



CONCURSO PÚBLICO

4. PROVA OBJETIVA

ANALISTA DE QUALIDADE

- ♦ VOCÊ RECEBEU SUA FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO CONTENDO **50** QUESTÕES OBJETIVAS.
- ♦ CONFIRA SEU NOME E NÚMERO DE INSCRIÇÃO IMPRESSOS NA CAPA DESTA CADERNO.
- ♦ LEIA CUIDADOSAMENTE AS QUESTÕES E ESCOLHA A RESPOSTA QUE VOCÊ CONSIDERA CORRETA.
- ♦ RESPONDA A TODAS AS QUESTÕES.
- ♦ MARQUE, NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS, QUE SE ENCONTRA NO VERSO DESTA PÁGINA, A LETRA CORRESPONDENTE À ALTERNATIVA QUE VOCÊ ESCOLHEU.
- ♦ TRANSCREVA PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, COM CANETA DE TINTA AZUL OU PRETA, TODAS AS RESPOSTAS ANOTADAS NA FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS.
- ♦ A DURAÇÃO DA PROVA É DE **3** HORAS.
- ♦ A SAÍDA DO CANDIDATO DO PRÉDIO SERÁ PERMITIDA APÓS TRANSCORRIDA A METADE DO TEMPO DE DURAÇÃO DA PROVA.
- ♦ AO SAIR, VOCÊ ENTREGARÁ AO FISCAL A FOLHA DE RESPOSTAS E ESTE CADERNO, PODENDO DESTACAR ESTA CAPA PARA FUTURA CONFERÊNCIA COM O GABARITO A SER DIVULGADO.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.



CONCURSO PÚBLICO

4. PROVA OBJETIVA

ANALISTA DE QUALIDADE

QUESTÃO	RESPOSTA
01	A B C D E
02	A B C D E
03	A B C D E
04	A B C D E
05	A B C D E

06	A B C D E
07	A B C D E
08	A B C D E
09	A B C D E
10	A B C D E

11	A B C D E
12	A B C D E
13	A B C D E
14	A B C D E
15	A B C D E

16	A B C D E
17	A B C D E
18	A B C D E
19	A B C D E
20	A B C D E

21	A B C D E
22	A B C D E
23	A B C D E
24	A B C D E
25	A B C D E

QUESTÃO	RESPOSTA
26	A B C D E
27	A B C D E
28	A B C D E
29	A B C D E
30	A B C D E

31	A B C D E
32	A B C D E
33	A B C D E
34	A B C D E
35	A B C D E

36	A B C D E
37	A B C D E
38	A B C D E
39	A B C D E
40	A B C D E

41	A B C D E
42	A B C D E
43	A B C D E
44	A B C D E
45	A B C D E

46	A B C D E
47	A B C D E
48	A B C D E
49	A B C D E
50	A B C D E

Leia o texto de Carlos Heitor Cony para responder às questões de números 01 a 10.

Haiti

RIO DE JANEIRO – Quando houve o terremoto em Lisboa, no século 18, Voltaire escreveu o “Poema sobre o Desastre de Lisboa” (1756), negando a existência de um Deus que consentia numa tragédia de tamanha barbaridade. Diante do desastre, Voltaire perdeu a fé num ser superior que cuidasse dos destinos humanos.

O terremoto no Haiti supera em grau e número o de Lisboa. E, pelo que a mídia internacional divulga, é a maior tragédia sísmica do planeta nos últimos 200 anos. Pobre Haiti, que, além de seus problemas estruturais, enfrenta um abalo que derruba praticamente a sua esperança de futuro a que toda nação aspira.

Não são de hoje os problemas daquele país. Nos meados do século passado houve a ditadura do Papa Doc, que criou e manteve em evidência os *tontons macoutes*, tropa de choque policial que cometeu as maiores barbaridades contra a população. Sucedido pelo filho, Baby Doc, a miséria continuou até que o país conseguiu se livrar da dinastia. Veio depois Aristide, cujo prestígio durou pouco, foi afastado por corrupção. Sendo um dos países mais miseráveis do mundo, bem que a providência dos deuses, do Deus cristão ou dos deuses africanos que ali são venerados e invocados, poderia poupar o Haiti de tamanha desgraça.

Somente um aspecto é positivo nisso tudo: a solidariedade internacional provocada pela tragédia. Mas há um problema, ou melhor, há muitos problemas que ainda surgirão. Sem estrutura alguma, não se sabe como essa ajuda chegará aos desesperados. Parece que Lula queria mandar Celso Amorim para lá. Mas nosso chanceler argumentou com razão: “Eu nem teria com quem falar”.

A reconstrução do Haiti terá da comunidade internacional uma ajuda substancial em dólares. Mas isso realmente bastará?

(Folha de S.Paulo, 17.01.2010)

01. De acordo com o texto, uma catástrofe de grande proporção, como o terremoto do Haiti,
- (A) não abala a fé religiosa nem aquela que o homem tem em seu semelhante.
 - (B) está circunscrita a lugares que são assolados pela extrema miséria.
 - (C) não pode ser superada simplesmente com recursos financeiros.
 - (D) é um fato localizado, sem a perspectiva de futuros problemas.
 - (E) traz uma série de problemas que são fáceis de serem controlados.

02. Voltaire perdeu a fé num ser superior, por causa do terremoto em Lisboa, pois ele
- (A) via a tragédia como uma contradição, já que Deus deveria cuidar do homem e não expô-lo a uma situação de extrema desgraça.
 - (B) não conseguia entender os motivos reais da tragédia, já que negou veementemente a existência de Deus antes de seu acontecimento.
 - (C) acreditava na necessidade de se cuidar dos destinos humanos, ainda que fosse preciso expor os homens a inomináveis fatalidades.
 - (D) tinha na negativa veemente uma forma de acreditar que aquela tragédia era um meio de cuidar melhor dos destinos humanos.
 - (E) entendia a tragédia vivenciada como forma de analisar com mais precisão o real sentido da vida e da religião humana.
03. Assinale a alternativa em que o adjetivo em destaque explícita, de forma inequívoca, o sentimento do autor em relação à tragédia ocorrida no Haiti.
- (A) ... Voltaire perdeu a fé num ser *superior* que cuidasse dos destinos humanos.
 - (B) ... é a maior tragédia *sísmica* do planeta nos últimos 200 anos.
 - (C) *Pobre* Haiti, que, além de seus problemas estruturais...
 - (D) Sendo um dos países mais *miseráveis* do mundo...
 - (E) ... a solidariedade *internacional* provocada pela tragédia.
04. Na frase – *A reconstrução do Haiti terá da comunidade internacional uma ajuda substancial em dólares.* – o termo *substancial* significa
- (A) coletiva.
 - (B) vultosa.
 - (C) parcial.
 - (D) ínfima.
 - (E) comedida.
05. No 3.º parágrafo do texto, o autor deixa claro que o Haiti
- (A) já esperava a tragédia que, com os demais problemas do país, delineia o seu quadro de miséria.
 - (B) não deve ser visto como um país com um histórico de problemas estruturais, já que eles são bastante recentes.
 - (C) sofre a tragédia atual em função de uma série de problemas que, ao longo do tempo, vem castigando o país.
 - (D) sofre com uma tragédia que compõe, com uma história de ditadura, barbaridades e corrupção, o quadro de miséria do país.
 - (E) não sofre com a tragédia do terremoto, assim como não sofreu com os descasos governamentais vividos nos governos de Papa Doc e Baby Doc.

Para responder às questões de números 06 e 07, considere as frases:

- Somente um aspecto é positivo nisso tudo: a solidariedade internacional provocada pela tragédia.
- Mas há um problema, ou melhor, há muitos problemas que ainda surgirão.

06. Emprega-se o sinal de dois pontos, na primeira frase, e as vírgulas, na segunda, respectivamente, para evidenciar as ideias de

- (A) síntese e explicação.
- (B) ratificação e retificação.
- (C) resumo e explicação.
- (D) correção e resumo.
- (E) explicação e correção.

07. Assinale a alternativa em que as frases, reescritas, estão corretas quanto à concordância.

- (A) Somente um aspecto é positivo nisso tudo: as ações solidária internacional provocada pela tragédia. Mas existe um problema, ou melhor, existe muitos problemas que ainda não de surgir.
- (B) Somente um aspecto é positivo nisso tudo: as ações solidárias internacional provocadas pela tragédia. Mas existe um problema, ou melhor, existe muitos problemas que ainda não de surgir.
- (C) Somente um aspecto é positivo nisso tudo: as ações solidárias internacionais provocada pela tragédia. Mas existe um problema, ou melhor, existem muitos problemas que ainda há de surgir.
- (D) Somente um aspecto é positivo nisso tudo: as ações solidárias internacionais provocadas pela tragédia. Mas existe um problema, ou melhor, existem muitos problemas que ainda não de surgir.
- (E) Somente um aspecto é positivo nisso tudo: as ações solidárias internacionais provocada pela tragédia. Mas existe um problema, ou melhor, existe muitos problemas que ainda há de surgir.

08. Assinale a alternativa correta quanto ao uso do acento indicativo da crase.

- (A) O mundo assistiu, consternado, à tragédia do Haiti.
- (B) O povo do Haiti aspira à um futuro de esperança.
- (C) Espera-se que a ajuda chegue à todos os desesperados.
- (D) Voltaire não entendia como Deus permitia à ocorrência de tragédias.
- (E) A tragédia no Haiti começou à mobilizar a solidariedade internacional.

09. Analise as afirmações feitas com referência à frase: *Veio depois Aristide, cujo prestígio durou pouco, foi afastado por corrupção.*

- I. No contexto, o pronome *cujo* poderia ser substituído pelo pronome *que*, sem prejuízo gramatical ou de sentido à frase.
- II. Os advérbios *depois* e *pouco* estabelecem, respectivamente, relação de tempo e intensidade.
- III. A última oração do trecho assume, em voz ativa, a seguinte redação: ... *afastaram-lhe por corrupção.*
- IV. A preposição *por*, em *por corrupção*, forma uma expressão indicativa de causa.

Está correto apenas o que se afirma em

- (A) I e II.
- (B) II e IV.
- (C) I, II e III.
- (D) I, III e IV.
- (E) II, III e IV.

10. Leia a charge.



(www.acharge.com.br)

Quanto ao sentido, a charge remete à seguinte passagem do texto:

- (A) ... negando a existência de um Deus que consentia numa tragédia de tamanha barbaridade.
- (B) O terremoto no Haiti supera em grau e número o de Lisboa.
- (C) ... enfrenta um abalo que derruba praticamente a sua esperança de futuro a que toda nação aspira.
- (D) Sucedido pelo filho, Baby Doc, a miséria continuou até que o país conseguiu se livrar da dinastia.
- (E) Somente um aspecto é positivo nisso tudo: a solidariedade internacional provocada pela tragédia.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. Marx Weber descreveu o tipo de organização que surgiria como consequência do emprego da autoridade racional-legal, e a qual ele chamou de burocracia. Assinale a alternativa que descreve aspectos essenciais da burocracia.
- (A) Documentação, controle, prevenção e cargos delimitados.
 - (B) Orientações oficiais, autoridade, seleção científica dos trabalhadores e divisão do trabalho.
 - (C) Regras e normas, coordenação, definição de funções e hierarquia.
 - (D) Hierarquia, tarefas especializadas, regras e normas e autoridade.
 - (E) Equidade, racionalidade, impessoalidade e melhor maneira de fazer.
12. Nas Teorias da Administração, a abordagem Estruturalista, cuja figura central foi Amitai Etzioni, pode ser definida como uma tentativa de englobar aspectos importantes da Abordagem Clássica e aspectos relevantes da Escola de Relações Humanas. Essa abordagem trouxe para discussão novos temas que antes recebiam pouca atenção. São eles:
- (A) conflito, alienação e poder.
 - (B) dupla obediência, motivação financeira e melhoria de atitudes das pessoas.
 - (C) espírito de grupo, alienação e autoridade.
 - (D) especialização funcional, controle absoluto e conflito.
 - (E) colaboração, reconhecimento e poder.
13. Segundo Etzioni, nas Organizações Coercitivas, o poder é imposto pela força física ou por controles baseados em prêmios ou punições; já nas Organizações Utilitárias, o poder
- (A) fundamenta-se em um consenso sobre objetivos e métodos de organização.
 - (B) baseia-se no controle dos incentivos econômicos (remunerações).
 - (C) inclui fortemente o controle utilitário sobre os participantes de nível inferior.
 - (D) utiliza o controle moral como a força principal de influência sobre os participantes.
 - (E) está estruturado na total utilização dos diversos recursos disponíveis.
14. De acordo com os autores Blau e Scott, no tipo básico de organização denominado Associação de Benefícios Mútuos, a categoria (ou categorias) participante(s) que mais se beneficia(m) é(são):
- (A) os clientes da organização.
 - (B) os próprios membros da organização.
 - (C) os proprietários ou dirigentes da organização.
 - (D) o público em geral.
 - (E) os membros da organização, os clientes da organização e os proprietários da organização.
15. Metáforas são utilizadas por diversos autores para definição de modelos ou tipos de organização. A imagem da organização baseada na deusa grega Atena tem como autor e características:
- (A) Mintzberg; organização inovadora e ênfase na busca do conhecimento.
 - (B) Morgan; organização centralizada, todos os caminhos levam ao chefe.
 - (C) Mintzberg; organização profissional e controle exercido por especialistas.
 - (D) Morgan; organização tipo cérebro e distribuição igualitária de conhecimento.
 - (E) Handy; organização orientada para as pessoas e cultura da tarefa.
16. Cyert e March descrevem como as organizações se apoiam intensamente em procedimentos operacionais-padrão para tomar decisões. Para esses autores, os procedimentos operacionais são
- (A) uma descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização de uma atividade, ou seja, é um roteiro padronizado para tomar uma decisão.
 - (B) os atos de proceder, realizar e executar decisões as mais acertadas possível.
 - (C) iniciativas que deixam documentadas as decisões tomadas pela empresa, que servirão de base para futuras decisões.
 - (D) a memória da organização e oferecem estabilidade e orientação para a execução das atividades e decisões recorrentes.
 - (E) tarefas executadas em conformidade com prescrições estabelecidas e que auxiliam fortemente nas tomadas de decisão.
17. O diretor de Águas e Esgotos, em um de seus comentários, durante a reunião semanal com seus colaboradores diretos, mencionou, analisando um grave problema em discussão, que “os problemas de hoje provêm das soluções de ontem”. Essa fala é semelhante a uma lei pertencente a uma teoria organizacional elaborada por
- (A) Chris Argyris.
 - (B) Donald Schön.
 - (C) Richard Cyert.
 - (D) Peter Senge.
 - (E) James March.
18. O tipo de aprendizagem que envolve a revisão crítica da teoria em uso por meio do questionamento dos princípios e regras vigentes, que são, então, adequadamente alterados, é aprendizagem
- (A) de ciclo simples.
 - (B) integrada.
 - (C) de ciclo duplo.
 - (D) dêutero.
 - (E) adaptativa.

19. Peter Senge identifica cinco disciplinas que, quando aproximadas e articuladas, criarão a organização de aprendizagem (*learning organization*). Uma dessas, Modelos Mentais, refere-se
- (A) à geração deliberada de novas ideias, bem como de sua disseminação, fazendo-as permeáveis a toda organização.
 - (B) a novos paradigmas aplicados com excelência nas organizações.
 - (C) à origem da integração entre a razão e a intuição nas organizações.
 - (D) à harmonização e articulação das ideias para produção de melhores procedimentos para a organização.
 - (E) a pressupostos fundamentais ou generalizações que fazemos sobre a organização, nosso trabalho e nós próprios.

20. Com relação aos temas Reengenharia e Qualidade Total, assinale a alternativa que apresenta as duas afirmações corretas sobre os assuntos, dentro dos critérios apresentados.

- (A) Objetivo. Reengenharia: buscar vantagem competitiva por meio da reestruturação dos processos. Qualidade Total: buscar vantagem competitiva por meio da total satisfação do cliente.
- (B) Política. Reengenharia: revolucionária, melhoria drástica e isolada. Qualidade Total: melhoria parcial.
- (C) Estratégia. Reengenharia: questionamento dos processos com enfoque de base mínima. Qualidade Total: Melhoria contínua dos processos (kaizen).
- (D) Meio Ambiente. Reengenharia: Total preocupação. Qualidade Total: Nenhuma preocupação.
- (E) Noção temporal. Reengenharia: Médio prazo. Qualidade Total: Curto prazo.

21. Os custos relacionados à Qualidade podem ser classificados como custos da Qualidade e custos da Não Qualidade. Os custos da Não Qualidade são divididos, ainda, em Custos das Falhas Internas e Custo das Falhas Externas.

Assinale a alternativa que apresenta um custo da Não Qualidade, Falha Interna.

- (A) Substituição do produto para o cliente.
- (B) Pagamento de valor por meio de ação jurídica perdida pela empresa.
- (C) Número inadequado de horas para treinamento dos colaboradores em Qualidade.
- (D) Produtos fora da especificação esperada pelos clientes.
- (E) Aumento no nível dos refugos de produção.

22. De acordo com Juran, antes do século XX, o gerenciamento para a qualidade baseava-se em dois princípios. São eles:

- (A) verificação pelo comerciante e verificação no ambiente de produção.
- (B) controle pelo distribuidor e inspeção pelo comprador.
- (C) inspeção do produto pelo consumidor e confiança na técnica e reputação dos produtores.
- (D) controle simples da qualidade feita pelo produtor e pelo comerciante.
- (E) controle na produção e verificação pelo comerciante e pelo comprador.

23. No último *workshop* realizado, que versava sobre melhoria contínua dos processos, foi discutida a teoria da Qualidade, desenvolvida por Philip Crosby.

Assinale a alternativa que apresenta componentes para a melhoria da Qualidade, idealizados por Crosby.

- (A) Exortar a força de trabalho e realizar uma transformação cultural.
- (B) Criar e instituir lideranças, eliminar cotas numéricas para a produção e determinar quais são as necessidades dos clientes.
- (C) Gerar e publicar a todos os funcionários a declaração de objetivos de qualidade da empresa e demonstração, por parte da gerência, do comprometimento com a qualidade.
- (D) Defeito zero, preço da não conformidade e fazer certo da primeira vez.
- (E) Instituir o treinamento para a qualidade e eliminar o gerenciamento por objetivos.

24. A figura mostra a porcentagem de custos de Qualidade e Não Qualidade apresentados por uma empresa produtora de produtos plásticos. O gerente que deverá iniciar imediatamente esforços para diminuir os problemas existentes e responsáveis pelas porcentagens observadas é o Gerente

CONTROLE DE QUALIDADE	
Prevenção	2%
Avaliação	25%
Falhas Internas	10%
Falhas Externas	63%

Figura – % Custos Qualidade

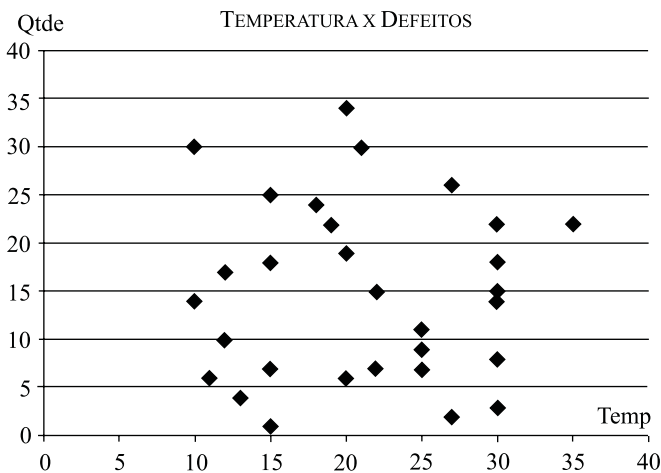
- (A) de Produção.
- (B) de Marketing.
- (C) de RH.
- (D) Administrativo.
- (E) Financeiro.

25. As cartas de controle são geralmente utilizadas para monitoramento e análise do grau de variabilidade das atividades e, com isso, conseguir identificar qual a tendência do processo. Sobre a carta de controle por atributos denominada Carta P, pode-se afirmar que

- (A) é usada para avaliar a porcentagem de itens não conformes.
- (B) é utilizada para avaliar o número de unidades não conformes.
- (C) é usada para avaliar o número de não conformidades.
- (D) é utilizada para avaliar o número de conformidades por unidade.
- (E) é empregada para avaliar tanto para não conformes como para não conformidades.

26. Um estudo sobre a quantidade de defeitos encontrados em uma linha de produção de peças automobilísticas gerou o diagrama de dispersão mostrado na figura, que correlaciona a temperatura (primeira variável, eixo x) dos dias amostrados com a quantidade de defeitos (segunda variável, eixo y) apresentados.

Cálculo da correlação, $r = -1,74\%$.



Baseando-se no gráfico e no valor da correlação apurado, entende-se que

- (A) há correlação linear significativa entre a temperatura e a quantidade de defeitos.
- (B) existe correlação não linear significativa entre a quantidade de defeitos e a temperatura.
- (C) apresenta correlação linear negativa com alguma significância para temperaturas maiores que 20 graus.
- (D) o sinal negativo no cálculo feito indica relevante correlação negativa entre as variáveis.
- (E) não há correlação aparente entre as duas variáveis estudadas.

27. A cláusula Melhoria da Norma ISO 9001 é subdividida em Melhoria Contínua, Ação Corretiva e Ação Preventiva. Uma Ação Preventiva é

- (A) ação recorrente para aumentar a capacidade de atender requisitos.
- (B) ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.
- (C) ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.
- (D) avaliar métodos para assegurar que as não conformidades não se repitam.
- (E) ação para analisar criticamente as não conformidades.

28. Periodicamente, a ISO examina e atualiza suas normas para assegurar sua evolução de acordo com as transformações das empresas e as expectativas do mercado. Assinale a alternativa que apresenta uma das alterações feitas na ISO 9001:2008, editada no final de 2008.

- (A) O número de princípios de gestão passa a ser dez.
- (B) Novas e drásticas restrições para as organizações definirem os documentos e registros necessários a fim de garantir a eficácia de seus processos.
- (C) Esclarecido que a análise da ação corretiva e preventiva refere-se à análise da eficiência de tais ações.
- (D) Criado o termo fornecedor-organização-cliente.
- (E) Maior sinergia com os conceitos da gestão ambiental da ISO 14000.

29. O ciclo PDCA é um ciclo de desenvolvimento que tem foco na melhoria contínua. O PDCA foi introduzido no Japão, idealizado por Shewhart e aplicado por Deming. No ciclo PDCA, no passo Planejar, existem dois tipos de metas: para manter e para melhorar. Assinale a alternativa que exemplifica meta para manter, aplicada a um negócio de comidas rápidas.

- (A) Reduzir o desperdício de lenha utilizada no forno em 15%.
- (B) Aumentar a quantidade de atendimentos no salão de 75/h para 80/h.
- (C) Entregar o pedido de esfihas em até 40 minutos a partir da ligação do cliente.
- (D) Incrementar o valor médio de cada venda de R\$ 18,50 para R\$ 23,85.
- (E) Todas as alternativas anteriores são exemplos de meta para manter.

30. A reengenharia é o repensar fundamental e a reestruturação radical dos processos empresariais que visam alcançar drásticas melhorias em indicadores críticos de desempenho. Hammer e Champy foram os precursores desse estudo. Assim, pode-se afirmar que a reengenharia consiste em
- (A) reformular o que existe.
 - (B) fazer as mudanças necessárias.
 - (C) começar de novo.
 - (D) proceder a alterações drásticas, mantendo-se as estruturas básicas intactas.
 - (E) proceder a modificações radicais, respeitando-se os procedimentos consagrados.
31. Na reengenharia, a delegação de poderes é uma consequência inevitável para que os processos sejam reformulados. A cultura da obediência deverá ser descartada, e o esforço será orientado para criar a cultura da aprendizagem. Assim, é correto afirmar que
- (A) os esforços se transferem do simples treinamento para o treinamento fortemente especializado.
 - (B) as iniciativas para levar em conta novos critérios, como a busca de resultados por meio de modelos, tornam-se cruciais.
 - (C) fica mais fácil contratar pessoas que já detêm todo o conhecimento.
 - (D) o conhecimento torna-se mais importante, mas não fundamental.
 - (E) a ênfase desloca-se do treinamento para a educação contínua e extensiva.
32. O Benchmarking pode ser entendido como o processo contínuo de medição e comparação dos nossos produtos, serviços e práticas com os mais fortes concorrentes ou com as empresas reconhecidas como líderes do segmento. Um dos princípios básicos dessa ferramenta é que nenhuma empresa é a melhor em todas as áreas e que, por isso, deve seguir os exemplos das que são superiores. Sobre os tipos de Benchmarking, assinale a alternativa correta.
- (A) O Benchmarking interno trata da comparação das operações internas da empresa com as operações internas de outras empresas do mesmo segmento.
 - (B) O Benchmarking competitivo preocupa-se com a competição existente entre as diversas áreas da empresa que executam trabalhos semelhantes.
 - (C) O Benchmarking genérico consiste na comparação com empresas de outros setores, mas reconhecidas como portadoras das melhores práticas.
 - (D) O Benchmarking multi-setorial refere-se às comparações entre os setores da mesma empresa que não estão em uma mesma área geográfica.
 - (E) O Benchmarking funcional é baseado em uma série de processos funcionais e só pode ser implementado em empresas concorrentes.
33. O Desenvolvimento Organizacional (DO) é uma teoria elaborada por cientistas sociais americanos nos anos 1960 e tem como ênfase o desenvolvimento planejado das organizações. Sobre a teoria de DO, é correto afirmar que
- (A) a DO, a Teoria da Contingência e o Behaviorismo são teorias congruentes e complementares.
 - (B) estuda o homem ultra-simplificado, inocente.
 - (C) explica melhor o modelo de poder baseado na coerção e na ameaça.
 - (D) dá novo fôlego e viabiliza o sistema de valores despersonalizados.
 - (E) prova que o desenvolvimento da organização pode ser gerado por modificações apenas de estrutura.
34. O novo diretor de Qualidade, em seu último pronunciamento, ressaltou que na empresa estão sendo desenvolvidos esforços para a divisão rígida do trabalho, forte supervisão dos colaboradores, tendência à tomada de decisão centralizada, ênfase nos relacionamentos entre e dentro dos grupos de colaboradores e, finalmente, ressaltou a solução de conflitos por meio de negociação. Baseado na fala do diretor, afirma-se que
- (A) todos os itens possuem características de sistemas mecanicistas.
 - (B) existem mais itens com características de sistemas mecanicistas.
 - (C) dois itens possuem características mecanicistas, e três, características orgânicas.
 - (D) existem mais itens com características de sistemas orgânicos.
 - (E) todos os itens possuem características de sistemas orgânicos.
35. Um consultor que atua na área de Processos de Mudança nas Organizações citou que existem dois tipos de forças causadoras das mudanças, rotulando-as de forças endógenas e forças exógenas. Sobre as forças mencionadas, assinale a alternativa correta.
- (A) Novas tecnologias são uma força endógena.
 - (B) A empresa tem pleno controle sobre as forças exógenas.
 - (C) As mudanças de valores da Sociedade são uma força exógena.
 - (D) A empresa pouco pode atuar sobre as forças endógenas.
 - (E) A cultura da empresa é uma força exógena.
36. Cultura corporativa são as experiências, histórias, crenças, normas e ações compartilhadas que caracterizam uma organização e influenciam seu desenho. Em uma grande empresa do segmento de eletrônicos, os altos executivos trabalham exaustivamente para esmagar, sem dó nem piedade, os concorrentes. Nesse contexto, a determinante chave da cultura organizacional que é exercitada pelos executivos é (são)
- (A) os valores.
 - (B) a história.
 - (C) a visão.
 - (D) a missão.
 - (E) a liderança de mercado.

37. A Sociometria busca descobrir de quem as pessoas gostam ou não, e com quem elas gostariam ou não de trabalhar. Como conseguir essas informações? Por meio de questionários e entrevistas. A figura apresenta um fragmento de um Quadro de Tabulação Sociométrica (colunas: quem é escolhido; linhas: quem escolhe) com as tabulações dos questionários (1 para primeira escolha, 2 para a segunda escolha e 3 para a terceira escolha) respondidos pelos colaboradores do setor de vendas de uma empresa comercial.

QUADRO DE TABULAÇÃO SOCIOMÉTRICA

Escolhido / Escolhe	Alexandre	Carmem	Catarina	Cristina	Efigênia	Francisco	Inês
Alexandre		2	1	3			
Carmem	3		2				1
Catarina	3	2					1
Cristina			3			2	1
Efigênia		2	1				3
Francisco	2			3			1
Inês		1	2		3		

Analisando-se o quadro, pode-se afirmar que

- (A) Alexandre, Carmem e Catarina formam uma “panelinha”.
- (B) Carmem e Cristina são isoladas.
- (C) Inês é estrela, e Catarina é isolada.
- (D) Inês e Alexandre são estrelas.
- (E) Efigênia, Catarina e Francisco formam uma “panelinha”.
38. As normas grupais são padrões partilhados pelos membros do grupo. Têm certas características importantes para os membros do grupo. Uma questão importante para os administradores é saber por que os empregados se conformam às normas do grupo. Isto é especialmente importante quando se sabe que uma pessoa com grande capacidade e aptidão passa a trabalhar muito abaixo de sua capacidade, para que as normas do grupo não sejam violadas. Sendo assim, assinale qual alternativa apresenta as classes gerais de variáveis que favorecem a conformidade às normas do grupo.
- (A) As relações intra-grupais e os papéis de cada membro do grupo.
- (B) O *status* do grupo e os estímulos que evocam respostas do grupo.
- (C) A estrutura grupal e o sempre presente líder do grupo.
- (D) A comunicação e a motivação média dos integrantes do grupo.
- (E) Os fatores situacionais e as personalidades dos membros do grupo.

39. Para melhor administrar os diversos grupos que desenvolvem suas tarefas em determinada área de uma empresa do segmento industrial, auto-peças, o gerente lança mão das estratégias denominadas fuga, remendo e confronto. Estas referem-se a

- (A) eliminar problemas com outras áreas da empresa.
- (B) contornar eventuais anomalias de falta de estrutura no departamento.
- (C) preparar os colaboradores para as relações com os concorrentes.
- (D) fazer o ajuste de problemas administrativos.
- (E) minimizar o conflito intergrupal.

40. Os grupos de trabalho não são multidões desorganizadas. Eles possuem uma estrutura que modela o comportamento de seus membros e torna possível a explicação e a previsão de boa parte do comportamento dos indivíduos, bem como no desempenho do grupo em si. O tipo de grupo que é determinado pelo organograma da organização é o grupo

- (A) formal e de interesse.
- (B) formal e de comando.
- (C) informal e de tarefa.
- (D) informal e de interesse.
- (E) informal e de amizade.

41. A cultura organizacional ou cultura corporativa é o conjunto de hábitos e crenças estabelecido através de normas, valores/atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização. Em se tratando de componentes da cultura organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Artefatos são as coisas concretas que se veem, não incluindo os produtos e serviços.
- (B) Valores compartilhados são aqueles criados somente pelos colaboradores da organização.
- (C) Pressuposições básicas são o nível mais exposto da cultura organizacional.
- (D) Valores compartilhados são os valores que se tornam relevantes para as pessoas e que definem as razões pelas quais elas fazem o que fazem.
- (E) Os padrões de comportamento dos membros da organização estão intimamente vinculados às pressuposições básicas.

42. A mudança organizacional é um processo necessário para a sobrevivência da empresa no mercado global, competitivo e mutante. Afinal de contas, tudo muda, ou seja, os ambientes desestabilizam-se, os nichos desaparecem, as oportunidades banalizam-se. Sobre mudança organizacional, assinale a alternativa correta.
- (A) Nas organizações, o agente de mudanças organizacionais é conhecido como empreendedor.
 - (B) Atualmente, falar em mudança organizacional é falar em modificações no projeto ou no desenho organizacional.
 - (C) O gerenciamento de pessoas durante as mudanças organizacionais é um aspecto de relativa importância para o processo.
 - (D) As perturbações ambientais que interferem na empresa podem ser perfeitamente adaptadas e absorvidas, desde que a empresa possua um bom projeto e desenho estrutural.
 - (E) Grandes reduções de pessoal denotam um caminho firme e preciso para a mudança organizacional.
43. Tomar decisão é o processo de escolher uma dentre um conjunto de alternativas. Portanto, quando gerentes tomam decisões, eles identificam uma série de alternativas potencialmente viáveis e escolhem aquela que acreditam ser a melhor, em particular, para a situação. A estratégia de decisão conhecida como *satisficing*, identificada por Hebert Simon, é decidir
- (A) em ambientes de total incerteza.
 - (B) e agir satisfazendo um mínimo de requisitos para atingir um objetivo.
 - (C) com informações completas.
 - (D) racionalmente.
 - (E) por meio da informação perfeita.
44. Sobre os gerentes para cada nível administrativo na organização (gerentes operacionais, gerentes de nível médio e gerentes de alto nível) e as habilidades necessárias a cada nível (técnicas, humanas e conceituais), assinale a alternativa correta.
- (A) As habilidades técnicas são as mais importantes para os gerentes de alto nível.
 - (B) Os gerentes de nível médio devem possuir desenvolvidas habilidades humanas.
 - (C) Gerentes de alto nível e gerentes operacionais utilizam-se das habilidades conceituais para desenvolverem melhor seus trabalhos.
 - (D) O nível médio de gerenciamento e o nível operacional de gerenciamento escoram suas atividades nas habilidades técnicas.
 - (E) As habilidades técnicas, humanas e conceituais são fortemente utilizadas por todos os níveis gerenciais.
45. Hermenegildo, gerente de produção de uma indústria química, solicitou a Aristodemo que ele entrevistasse quatro candidatos a uma vaga de técnico de qualidade e selecionasse aquele postulante que reunisse as melhores condições para execução das tarefas exigidas. Pediu, ainda, que ele fizesse isso no prazo de 10 dias. Após três semanas, o candidato ainda não havia sido selecionado. Mediante análise do decorrido, houve delegação por parte de Hermenegildo e
- (A) foi cumprido somente o passo de designar incumbência.
 - (B) foram cumpridos os passos de designar incumbência e de conceder autoridade.
 - (C) foram cumpridos os passos de designar incumbência, de conceder autoridade e de criar responsabilidade.
 - (D) foram cumpridos os passos de designar incumbência e de criar responsabilidade.
 - (E) foram cumpridos os passos de criar responsabilidade e de conceder autoridade.
46. Dois elementos relevantes para o processo de organização de uma empresa são as funções de linha e as funções de *staff*. Em uma companhia, José é diretor adjunto da divisão de projetos, Carlos é assistente especial da diretoria de *marketing*, Antônio é consultor jurídico e Maria é gerente de vendas no atacado. Com relação às funções descritas, assinale a alternativa correta.
- (A) José, Antônio e Maria exercem funções de linha.
 - (B) Carlos e Maria exercem funções de *staff*.
 - (C) Os quatro exercem funções de linha.
 - (D) Antônio, Carlos e José exercem funções de *staff*.
 - (E) Carlos e Antônio exercem função de *staff*.
47. Líderes influenciam e modelam o comportamento das outras pessoas, enquanto gerentes utilizam habilidades e talentos objetivos. Assim, pessoas podem ser líderes sem serem gerentes, podem ser gerentes sem serem líderes, ou podem ser tanto gerentes como líderes, simultaneamente. Sobre gerentes e líderes, pode-se afirmar que
- (A) gerentes tendem a pensar em termos de comunicação e cooperação, enquanto os líderes parecem mais preocupados em termos de motivação.
 - (B) gerentes enfatizam a organização e a programação, os líderes tendem a se concentrar na resolução de problemas e controle.
 - (C) líderes pautam seu poder na posição formal e no controle de recursos, enquanto os gerentes fundamentam seu poder na perícia e personalidade.
 - (D) líderes aplicam conceitos consagrados administrativamente, sendo seguidos pelos colaboradores fervorosamente, enquanto os gerentes cumprem suas atribuições e ao mesmo tempo obtêm a lealdade e o respeito daqueles que gerenciam.
 - (E) gerentes mais provavelmente enfatizam o planejamento e a fixação do orçamento, enquanto os líderes tendem a concentrar-se mais na direção a ser seguida.

48. Tendo em vista o conceito de Clima Organizacional, que pode ser entendido como a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional, que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia o seu comportamento, assinale a alternativa correta.
- (A) Liga-se moderadamente à motivação das pessoas na organização.
 - (B) É vivo, atuante e resultante, principalmente, de fatores internos da organização.
 - (C) Pode ser criado pela organização.
 - (D) Independe de como as decisões são tomadas.
 - (E) O interesse e a colaboração não são influenciados pelo clima.
49. Independentemente da habilidade do gerente, o poder tem limites. Como regra geral, as pessoas somente podem ser influenciadas até certo ponto. Quando os membros do grupo são confrontados com uma tentativa de serem influenciados por parte da pessoa encarregada, em geral têm três respostas básicas: comprometimento, submissão e resistência. Tendo como base a fonte de influência do líder como poder coercitivo, assinale a alternativa que indica os tipos de respostas dos colaboradores.
- (A) Comprometimento: possível. Submissão: provável. Resistência: possível.
 - (B) Comprometimento: muito improvável. Submissão: total. Resistência: possível.
 - (C) Comprometimento: significativo. Submissão: relevante. Resistência: provável.
 - (D) Comprometimento: muito improvável. Submissão: possível. Resistência: provável.
 - (E) Comprometimento: possível. Submissão: possível. Resistência: total.
50. À medida que escolas de pensamento emergiram, novas perspectivas sobre desenho organizacional surgiram. Um deles, conhecido como desenho Sistema 4, sustenta novas abordagens e defende uma maneira inteiramente diferente de estruturar as organizações. Atendendo aos preceitos do Sistema 4, e levando em consideração a variável organizacional, assinale a alternativa correta.
- (A) Sistema de comunicação: o fluxo de informações (vertical e horizontal) é facilitado.
 - (B) Processo de decisão: ocorre em todos os níveis, é relativamente descentralizado.
 - (C) Relações interpessoais: escassa confiança é depositada nas pessoas; a empresa incentiva uma organização informal e eficaz.
 - (D) Sistemas de recompensa: recompensas materiais; recompensas sociais ocasionais; raras punições ou castigos.
 - (E) Metas de desempenho: significativas e algum compromisso em desenvolver os recursos humanos.