

QUESTÕES

1. Você é o líder de uma equipe de projeto em uma empresa de tecnologia. A equipe é composta por membros com diferentes níveis de experiência, mas todos são especialistas em suas respectivas áreas. Vocês estão enfrentando um desafio técnico complexo que exige uma solução inovadora. Como líder, você convoca uma reunião da equipe para discutir possíveis abordagens e soluções para o problema. Durante a reunião, você incentiva todos os membros da equipe a expressarem suas opiniões, ideias e contribuições. Você acredita que a colaboração e a diversidade de perspectivas podem levar a uma solução mais eficaz. No final, a equipe chega a um consenso sobre a abordagem a ser adotada, incorporando diferentes insights e sugestões de todos os membros.

Qual dos seguintes estilos de liderança foi utilizado na situação apresentada?

- A) Liderança Autocrática.
- B) Liderança Democrática.
- C) Liderança Situacional.
- D) Liderança Transacional.
- E) Liderança Liberal.

2. Quando uma empresa enfatiza a integridade, a ética e a responsabilidade social como parte essencial de sua cultura, qual dos seguintes elementos da cultura organizacional isso representa?

- A) Normas informais.
- B) Políticas de benefícios.
- C) Hierarquia formal.
- D) Normas de vestimenta.
- E) Valores compartilhados.

3. Você é o gerente de uma empresa de e-commerce que vende produtos eletrônicos. Nos últimos meses, você percebeu que as taxas de satisfação do cliente estão diminuindo e há um aumento nas reclamações sobre a entrega dos produtos. Além disso, a concorrência no mercado está se intensificando. Você decide lidar com essa situação por meio das funções da administração.

Selecione a alternativa que melhor descreve sua função enquanto gestor nessa organização.

A) Planejamento: Você traça um plano para revisar os processos de embalagem e logística, além de desenvolver programas de atendimento ao cliente mais eficazes. **Organização:** Você reestrutura a equipe de atendimento ao cliente, designando membros para lidar especificamente com reclamações sobre entrega e garantir um atendimento mais rápido e eficaz. **Direção:** Você motiva a equipe ao destacar como essas ações podem diferenciar a empresa da concorrência e melhorar a reputação da marca. **Controle:** Você implementa um sistema de monitoramento das taxas de satisfação do cliente e das reclamações sobre a entrega e analisa os resultados.

B) Planejamento: Você reestrutura a equipe de atendimento ao cliente, designando membros para lidar especificamente com reclamações sobre entrega e garantir um atendimento mais rápido e eficaz. **Organização:** Você traça um plano para revisar os processos de embalagem e logística, além de desenvolver programas de atendimento ao cliente mais eficazes. **Direção:** Você motiva a equipe ao destacar como essas ações podem diferenciar a empresa da concorrência e melhorar a reputação da marca. **Controle:** Você implementa um sistema de monitoramento das taxas de satisfação do cliente e das reclamações sobre a entrega e analisa os resultados.

C) Planejamento: Você reestrutura a equipe de atendimento ao cliente, designando membros para lidar especificamente com reclamações sobre entrega e garantir um atendimento mais rápido e eficaz. **Organização:** Você traça um plano para revisar os processos de embalagem e logística, além de desenvolver programas de atendimento ao cliente mais eficazes. **Direção:** Você implementa um sistema de monitoramento das taxas de satisfação do cliente e das reclamações sobre a entrega e analisa os resultados. **Controle:** Você motiva a equipe ao destacar como essas ações podem diferenciar a empresa da concorrência e melhorar a reputação da marca.

D) Planejamento: Você implementa um sistema de monitoramento das taxas de satisfação do cliente e das reclamações sobre a entrega e analisa os resultados. **Organização:** Você reestrutura a equipe de atendimento ao cliente, designando membros para lidar especificamente com reclamações sobre entrega e garantir um atendimento mais rápido e eficaz. **Direção:** Você motiva a equipe ao destacar como essas ações podem diferenciar a empresa da concorrência e melhorar a reputação da marca. **Controle:** Você traça um plano para revisar os processos de embalagem e logística, além de desenvolver programas de atendimento ao cliente mais eficazes.

E) Planejamento: Você implementa um sistema de monitoramento das taxas de satisfação do cliente e das reclamações sobre a entrega e analisa os resultados. **Organização:** Você traça um plano para revisar os processos de embalagem e logística, além de desenvolver programas de atendimento ao cliente mais eficazes. **Direção:** Você reestrutura a equipe de atendimento ao cliente, designando

membros para lidar especificamente com reclamações sobre entrega e garantir um atendimento mais rápido e eficaz. **Controle:** Você motiva a equipe ao destacar como essas ações podem diferenciar a empresa da concorrência e melhorar a reputação da marca.

4. Em uma empresa de consultoria financeira, um analista de investimentos está avaliando diferentes opções de investimento para um cliente. Ele se depara com um investimento que, embora potencialmente lucrativo, apresenta riscos ocultos não mencionados nos documentos. O analista enfrenta uma encruzilhada ética, pois precisa decidir se recomenda o investimento sem mencionar os riscos, visando agradar o cliente, ou se fornece uma análise completa, mesmo que isso possa resultar em desaprovação.

Nesse contexto, a ética profissional orienta o analista a priorizar a transparência e a responsabilidade, e ele decide fornecer uma avaliação honesta e abrangente, mesmo que isso possa resultar em decisões menos populares por parte do cliente.

Analisando o contexto apresentado, como a ética profissional influencia a tomada de decisões no ambiente de trabalho?

A) A ética não desempenha nenhum papel na tomada de decisões, que é baseada apenas em considerações financeiras.

B) A ética profissional ajuda os profissionais a avaliar as implicações morais de suas escolhas e a optar por cursos de ação que se alinhem aos princípios éticos.

C) A ética só é relevante quando a decisão envolve altos riscos financeiros.

D) A ética profissional é apenas uma formalidade, sem impacto real nas decisões do dia a dia.

E) A ética é apenas um conceito subjetivo, variando de pessoa para pessoa, e não influencia as decisões organizacionais.

5. Qual dos seguintes exemplos representa um canal de comunicação formal em um ambiente corporativo?

A) Uma conversa informal entre colegas no refeitório.

B) Uma troca de mensagens por meio de redes sociais.

C) Uma reunião online ou presencial liderada pelo supervisor para discutir metas e projetos.

D) Uma discussão entre colegas durante um intervalo no ambiente de trabalho.

E) Uma troca rápida de mensagens por meio de um aplicativo de mensagens instantâneas.

6. Em uma empresa de fabricação de produtos eletrônicos, a equipe de produção está buscando melhorar a eficiência do processo de montagem de dispositivos. O gerente da equipe decide usar uma ferramenta para visualizar e analisar as etapas de atividades do processo. Ele cria um diagrama que representa visualmente as etapas do processo, mostrando a sequência de ações desde a chegada dos componentes até a montagem final do produto. Os funcionários da equipe podem agora identificar gargalos e áreas de melhoria, facilitando a otimização do processo de montagem.

Qual das ferramentas de gestão organizacional foi utilizada nesse caso?

A) 5W2H.

B) Organograma.

C) Folha de verificação.

D) Fluxograma.

E) Análise SWOT.

7. Uma empresa de moda está considerando expandir sua presença internacional. O departamento de marketing realiza uma análise abrangente para avaliar a viabilidade dessa expansão. Eles examinam os fatores internos e externos que podem afetar o sucesso dessa iniciativa, para isso foi utilizado uma ferramenta bastante eficaz de análise organizacional, a análise SWOT.

O que a Análise SWOT examina?

A) A estrutura hierárquica de uma organização.

B) As forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização.

C) Os processos operacionais de uma empresa.

D) Os departamentos internos de uma organização.

E) Um plano estratégico de longo prazo.

8. Em uma empresa de tecnologia, o departamento de Recursos Humanos está revisando a estrutura organizacional para melhorar a comunicação e a coordenação entre as equipes. O diretor de RH decide criar um gráfico que represente a organização de maneira clara, mostrando os diferentes níveis hierárquicos, o famoso Organograma.

O que um organograma representa?

- A) A estrutura hierárquica de uma organização, mostrando os níveis de autoridade e responsabilidade.
- B) Uma análise das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização.
- C) Uma análise detalhada dos processos operacionais de uma empresa.
- D) Um plano estratégico de longo prazo.
- E) Uma análise das tendências do mercado.

9. Qual é a principal diferença entre um organograma e a departamentalização em uma organização?

- A) Um organograma representa as atividades operacionais de cada departamento, enquanto a departamentalização envolve a hierarquia da empresa.
- B) A departamentalização é uma análise detalhada dos processos operacionais de uma empresa, enquanto um organograma examina as tendências do mercado.
- C) Um organograma é usado para analisar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização, enquanto a departamentalização é a representação visual de um processo ou procedimento.
- D) A departamentalização é uma ferramenta para planejar metas e estratégias, enquanto um organograma é usado para identificar os departamentos internos de uma organização.
- E) Um organograma é uma representação gráfica da estrutura hierárquica da organização, enquanto a departamentalização é a forma como os departamentos de uma organização são organizados e divididos em grupos com tarefas semelhantes na organização.

10. Quais dos seguintes elementos são abordados pelo método 5W2H na definição de tarefas?

- A) O "Por quê", "Quê", "O valor", "Quando", "Como", "As pessoas" e o "Quanto".
- B) O "Quando", "O valor", "As pessoas" e o "Quanto".
- C) O "Quem", "Onde", "O quê", "Por quê", "Quanto", "O valor" e o "Como".
- D) O "O quê", "Por quê", "Quem", "Onde", "Quando", "Como" e o "Quanto".
- E) O "Quando", "O valor", "As pessoas" e o "Como".

GABARITO

1 B 2 E 3 A 4 B 5 C
6 D 7 B 8 A 9 E 10 D