

27

O diretor administrativo de uma empresa criou um grupo de trabalho para propor alternativas para melhoria na qualidade dos serviços ao cliente. Os principais problemas haviam sido detectados a partir das reclamações dos clientes e diziam respeito aos prazos de entrega dos produtos. O diretor selecionou cinco funcionários com alto desempenho e grande conhecimento da empresa e do mercado e estipulou o prazo de três meses para a apresentação de propostas. O grupo se reuniu por diversas vezes. Em todas as reuniões apenas os funcionários A e B analisavam as informações, propunham soluções e discutiam alternativas viáveis. Os demais limitavam-se a esperar as análises elaboradas por A e B e dar algumas sugestões pontuais, alegando que “A e B são muito experientes, podemos confiar neles para apresentar um bom trabalho pelo grupo”.

A situação retrata um fenômeno comum nos grupos de trabalho, conhecido como:

- (A) pensamento de grupo;
- (B) folga social;
- (C) regressão à média;
- (D) conformidade;
- (E) conflito de papéis.

28

À medida que os administradores vão ocupando cargos nos diferentes níveis organizacionais, a importância relativa das habilidades necessárias ao desempenho adequado de seus papéis vai mudando.

No nível operacional são mais relevantes as habilidades:

- (A) conceituais;
- (B) comportamentais;
- (C) técnicas;
- (D) analíticas;
- (E) humanas.

29

Uma administradora recém-formada decidiu prestar concurso para um importante órgão público. Ela declarou que o principal motivo de realizar o concurso era buscar a “estabilidade no emprego”.

Segundo a hierarquia das necessidades de Maslow, a motivação da administradora é satisfazer uma necessidade do tipo:

- (A) fisiológica;
- (B) de segurança;
- (C) social;
- (D) de estima;
- (E) de autorrealização.

30

Uma empresa que opera em um ambiente estável está passando por uma redefinição da sua estratégia de negócio e quer adotar uma estrutura organizacional que permita maximizar a eficiência operacional, via economia de escala e uso eficiente dos recursos. Para isso, dentre as opções abaixo, a estrutura mais adequada seria:

- (A) funcional;
- (B) divisional;
- (C) matricial;
- (D) em rede;
- (E) por produto.

31

O presidente de uma empresa estatal quer aprimorar o controle no nível estratégico. Ele quer utilizar indicadores que permitam monitorar o desempenho global da organização na realização de sua missão, estratégias e objetivos.

É um indicador adequado para isso:

- (A) rentabilidade da empresa;
- (B) tempo de ciclo;
- (C) volume de vendas;
- (D) número de reclamações dos clientes;
- (E) número de sugestões de melhoria.

32

A XPTO atua há muito tempo no setor químico, alcançando uma posição de destaque no mercado, apoiada em uma estratégia de liderança em custos. Recentemente, o ambiente em que a empresa atua tornou-se mais dinâmico e complexo, com a entrada de concorrentes e surgimento de inovações nas tecnologias de produção. A XPTO está reformulando sua estratégia, priorizando a inovação em produtos e processos, ao mesmo tempo em que busca estimular a tomada de decisão compartilhada. Para dar sustentação à nova estratégia, a empresa pretende alterar a estrutura atual de funcional para matricial, criando grupos de projetos formados por funcionários das diversas áreas da empresa.

Entre as vantagens da nova estrutura em relação à anterior, encontra-se:

- (A) redução dos conflitos;
- (B) facilitação da cooperação entre departamentos;
- (C) centralização da tomada de decisão;
- (D) facilitação da coordenação do trabalho;
- (E) facilitação da responsabilização.

