteriza pela recusa em assumir um papel ativo nos procedimentos de resolução das divergências é denominada colaboração.

6. A estratégia para a administração dos conflitos na empresa que pode ser adotada por cada uma das partes litigantes e se caracteriza por uma atitude inassertiva, cooperativa e autossacrificante trata-se da:

a) Competição

b) Acomodação.

c) Abstenção.

d) Transigência.

e) Colaboração.

7. Sobre a negociação, analise as afirmativas abaixo como certas ou erradas. Na sequência, escolha a opção correta.

I. Uma negociação tem como resultado conhecido como soma-zero quando as duas partes recebem parcelas iguais do objeto em disputa.

II. Uma negociação integrativa favorece o ganha x ganha.

III. Em uma negociação distributiva, não há confronto entre as partes, porém uma delas é a ganhadora.

Está(ão) correta(s) somente:

a) I.

b) II.

c) I e II.

d) I e III.

e) I, II e III.

8. Sobre a temática da cultura e do clima organizacionais, é incorreto:

a) A gestão da mudança da cultura organizacional de uma empresa é difícil, pois implica modificar coisas que são implícitas no pensamento e no comportamento das pessoas.



- b) A Cultura Organizacional refere-se ao conjunto de competências, atribuições e tarefas que se expressam em normas e regulamentos, e definem o tipo de visão, missão e estratégias de uma organização.
- c) Em relação à cultura organizacional, é correto afirmar que o nível visível da cultura é o de comportamento, enquanto que no nível invisível estão os valores, as premissas e as convicções.
- d) O Clima Organizacional é constituído, basicamente, por elementos de natureza cognitiva, resultante da percepção compartilhada acerca de diversos aspectos formais e informais da organização.
- e) O Clima Organizacional é considerado como o elo conceitual entre o nível individual e o nível organizacional, no sentido de expressar a compatibilidade das expectativas, valores e interesses individuais com as necessidades, valores e diretrizes formais.
9. Um dos aspectos comumente apontados como diferenciação entre os conceitos de clima e cultura organizacional é o de que clima possui natureza avaliativa, podendo ser classificado como favorável ou não, enquanto a cultura é descritiva, objeto de constatação. Sobre o assunto, não é possível afirmar que:
- a) A cultura organizacional exige ajustes aos padrões existentes em um processo de intervenção, evitando-se mudanças bruscas que possam gerar resistências.
- b) A cultura organizacional ou corporativa nasce e se desenvolve fruto das relações com a sociedade, com a própria organização e com cada uma das pessoas que formam parte dela.
- c) Segundo Charles B. Handy, a Cultura de Tarefa é o tipo de cultura organizacional mais burocrática, organizada e com funções especializadas, em que há grandes departamentos que sustentam o bom funcionamento da organização.
- d) O Clima Organizacional está vinculado à motivação, à lealdade e à identificação com a empresa, à colaboração entre as pessoas, ao interesse no trabalho, à facilidade das comunicações internas, aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e emoções, à integração da equipe e outras variáveis intervenientes.
- e) Cultura e clima organizacional são conceitos fortemente relacionados entre si, o que não impede, contudo, a identificação de elementos e aspectos próprios de cada um deles.
10. A cultura de uma organização é expressa em níveis distintos e suas manifestações podem ser visíveis ou explícitas, ou invisíveis ou tácitas. São exemplos de artefatos de comunicação organizacional visíveis
- a) crenças e símbolos.
- b) símbolos e *slogans*.
- c) *slogans* e valores organizacionais.



- d) código de vestimenta e crenças.
- e) cerimônias organizacionais e valores organizacionais.

11. São consideradas vantagens de uma forte cultura organizacional, exceto:

- a) redução do nível de conflitos.
- b) melhor controle pela gestão.
- c) diferenciação em relação às demais organizações.
- d) resistência aos processos de mudança organizacional.
- e) maior comprometimento dos colaboradores com a organização.

12. Acerca do clima e cultura organizacional, não se pode afirmar que:

- a) a cultura organizacional define como os indivíduos se apresentam e como apresentam sua organização a outros indivíduos no contexto de trabalho.
- b) a cultura de uma organização atua como um elemento unificador, pois, mesmo que os indivíduos possuam características individuais diferentes, eles pensam e criam soluções de forma semelhante, a fim de que os objetivos finais sejam alcançados.
- c) cultura organizacional é a síntese das percepções sobre a organização e o ambiente de trabalho, possuindo um caráter mais temporário.
- d) o clima organizacional é o grau de satisfação dos indivíduos que compõem a corporação com os aspectos da cultura organizacional.
- e) os instrumentos de avaliação de clima organizacional verificam como e o que os indivíduos percebem no ambiente de trabalho e na organização, referindo-se à detecção e à descrição desses aspectos.

13. Sobre as teorias motivacionais, marque a assertiva correta:

- a) As teorias de motivação, de Abraham Maslow, Fred Herzberg e David McClelland, são, essencialmente, teorias de processo.
- b) Os denominados fatores motivacionais podem ser classificados, de acordo com a teoria desenvolvida por Maslow, em fatores de higiene (extrínsecos) e fatores de motivação (intrínsecos).
- c) A Hierarquia de Maslow afirma que todos os três níveis de necessidades humanas atuam simultaneamente, o que faz com que a falta de satisfação de uma necessidade aumente a importância das necessidades de níveis mais baixos.



d) As cinco necessidades básicas de Maslow foram substituídas por Alderfer em sua teoria da motivação por necessidades de existência, relacionamento e crescimento, com transição entre esses níveis mais flexível.

e) A Teoria Y, formulada por McGregor, apoia-se em três princípios básicos: o homem tem aversão ao trabalho; precisa ser controlado para que se esforce e cumpra os objetivos organizacionais; e evita a responsabilidade, pois está interessado apenas na sua segurança pessoal e financeira.

14. Segundo as teorias motivacionais, é possível afirmar, exceto:

a) A teoria da expectativa, baseada no relacionamento entre o esforço e o desempenho do indivíduo e o desejo pelos resultados associados com o desempenho, realça o papel dos conceitos de expectativa, instrumentalidade e valia.

b) Segundo a Teoria do Reforço, de Skinner, o reforço condiciona o comportamento, sendo o reforço negativo aplicado quando ocorre um comportamento desejado.

c) Para Herzberg, a ausência de fatores motivacionais não gera, necessariamente, insatisfação, mas mantém o estado de neutralidade.

d) Independente da formulação teórica proposta, pode-se dizer que a motivação é composta por fatores extrínsecos e intrínsecos.

e) Os fatores higiênicos são aqueles relacionados com a insatisfação do indivíduo, de modo que a sua ausência faz com se mantenha um estado de neutralidade.

15. A liderança é um fenômeno social que ocorre exclusivamente em grupos sociais, definida como uma influência interpessoal exercida em uma dada situação e dirigida pelo processo de comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos. Sobre os tipos de influência existentes, correlacione as colunas e marque a assertiva correta:

I	Coação	A	Prevalecer sobre uma pessoa, sem forçá-la, com conselhos, argumentos ou induções para que faça alguma coisa.
II	Persuasão	B	Colocar ou apresentar um plano, uma ideia ou uma proposta a uma pessoa ou grupo, para que considere, pondere ou execute.
III	Sugestão	C	Forçar ou constranger mediante pressão ou compulsão.
IV	Emulação	D	Procurar reproduzir com vigor, para igualar ou ultrapassar ou pelo menos chegar a ficar quase igual a alguém.

a) I-D; II-C; III-A; IV-B

b) I-C; II-D; III-B; IV-A

c) I-C; II-A; III-B; IV-D



d) I-A; II-C; III-B; IV-D

e) I-C; II-A; III-D; IV-B

16. Assinale a alternativa que apresenta o tipo de liderança capaz de motivar as pessoas a fazer mais do que é normalmente esperado.

a) Líder transacional.

b) Líder servidor.

c) Líder interativo.

d) Líder carismático.

e) Líder autocrático.

17. Sobre o comportamento organizacional, assinale a alternativa incorreta.

a) Por meio da comunicação, a liderança exerce poder ao criar ou reforçar uma realidade organizacional.

b) Em um contexto organizacional, delegar autoridade é o mesmo que delegar responsabilidade.

c) O comportamento de um trabalhador que se encontra com um baixo nível de motivação devido ao acréscimo da jornada de trabalho aos sábados pode ser explicado pela Teoria Motivacional dos Dois Fatores de Herzberg, segundo a qual essa nova política poderia estar relacionada aos fatores higiênicos do trabalhador.

d) Os líderes formais são responsáveis pela criação de uma cultura organizacional, que sofre influência ainda de outros agentes internos ou externos à organização, razão pela qual as relações entre os estilos de liderança e a cultura de determinada organização já fornecem descobertas-chave a respeito do seu modo de atuação.

e) Programas de reconhecimento dos funcionários podem aumentar a satisfação do trabalhador caso a necessidade da motivação seja intrínseca à valorização profissional.

18. Em relação a grupos e equipes de trabalho, assinale a opção incorreta.

a) Os grupos de trabalho consistem na reunião de duas ou mais pessoas que utilizam suas relações sociais como forma de satisfação de suas necessidades.

b) Os grupos de trabalho têm como características a responsabilidade individual, as habilidades aleatórias de seus integrantes e relacionamentos informais.



- c) O desempenho de uma equipe é resultado da soma das contribuições individuais de seus integrantes.
- d) Uma equipe de trabalho é a reunião de pessoas em um esforço coordenado, visando objetivos comuns, cuja característica principal é a formação de sinergia entre seus integrantes.
- e) Nas equipes de trabalho, a responsabilidade é coletiva, a habilidade de seus integrantes é complementar e os relacionamentos são coesos.



GABARITO

GABARITO



1. D
2. C
3. D
4. E
5. E
6. B
7. B
8. B
9. C
10. B
11. D
12. C
13. D
14. E
15. C
16. D
17. B
18. C



QUESTÕES COMENTADAS

1. Em relação à Gestão de Pessoas nas organizações, não se pode afirmar que:

- a) Nos modelos contemporâneos de gestão de pessoas enfatiza-se as vantagens colaborativas.
- b) A principal diferença entre o modelo de gestão de recursos humanos e o de gestão de pessoas é a de que as pessoas passam a ser vistas como parceiros da organização, dotados de inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, competências, aspirações e percepções singulares.
- c) O denominado “modelo competitivo”, marcado pelos avanços e transformações da era da globalização e da informação, apresenta a noção de geração de “capital intelectual” para a organização.
- d) O processo de agregar pessoas é utilizado para incentivar e satisfazer as necessidades individuais mais elevadas de cada novo membro da empresa, por meio do qual se garante a retenção de talentos.
- e) A Gestão de Pessoas é um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos, quis sejam agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas.

Comentários

Há seis funções básicas na Gestão de Pessoas:

Agregar: Servem para incluir novas pessoas na empresa. Podem ser denominados de processos de provisão ou suprimento de pessoal.

Aplicar: Servem para desenhar as atividades que as pessoas irão realizar na empresa, orientar e acompanhar seu desempenho. Incluem desenho organizacional e desenho, análise e descrição de cargos e disseminação da cultura organizacional.

Monitorar: Servem para acompanhar e controlar as atividades das novas pessoas que ingressam na corporação e de verificar seus resultados.

Desenvolver: Servem para capacitar e incrementar a adaptação das novas pessoas às atividades que deverão exercer. Incluem seu treinamento e desenvolvimento, gestão do conhecimento e das competências.

Recompensar: Servem para incentivar e satisfazer as necessidades individuais mais elevadas de cada novo membro da empresa, por meio do qual se garante a retenção de talentos.

Manter: Servem para criar condições psicológicas satisfatórias para as atividades das pessoas. Incluem pesquisas de clima e programas de qualidade de vida.

Gabarito: D

2. Marque a assertiva incorreta:

- a) Na gestão estratégica de pessoas, o conjunto de habilidades e tecnologias que permite a uma empresa oferecer um determinado benefício aos clientes é denominado competência essencial.



- b) A administração contemporânea deve focar a gestão de pessoas sob três aspectos importantes, ou seja, as pessoas como seres humanos, ativadores inteligentes de recursos organizacionais e parceiras da organização.
- c) Na moderna Gestão de Pessoas, a estratégia de recursos humanos constitui o plano global ou a abordagem geral que a organização adota, para garantir a adoção de boas práticas de mercado com foco na sustentabilidade.
- d) O modelo de gestão de pessoas, em contraposição ao modelo de desenvolvimento de recursos humanos, propõe a transformação das equipes de RH em consultoras internas da gestão descentralizada de pessoas.
- e) O planejamento estratégico de Gestão de Pessoas é o processo de decisão a respeito dos recursos humanos necessários para atingir os objetivos organizacionais, dentro de um determinado período de tempo.

Comentários

De acordo com Chiavenato, existem 4 grandes categorias de competências. São elas:

Competências Essenciais: são competências básicas e fundamentais para o sucesso e para a eficácia organizacional. Aquilo que a empresa faz de melhor.

Competências de Gestão: são as competências relacionadas com a gestão de recursos – financeiros, comerciais, humanos, produtivos –, influenciando, assim, a sua eficiência.

Competências Organizacionais: são as competências relacionadas à vida da organização, ao modo como se estrutura e se organiza, à sua cultura.

Competências Pessoais: são as competências relacionadas a cada indivíduo.

Para Hamad e Prahalad, competências essenciais são "*um conjunto de habilidades e tecnologias que permite a uma empresa oferecer um determinado benefício aos clientes*".

O erro, na verdade, fica por conta da assertiva C, pois não é correto associar a Gestão de Pessoas meramente à adoção de boas práticas de mercado com foco na sustentabilidade. Na moderna Gestão de Pessoas, a estratégia de recursos humanos constitui o plano global ou a abordagem geral que a organização adota, para assegurar que as pessoas possam cumprir adequadamente a missão organizacional.

Gabarito: C

3. Sobre a gestão de pessoas, assinale a alternativa incorreta:

- a) Segundo Dutra (2002), as práticas ligadas a remuneração, premiação e facilidades integram o processo de valorização, responsável por criar parâmetros e procedimentos para distinção das pessoas.
- b) A evolução da área de gestão de pessoas se caracterizou pelas fases contábil, legal, tecnicista, administrativa e estratégica.



- c) **Sob a perspectiva da administração estratégica de pessoas, cabe ao gestor formular planos de carreira, preparar sucessores e recompensar de acordo com os resultados da organização.**
- d) **No contexto em que a gestão de pessoas passa por mudanças para atender aos novos requisitos impostos pelas transformações organizacionais e de ambiente próprias da era da informação, observa-se uma nova tendência, que considera as pessoas recursos que devem ser administrados e coordenados.**
- e) **As tendências de gestão de pessoas no setor público incluem fortalecer a avaliação de desempenho com a criação de incentivos para elevar o desempenho dos servidores e corrigir distorções salariais.**

Comentários

a) Correta. Os subsistemas de RH, chamados de processos de gestão de pessoas por Dutra (2002), são assim conceituados e exemplificados:

Processo	Conceito	Práticas Relacionadas
Movimentação	Ocorrem os movimentos físicos das pessoas na empresa ou no mercado de trabalho	Captação, recrutamento e seleção, transferências, promoções, expatriação, recolocação, desligamentos.
Desenvolvimento	Promover condições para o desenvolvimento empresarial e individual.	Capacitação, carreira, gestão do desempenho.
Valorização	Cria parâmetros e procedimentos para distinção e valorização das pessoas.	Remuneração, premiação, serviços e facilidades.

b) Correta. É possível destacar cinco fases na evolução do perfil profissional de Recursos Humanos (RH) e suas respectivas épocas, conforme se segue:

- **fase contábil** - pioneira da 'gestão de pessoal', caracterizava-se pela preocupação existente com os custos da organização. Os trabalhadores eram vistos exclusivamente sob o enfoque contábil: as entradas e saídas provenientes dessa conta deveriam ser registradas contabilmente.

- **fase legal** - surge com a preocupação com o acompanhamento e com a manutenção das recém-criadas leis trabalhista. Uma de suas características é que o poder, até então unicamente centrado nos chefes da parte produtiva sobre os empregados, migrou também para o chefe de pessoal.

- **fase tecnicista** - nesta fase, a área de RH passou a operacionalizar serviços como os de treinamento, recrutamento e seleção, cargos e salários, higiene e segurança no trabalho, benefícios e outros.



- **fase administrativa** - transferiu-se a ênfase em procedimentos burocráticos e puramente operacionais para as responsabilidades de ordem mais humanísticas, voltadas para os indivíduos e suas relações (com os sindicatos, a sociedade etc.).

- **fase estratégica** - foram introduzidos os primeiros programas de planejamento estratégico atrelados ao planejamento estratégico central das organizações. Registraram-se as primeiras preocupações de longo prazo pelas empresas com os seus trabalhadores.

c) Correta. A administração estratégica nos RH está relacionada com a dinâmica da empresa e de seu planejamento estratégico. Os planos de carreiras, para desenvolvimento pessoal, e a preparação de sucessores são exemplos dessa forma de administração. A remuneração por resultados também é uma característica de ambientes de mudanças focado em resultados, como o caso na administração estratégica de RH.

d) Errada. A nova tendência a que se refere a assertiva ambienta-se na chamada era da informação, em que a gestão de pessoas se caracteriza por um alinhamento entre os objetivos individuais e organizacionais. As pessoas são vistas como colaboradoras, detentoras de capital intelectual e proporcionam vantagem competitiva quando tidas como parceiras da organização, e não como recursos que devem ser administrados e coordenados.

e) Correta. A gestão de pessoas no setor público tende a seguir o mesmo caminho que a própria gestão pública tem seguido, no sentido de focar em resultados quantitativos e qualitativos na prestação de serviços públicos. Assim, ainda que timidamente implementada até o momento, existe de fato uma orientação no sentido fortalecer a avaliação de desempenho com a criação de incentivos que elevem o desempenho dos servidores e também corrija distorções salariais.

Gabarito: D

4. A teoria do equilíbrio organizacional se ampara nos seguintes postulados, exceto:

- a) Uma organização é um sistema de comportamentos sociais inter-relacionados de numerosas pessoas, que são os participantes da organização.
- b) Cada participante e cada grupo de participantes recebe estímulos em troca dos quais faz contribuições à organização.
- c) Todo participante manterá sua participação na organização enquanto os estímulos que lhe são oferecidos forem iguais ou maiores do que as contribuições que lhe são exigidas.
- d) As contribuições trazidas pelos vários grupos de participantes constituem a fonte na qual a organização se supre e se alimenta dos estímulos que oferece aos participantes.
- e) O equilíbrio organizacional reflete a manutenção de um quadro de pessoas adequado para cumprir o volume de demandas da organização.

Comentários

A letra e) está errada, pois associa o equilíbrio organizacional a um equilíbrio do quadro de pessoal em termos quantitativos.



A teoria do equilíbrio organizacional sugere que as pessoas esperam receber incentivos em troca das suas contribuições, o mesmo ocorrendo por parte da organização, que fornece estímulos esperando receber em troca contribuições.

Assim, o equilíbrio existirá enquanto as contribuições forem suficientes para proporcionar estímulos e motivação para induzirem os participantes à prestação de contribuições, as quais constituirão a fonte na qual a organização se supre e se alimenta.

Assim, soma-se aos postulados trazidos nas assertiva a) a d), o seguinte:

A organização continuará existindo somente enquanto as contribuições forem suficientes para proporcionar estímulos e motivação para induzirem os participantes à prestação de contribuições.

Gabarito: E

5. Sobre a gestão de conflitos nas organizações, assinale a alternativa incorreta:

- a) São causas frequentes de conflitos nas organizações a ambiguidade de papel e a interdependência de atividades.
- b) O conflito de tarefa é aquele que surge em função de diferentes conteúdos e objetivos de trabalho.
- c) A incapacidade de perceber as intenções e perspectivas das outras pessoas dá origem aos conflitos de relacionamento.
- d) O conflito de processo é aquele que surge em relação à responsabilidade e ao modo como o trabalho deve ser realizado.
- e) A estratégia para a administração dos conflitos na empresa que se caracteriza pela recusa em assumir um papel ativo nos procedimentos de resolução das divergências é denominada colaboração.

Comentários

a) Correta. Chiavenato defende que, basicamente, existem quatro condições antecedentes dos conflitos: ambiguidade de papel, objetivos concorrentes, recursos compartilhados e interdependência de atividades.

b), c) e d) Correta. A questão se baseia na definição de Robbins, que diferencia os conflitos em três tipos: de tarefa, de relacionamento e de processo.

A letra b) refere-se aos conflitos de tarefa, que são aqueles relacionados com o conteúdo do trabalho e os seus objetivos e metas.

A c) refere-se a conflitos de relacionamento, ou seja, aqueles que derivam de relacionamentos interpessoais.

A letra d) detalha um conflito de processo, que tem relação com o modo como o trabalho é executado.

e) Errada. Cinco estilos de gestão dos conflitos são consagrados: a acomodação, o compromisso (ou acordo), a competição, a colaboração e a evitação (ou fuga, afastamento etc.)

O estilo que indica uma “recusa em assumir um papel ativo”, caracterizando, portanto, uma atitude inassertiva e não cooperativa, relaciona-se com a abstenção/evitação/fuga/afastamento do conflito.

Gabarito: E



6. A estratégia para a administração dos conflitos na empresa, que pode ser adotada por cada uma das partes litigantes, e se caracteriza por uma atitude inassertiva, cooperativa e autossacrificante, por meio da qual a parte renuncia aos seus próprios interesses para satisfazer os interesses da outra parte.

- a) Competição
- b) Acomodação.
- c) Abstenção.
- d) Transigência.
- e) Colaboração.

Comentários

Cinco estilos de gestão dos conflitos são consagrados: a acomodação, o compromisso (ou acordo), a competição, a colaboração e a evitação (ou fuga, afastamento etc.)

O estilo que se caracteriza por uma atitude inassertiva, cooperativa e autossacrificante, por meio da qual a parte renuncia aos seus próprios interesses para satisfazer os interesses da outra parte é a Acomodação.

Gabarito: B

7. Sobre a negociação, analise as afirmativas abaixo como certas ou erradas. Na sequência, escolha a opção correta.

- I. Uma negociação tem como resultado conhecido como soma-zero quando as duas partes recebem parcelas iguais do objeto em disputa.
- II. Uma negociação integrativa favorece o ganha x ganha.
- III. Em uma negociação distributiva, não há confronto entre as partes, porém uma delas é a ganhadora.

Está(ão) correta(s) somente:

- a) I.
- b) II.
- c) I e II.
- d) I e III.
- e) I, II e III.

Comentários

I. ERRADA. Na negociação distributiva, ou soma-zero, as partes manifestam interesses opostos em relação ao objeto da negociação. A negociação é dita distributiva porque haverá a distribuição do objeto das



negociações entre as partes, de modo que, em sendo maior a fração de um, menor será a fração do outro. Além disso, nesse tipo de negociação cada uma das partes tenta levar o máximo de vantagem na distribuição do objeto, pois, naturalmente, pretende levar a maior fração possível. Esse tipo de negociação favorece o perde x ganha ou até mesmo o perde x perde.

II. CERTA. A negociação **integrativa** é o oposto da negociação distributiva. Neste caso, para uma das partes ganhar mais, a outra não precisa perder, pois as negociações na mediação geram um valor novo. Esse tipo de negociação de fato favorece o ganha x ganha.

III. ERRADA. Na **negociação distributiva**, as partes manifestam interesses opostos em relação ao objeto da negociação. A negociação é dita distributiva porque haverá a distribuição do objeto das negociações entre as partes, de modo que, em sendo maior a fração de um, menor será a fração do outro. Além disso, nesse tipo de negociação cada uma das partes tenta levar o máximo de vantagem na distribuição do objeto, pois, naturalmente, pretende levar a maior fração possível.

Gabarito: B

8. Sobre a temática da cultura e do clima organizacionais, é incorreto:

- a) A gestão da mudança da cultura organizacional de uma empresa é difícil, pois implica modificar coisas que são implícitas no pensamento e no comportamento das pessoas.
- b) A Cultura Organizacional refere-se ao conjunto de competências, atribuições e tarefas que se expressam em normas e regulamentos, e definem o tipo de visão, missão e estratégias de uma organização.
- c) Em relação à cultura organizacional, é correto afirmar que o nível visível da cultura é o de comportamento, enquanto que no nível invisível estão os valores, as premissas e as convicções.
- d) O Clima Organizacional é constituído, basicamente, por elementos de natureza cognitiva, resultante da percepção compartilhada acerca de diversos aspectos formais e informais da organização.
- e) O Clima Organizacional é considerado como o elo conceitual entre o nível individual e o nível organizacional, no sentido de expressar a compatibilidade das expectativas, valores e interesses individuais com as necessidades, valores e diretrizes formais.

Comentários

A **Cultura Organizacional** é um sistema de valores compartilhados pelos seus membros, em todos os níveis, que diferencia uma organização das demais. Trata-se de um conjunto de características-chave que a organização valoriza, compartilha e utiliza para atingir seus objetivos.

Alguns dos aspectos formais e visíveis da Cultura Organizacional são: Estrutura organizacional; Objetivos e estratégias; Tecnologia e práticas da organização; Políticas e diretrizes explícitas da empresa; Métodos e procedimentos utilizados; etc.

Alguns dos aspectos informais e invisíveis da Cultura Organizacional são: Valores e Expectativas; Padrões de influência e poder; Percepções e atitudes das pessoas; Interações informais típicas; etc.



Segundo Chiavenato, o clima pode ser visto como os sentimentos que os indivíduos têm e a maneira como eles interagem entre si, com os clientes ou elementos externos. É o grau de satisfação dos indivíduos que compõem a corporação com os aspectos da cultura organizacional. É a síntese das percepções sobre a organização e o ambiente de trabalho, possuindo um caráter mais temporário.

Gabarito: B

9. Um dos aspectos comumente apontados como diferenciação entre os conceitos de clima e cultura organizacional é o de que clima possui natureza avaliativa, podendo ser classificado como favorável ou não, enquanto a cultura é descritiva, objeto de constatação. Sobre o assunto, não é possível afirmar que:

a) A cultura organizacional exige ajustes aos padrões existentes em um processo de intervenção, evitando-se mudanças bruscas que possam gerar resistências.

b) A cultura organizacional ou corporativa nasce e se desenvolve fruto das relações com a sociedade, com a própria organização e com cada uma das pessoas que formam parte dela.

c) Segundo Charles B. Handy, a Cultura de Tarefa é o tipo de cultura organizacional mais burocrática, organizada e com funções especializadas, em que há grandes departamentos que sustentam o bom funcionamento da organização.

d) O Clima Organizacional está vinculado à motivação, à lealdade e à identificação com a empresa, à colaboração entre as pessoas, ao interesse no trabalho, à facilidade das comunicações internas, aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e emoções, à integração da equipe e outras variáveis intervenientes.

e) Cultura e clima organizacional são conceitos fortemente relacionados entre si, o que não impede, contudo, a identificação de elementos e aspectos próprios de cada um deles.

Comentários

A cultura organizacional mais burocrática, organizada e com funções especializadas, em que há grandes departamentos que sustentam o bom funcionamento da organização é a **Cultura de Papéis**, e não de Tarefa.

Tipo de Cultura	Descrição
Cultura do Poder	É a cultura organizacional baseada em uma fonte centralizada de poder, bastante comum em pequenas empresas. Nesse tipo de cultura há poucas regras, procedimentos ou burocracia. A centralização do poder é a sua característica mais marcante, e as decisões são baseadas no equilíbrio de influências de poder entre os seus membros.
Cultura de Papéis	É a cultura organizacional mais burocrática, organizada, com funções especializadas. Nesse tipo de cultura, há grandes áreas (departamentos) que irão sustentar o bom funcionamento da organização. Os papéis desempenhados e o trabalho em si são mais importantes que o indivíduo. O foco é no trabalho padronizado, sem risco, especializado.
Cultura de Tarefa	É a cultura direcionada para trabalhos específicos, tarefas e projetos, reunindo recursos apropriados para realizá-los. Apesar de existir a existência do poder pessoal



	e da posição, o poder se concentra no poder do especialista em cada tarefa. Valoriza-se o trabalho em grupo para que se possa unir o grupo.
Cultura da Pessoa	É a cultura voltada para as pessoas, o material humano. Esse tipo de organização tem como foco prover meios aos indivíduos para que estes se desenvolvam individualmente.

Gabarito: C

10. A cultura de uma organização é expressa em níveis distintos e suas manifestações podem ser visíveis ou explícitas, ou invisíveis ou tácitas. São exemplos de artefatos de comunicação organizacional visíveis

- a) crenças e símbolos.
- b) símbolos e *slogans*.
- c) *slogans* e valores organizacionais.
- d) código de vestimenta e crenças.
- e) cerimônias organizacionais e valores organizacionais.

Comentários

A **cultura organizacional** é o que **diferencia as organizações** na forma como novos membros **aprendem a maneira correta de perceber**, pensar e sentir-se em relação aos problemas que afetam a organização.

A **cultura organizacional** pode ser identificada em três níveis de apresentação, cada um deles relacionado a elementos que forneçam interpretações que levem seus membros a enfrentar os problemas ou no desenvolver ações ou valores fundamentais aceitos naquela organização. Os níveis são:

Artefatos: 1º nível da cultura e mais superficial, visível e perceptível. Os símbolos, slogans, as histórias, os heróis, os lemas, as cerimônias anuais são também exemplos de artefatos.

Valores compartilhados: constituem o 2º nível da cultura. São os valores relevantes que influenciam as pessoas e definem seus propósitos.

Pressuposições básicas: constituem o 3º nível da cultura organizacional, sendo o mais íntimo, profundo e oculto. São as crenças inconscientes, percepções, sentimentos e pressuposições dominantes em que os membros da organização acreditam.

Gabarito: B

11. São consideradas vantagens de uma forte cultura organizacional, exceto:

- a) redução do nível de conflitos.
- b) melhor controle pela gestão.
- c) diferenciação em relação às demais organizações.
- d) resistência aos processos de mudança organizacional.



e) maior comprometimento dos colaboradores com a organização.

Comentários

Podemos citar como vantagens de uma forte cultura organizacional: redução do nível de conflitos; desenvolvimento de uma imagem clara sobre a organização; demarcação clara das diferenças entre diferentes organizações; permite melhor controle pela gestão; permite uma melhor adaptação da organização ao meio; aumenta o comprometimento dos colaboradores com a organização.

Assim, a resistência aos processos de mudança e a consequente dificuldade de adaptação da própria organização é na verdade uma desvantagem de uma forte cultura organizacional.

Gabarito: D

12. Acerca do clima e cultura organizacional, não se pode afirmar que:

a) a cultura organizacional define como os indivíduos se apresentam e como apresentam sua organização a outros indivíduos no contexto de trabalho.

b) a cultura de uma organização atua como um elemento unificador, pois, mesmo que os indivíduos possuam características individuais diferentes, eles pensam e criam soluções de forma semelhante, a fim de que os objetivos finais sejam alcançados.

c) cultura organizacional é a síntese das percepções sobre a organização e o ambiente de trabalho, possuindo um caráter mais temporário.

d) o clima organizacional é o grau de satisfação dos indivíduos que compõem a corporação com os aspectos da cultura organizacional.

e) os instrumentos de avaliação de clima organizacional verificam como e o que os indivíduos percebem no ambiente de trabalho e na organização, referindo-se à detecção e à descrição desses aspectos.

Comentários

a) CORRETA. A cultura organizacional é o que diferencia as organizações na forma como novos membros aprendem a maneira correta de perceber, pensar e sentir-se em relação aos problemas que afetam a organização.

b) CORRETA. A cultura organizacional é um sistema de significados coletivamente aceitos em um dado momento que impõem padrões de ordem e consistência na realidade social. Assim, por meio da cultura, são produzidos e sedimentados modos de pensar, sentir e agir que se tornam típicos dos grupos sociais.

c) ERRADA. É o clima, e não a cultura organizacional, que traduz a síntese das percepções sobre a organização e o ambiente de trabalho, possuindo um caráter mais temporário.

d) CORRETA. O clima pode ser visto como os sentimentos que os indivíduos têm e a maneira como eles interagem entre si, com os clientes ou elementos externos. O clima envolve todas as percepções sobre o ambiente organizacional, tendo como características:

- refletir o estado de ânimo dos integrantes de uma organização num dado momento;
- influenciar a motivação e os comportamentos;



- alterar-se com facilidade;
- variar conforme a cognição individual, ou seja, o modo como o indivíduo percebe e interpreta algo.

e) CORRETA. O **clima** organizacional tem natureza predominantemente **cognitiva** e seus instrumentos de avaliação verificam como e o que os indivíduos percebem no ambiente de trabalho e na organização, referindo-se à detecção e à descrição desses aspectos. Por outro lado, os instrumentos de avaliação de **satisfação** detêm-se no exame de quanto o indivíduo “gosta ou não” de determinados aspectos do ambiente organizacional, tendo, portanto, natureza **afetiva**.

Gabarito: C

13. Sobre as teorias motivacionais, marque a assertiva correta:

- a) As teorias de motivação, de Abraham Maslow, Fred Herzberg e David McClelland, são, essencialmente, teorias de processo.
- b) Os denominados fatores motivacionais podem ser classificados, de acordo com a teoria desenvolvida por Maslow, em fatores de higiene (extrínsecos) e fatores de motivação (intrínsecos).
- c) A Hierarquia de Maslow afirma que todos os três níveis de necessidades humanas atuam simultaneamente, o que faz com que a falta de satisfação de uma necessidade aumente a importância das necessidades de níveis mais baixos.
- d) As cinco necessidades básicas de Maslow foram substituídas por Alderfer em sua teoria da motivação por necessidades de existência, relacionamento e crescimento, com transição entre esses níveis mais flexível.
- e) A Teoria Y, formulada por McGregor, apoia-se em três princípios básicos: o homem tem aversão ao trabalho; precisa ser controlado para que se esforce e cumpra os objetivos organizacionais; e evita a responsabilidade, pois está interessado apenas na sua segurança pessoal e financeira.

Comentários

As **teorias de conteúdo** (motivacional) preocupam-se em explicar as necessidades/fatores que “impulsionam” as pessoas a realizarem suas ações/atividades. Ou seja, explicam a origem da motivação, os fatores motivacionais. São exemplos:

- Teoria dos dois fatores - Herzberg
- Teoria ERC - Alderfer
- Hierarquia das Necessidades - Maslow
- Necessidades Adquiridas - McClelland
- Teoria X e Y

As **teorias de processo** (motivacional), por outro lado, têm foco em explicar o modo como ocorre o processo motivacional na lógica do indivíduo.

- Teoria da Equidade - Adams
- Teoria da Expectativa - Vroom



- Teoria do Reforço - Skinner
- Teoria do Estabelecimento de Objetivos (Autoeficácia)

De acordo com a Teoria Motivacional de **Herzberg**, há dois diferentes tipos de fatores que podem levar à satisfação ou à insatisfação dos indivíduos: os **fatores higiênicos** e os **fatores motivacionais**.

Já a teoria das necessidades de **Maslow** é conhecida como a **pirâmide das necessidades** (de Maslow). Nesse sentido, os diversos fatores/necessidades humanas, que são fontes motivacionais, estão classificados em uma **hierarquia (rígida)**, desde as mais básicas, como as fisiológicas e de segurança, como as de nível superior (estima e auto realização), conforme a figura abaixo.



De forma análoga à Teoria de Maslow, Alderfer propõe uma adaptação da teoria das hierarquias, condensando-a em apenas **três níveis** de necessidades e assumindo que a transição entre níveis **não é tão rígida**:



Por fim, de acordo com a Teoria X e Y de Douglas McGregor, as pessoas podem ser vistas e classificadas de duas formas distintas e antagônicas entre si:

Para a Teoria X (visão pessimista):



- as pessoas em sua maioria não são ambiciosas, evitam correr riscos, assumir responsabilidades e preferem ser dirigidas;
- a criatividade e a iniciativa não são o forte da maioria das pessoas na resolução dos problemas das organizações;
- a maioria das pessoas deve ser rigorosamente controlada, e frequentemente induzida a realizar os objetivos da organização.

Para a Teoria Y (visão otimista):

- o autocontrole, frequentemente solicitado no ambiente organizacional, se torna indispensável à consecução dos objetivos da empresa;
- a criatividade e a iniciativa são a tônica encontrada nas pessoas efetivamente envolvidas na resolução dos problemas;
- as pessoas podem ser criativas e se autodirigirem no trabalho, se adequadamente motivadas.

Gabarito: D

14. Segundo as teorias motivacionais, é possível afirmar, exceto:

a) A teoria da expectativa, baseada no relacionamento entre o esforço e o desempenho do indivíduo e o desejo pelos resultados associados com o desempenho, realça o papel dos conceitos de expectativa, instrumentalidade e valia.

b) Segundo a Teoria do Reforço, de Skinner, o reforço condiciona o comportamento, sendo o reforço negativo aplicado quando ocorre um comportamento desejado.

c) Para Herzberg, a ausência de fatores motivacionais não gera, necessariamente, insatisfação, mas mantém o estado de neutralidade.

d) Independente da formulação teórica proposta, pode-se dizer que a motivação é composta por fatores extrínsecos e intrínsecos.

e) Os fatores higiênicos são aqueles relacionados com a insatisfação do indivíduo, de modo que a sua ausência faz com se mantenha um estado de neutralidade.

Comentários

De acordo com Herzberg, há dois diferentes tipos de fatores que podem levar à satisfação ou à insatisfação dos indivíduos: os fatores higiênicos e os fatores motivacionais.

Os **fatores higiênicos** são os fatores que estão relacionados com a insatisfação, ou seja, a ausência de qualquer um desses fatores irá gerar um estado de insatisfação do indivíduo. A presença de todos os fatores higiênicos é um pré-requisito essencial para que o indivíduo fique no estado de neutralidade. Tome cuidado, pois a presença de todos os fatores higiênicos não traz satisfação ao indivíduo, mas apenas a neutralidade. Geram insatisfação: salários, relacionamentos pessoais, condições de trabalho, supervisores, segurança, políticas da empresa.

Por outro lado, os **fatores motivacionais** estão ligados diretamente com a satisfação/motivação, ou seja, a presença de ao menos um desses fatores já é suficiente para motivar o indivíduo. Note que, a ausência total de qualquer um desses fatores motivacionais não será motivo para um estado de insatisfação/desmotivação,



mas apenas um estado de neutralidade. Geram satisfação: Crescimento pessoal, Teor do trabalho, Exercício da responsabilidade, Reconhecimento, Realização.

Gabarito: E

15. A liderança é um fenômeno social que ocorre exclusivamente em grupos sociais, definida como uma influência interpessoal exercida em uma dada situação e dirigida pelo processo de comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos. Sobre os tipos de influência existentes, correlacione as colunas e marque a assertiva correta:

I	Coação	A	Prevalecer sobre uma pessoa, sem forçá-la, com conselhos, argumentos ou induções para que faça alguma coisa.
II	Persuasão	B	Colocar ou apresentar um plano, uma ideia ou uma proposta a uma pessoa ou grupo, para que considere, pondere ou execute.
III	Sugestão	C	Forçar ou constranger mediante pressão ou compulsão.
IV	Emulação	D	Procurar reproduzir com vigor, para igualar ou ultrapassar ou pelo menos chegar a ficar quase igual a alguém.

- a) I-D; II-C; III-A; IV-B
- b) I-C; II-D; III-B; IV-A
- c) I-C; II-A; III-B; IV-D
- d) I-A; II-C; III-B; IV-D
- e) I-C; II-A; III-D; IV-B

Comentários

Segundo Chiavenato (Administração Geral e Pública; 2008; p.129-130):

A liderança é um tipo de influência entre pessoas: uma pessoa influencia a outra em função dos relacionamentos existentes entre elas. A influência é uma transação interpessoal na qual uma pessoa age no sentido de modificar ou provocar o comportamento de uma outra, de maneira intencional. A influência está ligada ao conceito de poder e de autoridade, abrangendo todas as maneiras pelas quais se introduzem as mudanças no comportamento de pessoas ou de grupos de pessoas.

Para o autor, existem vários graus de influência, a saber:

- **Coação:** Forçar, coagir ou constranger mediante pressão, coerção ou compulsão.



- **Persuasão:** Prevaler sobre uma pessoa, sem forçá-la, com conselhos, argumentos ou induções para que faça alguma coisa.
- **Sugestão:** Colocar ou apresentar um plano, uma ideia ou uma proposta a uma pessoa ou grupo, para que considere, pondere ou execute.
- **Emulação:** Procurar imitar com vigor, para igualar ou ultrapassar ou pelo menos chegar a ficar quase igual a alguém.

Gabarito: C

16. Assinale a alternativa que apresenta o tipo de liderança capaz de motivar as pessoas a fazer mais do que é normalmente esperado.

- a) Líder transacional.
- b) Líder servidor.
- c) Líder interativo.
- d) Líder carismático.
- e) Líder autocrático.

Comentários

A liderança carismática é relacionada à capacidade que uma pessoa tem de cativar as demais, causando-lhes um efeito motivacional que os leva a ultrapassar seus próprios interesses e a envidar esforços excepcionalmente para a concretização de uma missão.

Gabarito: D

17. Sobre o comportamento organizacional, assinale a alternativa incorreta.

- a) Por meio da comunicação, a liderança exerce poder ao criar ou reforçar uma realidade organizacional.
- b) Em um contexto organizacional, delegar autoridade é o mesmo que delegar responsabilidade.
- c) O comportamento de um trabalhador que se encontra com um baixo nível de motivação devido ao acréscimo da jornada de trabalho aos sábados pode ser explicado pela Teoria Motivacional dos Dois Fatores de Herzberg, segundo a qual essa nova política poderia estar relacionada aos fatores higiênicos do trabalhador.
- d) Os líderes formais são responsáveis pela criação de uma cultura organizacional, que sofre influência ainda de outros agentes internos ou externos à organização, razão pela qual as relações entre os estilos de liderança e a cultura de determinada organização já fornecem descobertas-chave a respeito do seu modo de atuação.
- e) Programas de reconhecimento dos funcionários podem aumentar a satisfação do trabalhador caso a necessidade da motivação seja intrínseca à valorização profissional.



Comentários

a) CORRETA. A comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização: controle, motivação, expressão emocional e informação.

Assim, a comunicação tem a capacidade de: controlar as pessoas de diversas maneiras; motivar os funcionários; expressar as frustrações ou os sentimentos de satisfação; e prover informações necessárias à tomada de decisões.

A liderança, portanto, depende da comunicação para influenciar os indivíduos a executarem a se engajarem em determinada tarefa.

b) INCORRETA. Delegar é transferir a competência para alguém hierarquicamente inferior. No entanto, transfere-se a competência, mas não a responsabilidade pela tarefa delegada.

c) CORRETA. Os fatores higiênicos são os fatores que estão relacionados com a insatisfação, ou seja, a ausência de qualquer um desses fatores irá gerar um estado de insatisfação do indivíduo. A presença de todos os fatores higiênicos é um pré-requisito essencial para que o indivíduo fique no estado de neutralidade.

d) CORRETA. A cultura organizacional é o conjunto de valores e normas compartilhado entre os membros de uma organização e que controla as relações entre esses membros, fornecedores, clientes e demais pessoas externas à organização. Ou seja, a cultura certamente sofre influência de agentes internos e externos, ainda que os líderes formais tenham um papel importante em sua criação, aqui entendida como seu enraizamento na organização.

e) CORRETA. Se a necessidade de motivação tiver relação com a valorização profissional, programas de reconhecimento tendem a aumentar a satisfação dos trabalhadores.

Gabarito: B

18. Em relação a grupos e equipes de trabalho, assinale a opção incorreta.

a) Os grupos de trabalho consistem na reunião de duas ou mais pessoas que utilizam suas relações sociais como forma de satisfação de suas necessidades.

b) Os grupos de trabalho têm como características a responsabilidade individual, as habilidades aleatórias de seus integrantes e relacionamentos informais.

c) O desempenho de uma equipe é resultado da soma das contribuições individuais de seus integrantes.

d) Uma equipe de trabalho é a reunião de pessoas em um esforço coordenado, visando objetivos comuns, cuja característica principal é a formação de sinergia entre seus integrantes.

e) Nas equipes de trabalho, a responsabilidade é coletiva, a habilidade de seus integrantes é complementar e os relacionamentos são coesos.

Comentários

Grupos de trabalho consistem na reunião de duas ou mais pessoas que visam à realização de um objetivo. Nesse sentido, cada seus componentes usam o grupo e suas relações sociais como forma de satisfação de suas necessidades. O desempenho do grupo é resultado da soma das contribuições individuais de seus integrantes, sem qualquer sinergia entre eles. Tem como características a responsabilidade individual, habilidades aleatórias de seus integrantes e relacionamentos informais. Os grupos em uma organização



podem ser formais (de comando/funcional e de tarefa/projeto) ou informais (de interesse e de amizade/afinidade).

Já uma **equipe de trabalho** é a reunião de pessoas em um esforço coordenado, visando objetivos comuns. Tem, assim, como característica a sinergia entre seus integrantes, de modo que seu desempenho é superior à soma das contribuições individuais. Além disso, a responsabilidade é coletiva, a habilidade de seus integrantes é complementar e os relacionamentos coesos. Uma equipe seria uma evolução dos grupos de trabalho.

Gabarito: C



CONCLUSÃO

Prezados, encerramos aqui mais um Passo Estratégico.

Aproveitem a oportunidade para revisar os erros e dúvidas que surgiram ao longo da realização do simulado.

Um grande abraço,

Gustavo Garcia

Vinicius de Oliveira



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.