

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
CENTRO DE SELEÇÃO

CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS NO QUADRO DE PESSOAL  
DE SANEAMENTO DE GOIÁS S.A.  
SANEAGO

RESPOSTAS ESPERADAS

ANALISTA DE GESTÃO  
ADMINISTRADOR

O Centro de Seleção da Universidade Federal de Goiás divulga as respostas esperadas oficial das questões da prova discursiva, do concurso PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS NO QUADRO DE PESSOAL DE SANEAMENTO DE GOIÁS S.A.. Essas respostas serão utilizadas como referência no processo de correção.

— QUESTÃO 01 —

**a)** As abordagens da Obrigação Social, da Responsabilidade Social e da Sensibilidade Social diferem no grau de sensibilidade social que preconizam.

A Abordagem da Obrigação Social supõe que os objetivos principais da empresa são de natureza econômica. Volta-se para a maximização dos lucros e patrimônio dos acionistas e não às obrigações sociais. Propõe que a organização deve cumprir apenas as obrigações sociais impostas por lei. A abordagem propõe que os administradores executem apenas ações de assistência social exigidas por lei ou que resultam em benefícios econômicos para a organização e que, excluindo-se estas, a responsabilidade social pertence a outros: indivíduos ou órgãos governamentais.

A Abordagem da Responsabilidade Social reconhece que a organização tem responsabilidades econômicas e sociais. As responsabilidades econômicas refletem-se na maximização dos lucros e no aumento do patrimônio dos acionistas, enquanto que as sociais consistem naquelas previstas em lei, além de buscar soluções aos problemas sociais correntes que afetam diretamente a organização, mas somente até o ponto em que não impactem negativamente na situação econômica organizacional. Nessa abordagem, a organização busca adaptar soluções aos problemas sociais que se apresentam no presente e procura ativamente melhorar sua imagem junto à sociedade, assim como obter reconhecimento pelo seu envolvimento nas ações sociais.

A Abordagem da Sensibilidade Social enfatiza que a organização tem, além das responsabilidades sociais e econômicas, a responsabilidade de antecipar a percepção de futuros problemas sociais e destinar recursos organizacionais ao tratamento destes problemas. A organização cumpre as obrigações legais e sociais presentes e futuras, mesmo que afetem a organização apenas indiretamente, agindo de forma preventiva, antecipando problemas futuros e lidando com eles no presente. Estes problemas não necessariamente precisam ser diretamente relevantes à organização, mas a solução deles beneficia a sociedade.

(40%)

**b)** Na Abordagem da Obrigação Social a responsabilidade social prevista é praticada pela organização maximizando-se os lucros e, assim, mantendo-se os trabalhadores empregados.

Na Abordagem da Responsabilidade Social, a previsão de responsabilidade social realizada pela organização consiste na prática daquelas previstas em lei e nas ações voltadas às soluções de problemas sociais correntes que afetam diretamente a organização, desde que não prejudiquem o resultado financeiro organizacional.

Na Abordagem da Sensibilidade Social, a previsão de responsabilidade social organizacional se estende por todas aquelas da Abordagem de Responsabilidade Social, contemplando ainda ações preventivas que beneficiem a sociedade como a solução de problemas sociais futuros.

(30%)

**c)** Como argumentos contra a responsabilidade social organizacional, enquadram-se a visão de que a organização que consegue obter lucros já beneficia a sociedade com a geração de novos empregos e pagamento de melhores salários, melhorando as condições de trabalho e a vida dos trabalhadores, além do

pagamento de imposto de renda que contribui para o bem-estar público; outro fator refere-se ao custo da assistência social, que por ser um ônus à organização, teria que ser repassado aos consumidores, aumentando o preço dos produtos, o que prejudicaria a sociedade e justificaria não praticá-la.

Por outro lado, justifica a prática da responsabilidade social organizacional o fato de que o envolvimento da organização em ações sociais lhe renderão aprovação da sociedade, ficando assim menos exposta às críticas sociais, além de retornar da ação social benefícios para a sociedade. Outro aspecto refere-se à valorização da imagem institucional e consequente aumento na demanda pelos produtos da organização.

**(30%)**

**(Valor total 20 pontos)**

## **— QUESTÃO 02 —**

O processo decisório é uma sequência de atividades realizadas pela organização para solucionar problemas organizacionais. É um processo sistemático que segue em sequência as etapas: identificação do problema; geração de soluções alternativas; análise das possíveis soluções e respectivas consequências; seleção da alternativa de solução e implementação da solução; avaliação e feedback.

Os problemas nas organizações podem ser de natureza rotineira, bem entendidos e estruturados, o que determina decisões programadas para solucioná-los; ou problemas esporádicos, não sistemáticos e desestruturados, que exigem decisões ditas não programadas.

As decisões programadas se prestam a procedimentos e regras sistemáticos. Estas decisões podem ser simples ou complexas, exigindo, na primeira vez em que o problema for resolvido, uma abordagem sistêmica, que resultará em uma solução algorítmica a ser aplicada toda vez que o mesmo problema se repetir. As decisões não programadas não se prestam a procedimentos rotineiros ou sistemáticos. São decisões que dependem muito das habilidades do administrador, pois são tomadas raramente e por isso existem poucos precedentes de solução. O administrador faz uso de dados do presente e do passado e procura metodologias, princípios e soluções que possam ser ajustados e aplicados na situação problema apresentada.

A tomada de decisão nas organizações acontece em 3 níveis, determinando as decisões estratégicas, táticas e operacionais. As decisões estratégicas são geralmente de natureza não programada e tomadas pela alta administração da organização. Voltam-se à definição dos objetivos, das políticas, do propósito e das estratégias para toda a organização e definem como ela se relacionará com o ambiente externo. Já as decisões táticas são normalmente tomadas no nível médio da organização e dizem respeito às táticas que permitem realizar as metas estratégicas definidas nas decisões estratégicas. Expressam as metas organizacionais num sentido específico da unidade tática organizacional em questão. São mais específicas e concretas do que as decisões estratégicas e mais voltadas à ação. Por último, as decisões operacionais são tomadas no nível operacional e voltadas ao curso das operações diárias, determinando a maneira como as operações devem ser conduzidas para realizar as decisões táticas.

O processo decisório pode ocorrer sob diferentes condições: de certeza, de incerteza e de risco. A tomada de decisão sob condições de certeza acontece quando todas as variáveis de decisão e os resultados de cada curso potencial de ação ou solução são conhecidos previamente. São decisões programadas e como tal os resultados são previstos. Geralmente, aplica-se apenas a situações simples, pois situações complexas dificilmente possibilitam o conhecimento prévio dos possíveis resultados da tomada de decisão. A tomada de decisão sob condições de risco ocorre quando os resultados em potencial não são totalmente conhecidos e é preciso atribuir probabilidade de ocorrência destes resultados para realizar a tomada de decisão. A tomada de decisão sob condições de incerteza ocorre quando não se conhece completamente os resultados e não existe estimativa confiável de probabilidade de ocorrência dos resultados potenciais da decisão. À medida que aumenta a incerteza aumenta também a possibilidade de fracasso na decisão.

**(20 pontos)**