



**IBGE**

*Supervisor de Pesquisas por Telefone - Gestão*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão de texto. ....	1
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos. ....	7
Pontuação; ....	8
Estrutura e sequência lógica de frases e parágrafos ....	13
Ortografia oficial ....	14
Acentuação gráfica.....	15
Classes das palavras. ....	17
Concordância nominal e verbal. ....	20
Regência nominal e verbal; ....	31
Crase.....	34
Emprego dos verbos regulares, irregulares e anômalos.....	35
Vozes dos verbos.....	37
Emprego e colocação dos pronomes.....	39
Exercícios.....	40
Gabarito.....	53

## NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E SITUAÇÕES GERENCIAIS

Aspectos gerais da Administração. Organizações como sistemas abertos.....	1
Funções administrativas: planejamento, organização, direção, coordenação e controle.....	11
Motivação, comunicação e liderança. ....	22
Processo decisório e resolução de problemas. ....	34
Noções básicas de gerência e gestão de organizações e de pessoas.....	40
Eficiência e funcionamento de grupos. O indivíduo na organização: papéis e interações. Trabalho em equipe. Equipes de trabalho. ....	44
Responsabilidade, coordenação, autoridade, poder e delegação. ....	81
Avaliação de desempenho. ....	94
Compromisso com a qualidade nos serviços prestados.....	96
Exercícios.....	100
Gabarito.....	105

**SUMÁRIO**



## ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

Código de Ética do IBGE.....	1
Lei nº 8.112/1990 e suas alterações (art. 116, incisos I a IV, inciso V, alíneas a e c, incisos VI a XII e parágrafo único; art. 117, incisos I a VI e IX a XIX; art. 118 a art. 126; art. 127, incisos I a III; art. 132, incisos I a VII, e IX a XIII; art. 136 a art. 141; art. 142, incisos I, primeira parte, II e III, e §1º a §4º) .....	5
Exercícios.....	9
Gabarito.....	12

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções gerais: planejamento estratégico .....	1
Processo decisório e resolução de problemas.....	3
Flexibilidade organizacional .....	3
Cultura organizacional.....	8
Tipos de estruturas organizacionais.....	14
Novas formas de gestão de serviços públicos: formas de supervisão e contratualização de resultados (controles e indicadores).....	17
Conceitos de Eficiência, Eficácia e Efetividade aplicada à Administração Pública.....	20
Administração de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas: o papel do gestor de pessoas; treinamento e avaliação de desempenho; modelagem do trabalho e conceitos básicos de grupos; liderança: características e comportamentos dos líderes e seguidores, motivação; trabalho em equipe; gestão de competências.....	23
Gestão por Processos.....	23
Teoria Geral da Administração. ....	26
Exercícios.....	26
Gabarito.....	27

# SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”



## ADMINISTRAÇÃO GERAL

Dentre tantas definições já apresentadas sobre o conceito de administração, podemos destacar que:

**“Administração** é um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais.”

Ou seja, a Administração vai muito além de apenas “cuidar de uma empresa”, como muitos imaginam, mas compreende a capacidade de conseguir utilizar os recursos existentes (sejam eles: recursos humanos, materiais, financeiros,...) para atingir os objetivos da empresa.

O conceito de administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle.

O ato de administrar é trabalhar com e por intermédio de outras pessoas na busca de realizar objetivos da organização bem como de seus membros.

Montana e Charnov

### **Principais abordagens da administração (clássica até contingencial)**

É importante perceber que ao longo da história a Administração teve abordagens e ênfases distintas. Apesar de existir há pouco mais de 100 (cem) anos, como todas as ciências, a Administração evoluiu seus conceitos com o passar dos anos.

De acordo com o Professor Idalberto Chiavenato (escritor, professor e consultor administrativo), a Administração possui 7 (sete) abordagens, onde cada uma terá seu aspecto principal e agrupamento de autores, com seu enfoque específico. Uma abordagem, poderá conter 2 (duas) ou mais teorias distintas. São elas:

**1. Abordagem Clássica:** que se desdobra em Administração científica e Teoria Clássica da Administração.

**2. Abordagem Humanística:** que se desdobra principalmente na Teoria das Relações Humanas.

**3. Abordagem Neoclássica:** que se desdobra na Teoria Neoclássica da Administração, dos conceitos iniciais, processos administrativos, como os tipos de organização, departamentalização e administração por objetivos (APO).

**4. Abordagem Estruturalista:** que se desdobra em Teoria Burocrática e Teoria Estruturalista da Administração.

**5. Abordagem Comportamental:** que é subdividida na Teoria Comportamental e Teoria do Desenvolvimento Organizacional (DO).

**6. Abordagem Sistêmica:** centrada no conceito cibernético para a Administração, Teoria Matemática e a Teoria de Sistemas da Administração.



Código de Ética Profissional do Servidor Público do IBGE

## CAPÍTULO I

### SEÇÃO I

#### DAS REGRAS DEONTOLÓGICAS

I - A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia, a eficiência e a consciência dos princípios morais são primados maiores que devem nortear o servidor público do IBGE, seja no exercício do cargo ou função, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição do serviço público, como um todo, e, em especial, das pesquisas estatísticas e geocientíficas oficiais, cujas fontes de dados escolhidas devem contemplar a qualidade, a oportunidade, os custos e o ônus para os cidadãos.

II - O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, caput, e § 4º, da Constituição Federal. Por se integrar à condição de servidor do IBGE, o elemento ético da conduta abrange, além dos primados maiores, a adoção dos melhores princípios, métodos e práticas, de acordo com considerações estritamente profissionais, incluídos os princípios técnicos, científicos e a ética profissional.

III - A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo. Para melhor exercício de sua função pública no IBGE, o servidor deve ter consciência da relevância das informações estatísticas e geocientíficas, a fim de atender ao direito à informação pública de modo imparcial e com igualdade de acesso. É imprescindível que o servidor do IBGE zele pela qualidade dos processos de produção das informações oficiais, adotando critérios de boas práticas tanto nas atividades finalísticas quanto nas atividades de apoio.

IV - A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, até por ele próprio, e por isso se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se integre no Direito, como elemento indissociável de sua aplicação e de sua finalidade, erigindo-se, como consequência, em fator de legalidade.

V - O trabalho desenvolvido pelo servidor público perante a comunidade deve ser entendido como acréscimo ao seu próprio bem-estar, já que, como cidadão, integrante da sociedade, o êxito desse trabalho pode ser considerado como seu maior patrimônio.

VI - A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público. Assim, os fatos e atos verificados na conduta do dia a dia em sua vida privada poderão crescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.

VII - Salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar. Entretanto, os dados individuais de pessoas físicas ou jurídicas coletados pelo IBGE são estritamente confidenciais e exclusivamente utilizados para fins estatísticos. Ademais, leis, regulamentos e medidas que regem a operação dos sistemas estatístico e cartográfico no Instituto devem ser de conhecimento público.



## — Planejamento

Planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente o que se deve fazer e quais objetivos devem ser alcançados. O planejamento é responsável por definir objetivos, metas e planos para a organização<sup>1</sup>.

Segundo o Dicionário Aurélio, Planejamento é: “O ato ou efeito de planejar (fazer o plano ou planta; traçar); Trabalho de preparação para qualquer empreendimento, segundo roteiro e métodos determinados; Elaboração por etapas, com bases técnicas, de planos e programas com objetivos definidos”.

O planejamento envolve questionamentos sobre: o que fazer, como, quando, quanto, para quem, por que, por quem e onde. Em resumo, o planejamento é o ato de planejar, onde, planejar é definir objetivos e os meios para alcançá-los.

O resultado do planejamento é um plano que deve contemplar os seguintes elementos:

- Objetivos e metas;
- Meios necessários para realização (humanos, financeiros, materiais, informacionais e tecnológicos);
- Mecanismos de controle (dispositivos e indicadores de desempenhos que permitam o monitoramento durante a execução do planejado a fim de evitar desvios em relação ao estabelecido).

Dessa forma, quando o processo de planejamento é bem executado, este potencializa as chances de se obter êxito naquilo que se pretende alcançar.

### Tipos de Planejamento

Na consideração dos grandes níveis hierárquicos dentro de uma organização, podem-se distinguir três tipos de planejamento:

- Planejamento Estratégico;
- Planejamento Tático;
- Planejamento Operacional.



[https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/MANUAL\\_DE\\_PLANEJAMENTO\\_ESTRATEGICO\\_MAIO\\_2021.pdf](https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/MANUAL_DE_PLANEJAMENTO_ESTRATEGICO_MAIO_2021.pdf)

### Planejamento Estratégico

É o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela organização, visando ao otimizado grau de interação com o ambiente e atuando de forma inovadora e diferenciada. O planejamento estratégico é de responsabilidade dos níveis mais altos da organização e diz respeito tanto à formulação de objetivos quanto à seleção dos cursos de ação a serem seguidos para sua consecução, levando em conta as condições externas e a evolução esperada para a instituição.

<sup>1</sup> [https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/MANUAL\\_DE\\_PLANEJAMENTO\\_ESTRATEGICO\\_MAIO\\_2021.pdf](https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/MANUAL_DE_PLANEJAMENTO_ESTRATEGICO_MAIO_2021.pdf)