

**Aula 00 (Prof. Rodrigo  
Rennó)**

*SEFAZ-RJ (Auditor - Área TI)  
Administração*

Autor:  
**Rodrigo Rennó**

13 de Setembro de 2024

# Índice

1) Administração Geral - Apresentação .....	3
2) Gestão dos Conflitos .....	5
3) Tipos e Causas de Conflitos .....	13
4) Estilos de Gestão dos Conflitos .....	23
5) Abordagens na Resolução de Conflitos .....	28
6) Efeitos do Conflito .....	32
7) Métodos de solução de conflitos pela Administração pública .....	37
8) Questões Comentadas - Gestão de Conflitos - Cebraspe .....	46
9) Questões Comentadas - Gestão de Conflitos - FCC .....	61
10) Questões Comentadas - Gestão de Conflitos - Outras Bancas .....	72
11) Questões Comentadas - Gestão de Conflitos - Vunesp .....	83
12) Lista de Questões - Gestão de Conflitos - Cebraspe .....	88
13) Lista de Questões - Gestão de Conflitos - FCC .....	96
14) Lista de Questões - Gestão de Conflitos - Outras Bancas .....	103
15) Lista de Questões - Gestão de Conflitos - Vunesp .....	110



## FORMAS DE CONTATO E ACESSO À DICAS E CONTEÚDOS GRATUITOS

### Fórum de Dúvidas

Nós estaremos à sua disposição no **fórum de dúvidas** para tirar qualquer dúvida que possa surgir. Desta forma, fique à vontade para entrar lá e tirar suas dúvidas. Iremos respondê-las o mais rápido possível.



### Canal no Telegram – [www.t.me/rodrigorenno](http://www.t.me/rodrigorenno)

Gostaria agora de te convidar para participar do meu **canal do Telegram**.

O **Telegram** é um aplicativo muito semelhante ao “whatsapp”. Contudo, o Telegram possui várias vantagens em relação ao “whatsapp”. As principais são as seguintes:

1. No Telegram, **as dicas e os materiais ficam sempre salvos no canal**, independente do momento que você ingressar no grupo. Assim, você vai ter acesso a tudo o que for postado no canal;
2. No Telegram, **posso mandar questões interativas e pesquisas**. Muitas vezes escolho os temas e tópicos que irei trabalhar depois de perguntar aos alunos do canal;
3. **Somente eu** (dono do canal), **posso mandar mensagens nele**. Portanto, você não ficará recebendo mensagens aleatórias de “bom dia”, “boa tarde” e “boa noite”. **Você receberá apenas conteúdos focados, diretos e objetivos**.
4. "Mas e se eu quiser participar?" - Se você quiser conversar e trocar ideias comigo ou outros alunos, você poderá participar também do grupo interno do canal, onde as mensagens são liberadas. Assim, só entra no debate interno quem quiser...



Criei esse canal no Telegram com o objetivo principal de poder estreitar a comunicação com você. Nele eu disponibilizo muitas dicas, vídeos novos, comento questões e envio conteúdos gratuitos, através de arquivos em texto, em áudio e em vídeo!



O link de acesso ao meu canal do Telegram é esse: <http://t.me/rodrigorenno>

O canal foi feito especialmente para você! Vai ser muito bom te ver por lá! 😊

Vamos para a aula?

Um grande abraço,  
Rodrigo Rennó

## GESTÃO DE CONFLITOS

O conflito é um fenômeno comum sempre que falamos do trabalho em grupo. Sempre que temos pessoas entrando em contato com outras, os conflitos aparecem.

De certa forma, o conflito é algo comum sempre que indivíduos têm valores, objetivos, interesses ou ideias diferentes uns dos outros. Se até casais brigam, imagine os colegas de trabalho!

Naturalmente, existem diversos tipos de conflitos. Alguns são derivados de motivos mais “concretos”, enquanto outros são derivados de sentimentos e opiniões. Da mesma maneira, alguns são facilmente resolvidos, enquanto outros são de difícil tratamento.

### Mudanças nas Visões sobre os Conflitos

Se podemos dizer que sempre existiu conflito na relação entre as pessoas, a percepção de como esse conflito poderia ser gerenciado mudou bastante.

A **visão tradicional** percebia o conflito como algo naturalmente ruim, como um problema no funcionamento da instituição<sup>1</sup>. Nessa visão, o conflito era associado com termos como violência, destruição e irracionalidade.

O conflito, por natureza, deveria ser evitado a todo custo. Essa visão era comum nos estudiosos dos anos 1930 e 1940.

Já a **visão das relações humanas** percebia o conflito como um fato natural da vida, algo inevitável e que deveria ser aceito. Seus proponentes diziam que o conflito poderia até ser algo positivo em certas situações.

Essa visão prosperou durante as décadas de 1940 e 1970, dando passagem a **visão interacionista**. Ela vê o conflito como algo que deveria ser aceito, até encorajado, pois seria necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.

A principal contribuição dessa visão foi a noção de que algum nível de conflitos deve ser encorajado e que precisamos analisar antes o conflito para sabermos se ele é positivo ou negativo.

Visão

Descrição

<sup>1</sup> (Robbins, Organizational Behavior, 2004)



<b>Tradicional</b>	Conflito é associado a termos como violência, destruição e irracionalidade. Deve ser evitado a todo custo.
<b>Relações Humanas</b>	Conflito é um fato natural da vida, algo inevitável e que deve ser aceito.
<b>Interacionista</b>	Conflito deve ser aceito, até encorajado, pois é necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.



**(TRE-AP - ANALISTA)** A visão interacionista considera que o conflito é

- a) inevitável e poderá ser ou não gerenciado.
- b) contraproducente e deve ser evitado.
- c) uma ocorrência natural nos grupos e nas organizações e devem ser aceitos.
- d) necessário para o desempenho eficaz de um grupo.
- e) sinônimo de irracionalidade e causa prejuízos à organização.

**Comentários:**

A visão interacionista vê o conflito como algo que deveria ser aceito, até encorajado, pois seria necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.

**Gabarito: letra D**

**(CREF-11 – ASSISTENTE)** A escola de relações humanas afirma que os conflitos podem ser construtivos, uma vez que as relações sociais são dinâmicas e circulares e a solução dos conflitos independe da hierarquia organizacional.

**Comentários**

A visão das relações humanas percebe o conflito como um fato natural da vida, algo inevitável e que deve ser aceito. Seus proponentes dizem que o conflito pode até ser algo positivo em certas situações.

**Gabarito: Certo**



## Conflitos Funcionais e Disfuncionais

Como **os conflitos podem gerar problemas** para as empresas e para os órgãos públicos, devemos administrá-los de forma que não causem maiores problemas nem dificultem o alcance dos objetivos estratégicos da instituição.

Entretanto, **o objetivo não deve ser o de suprimir, eliminar, todos os conflitos da organização**. Esta é uma pegadinha muito comum em provas de concurso.

Quando o nível do conflito é razoável, moderado, ele pode promover um ambiente de maior criatividade no trabalho, de maior entrega dos funcionários<sup>2</sup>.

A falta total de conflitos pode ser um sintoma de que a equipe não tem desafios, que as metas são muito fáceis e que o ambiente é o que se chama de “clube de campo”, em que ninguém cobra resultados de ninguém.

Desta forma, **quando o conflito é bem gerenciado ele pode se tornar um aspecto positivo para a instituição. Seria, portanto, um conflito funcional ou positivo.**

Já quando o conflito é muito grande, isto com certeza não ocorrerá. A equipe passará grande parte de seu tempo resolvendo os conflitos e “guerreando” entre si, ao invés de reverter esta energia para atingir os objetivos da empresa.

Assim sendo, **o conflito é disfuncional quando prejudica a organização**. Isto acontece quando o nível de conflitos é muito baixo ou muito alto.

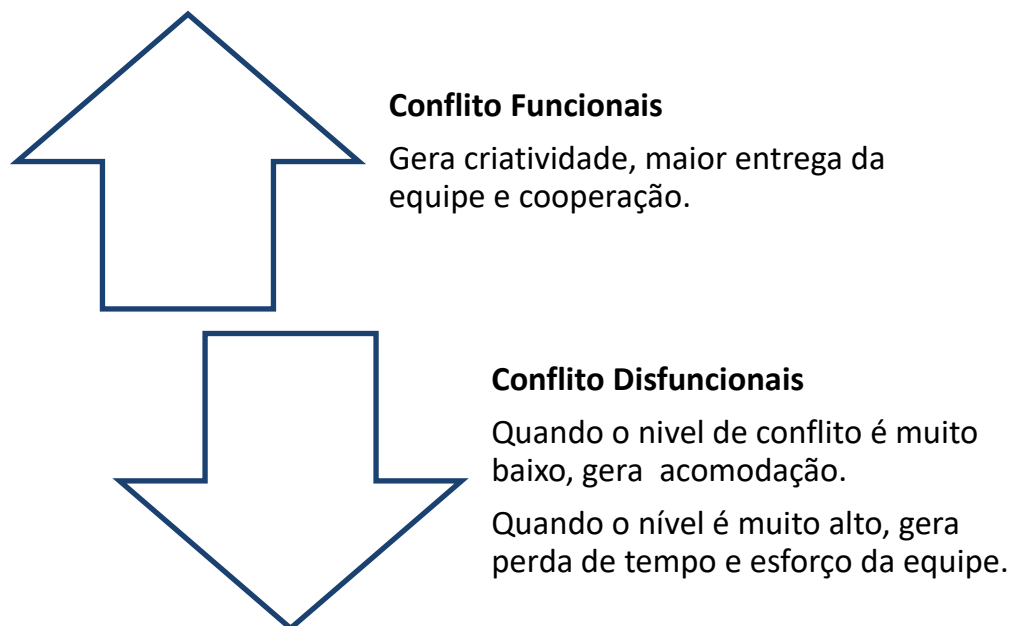


Figura 1 - Conflitos funcionais e disfuncionais

<sup>2</sup> (Daft, 2005)

O objetivo do gestor deve ser administrar os conflitos de forma que promovam a criatividade, a inovação e um alto desempenho<sup>3</sup>!



**(DPU / PSICÓLOGO)** A ausência de qualquer tipo de conflito indica bom ambiente, boas relações e, no caso das organizações, competência.

**Comentários:**

A frase está errada. A ausência de conflitos pode indicar uma organização acomodada e complacente com o ambiente externo. A falta de conflitos não indica, necessariamente, competência.

**Gabarito: errada**

**(TRT-16 - ANALISTA)** Os conflitos interpessoais são de natureza disfuncional, traduzida pela intensidade, estágio de evolução, contexto e forma como são tratados e, por tais motivos, esses conflitos devem ser evitados no contexto de trabalho.

**Comentários:**

Os conflitos podem ser de natureza funcional ou disfuncional. Quando bem administrado, um conflito pode ser positivo para a organização! Este tipo de conflito é chamado de conflito funcional, pois promove um maior esforço no trabalho, maior criatividade e cooperação.

Já quando um conflito é de nível muito baixo ou muito intenso, ele é chamado de conflito disfuncional. Se ele for de intensidade muito baixa, pode ocorrer uma complacência, uma acomodação. Já se for muito intenso, poderá levar as pessoas a perder um tempo valioso, pois estarão envolvidas em conflitos e não no trabalho.

Assim sendo, o gabarito é questão errada, pois os conflitos não são necessariamente negativos, nem podem ser totalmente suprimidos ou evitados.

**Gabarito: errada**

## Conflitos Substantivos e Emocionais

<sup>3</sup> (Rennó, 2013)



Uma classificação comum dos conflitos os divide em **substantivos** e **emocionais**. Um conflito é substantivo quando existe algum desentendimento sobre algo concreto, como: recursos escassos, objetivos antagônicos, dentre outros fatores.

Quando um colega seu está disputando uma vaga com você em algum processo seletivo, pode ocorrer algum conflito. O mesmo pode ocorrer quando o resultado do seu trabalho depende do esforço de outro colega, e este não “entrega” o combinado.

O segundo tipo de conflito seria o **emocional**. Estes seriam derivados de sentimentos negativos em relação ao outro. Como exemplos, teríamos: antipatia, medo, raiva etc.

Nestes casos, não temos muitas vezes algum fator “concreto” para explicar o conflito: simplesmente não gostamos da pessoa ou não nos sentimos confortáveis em sua presença.

Todos nós já sentimos isso, não é verdade? A pessoa pode não ter feito nada contra nós, mas não “engolimos” sua presença. Estes sentimentos “negativos” entre duas ou mais pessoas podem levar ao conflito.

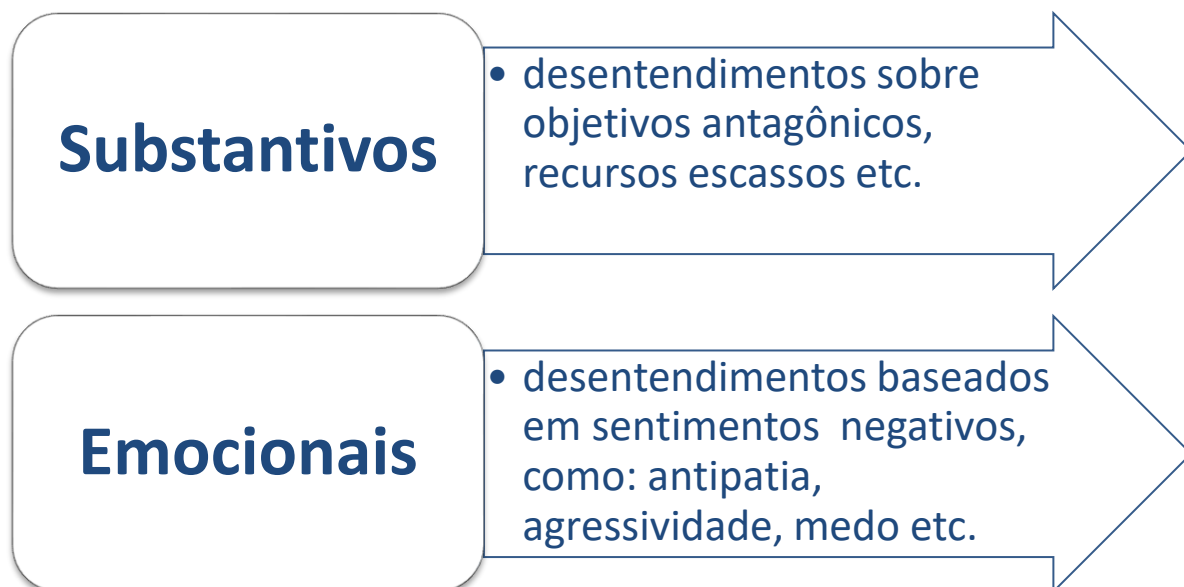


Figura 2 - Tipos de Conflitos - substantivos e emocionais



**(CORE-SP – OPERADOR)** No âmbito organizacional, constata-se diversos tipos de conflitos recorrentes nas equipes de trabalho. Na mediação destes conflitos, faz-se necessária levar em consideração a sua classificação. A partir da consideração do tipo substantivo, que resposta melhor atende sua especificação?

(A) Está relacionado à ausência da chefia e gerenciamento.

(B) Observa-se a necessidade de reconhecimento e merecimento profissional.

- (C) Se refere à antipatia, medo, raiva.
- (D) Tem relação com as tarefas de trabalho.
- (E) Comporta as avaliações precárias e falta de planejamento.

**Comentários**

Uma classificação comum dos conflitos os divide em substantivos e emocionais. Um conflito é substantivo quando existe algum desentendimento sobre algo concreto, como: recursos escassos, objetivos antagônicos, dentre outros fatores.

Quando um colega seu está disputando uma vaga com você em algum processo seletivo, pode ocorrer algum conflito. O mesmo pode ocorrer quando o resultado do seu trabalho depende do esforço de outro colega e este não “entrega” o combinado.

O segundo tipo de conflito seria o emocional. Estes seriam derivados de sentimentos negativos em relação ao outro. Como exemplos, teríamos: antipatia, medo, raiva etc.

Nestes casos, não temos muitas vezes algum fator “concreto” para explicar o conflito: simplesmente não gostamos da pessoa ou não nos sentimos confortáveis em sua presença.

**Gabarito: letra D**

**(INCA / GESTÃO DE RH)** Um aspecto crítico da ARH é a solução de conflitos internos, sendo que, em geral, os conflitos pessoais são provocados por conflitos organizacionais.

**Comentários:**

Esta frase está equivocada, pois nem todos os conflitos existentes em uma organização são de natureza grupal ou organizacional. Existem diversos conflitos que ocorrem por motivos pessoais e emocionais, que podem ser internos à pessoa ou entre indivíduos.

**Gabarito: errada**



## RESUMO

### Gestão de Conflitos

- O conflito é algo comum sempre que indivíduos têm valores, objetivos, interesses ou ideias diferentes uns dos outros.
- Como os conflitos podem gerar problemas para as empresas e para os órgãos públicos, devemos administrá-los de forma que não causem maiores problemas nem dificultem o alcance dos objetivos estratégicos da instituição. Entretanto, o objetivo não deve ser o de suprimir, eliminar, todos os conflitos da organização.
- Quando o nível do conflito é razoável, moderado, ele pode promover um ambiente de maior criatividade no trabalho, de maior entrega dos funcionários
- A falta total de conflitos pode ser um sintoma de que a equipe não tem desafios, que as metas são muito fáceis
- Quando o conflito é bem gerenciado ele pode se tornar um aspecto positivo para a instituição.
- O conflito é disfuncional quando ele prejudica a organização. Isto acontece quando o nível de conflitos é muito baixo ou muito alto.
- O objetivo do gestor deve ser o de administrar os conflitos de forma que promovam a criatividade, a inovação e um alto desempenho

Visão	Descrição
Tradicional	Conflito é associado a termos como violência, destruição e irracionalidade. Deve ser evitado a todo custo.
Relações Humanas	Conflito é um fato natural da vida, algo inevitável e que deve ser aceito.
Interacionista	Conflito deve ser aceito, até encorajado, pois é necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.

### Conflitos Substantivos e Emocionais

Um conflito é substantivo quando existe algum desentendimento sobre algo concreto, como: recursos escassos, objetivos antagônicos, dentre outros fatores.

O segundo tipo de conflito seria o emocional. Estes seriam derivados de sentimentos negativos em relação ao outro. Como exemplos, teríamos: antipatia, medo, raiva etc.





## TIPOS DE CONFLITOS

De acordo com Robbins<sup>1</sup>, os conflitos podem ser divididos em três tipos: de **tarefa**, de **relacionamento** e de **processo**.

Os conflitos de **tarefa** seriam aqueles relacionados com o conteúdo do trabalho e os seus objetivos e metas. Já os conflitos de **relacionamento** estão naturalmente ligados aos relacionamentos interpessoais. Finalmente, os conflitos de **processo** têm relação com o modo pelo qual o trabalho é executado.

De acordo com Robbins, quase todos os conflitos de relacionamento seriam disfuncionais. Já níveis baixos de conflitos de processo e níveis baixos a moderados de tarefa seriam positivos (funcionais). Eles teriam o poder de estimular o debate de ideias no ambiente de trabalho e levar o grupo a um desempenho superior.

Tipo	Descrição
Conflitos de Tarefa	Relacionados com o conteúdo do trabalho e os seus objetivos e metas
Conflitos de Relacionamento	Ligados aos relacionamentos interpessoais.
Conflitos de Processo	Têm relação com o modo pelo qual o trabalho é executado.



**(TRF-5 - TÉCNICO)** Existem três tipos de conflitos: de tarefa, de relacionamento e de processo. Conflito de processo é o que:

- a) está relacionado ao conteúdo e às metas do trabalho.
- b) está relacionado como o trabalho é executado.
- c) ocorre nas relações interpessoais.
- d) melhora a qualidade das decisões, fornecendo meios pelos quais os problemas não podem ser manifestados.
- e) impossibilita o desafio ao status quo, não promovendo a reavaliação de metas do grupo.

**Comentários:**

<sup>1</sup> (Robbins, Organizational Behavior, 2004)

Como vimos, os conflitos podem ser divididos em três tipos: de  **tarefa**, de  **relacionamento** e de  **processo**. Os conflitos de  **tarefa** seriam aqueles relacionados com o conteúdo do trabalho e os seus objetivos e metas.

Já os conflitos de  **relacionamento** estão naturalmente ligados aos relacionamentos interpessoais. Finalmente, os conflitos de  **processo** têm relação com o modo como o trabalho é executado.

**Gabarito: letra B**

**(TRE-CE - ANALISTA)** Três tipos de conflitos ocorrem no ambiente de trabalho: conflito de relacionamento, conflito de tarefas e conflito de processo. O conflito de processo é aquele que surge

- a) da incapacidade de perceber as intenções e perspectivas das outras pessoas.
- b) de diferenças de personalidade e objetivos pessoais.
- c) em função de diferentes conteúdos e objetivos de trabalho.
- d) como consequência da interdependência de papéis e funções profissionais.
- e) em relação à responsabilidade e ao modo como o trabalho deve ser realizado.

#### **Comentários**

Os conflitos podem ser divididos em três tipos: de tarefa, de relacionamento e de processo.

Os conflitos de tarefa seriam aqueles relacionados com o conteúdo do trabalho e os seus objetivos e metas.

Já os conflitos de relacionamento estão naturalmente ligados aos relacionamentos interpessoais. Finalmente, os conflitos de processo têm relação com o modo como o trabalho é executado.

As letras A, B e D estão associadas com os conflitos de relacionamento. Já a letra C está associada aos conflitos de tarefa. Finalmente, a letra E está relacionada com os conflitos de processo.

**Gabarito: letra E**

## **Conflitos Interpessoais e Intergrupais**

Outra classificação ainda divide os conflitos grupais em três: interpessoais (entre pessoas), intergrupais (entre grupos) e interorganizacionais (entre organizações).



## Interpessoal

- Entre pessoas

## Intergruppal

- Entre grupos

## Interorganizacional

- Entre organizações



**(PETROBRÁS – ADMINISTRADOR)** Os membros do Departamento de Produção de uma companhia se opuseram às mudanças adotadas pelo Departamento de Controle de Qualidade, porque os novos procedimentos reduzem a eficiência da produção.

Esse caso ocorrido nessa companhia ilustra um conflito

- (A) judicial.
- (B) interpessoal.
- (C) intergruppal.
- (D) interorganizacional.
- (E) sequencial.

### Comentários

Uma classificação ainda divide os conflitos grupais em três: interpessoais (entre pessoas), intergrupais (entre grupos) e interorganizacionais (entre organizações). Como estamos falando de um conflito entre dois departamentos, o correto seria falar de um conflito intergruppal.

**Gabarito: letra C**

## Causas dos Conflitos



Os conflitos podem ter diversas causas, desde disputas sobre recursos escassos até o conhecido “choque de personalidades”. As principais causas são as seguintes<sup>2</sup>:

## Objetivos Conflitivos

- Ocorre quando as pessoas buscam objetivos que não podem ser alcançados ao mesmo tempo.
- Pode acontecer quando a organização não cria objetivos coerentes entre si.
- Exemplo: a área de Marketing quer aumentar o investimento em publicidade e setor financeiro recebe bônus por corte de custos.

## Recursos Escassos

- Principal causa de conflitos nas organizações.
- Quando faltam recursos, as pessoas entrarão em conflito para garantir que seus projetos e processos não sejam prejudicados.
- É o famoso ditado: "farinha pouca, meu pirão primeiro".

## Papel Ambíguo

- Acontece quando não fica claro quem deve fazer o quê nas empresas.
- Pode gerar duplicidade de esforços, cobranças indevidas, disputas entre funcionários etc.

---

<sup>2</sup> (Schemerhorn Jr., 2008) e (Daft, 2005)





## Falhas de Comunicação

- Podem gerar diversos desentendimentos e desencontros no ambiente de trabalho.
- Estas falhas são críticas em organizações e grupos que estão dispersas geograficamente ou que envolvem trabalho à distância.

## Interdependências

- Ocorre sempre que dependemos do trabalho de uma pessoa para conseguirmos fazer o nosso.
- Sempre que esta pessoa ou setor "pisar na bola", irá gerar um desconforto natural que poderá gerar conflitos.

## Choque de Personalidades

- Personalidades, valores e atitudes muito diferentes (ou semelhantes) podem gerar conflitos derivados dos diferentes estilos das pessoas de levar a vida.
- Esta antipatia natural muitas vezes não se resolve e a solução acaba sendo a separação dos envolvidas.



## Diferenciação

- Ocorre quando um grupo ou empresa reúne pessoas muito diferentes em um mesmo espaço.
- Estas diferenças podem ser de idade, étnicas, culturais, econômicas etc.

## Conflitos Anteriores

- Um conflito passado pode ser um estopim de novos conflitos, principalmente se o conflito foi "mal resolvido".
- Quando o conflito deixa ressentimentos, as partes ficam predispostas a entrar em conflito novamente.



HORA DE  
**PRATICAR!**

**(SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS)** Com relação às fontes dos conflitos organizacionais, analise as afirmativas a seguir:

- I. Os recursos limitados são uma fonte de conflito organizacional.
- II. A diferenciação é uma fonte de conflito organizacional.
- III. A ausência de interdependência de tarefas é uma fonte de conflito organizacional.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

### Comentários

As duas primeiras frases estão corretas. Já a terceira frase tem um “peguinha”. Não é a ausência de interdependências e sim sua presença que é uma causa de conflitos.

**Gabarito: letra D**



**(TRF 1º Região – ANAL ADM.)** Uma causa frequente de conflitos nas organizações é

- (A) o excesso de liberdade.
- (B) a ambiguidade de papéis.
- (C) a existência de objetivos compartilhados.
- (D) a limitação de recursos.
- (E) a hierarquia de responsabilidades.

#### **Comentários**

A alternativa A está errada, pois excesso de liberdade não é uma causa de conflitos. A alternativa B está correta. Entretanto, a letra C está incorreta. Uma causa de conflitos poderia ser a existência de objetivos concorrentes!

Infelizmente, a letra D também está correta. Entretanto, a banca a considerou errada. A disputa por recursos escassos é uma causa de conflitos. A letra E também não se relaciona com as causas de conflitos.

**Gabarito: letra B**

## **Gravidade dos Conflitos**

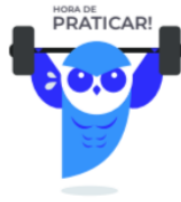
Nem todos os conflitos são abertos, ou seja, estão claros para todos os membros da organização. Muitas vezes, as pessoas preferem não deixar claro que estão incomodadas com algum comportamento ou interesse do outro.

Desta forma, alguns conflitos ficam “submersos”, sem que as partes cheguem a conversar sobre o assunto e buscar alguma solução. De acordo com Chiavenato, existem três níveis de gravidade dos conflitos<sup>3</sup>:

- ✓ **Conflito percebido ou latente:** neste tipo de conflito, as partes percebem que os conflitos existem, pois sentem que os objetivos conflitantes podem gerar interferência. Assim, ele ocorre quando existem vários objetivos e há oportunidades de interferência ou bloqueio de objetivos por parte dos participantes;
- ✓ **Conflito experienciado ou velado:** ocorre quando as partes envolvidas nutrem sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito; no entanto, não é manifestado externamente de forma clara;
- ✓ **Conflito manifestado ou aberto:** ocorre quando o conflito é manifestado sem nenhuma dissimulação.

<sup>3</sup> (Chiavenato, 1999) apud (Junior & França, 2012)





**(METRÔ/SP – ASSISTENTE)** Em ambientes de trabalho, há certos conflitos que prejudicam o bom relacionamento entre as pessoas. Quando tais conflitos não se explicitam, são considerados

- (A) latentes.
- (B) unilaterais.
- (C) humanos.
- (D) sigilosos.
- (E) falsos.

**Comentários:**

Quando os conflitos não estão explicitados e são apenas percebidos, os classificamos de conflitos percebidos ou conflitos **latentes**.

**Gabarito: letra A**

**(UFCA – ASSISTENTE)** Conflito percebido é aquele que:

- (A) ocorre quando as partes percebem e compreendem que o conflito existe porque sentem que seus objetivos são diferentes dos objetivos dos outros e que existe oportunidade para interferência.
- (B) é chamado de conflito aberto, que se manifesta sem dissimulação entre as partes envolvidas.
- (C) é expresso e manifestado pelo comportamento, que é a interferência ativa ou passiva por pelo menos uma das partes.
- (D) é também chamado de conflito velado, quando é dissimulado, oculto e não manifestado externamente com clareza.

**Comentários**

O conflito percebido ou latente ocorre quando as pessoas percebem que existem objetivos conflitantes ou situações em que uma parte pode interferir no trabalho da outra. A letra A está certa.

As letras B e C tratam do conflito aberto. Finalmente, a letra D trata do conflito manifestado ou velado.

**Gabarito: letra A**



## RESUMO

Causas dos Conflitos	
<b>Objetivos Conflitivos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocorre quando as pessoas buscam objetivos que não podem ser alcançados ao mesmo tempo.</li><li>• Pode acontecer quando a organização não cria objetivos coerentes entre si.</li><li>• Exemplo: Área de Marketing quer aumentar o investimento em publicidade e setor financeiro recebe bônus por corte de custos.</li></ul>
<b>Recursos Escassos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Principal causa de conflitos nas organizações.</li><li>• Quando faltam recursos, as pessoas entrarão em conflito para garantir que seus projetos e processos não sejam prejudicados.</li><li>• É o famoso ditado: "farinha pouca, meu pirão primeiro".</li></ul>
<b>Papel Ambíguo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acontece quando não fica claro quem deve fazer o quê nas empresas.</li><li>• Pode gerar duplicidade de esforços, cobranças indevidas, disputas entre funcionários etc.</li></ul>
<b>Falhas de Comunicação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Podem gerar diversos desentendimentos e desencontros no ambiente de trabalho.</li><li>• Estas falhas são críticas em organizações e grupos que estão dispersas geograficamente ou que envolvem trabalho à distância.</li></ul>
<b>Interdependências</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocorre sempre que dependemos do trabalho de uma pessoa para conseguirmos fazer o nosso.</li><li>• Sempre que esta pessoa ou setor "pisar na bola", irá gerar um desconforto natural que poderá gerar conflitos.</li></ul>
<b>Choque de Personalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personalidades, valores e atitudes muito diferentes (ou semelhantes) podem gerar conflitos derivados dos diferentes estilos das pessoas de levar a vida.</li><li>• Esta antipatia natural muitas vezes não se resolve e a solução acaba sendo a separação dos envolvidas.</li></ul>
<b>Diferenciação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocorre quando um grupo ou empresa reúne pessoas muito diferentes em um mesmo espaço.</li><li>• Estas diferenças podem ser: de idade, étnicas, culturais, econômicas etc.</li></ul>
<b>Conflitos Anteriores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Um conflito passado pode ser um estopim de novos conflitos, principalmente se o conflito foi "mal resolvido".</li><li>• Quando o conflito deixa ressentimentos, as partes ficam predispostas a entrar em conflito novamente.</li></ul>



### Gravidade dos Conflitos

- ✓ **Conflito percebido ou latente:** neste tipo de conflito, as partes percebem que os conflitos existem, pois sentem que os objetivos conflitantes podem gerar interferência. Assim, ele ocorre quando existem vários objetivos e há oportunidades de interferência ou bloqueio de objetivos por parte dos participantes;
- ✓ **Conflito experienciado ou velado:** ocorre quando as partes envolvidas nutrem sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito, no entanto, não é manifestado externamente de forma clara;
- ✓ **Conflito manifestado ou aberto:** ocorre quando o conflito é manifestado sem nenhuma dissimulação.



## ESTILOS DE GESTÃO DE CONFLITOS

Existem diversos estilos para enfrentar um conflito. Muitas pessoas preferem um estilo de acomodação. Outras são mais combativas e competitivas.

Naturalmente, estes estilos são escolhidos de acordo com a personalidade de cada pessoa e o ambiente em que ela está envolvida. Geralmente, combinam uma parte de cooperação e outra parte de assertividade.

O quadro abaixo mostra os cinco estilos de gestão de conflitos:



Figura 1 - Estilos na gestão de conflitos. Fonte: (Rennó, 2013)

A cooperação seria a vontade de atender aos interesses do “oponente” ou parceiro. Por outro lado, a assertividade significaria a vontade de atender aos seus próprios interesses e necessidades.

O estilo de **evitação** representa a **fuga do conflito**, como o próprio nome indica. A pessoa finge que “não é com ela”, que o conflito não existe. Muitas vezes, é preferível esconder um descontentamento que lidar com a situação que causa o conflito.

Isto pode ser adequado quando a pessoa percebe que o tema não é muito importante para ela, quando o indivíduo percebe que não há possibilidade de ganhar a “briga” ou quando avalia que o custo de perder a discussão seria alto demais para “pagar”.

Como exemplos desta situação, teríamos o marido que não quer disputar com a esposa sobre a cor do papel de parede que será instalado na sala (**tema pouco importante** para ele), o católico que não deseja discutir religião com um indivíduo de outro credo (**não há possibilidade de convencimento do outro**) ou o baixinho que prefere não discutir no bar com um lutador de MMA (**preço alto demais para pagar!**).

De certa forma, é um estilo em que a pessoa não é **assertiva nem tampouco é colaborativa**.

Já no estilo de **acomodação** a pessoa prefere ceder ao outro quando o conflito aparece. Seria um estilo em que temos uma opção para a cooperação, sem assertividade.

Muitas vezes, o indivíduo prefere ceder em um tema que não é muito importante para ele, mas é para o outro. Isto pode acabar gerando uma posição favorável do outro em outro tema mais sensível futuramente.

O contrário acontece no próximo estilo: de **competição**. Neste estilo a pessoa quer atender aos seus desejos e necessidades, sem se preocupar com os outros. É um estilo de assertividade pura, sem cooperação.

Ocorre quando o indivíduo quer impor suas ideias e interesses, a todo custo. Este estilo pode ser adequado quando uma decisão deve ser tomada urgentemente, quando o tema é impopular e é imperioso que a decisão seja tomada.

Normalmente, esse estilo configura uma situação conhecida como “ganha-perde” ou “jogo de soma zero”, ou seja, alguém sairá vencedor e o outro sairá derrotado!

No **estilo de compromisso**, cada indivíduo ou grupo de pessoas percebe que **ceder um pouco é o melhor caminho**. O resultado é uma situação intermediária que seja aceitável para ambas as partes. Este estilo também é conhecido como de **transigência** ou de **concessão**.

Aqui, ambos estão ganhando alguma coisa, mas também abrindo mão de algo que valorizam e não ficam muito satisfeitos com o resultado final. Muitas vezes, isto acaba reabrindo o conflito no futuro.

Este estilo é também muito comum em conflitos organizacionais. Temos de manter um relacionamento saudável ao mesmo tempo que buscamos nossos objetivos. Assim, a flexibilidade é uma habilidade desejável do gestor.

Finalmente, o **estilo de colaboração** envolve tanto um esforço de assertividade quanto um esforço de cooperação. Ao contrário da resolução “ganha-perde”, neste caso buscamos uma situação “ganha-ganha”, com um comprometimento entre os lados do conflito.

Este estilo pode funcionar quando as duas partes são fortes, quando os objetivos de ambas as partes podem ser atingidos ao mesmo tempo ou quando todos percebem que algo está errado e é necessária a participação de todos na solução do problema<sup>1</sup>.

Estilo	Descrição
<b>Evitação</b> (abstenção, fuga ou abandono)	É a fuga do conflito. Comportamento é não assertivo e não cooperativo.
<b>Competição</b> (dominação)	O que importa é ganhar. Relacionamento ganha-perde. Comportamento é assertivo, mas não cooperativo.
<b>Acomodação</b>	Busca da harmonia através da concessão ao adversário. Comportamento é não assertivo, mas cooperativo.
<b>Compromisso</b> (concessão ou transigência)	Ambos cedem um pouco e ganham um pouco. Comportamento é assertivo e cooperativo.
<b>Colaboração</b>	Ambos ganham em um arranjo coordenado. Relação ganha-ganha. Comportamento é muito assertivo e muito cooperativo.

<sup>1</sup> (Rennó, 2013)







**(PREF. RIO BRANCO - TÉCNICO)** A estratégia de competição deve ser utilizada quando a necessidade de se construir um relacionamento é mais importante do que a obtenção de ganhos financeiros imediatos.

**Comentários:**

O estilo (ou estratégia) de competição não deve ser utilizado quando temos a necessidade de construir um relacionamento! Neste estilo o importante é ganhar! É impor nossa posição independentemente dos interesses da outra parte.

Obviamente que, quando impomos nossa posição sem nos importar com o interesse do outro, não teremos muita simpatia da outra parte, não é verdade?

**Gabarito: errada**

**(PRODEST-ES – TÉCNICO)** Conflitos em demasia podem ser destrutivos, rompem relacionamentos e interferem na sadia troca de ideias e informações. Os membros de uma equipe variam no estilo de lidar com os conflitos, sendo, cada estilo, apropriado para determinados casos. Quando os dois grupos preocupantes são muito importantes para serem comprometidos e quando o discernimento de pessoas diferentes necessita ser fundido em uma única solução consensual, o estilo mais apropriado é o de

- (A) colaboração.
- (B) acomodação.
- (C) confronto.
- (D) esquiva.
- (E) competição.

**Comentários**

Quando pensamos em uma relação “ganha-ganha”, a mais adequada é a do estilo de colaboração, pois nela ambos saem ganhando. Já no estilo de compromisso, ambos ganham e perdem.

**Gabarito: letra A**

**(FUB - PSICÓLOGO)** O estilo certo de gerir conflitos consiste na busca do consenso e no convencimento das partes quanto à realidade envolvida.

**Comentários:**

Existem diversas abordagens para a gestão do conflito. Assim, não existe um “estilo certo”, pois a escolha deve depender do contexto do conflito.



**Gabarito: errada**



## RESUMO

### Estilos de Gestão de Conflitos

- A cooperação seria a vontade de atender aos interesses do “oponente” ou parceiro.
- A assertividade significaria a vontade de atender aos seus próprios interesses e necessidades.
- O estilo de **evitação** representa a fuga do conflito, como o próprio nome indica.
- No estilo de **acomodação** a pessoa prefere ceder ao outro quando o conflito aparece.
- No estilo **Competição**, a pessoa quer atender aos seus desejos e necessidades, sem se preocupar com os outros. É um estilo de assertividade pura, sem cooperação.
- No **estilo de compromisso**, cada indivíduo ou grupo de pessoas percebe que ceder um pouco é o melhor caminho. O resultado seria uma situação intermediária que seja aceitável para ambas as partes. Este estilo também é conhecido como de transigência ou de concessão.
- O estilo de colaboração envolve tanto um esforço de assertividade quanto um esforço de cooperação. Ao contrário da resolução “ganha-perde”, neste caso buscamos uma situação “ganha-ganha”, com um comprometimento entre os lados do conflito.



## ABORDAGENS NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Temos três principais abordagens para lidarmos com os conflitos: a abordagem **estrutural**, a abordagem **de processo** e a abordagem **mista**. Vamos vê-las melhor abaixo.

### Abordagem Estrutural

A abordagem estrutural busca alterar o “cenário” ou o aspecto que está causando o conflito. A ideia por trás desta abordagem é a de que se retirássemos este fator, acabaríamos com as condições que predispõem os atores ao conflito.

Aqui, **o gestor está atuando antes que o conflito ocorra**. Isto é recomendável quando o conflito surge por recursos escassos, por interdependência e por diferenciação na equipe (pessoas muito diferentes trabalhando juntas).

A abordagem estrutural muda, portanto, a “estrutura” do conflito. Quando o gestor muda o modo como os trabalhadores serão premiados em uma instituição, está atuando desta forma.

O mesmo acontece quando o gestor troca um funcionário de um local para outro em que ele tem mais afinidade com os colegas (problema de diferenciação). Como o funcionário não está mais presente na equipe, não aparecem mais os conflitos entre ele e seus antigos colegas.

Assim, as principais estratégias de atuação desta abordagem envolvem o redesenho das recompensas do grupo, a criação de objetivos grupais e organizacionais (ao invés de objetivos individuais) e a rotação de pessoas na equipe<sup>1</sup>.

### Abordagem de Processo

Quando o conflito já existe, não adianta só tentar alterar as condições causadoras. Assim, o gestor deve agir sobre uma situação onde o conflito já está patente.

Neste tipo de abordagem, buscamos solucionar o conflito alterando o processo, o próprio ato que levou ao conflito. É uma abordagem que deve envolver algum tipo de negociação entre as partes.

Este trabalho pode envolver alguma pessoa envolvida no conflito ou um negociador externo, como uma consultoria, ou a própria chefia. Uma técnica comum é a da **reunião de confrontação**.

Esta reunião é adequada quando o conflito já está aberto, ou seja, já “estourou”. Muitas vezes, ela serve para que as partes envolvidas possam expressar seu descontentamento e suas posições e necessidades.

---

<sup>1</sup> (Chiavenato, 2004)



Com um momento desses, normalmente realizada por uma chefia, as partes podem acabar revendo certas demandas e visões em busca de uma situação aceitável para ambas.

Outra técnica conhecida é a de **colaboração**. Nesta técnica, ambas as partes buscam um diálogo de modo que uma solução vantajosa para os dois lados. Esta técnica costuma ocorrer quando o conflito é muito prejudicial para os dois lados.

Finalmente, temos a técnica da **desescalonização** (ou desativação). Neste modo, existe um movimento por parte de uma das partes para “desativar” o conflito, normalmente concedendo alguma coisa de valor.

Assim sendo, esta parte acaba reagindo de modo cooperativo a um ataque da outra parte, buscando com este movimento uma mudança de postura do “oponente”.

## Abordagem Mista

A **abordagem mista envolve o uso simultâneo de técnicas estruturais e de processo**. Neste caso, o gestor não busca atuar somente nas causas do conflito ou somente no processo atual e nos atores já envolvidos. Na abordagem mista, temos as duas técnicas em **conjunto**.

Em um primeiro momento, podemos gerar normas e regras que descrevam como os conflitos devem ser resolvidos, ou seja, a utilização de uma técnica estrutural.

Associados a isso, poderíamos criar papéis de ligação, ou integradores, que teriam a função de harmonizar os diversos esforços dos indivíduos e grupos em conflito dentro da empresa. Seria assim, um aspecto de processo.

Abaixo, podemos ver as principais características das abordagens de resolução de conflitos:



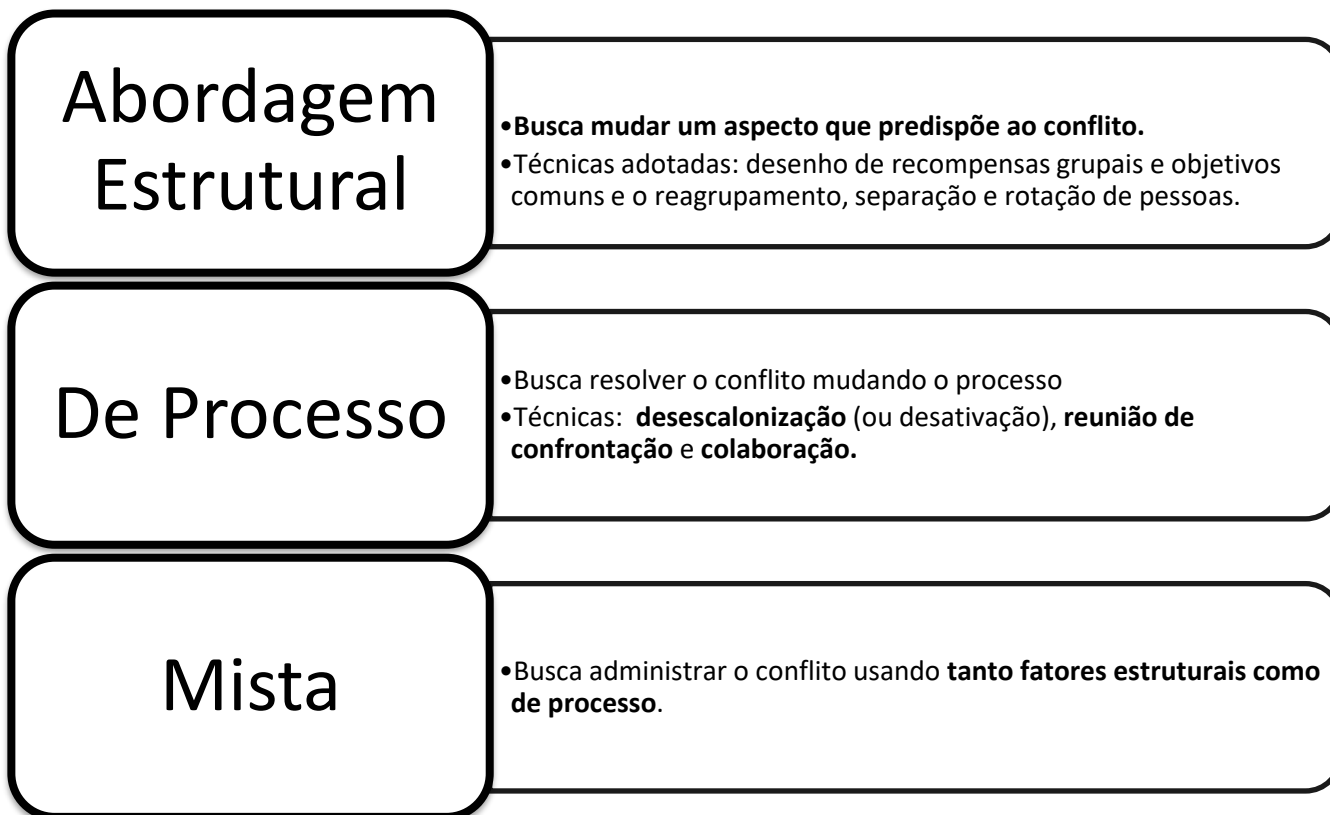


Figura 1 - Abordagens de Resolução de Conflitos

## RESUMO

### Abordagens na Resolução de Conflitos

#### Abordagem Estrutural

A abordagem estrutural busca alterar o “cenário” ou o aspecto que está causando o conflito.

Aqui, **o gestor está atuando antes que o conflito ocorra**. Isto é recomendável quando o conflito ocorre por recursos escassos, por interdependência e por diferenciação na equipe (pessoas muito diferentes trabalhando juntas).

#### Abordagem de Processo

Neste tipo de abordagem, buscamos solucionar o conflito alterando o processo, o próprio ato que levou ao conflito. É uma abordagem que deve envolver algum tipo de negociação entre as partes. Uma técnica comum é a da **reunião de confrontação**.

Outra técnica conhecida é a de **colaboração**. Nesta técnica, ambas as partes buscam um diálogo de modo que uma solução vantajosa para os dois lados. Esta técnica costuma ocorrer quando o conflito é muito prejudicial para os dois lados.

Finalmente, temos a técnica da **desescalonização** (ou desativação). Neste modo, existe um movimento por parte de uma das partes para “desativar” o conflito, normalmente concedendo alguma coisa de valor.

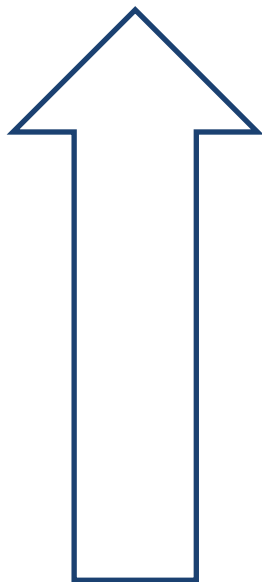
#### Abordagem Mista

A abordagem mista envolve o uso simultâneo de técnicas estruturais e de processo. Neste caso, o gestor não busca atuar somente nas causas do conflito ou somente no processo atual e nos atores já envolvidos. Na abordagem mista, temos as duas técnicas em conjunto.



## EFEITOS DO CONFLITO

De acordo com Robbins e Coulter<sup>1</sup>, os conflitos podem gerar impactos positivos e negativos. Os principais são:

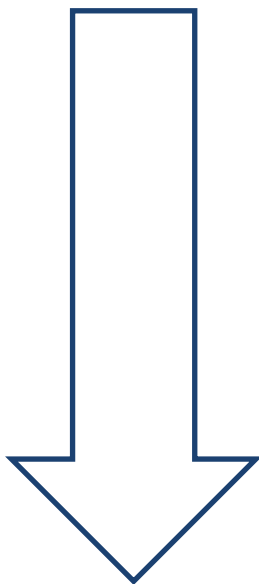


O conflito pode “empurrar” o grupo para que se esforce mais e seja mais criativo para solucionar os problemas, gerando uma energia e um impulso inovador maior;

Um nível adequado de conflito pode prevenir a ocorrência do “pensamento grupal”, que ocorre quando um grupo é tão coeso que as pessoas não se sentem a vontade para expressar opiniões contrárias;

O conflito aumenta a coesão intragrupal, pois gera um sentimento de identidade no grupo. É a famosa sensação “nós contra eles”, que existe em disputas esportivas;

O conflito aumenta a percepção dos erros e problemas existentes na organização, que talvez ficassem “adormecidos” sem sua presença.



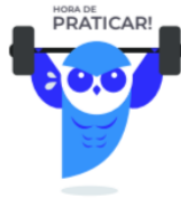
Boa parte da energia gerada pelo conflito é gasta na sua resolução, ou seja, não é canalizada para algo produtivo, e sim em reuniões intermináveis, disputas emocionais, etc.;

A cooperação deixa de existir e é substituída por comportamentos que dificultam o trabalho e o bom funcionamento da organização;

O conflito impede que os esforços das pessoas e grupos sejam eficazes, gerando sentimentos de frustração, hostilidade, raiva, etc.

<sup>1</sup> (Robbins & Coulter, Administração, 1998)





**(MPU - TÉCNICO ADMINISTRATIVO)** Denomina-se abordagem processual a estratégia de resolução de conflito embasada na modificação das condições antecedentes desse conflito.

A abordagem que busca mudar uma condição que predispõe ao conflito é a estrutural, e não a abordagem processual. De acordo com a abordagem estrutural, poderíamos, por exemplo, redesenhar as recompensas grupais e os objetivos comuns para interferir na disputa por recursos ou nos objetivos conflitantes.

**Comentários:**

Já a abordagem processual busca atuar sobre um conflito já existente. Nesta abordagem, o gestor busca resolver o conflito mudando o processo, ou seja, intervindo no próprio ato que levou ao conflito. Pode ser feito por uma pessoa envolvida no conflito ou não, como um consultor.

**Gabarito: errada**

**(TRE-SP – ANALISTA)** A partir de divergências de percepções e ideias, os componentes de uma organização podem se colocar em posições antagônicas, caracterizando uma situação conflitiva. O conflito, conquanto inevitável, deve ser gerenciado, havendo diferentes abordagens para a gestão de conflitos, entre elas a que procura minimizar as diferenças entre os grupos, identificando objetivos comuns, ou, ainda, promovendo o reagrupamento de indivíduos. Trata-se da abordagem

- (A) interativa.
- (B) de processo.
- (C) estrutural.
- (D) mista.
- (E) distributiva.

**Comentários**

Temos três principais abordagens para lidarmos com os conflitos: a abordagem estrutural, a abordagem de processo e a abordagem mista.

A abordagem estrutural busca alterar o “cenário” ou o aspecto que está causando o conflito. A ideia por trás desta abordagem seria a de que: se retirássemos este fator acabaríamos com as condições que predispoem os atores ao conflito.

Aqui, o gestor está atuando antes que o conflito ocorra. Isto é recomendável quando o conflito ocorre por recursos escassos, por interdependência e por diferenciação na equipe (pessoas muito diferentes trabalhando juntas).

A abordagem estrutural muda, portanto, a “estrutura” do conflito. Quando o gestor muda o modo como os trabalhadores serão premiados em uma instituição, está atuando desta forma.



O mesmo acontece quando o gestor troca um funcionário de local, para outro em que ele tem mais afinidade com os colegas (problema de diferenciação). Como o funcionário não está mais presente na equipe, não aparecem mais os conflitos entre ele e seus antigos colegas.

Assim, as principais estratégias de atuação desta abordagem envolvem o redesenho das recompensas do grupo, a criação de objetivos grupais e organizacionais (ao invés de objetivos individuais) e a rotação de pessoas na equipe<sup>2</sup>. Como a banca falou de uma abordagem que “procura minimizar as diferenças entre os grupos, identificando objetivos comuns, ou, ainda, promovendo o reagrupamento de indivíduos”, estamos mesmo falando da abordagem estrutural.

**Gabarito: letra C**

---

<sup>2</sup> (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)



## RESUMO

### Efeitos do Conflito

#### Efeitos Positivos

- O conflito pode “empurrar” o grupo para que se esforce mais e seja mais criativo para solucionar os problemas, gerando uma energia e um impulso inovador maior;
- Um nível adequado de conflito pode prevenir a ocorrência do “pensamento grupal”, que ocorre quando um grupo é tão coeso que as pessoas não se sentem à vontade para expressar opiniões contrárias;
- O conflito aumenta a coesão intragrupal, pois gera um sentimento de identidade no grupo. É a famosa sensação “nós contra eles”, que existe em disputas esportivas;
- O conflito aumenta a percepção dos erros e problemas existentes na organização, que talvez ficassem “adormecidos” sem sua presença.

#### Efeitos Negativos

- Boa parte da energia gerada pelo conflito é gasta na sua resolução, ou seja, não é canalizada para algo produtivo, e sim em reuniões intermináveis, disputas emocionais, etc.;
- A cooperação deixa de existir e é substituída por comportamentos que dificultam o trabalho e o bom funcionamento da organização;
- O conflito impede que os esforços das pessoas e grupos sejam eficazes, gerando sentimentos de frustração, hostilidade, raiva, etc.

## BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I. (2004). *Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações* (2° Ed. ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Daft, R. L. (2005). *Management*. Mason: Thomson.
- Junior, H. L., & França, S. L. (2012). Gerenciamento de Conflitos - conhecer, diagnosticar e solucionar. *VIII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO*. Rio de Janeiro.
- Rennó, R. (2013). *Administração Geral para Concursos*. Rio de Janeiro: Campus Elsevier.
- Robbins, S. P. (2004). *Organizational Behavior* (11° ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (1998). *Administração* (5° ed.). Rio de Janeiro: Prentice-Hall.



Schermerhorn Jr., J. R. (2008). *Management* (9° ed.). Hoboken: Wiley & Sons.



## Métodos de Solução de Conflitos pela Administração Pública: Transação, Negociação, Mediação, Arbitragem e Dispute Board

A Administração Pública, em sua atuação diária, se depara com uma série de conflitos que podem envolver tanto questões internas, como disputas entre órgãos e servidores, quanto questões externas, como desentendimentos com particulares e outras entidades.

A forma como esses conflitos são gerenciados e solucionados tem um impacto significativo na eficiência, na legitimidade e na imagem da Administração.

**Tradicionalmente, a solução de conflitos envolvendo a Administração Pública se dava, em grande parte, por meio do Poder Judiciário.**

No entanto, **essa via judicializada apresenta diversas desvantagens, como a morosidade, os altos custos, a sobrecarga do sistema judiciário e o desgaste das relações entre as partes.**

Diante disso, **surge a necessidade de se buscar métodos alternativos de resolução de conflitos, que sejam mais céleres, econômicos, eficientes e que preservem as relações entre os envolvidos.**

Neste contexto, ganham destaque a transação, a negociação, a mediação, a arbitragem e o dispute board como métodos adequados de solução de conflitos pela Administração Pública.

Cada um desses métodos possui características próprias e se aplica a diferentes tipos de conflitos, sendo fundamental que os gestores públicos conheçam suas peculiaridades para fazer a escolha mais adequada em cada situação.

### Transação

A transação **é um método autocompositivo de resolução de conflitos no qual as partes envolvidas fazem concessões mútuas para pôr fim ao litígio.**

No contexto da Administração Pública, a transação é uma alternativa importante para solucionar conflitos, desde que respeitadas certas limitações legais, principalmente no que tange ao princípio da indisponibilidade do interesse público.

A transação, conforme disposto no Código Civil Brasileiro (art. 840), **ocorre quando as partes envolvidas resolvem, por meio de concessões mútuas, encerrar um litígio ou prevenir um conflito futuro.**



**Ela visa à pacificação do conflito, abrindo espaço para acordos vantajosos a ambas as partes, evitando os custos e a morosidade de um processo judicial.**

Na esfera pública, a transação encontra limites constitucionais e legais, visto que a Administração Pública lida com direitos indisponíveis, como os relativos ao patrimônio público e ao interesse da coletividade.

Contudo, em alguns casos específicos, como nas esferas tributária e ambiental, a transação pode ser autorizada pela legislação. A Lei de Improbidade Administrativa (Lei 8.429/1992) impõe limitações claras, impedindo, por exemplo, a transação em situações que envolvam atos de improbidade administrativa.

Um exemplo clássico de utilização da transação pela Administração Pública é o parcelamento de dívidas tributárias, em que o devedor faz concessões, como o pagamento de juros ou multas, em troca da regularização de sua situação fiscal.

## **Negociação**

**A negociação é outro método autocompositivo de resolução de conflitos, caracterizado pelo diálogo direto entre as partes, sem a necessidade de um intermediário, com o objetivo de alcançar um consenso.**

No âmbito da Administração Pública, a negociação **é utilizada, principalmente, em situações que envolvem contratos administrativos e disputas com fornecedores.**

**Portanto, a negociação é comumente utilizada em conflitos envolvendo contratos administrativos, como renegociações de prazos ou ajustes em serviços contratados.**

Um exemplo típico ocorre em contratos de obras públicas, onde podem surgir imprevistos que exigem ajustes nas condições previamente acordadas.

Assim, a negociação é um processo de comunicação entre duas ou mais partes com o objetivo de alcançar um acordo sobre determinado conflito. Envolve a troca de informações e a busca por soluções vantajosas para ambas as partes.

O sucesso da negociação depende, muitas vezes, da habilidade das partes em encontrar um ponto de equilíbrio entre seus interesses.

## **Mediação**

**A mediação é um método de resolução de conflitos em que um terceiro imparcial, o mediador, auxilia as partes a chegarem a um acordo mutuamente aceitável.**



Na Administração Pública, a **mediação pode ser utilizada em conflitos que envolvam questões contratuais, comunitárias ou entre órgãos públicos e cidadãos.**

O mediador não tem poder de decisão, mas atua como um facilitador do diálogo, auxiliando as partes a identificarem seus interesses, a explorarem opções e a construir uma solução consensual.

A mediação na Administração Pública está prevista na Lei nº 13.140/15, que estabelece princípios como a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

A mediação apresenta vantagens como a celeridade, a economia, a flexibilidade, a possibilidade de preservar as relações entre as partes e a construção de soluções criativas e duradouras.

No entanto, também possui desvantagens, como a dependência da vontade das partes em chegar a um acordo e a possibilidade de impasses que impeçam a conclusão da mediação.

## Arbitragem

A arbitragem **é um método de resolução de conflitos em que um terceiro imparcial, o árbitro ou tribunal arbitral, decide a controvérsia de forma definitiva e irrecorrível.**

**No Brasil, a arbitragem é regulamentada pela Lei 9.307/1996, posteriormente alterada pela Lei 13.129/2015, que permite o uso da arbitragem pela Administração Pública em questões que envolvam direitos patrimoniais disponíveis.** Apesar da restrição dos direitos indisponíveis, a arbitragem tem sido amplamente utilizada em contratos de concessão e parcerias público-privadas (PPP).

Assim, a arbitragem é uma ferramenta útil em contratos de grande envergadura, como os de infraestrutura e concessão de serviços públicos, onde a agilidade e especialização dos árbitros são vantagens significativas.

A escolha da arbitragem permite que o conflito seja resolvido sem a necessidade de longos processos judiciais, proporcionando maior segurança jurídica para investidores e parceiros da Administração.

A decisão tomada terá a mesma força de uma decisão judicial e poderá ser executada diretamente, como se fosse uma sentença. Se a Administração Pública fizer parte do processo, a decisão sempre será baseada na lei e deverá ser pública, respeitando o princípio da publicidade.

Deste modo, a arbitragem apresenta vantagens como a celeridade, a especialidade, a confidencialidade e a possibilidade de as partes escolherem os árbitros. No entanto,



também possui desvantagens, como o custo elevado e a impossibilidade de recurso contra a sentença arbitral.

## Dispute Board

O Dispute Board (ou Comitê de Resolução de Disputas) **é um método preventivo de resolução de conflitos, utilizado principalmente em contratos de longa duração e de alta complexidade, como os de obras públicas. Consiste na criação de um comitê, geralmente formado por especialistas, que acompanha a execução do contrato e intervém preventivamente em eventuais conflitos.**

Existem três modalidades principais de Dispute Board:

- ✓ Dispute Review Board (DRB): emite recomendações não vinculativas;
- ✓ Dispute Adjudication Board (DAB): emite decisões vinculativas;
- ✓ Combined Dispute Board (CDB): pode tanto emitir recomendações quanto decisões vinculativas, dependendo do caso.

O dispute board apresenta vantagens como a celeridade, a especialidade, a prevenção de conflitos e a possibilidade de preservar as relações entre as partes.

No entanto, também possui desvantagens, como o custo elevado e a necessidade de as partes concordarem com a sua utilização no contrato.

Concluindo, a utilização de métodos adequados de solução de conflitos pela Administração Pública é fundamental para garantir a eficiência, a celeridade, a economia e a preservação das relações entre os envolvidos.

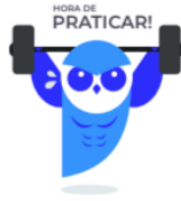
A escolha do método mais adequado dependerá das características de cada conflito, como a natureza da controvérsia, o valor em disputa, a complexidade do caso e a disponibilidade das partes em negociar.

Por fim, é importante destacar que a utilização de métodos adequados de solução de conflitos não exclui a possibilidade de recurso ao Poder Judiciário, que continua sendo o garantidor da legalidade e da justiça.

No entanto, a busca por soluções alternativas, sempre que possível, contribui para a desjudicialização dos conflitos, a redução da sobrecarga do sistema judiciário e a promoção de uma Administração Pública mais eficiente e eficaz.







**(CAMARA DOS DEPUTADOS - CONSULTOR)** Leia o fragmento a seguir.

A \_\_\_\_ é meio de solução de conflitos, caracterizada pela entrega do poder de decidir a um terceiro imparcial, o \_\_\_\_, o qual é juiz de fato e de direito.

A decisão proferida terá eficácia de título executivo \_\_\_\_ e, caso a Administração dela participe, essa será sempre de \_\_\_\_ e respeitará o princípio da \_\_\_\_.

Assinale a opção que completa corretamente os espaços do fragmento acima.

- A) mediação – mediador – extrajudicial – direito – equidade.
- B) arbitragem – árbitro – judicial – direito – publicidade.
- C) arbitragem – árbitro – extrajudicial – direito – legalidade.
- D) mediação – mediador – judicial – direito – publicidade.
- E) conciliação – conciliador – extrajudicial – direito – legalidade.

**Comentários:**

A arbitragem é um método em que um terceiro imparcial (árbitro) decide o conflito com uma decisão que tem força de título executivo judicial.

A Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/96) estabelece que a sentença arbitral produz os mesmos efeitos da sentença judicial e é título executivo judicial.

Se a Administração Pública estiver envolvida, ela deve seguir o princípio da publicidade.

**Gabarito: letra B**

**(FAPERP - ANALISTA)** Um recurso alternativo utilizado em situações de litígio para solucionar ou prevenir a disputa judicial é a chamada mediação. A mediação tem por objetivo:

- A) o solucionamento rápido do litígio, encaminhando o processo civil diretamente para a decisão do juiz.
- B) evitar a revitimização de crianças vítimas de violência, colhendo um único depoimento com intermediação do psicólogo.
- C) a restauração do diálogo entre as partes, restabelecendo o relacionamento amistoso em busca de uma solução consensual.



D) a amenização de conflitos entre curador e curatelado, trabalhando com o interdito a sua condição de incapacidade civil.

**Comentários:**

A mediação é um processo que busca:

Restaurar o diálogo entre as partes: O mediador atua como um facilitador da comunicação, criando um ambiente propício para que as partes se escutem e se compreendam.

Restabelecer o relacionamento amistoso: A mediação busca promover um ambiente de colaboração e respeito mútuo, mesmo em situações de conflito.

Buscar uma solução consensual: O objetivo final da mediação é que as partes cheguem a um acordo que seja satisfatório para ambas, sem a necessidade de uma decisão imposta por um terceiro.

As outras alternativas estão incorretas porque:

A: A mediação não busca um encaminhamento rápido para a decisão judicial, mas sim uma solução consensual entre as partes, evitando a necessidade de um processo judicial.

B: A mediação pode ser utilizada em casos de violência contra crianças, mas seu objetivo principal não é evitar a revitimização, e sim buscar uma solução para o conflito que seja do melhor interesse da criança.

D: A mediação pode ser utilizada em conflitos entre curador e curatelado, mas não se limita a essa situação e seu objetivo não é questionar a incapacidade civil do curatelado.

Portanto, a alternativa que melhor descreve o objetivo da mediação é a letra C.

**Gabarito: letra C**

**(TJ-RJ - ANALISTA)** Há uma cultura do litígio enraizada na sociedade, cuja tendência é resolver os conflitos de forma adversarial. Nessas circunstâncias, os denominados meios alternativos de resolução de conflitos apresentam especial importância, com destaque para a mediação, na medida em que possuem os seguintes objetivos, EXCETO:

- A) aliviar o congestionamento do judiciário;
- B) promover a pacificação social;
- C) democratizar o acesso à justiça;
- D) a promover a autocomposição da solução de controvérsias;
- E) garantir a legitimidade dos ritos judiciais.



### Comentários:

Vamos analisar cada objetivo dos meios alternativos de resolução de conflitos, com foco na mediação:

A) Aliviar o congestionamento do judiciário: Correto. Ao oferecer alternativas à via judicial, a mediação e outros métodos contribuem para reduzir o número de processos nos tribunais.

B) Promover a pacificação social: Correto. A mediação busca soluções consensuais, o que tende a gerar maior satisfação das partes e reduzir a animosidade, contribuindo para um ambiente social mais pacífico.

C) Democratizar o acesso à justiça: Correto. A mediação é, em geral, mais acessível do que o processo judicial, tanto em termos de custos quanto de formalidades, ampliando o acesso à justiça para mais pessoas.

D) Promover a autocomposição da solução de controvérsias: Correto. Na mediação, as próprias partes constroem a solução para o conflito, com a ajuda de um mediador imparcial.

E) Garantir a legitimidade dos ritos judiciais: Incorreto. A mediação é uma alternativa aos ritos judiciais, buscando soluções fora do âmbito do Poder Judiciário. Portanto, seu objetivo não é garantir a legitimidade desses ritos, mas sim oferecer uma alternativa a eles.

Portanto, a mediação e outros meios alternativos de resolução de conflitos têm diversos objetivos positivos, mas garantir a legitimidade dos ritos judiciais não é um deles.

**Gabarito: letra E**



## RESUMO

### Métodos de Solução de Conflitos pela Administração Pública

Tradicionalmente, a solução de conflitos envolvendo a Administração Pública se dava, em grande parte, por meio do Poder Judiciário.

No entanto, essa via judicializada apresenta diversas desvantagens, como a morosidade, os altos custos, a sobrecarga do sistema judiciário e o desgaste das relações entre as partes.

Diante disso, surge a necessidade de se buscar métodos alternativos de resolução de conflitos, que sejam mais céleres, econômicos, eficientes e que preservem as relações entre os envolvidos.

Neste contexto, ganham destaque a transação, a negociação, a mediação, a arbitragem e o dispute board como métodos adequados de solução de conflitos pela Administração Pública.

### Transação

ocorre quando as partes envolvidas resolvem, por meio de concessões mútuas, encerrar um litígio ou prevenir um conflito futuro.

Ela visa à pacificação do conflito, abrindo espaço para acordos vantajosos a ambas as partes, evitando os custos e a morosidade de um processo judicial.

Na esfera pública, a transação encontra limites constitucionais e legais, visto que a Administração Pública lida com direitos indisponíveis, como os relativos ao patrimônio público e ao interesse da coletividade.

Contudo, em alguns casos específicos, como nas esferas tributária e ambiental, a transação pode ser autorizada pela legislação.

### Negociação

A negociação é outro método autocompositivo de resolução de conflitos, caracterizado pelo diálogo direto entre as partes, sem a necessidade de um intermediário, com o objetivo de alcançar um consenso.

é utilizada, principalmente, em situações que envolvem contratos administrativos e disputas com fornecedores.

Um exemplo típico ocorre em contratos de obras públicas, onde podem surgir imprevistos que exigem ajustes nas condições previamente acordadas



## Mediação

é um método de resolução de conflitos em que um terceiro imparcial, o mediador, auxilia as partes a chegarem a um acordo mutuamente aceitável.

a mediação pode ser utilizada em conflitos que envolvam questões contratuais, comunitárias ou entre órgãos públicos e cidadãos.

O mediador não tem poder de decisão, mas atua como um facilitador do diálogo, auxiliando as partes a identificarem seus interesses, a explorarem opções e a construir uma solução consensual.

## Arbitragem

é um método de resolução de conflitos em que um terceiro imparcial, o árbitro ou tribunal arbitral, decide a controvérsia de forma definitiva e irrecorrível.

No Brasil, a arbitragem é regulamentada pela Lei 9.307/1996, posteriormente alterada pela Lei 13.129/2015, que permite o uso da arbitragem pela Administração Pública em questões que envolvam direitos patrimoniais disponíveis.

Apesar da restrição dos direitos indisponíveis, a arbitragem tem sido amplamente utilizada em contratos de concessão e parcerias público-privadas (PPP).

## Dispute Board

é um método preventivo de resolução de conflitos, utilizado principalmente em contratos de longa duração e de alta complexidade, como os de obras públicas

Consiste na criação de um comitê, geralmente formado por especialistas, que acompanha a execução do contrato e intervém preventivamente em eventuais conflitos.

Existem três modalidades principais de Dispute Board:

Dispute Review Board (DRB): emite recomendações não vinculativas;

Dispute Adjudication Board (DAB): emite decisões vinculativas;

Combined Dispute Board (CDB): pode tanto emitir recomendações quanto decisões vinculativas, dependendo do caso.



## QUESTÕES COMENTADAS



1. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

Se administrados de forma cordial e construtiva, os conflitos podem gerar benefícios para a empresa e minimizar os prejuízos por eles causados.

**Comentários**

Perfeito. De acordo com a visão interacionista, o conflito pode ser visto realmente como uma força positiva, pode proporcionar maior competitividade e produtividade das organizações.

**Gabarito: certo**

2. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

Existem três maneiras de resolução de conflitos: 1.<sup>a</sup> ganhar/ganhar; 2.<sup>a</sup> ganhar/perder e 3.<sup>a</sup> perder/perder; na segunda e na terceira opção o conflito é interrompido, eliminando, assim, a probabilidade de surgimento de conflitos futuros.

**Comentários**

Nas primeiras duas situações, um ou ambos os participantes saem perdendo de alguma forma. Dessa maneira, ficam pendentes problemas e sentimentos negativos na relação.

Portanto, somente na terceira situação a probabilidade de surgimento de novos conflitos seria pequena.

**Gabarito: Errada**

3. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

Principia-se um conflito quando uma parte percebe que seus interesses foram ou serão frustrados pela outra parte, que está impedindo ou em vias de impedir uma ação importante.

**Comentários**

A existência de objetivos conflitantes, ou interesses divergentes, é uma das principais causas dos conflitos. Assim, a frase está correta.

**Gabarito: Certa**



4. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

A implantação da administração estratégica por uma empresa anula os conflitos internos, o que contribui para o aumento da produtividade organizacional.

**Comentários**

Nenhum processo de administração estratégica poderá anular os conflitos internos. O conflito é um fenômeno inerente ao relacionamento humano e sempre, em algum nível, existirá em uma organização.

Além disso, o conflito pode ser positivo no nível adequado. Uma instituição com um nível muito baixo de conflito pode ficar acomodada, complacente.

**Gabarito: Errada**

5. (CESPE – STM - TÉCNICO – 2018)

Técnicos de um órgão da administração pública consideram que a execução de serviços administrativos é mais importante que o atendimento ao público. Por isso, o atendimento é realizado em sistema de revezamento e rotineiramente, sendo necessário repor atendentes devido a conflitos com clientes e ausências de servidores nos dias da escala de trabalho.

Nessa situação hipotética,

O relacionamento entre os servidores que se ausentam nos dias das escalas e aqueles que suprem as ausências pode tornar-se conflituoso em razão das diferenças dos comportamentos interpessoais e da quebra da confiança.

**Comentários**

Quando o comportamento de alguns servidores prejudica ou sobrecarrega outros servidores, podem ocorrer conflitos. Afinal, os colegas que estão trabalhando a mais ficarão insatisfeitos se perceberem que o motivo das faltas não é algo justificável.

O gestor deve gerenciar estes conflitos para que não causem problemas maiores futuramente.

**Gabarito: certo**

6. (CESPE – SEDF - ANALISTA – 2017)

A estratégia de gestão de conflito interpessoal mais assertiva e colaborativa é a adoção de comportamentos que privilegiem a satisfação das necessidades dos outros em detrimento dos próprios interesses.

**Comentários**

Um comportamento que vise satisfazer somente o outro está alinhado ao estilo de acomodação. O problema é que esse estilo não é assertivo. A assertividade envolve a busca pelos nossos interesses.

**Gabarito: errada**



7. (CESPE – TRT-8 - ANALISTA – 2016 - ADAPTADA)

Conflitos de trabalho tendem a ser compreendidos como funcionais no modelo estratégico de gestão de pessoas, de modo que compete aos profissionais da área e das demais unidades organizacionais administrá-los com vista à aprendizagem organizacional.

Comentários

Nem sempre os conflitos são funcionais. Quando o conflito é bem gerenciado ele pode se tornar um aspecto positivo para a instituição. Seria, portanto, o conflito funcional ou positivo.

Já quando o conflito é muito grande, isto com certeza não ocorrerá. A equipe passará grande parte de seu tempo resolvendo os conflitos e “guerreando” entre si, ao invés de reverter esta energia para atingir os objetivos da empresa. Seria o conflito disfuncional.

Gabarito: errada

8. (CESPE – TCE-PA - AUDITOR – 2016)

Ao longo do processo de desenvolvimento, as lideranças devem eliminar os conflitos entre os membros das equipes, pois eles prejudicam a coesão e a identificação necessárias ao alcance dos níveis de produtividade exigidos.

Comentários

Os conflitos não são sempre negativos e não devem ser eliminados. A visão de que os conflitos deveriam ser eliminados é antiga (visão tradicional) e não encontra mais respaldo na moderna Gestão de Pessoas.

Gabarito: errada

9. (CESPE – FUB - PSICÓLOGO – 2015)

O estilo certo de gerir conflitos consiste na busca do consenso e no convencimento das partes quanto à realidade envolvida.

Comentários

Existem diversas abordagens para a gestão do conflito. Assim, não existe um “estilo certo”, pois a escolha deve depender do contexto do conflito.

Gabarito: errada

10. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A especialização e a interdependência entre áreas não podem ser caracterizadas como fontes de conflito, pois os grupos que se tornam interdependentes passam a ter muitas oportunidades de auxiliar no trabalho dos outros e nos interesses pessoais dos funcionários.





### Comentários

A interdependência é sim uma fonte de conflitos. Ela ocorre sempre que dependemos do trabalho de uma pessoa para conseguirmos fazer o nosso próprio trabalho.

**Gabarito: errada**

#### 11. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A gestão dos conflitos interpessoais é facilitada nas organizações públicas brasileiras, dadas as suas especificidades, como a estabilidade de seus servidores.

### Comentários

A estabilidade no serviço público não é um elemento considerado como limitador na existência de conflitos (como muitos servidores podem presenciar na prática...rs).

De certa forma, o conflito é inerente ao convívio humano e não pode ser eliminado.

**Gabarito: errada**

#### 12. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A moderna abordagem relacionada à resolução de conflitos considera que estes devem ser evitados, pois suas consequências sobre as interações entre as pessoas são nocivas ao ambiente de trabalho

### Comentários

Os conflitos devem ser gerenciados, não evitados. Nem todos os conflitos são um problema para as organizações.

**Gabarito: errada**

#### 13. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A dificuldade em lidar com conflitos está no desejo de gerenciá-los, pois a troca ou discussão de ideias e de soluções voltadas para as tarefas não é possível, tendo em vista as diferenças de expectativas dos envolvidos

### Comentários

Obviamente a troca de ideias é possível e é muito utilizada na solução de conflitos nas organizações, mesmo quando as pessoas têm expectativas diferentes.

**Gabarito: errada**

#### 14. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)



A maioria dos conflitos organizacionais surge das relações de poder — permeadas pela desigualdade, dependência ou controle — e nem sempre esses conflitos são explicitados, podendo ser encobertos por razões superficiais

#### Comentários

A frase está correta. Muitos conflitos existem por objetivos conflitantes entre as pessoas e órgãos, bem como a interdependência que ocorre dentro das empresas. Além disso, os conflitos podem ficar velados, ou seja, sem que seja manifestado abertamente.

**Gabarito: correta**

#### 15. (CESPE - ANTAQ – ANALISTA – 2014)

O chefe de um setor que adota o estilo de administração de conflito denominado **colaboração**, ao gerenciar um conflito, tende a ignorá-lo, de modo a esperar que tal conflito desapareça, ou então usará o sigilo para evitar a confrontação.

#### Comentários

O comportamento citado pela banca no enunciado está associado ao estilo de evitação, não de colaboração. O **estilo de colaboração** envolve tanto um esforço de assertividade quanto um esforço de cooperação.

Neste caso buscamos uma situação “ganha-ganha”, com um comprometimento entre os lados do conflito.

**Gabarito: errada**

#### 16. (CESPE - IBAMA – ANALISTA – 2013)

Conflitos interpessoais podem ser evitados nas organizações públicas se os servidores empregarem estratégias informais de comunicação, o que favorece o fluxo contínuo das informações.

#### Comentários

Ao contrário do que muitas pessoas podem pensar, a comunicação informal (como a conversa de corredor, por exemplo) pode aumentar os conflitos, pois podem gerar boatos, desentendimentos etc.

Desta maneira, estes fluxos informais são mais propensos aos ruídos no processo de comunicação.

**Gabarito: errada**

#### 17. (CESPE – TELEBRÁS – ESPECIALISTA – 2013)

O uso de estereótipos na designação de pessoas pode gerar barreiras à negociação e à solução de conflitos no ambiente de trabalho.

#### Comentários



Correto. Um estereótipo ocorre quando temos um conceito preexistente sobre determinada pessoa. Se, por exemplo, temos como verdade que uma pessoa que nasceu em algum lugar é “preguiçosa”, podemos levar este conceito para a mesa de negociação, complicando a solução dos conflitos.

**Gabarito: certa**

**18. (CESPE – TELEBRÁS – ESPECIALISTA – 2013)**

**Emprega-se a tática de cooperação para a negociação e a solução de conflito quando, em uma negociação, uma das partes aceita algo que é favorável à contraparte e que implica redução de custos.**

**Comentários**

Quando somente uma parte está cedendo na negociação, o estilo seria o de acomodação, não o de cooperação. O estilo de acomodação é aquele em que uma das partes cede ao outro, pois quer construir um ambiente mais harmônico ou quando pretende gerar um “crédito” com o outro.

Já o estilo de cooperação é aquele em que as duas partes ganham.

**Gabarito: errada**

**19. (CESPE – ANAC / TÉCNICO – 2012)**

**As consequências dos conflitos no trabalho incluem as posturas agressivas e os fracos desempenhos.**

**Comentários**

Esta questão está inserida no rol dos “absurdos de concursos públicos”. De acordo com Robbins, os conflitos podem ser funcionais (trazem resultados positivos) ou disfuncionais (trazem resultados negativos). Assim, os conflitos podem gerar efeitos positivos e negativos.

Quando o nível de conflitos é muito alto, pode sim gerar postura agressivas por parte de alguns membros, bem como fracos desempenhos (as pessoas acabam gastando mais energia nos conflitos do que na produção). Entretanto, a banca considerou esta frase como errada.

Como a frase não disse que os conflitos incluem somente estes resultados, a frase deveria ter sido considerada como correta. Muitos recursos foram impetrados, mas apesar disso a banca não mudou seu entendimento.

**Gabarito: errada**

**20. (CESPE – ANATEL / TÉCNICO – 2012)**

**De acordo com a visão interacionista, nem todos os conflitos são prejudiciais a uma organização, havendo aqueles que proporcionam a consecução dos objetivos e o melhoramento do desempenho da equipe.**

**Comentários**



Existem três “visões” sobre este tema. A visão tradicional indica que o conflito deve ser evitado sempre que possível. Já a visão de relações humanas considera o conflito como uma consequência natural dos grupos humanos e que deve ser aceito.

Finalmente, a visão interacionista é mais moderna e postula que os conflitos podem trazer efeitos positivos. Assim, os gestores deveriam incentivar um nível adequado de conflitos, de modo a elevar o desempenho das equipes.

**Gabarito: correta**

**21. (CESPE – ANAC / TÉCNICO – 2012)**

**A estratégia assertiva de gerenciamento de conflitos implica a adoção de comportamentos de compromisso e o engajamento dos integrantes do grupo.**

**Comentários**

A questão está mesmo incorreta, pois a assertividade ocorre quando buscamos realizar nossos desejos e necessidades. A assertividade existe no estilo de competição também.

Neste estilo, não existe compromisso nem engajamento, pois buscamos garantir todos os nossos objetivos sem atentarmos ao outro.

**Gabarito: errada**

**22. (CESPE – ANCINE / TÉCNICO – 2012)**

**O fato de dois colegas de trabalho procurarem chegar a uma solução comum para um problema interpessoal na equipe constitui exemplo de evitação de conflitos interpessoais.**

**Comentários**

Negativo. O estilo de evitação indica a fuga do conflito, como o próprio nome deixa claro. Assim, neste estilo os colegas não chegariam a uma solução comum, mas sim evitaríamos resolvê-lo.

O estilo em que ambos buscam resolver o conflito de forma que ambas as partes ganhem seria o estilo de colaboração.

**Gabarito: errada**

**23. (CESPE – STM / ANALISTA – 2011)**

**Competição, concessão e colaboração constituem abordagens efetivas para a resolução de conflitos.**

**Comentários**

A banca nesta questão foi muito maldosa e trocou os conceitos de abordagens na resolução de conflitos com os conceitos dos estilos de gestão de conflitos.



As abordagens são: estrutural, processual e mista. Já os estilos podem ser: de evitação, de acomodação, de competição, de compromisso e de colaboração.

**Gabarito: errada**

**24. (CESPE – ABIN / PSICOLOGIA – 2011)**

**Nas organizações, os conflitos interpessoais são ameaças potenciais à sobrevivência dos grupos de trabalho e, por isso, devem ser eliminados.**

**Comentários**

Nem todos os conflitos que ocorrem em uma organização são negativos. Muitos conflitos são positivos, pois geram inovações e novas ideias sobre um problema, aumentam a capacidade da equipe de produzir etc.

Desta maneira, nem todos os conflitos devem ser suprimidos. Uma organização com um nível muito baixo de conflitos pode ficar “acomodada” e “complacente”.

**Gabarito: errada**

**25. (CESPE – INCA / GESTÃO DE RH – 2011)**

**Um aspecto crítico da ARH é a solução de conflitos internos, sendo que, em geral, os conflitos pessoais são provocados por conflitos organizacionais.**

**Comentários**

Esta frase está equivocada, pois nem todos os conflitos existentes em uma organização são de natureza grupal ou organizacional. Existem diversos conflitos que ocorrem por motivos pessoais e emocionais, que podem ser internos à pessoa ou entre indivíduos.

**Gabarito: errada**

**26. (CESPE – PREVIC / ANALISTA – 2011)**

**As atitudes que contribuem para a prevenção de conflitos entre grupos incluem a manutenção de uma comunicação intergrupal elevada e frequente, o estímulo à rotatividade da equipe e o desencorajamento de situações do tipo vence-perde.**

**Comentários**

Perfeito. Um gerente que queira reduzir o nível de conflitos deve evitar as situações propícias às falhas de comunicação entre os membros das equipes. Além disso, deve evitar manter as pessoas sempre nos mesmos setores.

A rotatividade mencionada pela banca significa a rotação de cargos dentro da organização. Isto gera uma melhor compreensão pelos membros dos objetivos e problemas de cada setor. Finalmente, as situações ganha-perde costumam gerar sempre conflitos também.



Gabarito: correta

27. (CESPE – TRT-21 / TÉCNICO – 2011)

A busca da flexibilidade, a gestão dos conflitos e a gestão das mudanças estão entre as preocupações fundamentais das organizações que visam à vantagem competitiva.

Comentários

As empresas atuais atuam em um ambiente dinâmico e de concorrência crescente. Para poderem atingir seus objetivos estratégicos, devem ser flexíveis e ágeis para adaptarem-se rápido às mudanças do ambiente. A gestão da mudança está voltada exatamente para capacitar a organização a alterar suas práticas e processos sempre que necessário.

Já a gestão de conflitos é importante ao fomentar os conflitos positivos e minimizar os conflitos negativos dentro da empresa, ajudando-a a gastar energia nos processos de trabalho.

Gabarito: correta

28. (CESPE – STM / ANALISTA – 2011)

A fim de se evitar a emergência de conflitos entre os trabalhadores de uma organização, recomenda-se que a gestão do pessoal terceirizado constitua responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

Comentários

Esta é uma questão capciosa. A gestão de pessoas dos profissionais terceirizados cabe, naturalmente, a empresa contratada para fornecer o serviço. Temas como salários, promoções, férias, e demais assuntos concernentes ao empregado terceirizado não devem ser resolvidos pela empresa contratante.

Entretanto, a questão fala de conflitos no ambiente de trabalho. Como os profissionais da instituição e os terceirizados estão no mesmo ambiente, trabalhando muitas vezes lado a lado, a empresa contratante deve sim cuidar para que o ambiente não seja propenso a conflitos desnecessários e que exista um clima de respeito entre os profissionais.

Gabarito: errada

29. (CESPE – DPU / PSICÓLOGO - 2010)

A ausência de qualquer tipo de conflito indica bom ambiente, boas relações e, no caso das organizações, competência.

Comentários

A frase está errada. A ausência de conflitos pode indicar uma organização acomodada e complacente com o ambiente externo. A falta de conflitos não indica, necessariamente, competência.

Gabarito: errada



30. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

Nas organizações, cabe à área de recursos humanos garantir o equilíbrio nas relações entre os funcionários e a organização, e sua ação envolve o gerenciamento de potenciais conflitos, do que é exemplo a percepção negativa de funcionários que não são recompensados de forma compatível com o seu trabalho na organização.

**Comentários**

Naturalmente, a área de Recursos Humanos de uma organização deve buscar gerenciar os conflitos existentes e potenciais. A percepção por parte dos empregados de que não são compensados como deveriam por seu trabalho pode realmente gerar conflitos.

Este pode ser aberto ou “velado”. Neste último, o funcionário irá reduzir sua contribuição à companhia, de forma a ajustar, na sua percepção, sua contribuição à sua recompensa.

**Gabarito: correta**

31. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

Em situações vitais para o bem-estar da organização, a competição é a estratégia mais adequada para o gerenciamento de conflito no caso de uma das partes saber que está com razão.

**Comentários**

A banca já aponta para o candidato que a questão é vital para a organização. Assim, já teríamos de eliminar os estilos de evitação e de acomodação. Pelo caráter vital da situação, não teríamos como ceder, ainda mais que sabemos que estamos com a razão.

No estilo de competição devemos ser assertivos, ou seja, buscar a satisfação de nossos interesses, sem preocupações com os do outro. Se o outro está sem razão, provavelmente não deveríamos ceder, não é mesmo.

Portanto, o estilo recomendado seria mesmo o estilo competitivo.

**Gabarito: correta**

32. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

Aquele que utiliza a estratégia da acomodação para gerenciar conflitos satisfaz os interesses do outro em detrimento dos próprios interesses.

**Comentários**

Perfeito. A estratégia ou estilo de acomodação ocorre quando uma das partes abdica de seus interesses para apaziguar a outra. Dessa maneira, estamos satisfazendo os interesses dos outros em detrimento dos nossos próprios.

**Gabarito: correta**



33. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

A estratégia de evitar o conflito é a melhor maneira de garantir o “ganha-ganha” quando uma das partes não quer negociar.

**Comentários**

O estilo que busca evitar o conflito é o de evitação. Este significa a fuga do conflito. Os indivíduos nem são assertivos nem colaborativos. Este estilo é muito comum quando o assunto é pouco importante, quando não há possibilidade de ganhar ou quando o custo da derrota é muito alto.

Entretanto, este estilo não gera uma situação “ganha-ganha”. Nenhuma das partes “briga” por seus interesses, apenas evita o conflito por perceber que não tem como ganhar ou que o custo do conflito é muito alto.

**Gabarito: errada**

34. (CESPE – ANEEL - ANAL. ADM – 2010)

O diretor que propõe uma reunião de confrontação visando sanear um conflito está adotando uma abordagem estrutural.

**Comentários**

A reunião de confrontação ocorre quando queremos resolver uma situação específica. Portanto, não visa resolver a causa de um problema, ou seja, seu problema estrutural!

Assim sendo, quando reunimos as partes em conflito e forçamos um confronto, queremos que as razões emocionais e os pontos de conflito sejam expostos, de forma que seja possível encontrarmos juntos uma solução conciliadora.

Desta forma, a reunião de confrontação é uma abordagem de processo que tenta atuar em cima de um episódio específico, e não nas causas de um conflito!

**Gabarito: errada**

35. (CESPE – ANEEL - ANAL. ADM – 2010)

O diretor que busca reduzir o nível do conflito com uma reação cooperativa está adotando uma abordagem processual.

**Comentários**

Um gerente que busque atenuar um conflito com uma reação cooperativa estaria buscando atuar no processo, ou seja, em um conflito já existente. Desta forma, a desescalonização é uma das alternativas de abordagem de processo.

**Gabarito: correta**





36. (CESPE – TRE-BA / TÉCNICO - 2010)

Os conflitos interpessoais são de natureza disfuncional, traduzida pela intensidade, estágio de evolução, contexto e forma como são tratados e, por tais motivos, esses conflitos devem ser evitados no contexto de trabalho.

**Comentários**

Os conflitos interpessoais não são todos de natureza disfuncional, ou seja, que trazem prejuízos para a instituição. Atualmente, sabemos que os conflitos também podem ser positivos, ou funcionais.

Assim, o gestor deve incentivar algum nível adequado de conflitos para que a instituição alcance um desempenho superior. Não adianta todo mundo “se dar muito bem”, se o ambiente é relaxado demais e o trabalho está atrasado.

**Gabarito: errada**

37. (CESPE – TRE-BA / TÉCNICO - 2010)

Se um integrante da organização, em um contexto de conflito em grupo, busca satisfazer seus próprios interesses, sem avaliar ou se preocupar com os impactos sobre outros componentes, a decisão tomada por esse integrante possui uma intenção competitiva.

**Comentários**

Perfeito. Este indivíduo está sendo totalmente assertivo, ou seja, buscando só o que é melhor para si naquele momento específico. Este tipo de comportamento está englobado no estilo de competição, como a banca descreveu.

**Gabarito: correta**

38. (CESPE – DPU / PSICÓLOGO – 2010)

Fenômeno inerente ao contexto das organizações e das equipes, o conflito intragrupal associa-se, estritamente, a aspectos negativos como a redução da coesão grupal e à diminuição dos níveis de desempenho.

**Comentários**

Frase incorreta. Os conflitos podem também ser positivos ou funcionais. De acordo com os estudos mais recentes, um nível mínimo de conflitos entre os membros da instituição é importante para que estes profissionais não fiquem acomodados. Muitos chamam isto de “constrangimento produtivo”.

**Gabarito: errada**

39. (CESPE – MPS / AGENTE - 2010)



**Uma organização do trabalho embasada em atividades individualizadas e especializadas elimina a possibilidade de conflitos no trabalho.**

#### Comentários

O conflito é um fenômeno inerente ao relacionamento humano. Não existe modo de conseguirmos totalmente eliminar os conflitos. Na melhor das hipóteses, deixamos estes conflitos “escondidos”, escamoteados.

Fiquem atentos que esta é uma pegadinha recorrente! Além disso, algum nível de conflito dentro da organização é importante para que o grupo não fique acomodado.

**Gabarito: errada**

#### 40. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

**Denomina-se abordagem processual a estratégia de resolução de conflito embasada na modificação das condições antecedentes desse conflito.**

#### Comentários

A abordagem que busca mudar uma condição que predispõe ao conflito é a estrutural, e não a abordagem processual. De acordo com a abordagem estrutural, poderíamos, por exemplo, redesenhar as recompensas grupais e os objetivos comuns para interferir na disputa por recursos ou nos objetivos conflitantes.

Já a abordagem processual busca atuar sobre um conflito já existente. Nesta abordagem, o gestor busca resolver o conflito mudando o processo, ou seja, intervindo no próprio ato que levou ao conflito. Pode ser feito por uma pessoa envolvida no conflito ou não, como um consultor.

**Gabarito: errada**

#### 41. (CESPE – MEC / AGENTE ADM - 2009)

**Nas relações humanas, deve-se partir do pressuposto de que os conflitos podem ser eliminados do ambiente de trabalho, promovendo-se, assim, um ambiente harmônico e de conciliação entre todos.**

#### Comentários

Nem pensar. O pressuposto é exatamente o contrário: de que os conflitos são inerentes ao relacionamento interpessoal e que, via de regra, não podemos eliminá-lo. Além disso, não é conveniente tentar eliminar os conflitos, pois eles podem ser funcionais ou positivos em alguns casos.

**Gabarito: errada**

#### 42. (CESPE – TRT-16 / ANALISTA – 2005)

**Pedro, analista judiciário de um tribunal do trabalho, está em exercício há 5 anos. Recentemente, Pedro foi convidado a assumir a gerência de seu setor devido a sua competência técnica e**



interpessoal. Em situações de conflito, Pedro busca identificar o problema e resolvê-lo por meio de discussão aberta, evitando o enfrentamento dos envolvidos, minimizando as diferenças entre as partes conflitantes, enfatizando os interesses comuns e propondo, quando necessário, a participação em treinamento de relações humanas. Nessa situação, é correto afirmar que Pedro é habilidoso na administração de conflitos interpessoais.

#### Comentários

Pedro está, de acordo com a banca, buscando o equilíbrio organizacional ao tentar conciliar os objetivos pessoais com os objetivos organizacionais. Através do diálogo e da negociação, está gerenciando os conflitos potenciais e abertos na organização.

**Gabarito: correta**

#### 43. (CESPE – STJ / ANALISTA - 2008)

**Conflitos funcionais destroem as metas do grupo.**

#### Comentários

Nem pensar! Os conflitos funcionais são aqueles que trazem resultados positivos para a organização. Estes conflitos aumentam a motivação das pessoas e fazem com que os grupos tenham um desempenho superior.

Ao contrário destes conflitos positivos, temos também os conflitos disfuncionais, que trazem resultados negativos para a instituição.

**Gabarito: errada**

#### 44. (CESPE - PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO - 2007)

**A estratégia de competição deve ser utilizada quando a necessidade de se construir um relacionamento é mais importante do que a obtenção de ganhos financeiros imediatos.**

#### Comentários

O estilo (ou estratégia) de competição não deve ser utilizado quando temos a necessidade de construir um relacionamento! Neste estilo o importante é ganhar! É impor nossa posição independentemente dos interesses da outra parte.

Obviamente que, quando impomos nossa posição sem nos importar com o interesse do outro, não teremos muita simpatia da outra parte, não é verdade? Portanto, a frase está errada!

**Gabarito: errada**

#### 45. (CESPE – TRT-16 - ANALISTA – 2005)

**Os conflitos interpessoais são de natureza disfuncional, traduzida pela intensidade, estágio de evolução, contexto e forma como são tratados e, por tais motivos, esses conflitos devem ser evitados no contexto de trabalho.**



## Comentários

Os conflitos podem ser de natureza funcional ou disfuncional. Quando bem administrado, um conflito pode ser positivo para a organização! Este tipo de conflito é chamado de conflito funcional, pois promove um maior esforço no trabalho, maior criatividade e cooperação.

Já quando um conflito é de nível muito baixo ou muito intenso, ele é chamado de conflito disfuncional. Se ele for de intensidade muito baixa, pode ocorrer uma complacência, uma acomodação. Já se for muito intenso, poderá levar as pessoas a perder um tempo valioso, pois estarão envolvidas em conflitos e não no trabalho.

Assim sendo, o gabarito é questão errada, pois o conflito não é necessariamente negativo, nem pode ser totalmente suprimido ou evitado.

**Gabarito: errada**



## QUESTÕES COMENTADAS

### 1. (FCC – SABESP – TÉCNICO – 2018)

Os conflitos são inerentes à convivência de grupos. No que concerne à sua abordagem no ambiente organizacional, diferentes teorias se sucederam para definir a melhor forma de tratar o conflito, sendo que aquela denominada interacionista, difundida a partir da década de 1970, sustentava que:

- a) existe conflito positivo, quando é do tipo ganha-ganha, e negativo, quando uma das partes se sente derrotada, cabendo ao líder evitar estes últimos.
- b) o conflito deve ser evitado a todo o custo, pois possui natureza destrutiva das relações interpessoais, interferindo negativamente na produtividade.
- c) os líderes devem manter constantemente um nível mínimo de conflito, suficiente para que o grupo continue viável, autocrítico e criativo.
- d) o conflito, embora sempre indesejável, não tem como ser evitado, razão pela qual cabe aos líderes a escolha da melhor estratégia para enfrentá-lo.
- e) o conflito só deve ser fomentado e estimulado em situações de alta maturidade do grupo e competitividade do ambiente externo.

#### Comentários

As visões sobre como gerenciar os conflitos evoluíram bastante durante os anos. A evolução pode ser vista na tabela abaixo, da tradicional até a interacionista:

Visão	Descrição
Tradicional	Conflito é associado a termos como violência, destruição e irracionalidade. Deve ser evitado a todo custo.
Relações Humanas	Conflito é um fato natural da vida, algo inevitável e que deve ser aceito.
Interacionista	Conflito deve ser aceito, até encorajado, pois é necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.

Portanto, a visão interacionista diz que o conflito deve ser não só aceito, mas encorajado em limites razoáveis.

**Gabarito: letra C**

### 2. (FCC – TRE-SP – ANALISTA – 2017)



A partir de divergências de percepções e ideias, os componentes de uma organização podem se colocar em posições antagônicas, caracterizando uma situação conflitiva. O conflito, conquanto inevitável, deve ser gerenciado, havendo diferentes abordagens para a gestão de conflitos, entre elas a que procura minimizar as diferenças entre os grupos, identificando objetivos comuns, ou, ainda, promovendo o reagrupamento de indivíduos. Trata-se da abordagem

- (A) interativa.
- (B) de processo.
- (C) estrutural.
- (D) mista.
- (E) distributiva.

Comentários

Temos três principais abordagens para lidarmos com os conflitos: a abordagem **estrutural**, a abordagem **de processo** e a abordagem **mista**.

Abaixo, podemos ver as principais características destas abordagens:

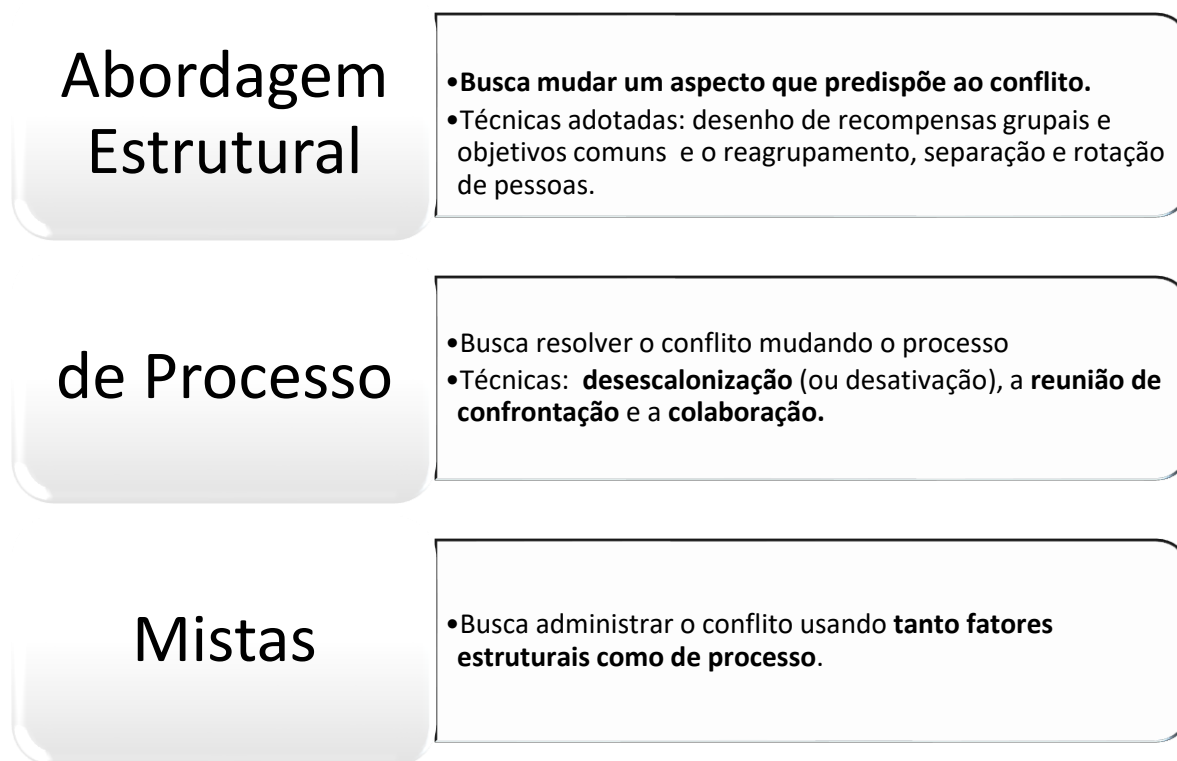


Figura 1 - Abordagem de Resolução de Conflitos

A abordagem estrutural busca alterar o “cenário” ou o aspecto que está causando o conflito. A ideia por trás desta abordagem seria a de que: se retirássemos este fator acabaríamos com as condições que predispõem os atores ao conflito.

Aqui, **o gestor está atuando antes que o conflito ocorra**. Isto é recomendável quando o conflito ocorre por recursos escassos, por interdependência e por diferenciação na equipe (pessoas muito diferentes trabalhando juntas).

A abordagem estrutural muda, portanto, a “estrutura” do conflito. Quando o gestor muda o modo como os trabalhadores serão premiados em uma instituição, está atuando desta forma.

O mesmo acontece quando o gestor troca um funcionário de local, para outro em que ele tem mais afinidade com os colegas (problema de diferenciação). Como o funcionário não está mais presente na equipe, não aparecem mais os conflitos entre ele e seus antigos colegas.

Assim, as principais estratégias de atuação desta abordagem envolvem o redesenho das recompensas do grupo, a **criação de objetivos grupais e organizacionais** (ao invés de objetivos individuais) e a **rotação de pessoas na equipe**<sup>1</sup>. Como a banca falou de uma abordagem que “procura minimizar as diferenças entre os grupos, **identificando objetivos comuns**, ou, ainda, **promovendo o reagrupamento de indivíduos**”, estamos mesmo falando da abordagem estrutural.

**Gabarito: letra C**

### 3. (FCC – TRE-RR – ANALISTA – 2015)

**Em determinada instituição há 2 setores que, geralmente, encontram-se em conflito. No último conflito, eles conseguiram concluir com satisfação plena seus interesses. Essa situação caracteriza o estilo de administração de conflitos denominado**

- a) acordo.
- b) colaboração.
- c) acomodação.
- d) competição.
- e) afastamento.

**Comentários**

Como ambos os setores da empresa conseguiram satisfazer plenamente seus interesses, podemos concluir que o estilo foi o de colaboração.

Esse estilo de colaboração envolve tanto um esforço de assertividade quanto um esforço de cooperação, em que buscamos uma situação “ganha-ganha”, com um comprometimento entre os lados do conflito.

**Gabarito: letra B**

### 4. (FCC – CNMP – ANALISTA – 2015)

**Quando os objetivos de dois grupos são compatíveis, mas sua interação não é considerada importante para a conquista dos objetivos gerais, os grupos talvez procurem soluções que**

---

<sup>1</sup> (Chiavenato, Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 2004)



permitam a cada um executar independentemente suas tarefas, com um gasto mínimo de tempo e esforço. Esta abordagem da administração de conflitos é denominada:

- (A) fuga.
- (B) competição.
- (C) acomodação.
- (D) colaboração.
- (E) concessão.

#### Comentários

Questão interessante que cobra os estilos de gestão de conflitos. Vejam que a banca menciona que os objetivos são compatíveis, mas a interação não é considerada importante entre os grupos. Assim, pode existir um grau de cooperação sem precisarmos de ser assertivos no relacionamento. Com isso, o único estilo adequado seria mesmo o de acomodação.

**Gabarito: letra C**

#### 5. (FCC – TCE/GO – ANALISTA – 2014)

Sobre conflitos em grupos e organizações existe a [.....] quando a interação tem importância moderada para a conquista dos objetivos, os quais não são completamente compatíveis, nem completamente incompatíveis.

O conceito que preenche corretamente a lacuna é

- (A) competição.
- (B) colaboração.
- (C) fuga.
- (D) acomodação.
- (E) concessão.

#### Comentários

A questão aborda os estilos de gestão de conflitos. No estilo de compromisso (também é conhecido como de transigência ou de concessão), cada indivíduo ou grupo de pessoas percebe que ceder um pouco é o melhor caminho. O resultado seria uma situação intermediária que seja aceitável para ambas as partes.

Aqui, ambos estão ganhando alguma coisa, mas também abrindo mão de algo que valorizam e não ficam muito satisfeitas com o resultado final. Muitas vezes, isto acaba reabrindo o conflito no futuro.

**Gabarito: letra E**

#### 6. (FCC – METRÔ/SP – ASSISTENTE – 2014)

Em ambientes de trabalho, há certos conflitos que prejudicam o bom relacionamento entre as pessoas. Quando tais conflitos não se explicitam, são considerados





- (A) latentes.
- (B) unilaterais.
- (C) humanos.
- (D) sigilosos.
- (E) falsos.

### Comentários

Quando os conflitos não estão explicitados e são apenas percebidos, os classificamos de conflitos percebidos ou conflitos latentes. De acordo com Chiavenato, existem três níveis de gravidade dos conflitos<sup>2</sup>:

- ✓ **Conflito percebido ou latente:** Neste tipo de conflito, as partes percebem que os conflitos existem, pois sentem que os objetivos conflitantes podem gerar interferência. Assim, ele ocorre quando existem vários objetivos e há oportunidades de interferência ou bloqueio de objetivos por parte dos participantes;
- ✓ **Conflito experienciado ou velado:** ocorre quando as partes envolvidas nutrem sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito, no entanto, não é manifestado externamente de forma clara;
- ✓ **Conflito manifestado ou aberto:** ocorre quando o conflito é manifestado sem nenhuma dissimulação.

**Gabarito: letra A**

### 7. (FCC – TCE/GO – ANALISTA – 2014)

**Um determinado gestor de um grupo de trabalho não gosta de conflitos no ambiente de trabalho, por isso nunca permite que surjam conflitos entre seus integrantes. De acordo com autores do tema, desta forma o grupo**

- (A) terá um desempenho mais alto do que o dos grupos com conflito.
- (B) sofrerá de apatia e letargia.
- (C) permanecerá na etapa tumultuada do desenvolvimento.
- (D) se reunirá com pouca frequência.
- (E) terá uma coesão mais baixa do que a dos grupos com conflito.

### Comentários

Um grupo em que não existe nenhum conflito tende a ficar acomodado. Nem todo conflito é disfuncional, ou seja, gera problemas para a organização. Os conflitos, desde que estejam em um patamar razoável, podem impulsionar o grupo a ser mais criativo, coeso e produtivo. Assim sendo, a letra B está correta.

Entretanto, a letra E também estaria certa, pois um grupo sem conflito algum tenderia a ter uma coesão mais baixa do que os grupos com conflito. Na minha opinião, esta questão deveria ter sido anulada por conter duas alternativas corretas, mas a FCC manteve o gabarito como a letra B mesmo.

---

<sup>2</sup> (Chiavenato, 1999) apud (Junior & França, 2012)



**Gabarito: letra B**

**8. (FCC – SERGIPE GÁS – ADMINISTRADOR – 2013)**

**Teóricos contemporâneos da Administração admitem que o conflito dentro da empresa nem sempre é ruim, pois os conflitos podem**

- a) servir como válvula de escape para tensões acumuladas ao longo do tempo, desde que resolvido de forma dialogada, que permita dificultar acordos.
- b) perdurar no tempo e constituir uma espécie de bloqueio ao progresso rumo às metas almejadas.
- c) fornecer informações sobre o estado das inter-relações e centralização de poder na estruturação da empresa.
- d) ajudar a impor o nível de estímulo necessário para a promoção de mudanças adaptativas, em um contexto de inovação.
- e) gerar uma realocação mais eficaz de recursos a partir da explicitação de demandas conflitantes.

**Comentários**

A letra A está errada, pois a resolução dos conflitos deve favorecer os acordos, nunca os dificultar. A letra B também está errada. Os conflitos que duram muito tempo e acabam bloqueando o progresso são nocivos. A letra C está igualmente equivocada, pois a centralização não pode ser considerada um efeito positivo dos conflitos nas empresas.

Já a letra D gerou muitas dúvidas nos candidatos. Sem dúvida um nível adequado de conflitos nas organizações gera um maior nível de estímulo. O problema está no termo “impor”, que passa uma ideia de que a organização forçaria este estímulo. Muitos candidatos fizeram recursos, mas a banca não alterou seu entendimento.

Finalmente, a letra E está correta. Quando os conflitos afloram, uma discussão destas demandas conflitantes pode resolver alguns problemas estruturais que estão gerando conflitos nocivos nas empresas.

**Gabarito: letra E**

**9. (FCC – SERGIPE GÁS – ADMINISTRADOR – 2013)**

**Em alguns tipos de conflitos, as pessoas necessitam de coerência e senso lógico para atingir uma sensação de bem-estar e harmonia umas com as outras. Quando um conflito se manifesta sem dissimulação entre as partes envolvidas, denomina-se conflito**

- a) latente.
- b) percebido.
- c) manifestado.
- d) experienciado.
- e) velado.

**Comentários**



Se o conflito “se manifesta sem dissimulação entre as partes envolvidas” é porque já está aberto. Ou seja, as pessoas não estão mais escondendo suas posições e insatisfações, partindo para ações de agressão e retaliação. Deste modo, o conflito está na fase do conflito manifestado ou aberto.

**Gabarito: letra C**

**10. (FCC – SERGIPE GÁS – ASSISTENTE – 2013)**

**A estratégia para a administração dos conflitos na empresa, que pode ser adotada por cada uma das partes litigantes, e se caracteriza pela recusa em assumir um papel ativo nos procedimentos de resolução das divergências, é denominada**

- a) Competição
- b) Acomodação.
- c) Abstenção.
- d) Transigência.
- e) Colaboração.

**Comentários**

Existem cinco estilos de gestão dos conflitos: a evitação (ou fuga), a acomodação, o compromisso, a competição e a colaboração. O estilo que indica uma “recusa em assumir um papel ativo” está relacionado com a evitação ou fuga do conflito, que também é chamada de “abstenção”. Neste caso, a pessoa nem é assertiva nem cooperativa.

Veja que a banca costuma muitas vezes apresentar uma palavra sinônima para tentar confundir a sua cabeça.

**Gabarito: letra C**

**11. (FCC – SERGIPE GÁS – ADMINISTRADOR – 2013)**

**A respeito da Gestão de Conflitos nas organizações, considere:**

- I. Há três condições básicas para que ocorra o conflito: a dependência mútua, a indeterminação de poder e a divergência.
- II. O conflito pode gerar um aumento das percepções negativas de membros de um grupo em relação a outros grupos, o que gera um incremento na comunicação intergrupais.
- III. Disputas, entre departamentos de uma mesma empresa, pela alocação de recursos, são uma fonte comum de conflitos.
- IV. Conflitos intergrupais podem suscitar aumento da coesão do grupo.
- V. Na tentativa de se administrar interesses divergentes, a barganha e a negociação mediada, entre as partes em litígio, têm pouca importância.

**Está correto o que consta APENAS em**

- a) II e V.



- b) I, III e IV.
- c) III e V.
- d) II, III e IV.
- e) I, II e IV.

### Comentários

A primeira afirmação é um pouco polêmica, pois não são apenas estes fatores citados pela banca os reconhecidos pela doutrina majoritária como causadores dos conflitos. Entretanto, a banca considerou esta frase como correta.

Já a segunda afirmação está errada. Se ocorrer um aumento das percepções negativas, a consequência será uma redução da comunicação entre as pessoas e grupos, não o contrário. A terceira afirmativa está correta. A escassez de recursos é sim uma das principais causas dos conflitos.

No caso da quarta afirmativa, os conflitos podem sim gerar efeitos positivos quando estão em um nível adequado. Finalmente, a barganha e a negociação mediada são sim instrumentos adequados para a resolução de conflitos.

**Gabarito: letra B**

### 12. (FCC – TRF-5 - TÉCNICO – 2012)

**Existem três tipos de conflitos: de tarefa, de relacionamento e de processo. Conflito de processo é o que:**

- a) está relacionado ao conteúdo e às metas do trabalho.
- b) está relacionado como o trabalho é executado.
- c) ocorre nas relações interpessoais.
- d) melhora a qualidade das decisões, fornecendo meios pelos quais os problemas não podem ser manifestados.
- e) impossibilita o desafio ao status quo, não promovendo a reavaliação de metas do grupo.

### Comentários

De acordo com Robbins<sup>3</sup>, os conflitos podem ser divididos em três tipos: de **tarefa**, de **relacionamento** e de **processo**. Os conflitos de **tarefa** seriam aqueles relacionados com o conteúdo do trabalho e os seus objetivos e metas.

Já os conflitos de **relacionamento** estão naturalmente ligados aos relacionamentos interpessoais. De acordo com Robbins, quase todos os conflitos de relacionamento seriam disfuncionais.

Finalmente, os conflitos de **processo** têm relação com o modo como o trabalho é executado.

**Gabarito: letra B**

---

<sup>3</sup> (Robbins, 2004)



### 13. (FCC - TRE-CE - ANALISTA – 2012)

Três tipos de conflitos ocorrem no ambiente de trabalho: conflito de relacionamento, conflito de tarefas e conflito de processo. O conflito de processo é aquele que surge

- a) da incapacidade de perceber as intenções e perspectivas das outras pessoas.
- b) de diferenças de personalidade e objetivos pessoais.
- c) em função de diferentes conteúdos e objetivos de trabalho.
- d) como consequência da interdependência de papéis e funções profissionais.
- e) em relação à responsabilidade e ao modo como o trabalho deve ser realizado.

#### Comentários

De acordo com Robbins<sup>4</sup>, os conflitos podem ser divididos em três tipos: de tarefa, de relacionamento e de processo.

Os conflitos de tarefa seriam aqueles relacionados com o conteúdo do trabalho e os seus objetivos e metas. Já os conflitos de relacionamento estão naturalmente ligados aos relacionamentos interpessoais. Finalmente, os conflitos de processo têm relação com o modo como o trabalho é executado.

As letras A, B e D estão associadas com os conflitos de relacionamento. Já a letra C está associada aos conflitos de tarefa. Finalmente, a letra E está relacionada com os conflitos de processo.

**Gabarito: letra E**

### 14. (FCC – TRF 1º Região – ANAL ADM. – 2011)

Uma causa frequente de conflitos nas organizações é

- (A) o excesso de liberdade.
- (B) a ambiguidade de papéis.
- (C) a existência de objetivos compartilhados.
- (D) a limitação de recursos.
- (E) a hierarquia de responsabilidades.

#### Comentários

A alternativa A está errada, pois excesso de liberdade não é uma causa de conflitos. A alternativa B está correta. Entretanto, a letra C está incorreta. Uma causa de conflitos poderia ser a existência de objetivos concorrentes!

Infelizmente, a letra D também está correta. Entretanto, a banca a considerou errada. A disputa por recursos escassos é uma causa de conflitos. A letra E também não se relaciona com as causas de conflitos.

---

<sup>4</sup> (Robbins, 2004)



**Gabarito: letra B**

**15. (FCC - TRE-AP - ANALISTA – 2011)**

**A visão interacionista considera que o conflito é**

- a) inevitável e poderá ser ou não gerenciado.
- b) contraproducente e deve ser evitado.
- c) uma ocorrência natural nos grupos e nas organizações e devem ser aceitos.
- d) necessário para o desempenho eficaz de um grupo.
- e) sinônimo de irracionalidade e causa prejuízos a organização.

**Comentários**

A visão interacionista vê o conflito como algo que deveria ser aceito, até encorajado, pois seria necessário para que o desempenho do grupo seja positivo. O gabarito é a letra D.

A letra A está errada, pois o conflito deve ser gerenciado. As letras B e E estão associadas à visão tradicional. Já a letra C está relacionada com a visão de relações humanas.

**Gabarito: letra D**

▪

**16. (FCC – ALESP/SP – GESTÃO PROJETOS – 2010)**

**Com relação à gestão de conflitos numa organização, considere as afirmativas abaixo.**

- I. Quando as metas de um grupo interferem nas de outro, é quase certo que haverá conflito entre eles.
- II. Um gerente eficiente deve resolver todo e qualquer tipo de conflito na organização.
- III. Reconhecer diante de um subordinado que você estava errado pode debilitá-lo como chefe.
- IV. Quando é preciso implantar medidas impopulares, não é prudente negociá-las previamente com as pessoas envolvidas.
- V. Ao gerir conflitos, o melhor é ater-se aos fatos e soluções e não às personalidades e aos comportamentos das pessoas envolvidas.

**Está correto o que se afirma APENAS em**

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

**Comentários**



A primeira frase está correta. Entretanto, a segunda frase está errada, pois algum nível de conflito é desejável. A terceira frase também está errada, pois o reconhecimento de um erro não debilitará o gerente. Já a mentira ou a busca de “esconder” seus erros pode enfraquecer o gerente perante sua equipe.

Da mesma forma, é prudente negociar as medidas impopulares. Portanto, a assertiva está errada. Já a quinta frase está correta.

**Gabarito: letra C**

**17. (FCC – ARCE – ANALISTA REG. – 2006)**

**Quando o conflito é trivial, quando os ânimos estão exaltados e é preciso tempo para esfriá-los, ou quando a potencial perturbação provocada por uma ação mais enérgica representar um custo maior que os benefícios da resolução, a estratégia gerencial a ser adotada é**

- (A) a colaboração.
- (B) a acomodação.
- (C) a imposição.
- (D) o acordo.
- (E) a abstenção.

**Comentários**

Quando o conflito é banal ou quando o custo da disputa pode ser maior do que o benefício, o estilo deve ser o da abstenção.

**Gabarito: letra E**



## QUESTÕES COMENTADAS



### 1. (INAZ DO PARÁ – CORE-SP – OPERADOR - 2019)

Sempre que temos pessoas entrando em contato com outras, os conflitos podem surgir, é um fenômeno comum sempre que falamos do trabalho em equipe. Quanto ao aspecto qualitativo dos conflitos, que resposta podemos considerar como correta?

- (A) De nível baixo ou nível alto.
- (B) Organizacional ou pessoal.
- (C) Intergrupual ou grupal.
- (D) Funcional ou disfuncional.
- (E) Setorial ou intersetorial.

#### Comentários

A questão trata da classificação dos conflitos. Quando o nível do conflito é razoável, moderado, ele pode promover um ambiente de maior criatividade no trabalho, de maior entrega dos funcionários<sup>1</sup>.

A falta total de conflitos pode ser um sintoma de que a equipe não tem desafios, que as metas são muito fáceis e que o ambiente é o que se chama de “clube de campo”, em que ninguém cobra resultados de ninguém.

Desta forma, **quando o conflito é bem gerenciado ele pode se tornar um aspecto positivo para a instituição. Seria, portanto, um conflito funcional ou positivo.**

Já quando o conflito é muito grande, isto com certeza não ocorrerá. A equipe passará grande parte de seu tempo resolvendo os conflitos e “guerreando” entre si, ao invés de reverter esta energia para atingir os objetivos da empresa.

Assim sendo, **o conflito é disfuncional quando ele prejudica a organização.** Isto acontece quando o nível de conflitos é muito baixo ou muito alto.

**Gabarito: letra D**

### 2. (INAZ DO PARÁ – CORE-SP – OPERADOR - 2019)

---

<sup>1</sup> (Daft, 2005)





No âmbito organizacional, constata-se diversos tipos de conflitos recorrentes nas equipes de trabalho. Na mediação destes conflitos, faz-se necessária levar em consideração a sua classificação. A partir da consideração do tipo substantivo, que resposta melhor atende sua especificação?

- (A) Está relacionado à ausência da chefia e gerenciamento.
- (B) Observa-se a necessidade de reconhecimento e merecimento profissional.
- (C) Se refere à antipatia, medo, raiva.
- (D) Tem relação com as tarefas de trabalho.
- (E) Comporta as avaliações precárias e falta de planejamento.

### Comentários

Uma classificação comum dos conflitos os divide em **substantivos** e **emocionais**. Um conflito é substantivo quando existe algum desentendimento sobre algo concreto, como: recursos escassos, objetivos antagônicos, dentre outros fatores.

Quando um colega seu está disputando uma vaga com você em algum processo seletivo, pode ocorrer algum conflito. O mesmo pode ocorrer quando o resultado do seu trabalho depende do esforço de outro colega e este não “entrega” o combinado.

O segundo tipo de conflito seria o **emocional**. Estes seriam derivados de sentimentos negativos em relação ao outro. Como exemplos, teríamos: antipatia, medo, raiva etc.

Nestes casos, não temos muitas vezes algum fator “concreto” para explicar o conflito: simplesmente não gostamos da pessoa ou não nos sentimos confortáveis em sua presença.

**Gabarito: letra D**

### 3. (QUADRIX – CRA-PR – SECRETÁRIA - 2019)

**A pessoa assertiva busca a harmonia e foge do conflito, mesmo à custa de seus próprios interesses.**  
Comentários

Negativo. A assertividade significa a vontade de atender aos seus próprios interesses e necessidades.

**Gabarito: Errado**

### 4. (QUADRIX – CRA-PR – SECRETÁRIA - 2019)

O comportamento assertivo facilita a obtenção dos desejos do outro e caracteriza-se pelas seguintes verbalizações: “Talvez”; “Suponho”; “Me pergunto se poderíamos”; e “Você se importaria muito”.

Comentários

Mais uma questão sobre a assertividade. A assertividade significaria a vontade de atender aos seus próprios interesses e necessidades e não aos interesses da outra parte.

**Gabarito: Errado**



### 5. (QUADRIX – CRA-PR – SECRETÁRIA - 2019)

**A visão interacionista sobre conflito não propõe que todos os conflitos sejam bons. Alguns conflitos, chamados de conflitos disfuncionais, apoiam os objetivos do grupo e melhoram seu desempenho. Comentários**

A **visão tradicional** percebia o conflito como algo naturalmente ruim, como um problema no funcionamento da instituição<sup>2</sup>. Nessa visão, o conflito era associado com termos como violência, destruição e irracionalidade.

O conflito, por natureza, deveria ser evitado a todo custo. Essa visão era comum nos estudiosos dos anos 30 e 40 do século passado.

Já a **visão das relações humanas** percebia o conflito como um fato natural da vida, algo inevitável e que deveria ser aceito. Seus proponentes diziam que o conflito poderia até ser algo positivo em certas situações.

Essa visão prosperou dos anos 40 até os anos 70 do século passado, dando passagem a **visão interacionista**. Ela vê o conflito como algo que deveria ser aceito, até encorajado, pois seria necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.

A principal contribuição dessa visão foi a noção de que algum nível de conflitos deve ser encorajado e que precisamos analisar antes o conflito para sabermos se ele é positivo ou negativo.

O problema da questão é que a banca fala que os conflitos disfuncionais são positivos. O **conflito é disfuncional quando ele prejudica a organização.**

**Gabarito: Errado**

### 6. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – ADMINISTRADOR - 2018)

**Os membros do Departamento de Produção de uma companhia se opuseram às mudanças adotadas pelo Departamento de Controle de Qualidade, porque os novos procedimentos reduzem a eficiência da produção.**

**Esse caso ocorrido nessa companhia ilustra um conflito**

- (A) judicial.
- (B) interpessoal.
- (C) intergrupar.
- (D) interorganizacional.
- (E) sequencial.

**Comentários**

Uma classificação ainda divide os conflitos grupais em três: interpessoais (entre pessoas), intergrupais (entre grupos) e interorganizacionais (entre organizações). Como estamos falando de um conflito entre dois departamentos, o correto seria falar de um conflito intergrupar.

---

<sup>2</sup> (Robbins, Organizational Behavior, 2004)



Gabarito: letra C

7. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – CONTADOR - 2018)

A intensidade com que o negociador orienta suas ações para o relacionamento entre as pessoas e para as tarefas e seus resultados estabelece o modelo de posicionamento estratégico da negociação.

Nesse sentido, um dos modelos preconizados é denominado integração, que

- (A) consiste em ignorar o conflito, enterrá-lo, afastá-lo ou fugir dele.
- (B) consiste na busca conjunta para a solução das divergências e antagonismos.
- (C) consiste na ênfase sobre os interesses de relacionamento, na minimização das diferenças existentes entre as partes conflitantes.
- (D) ocorre quando uma das partes, para atingir sua solução preferida, impõe-se sobre a outra, que vê frustradas suas expectativas e perde.
- (E) tem início no ponto em que as partes estão empenhadas em uma batalha na qual ou se ganha ou se perde, parecendo haver, porém, um relativo equilíbrio de forças e alguma interdependência.

**Comentários**

Existem diversos estilos para enfrentar um conflito. Muitas pessoas preferem um estilo de acomodação. Já outras são mais combativas e competitivas.

Naturalmente, estes estilos são escolhidos de acordo com a personalidade de cada pessoa e o ambiente em que ela está envolvida. Geralmente, estes estilos combinam uma parte de cooperação e outra parte de assertividade.

O quadro abaixo mostra os cinco estilos de gestão de conflitos:



Figura 1 - Estilos na gestão de conflitos. Fonte: (Rennó, 2013)

A cooperação seria a vontade de atender aos interesses do “oponente” ou parceiro. Por outro lado, a assertividade significaria a vontade de atender aos seus próprios interesses e necessidades.



A letra A está relacionada ao estilo de **evitação**, que representa a **fuga do conflito**, como o próprio nome indica. A pessoa finge que “não é com ela”, que o conflito não existe. Muitas vezes, é preferível esconder um descontentamento que lidar com a situação que causa o conflito.

A letra B está certa e é o nosso gabarito. O **estilo de colaboração ou integração** envolve tanto um esforço de assertividade quanto um esforço de cooperação. Ao contrário da resolução “ganha-perde”, neste caso buscamos uma situação “ganha-ganha”, com um comprometimento entre os lados do conflito.

A letra C seria o estilo de **acomodação**, em que a pessoa prefere ceder ao outro quando o conflito aparece. Seria um estilo em que temos uma opção para a cooperação, sem assertividade.

A letra D seria o estilo de **competição**. Neste estilo a pessoa quer atender aos seus desejos e necessidades, sem se preocupar com os outros. É um estilo de assertividade pura, sem cooperação.

Finalmente, a letra E parece estar associada ao **estilo de compromisso**, em que cada indivíduo ou grupo de pessoas percebe que **ceder um pouco é o melhor caminho**. O resultado seria uma situação intermediária que seja aceitável para ambas as partes. Este estilo também é conhecido como de **transigência** ou de **concessão**.

**Gabarito: letra B**

#### 8. (FGV – ALE-RO – ASSISTENTE - 2018)

Durante a reunião de equipe de uma organização, o diretor comercial se queixa das desavenças internas entre alguns de seus subordinados, afirmando que essa situação impediu que a sua diretoria cumprisse as metas estabelecidas. Ao manifestar e divulgar internamente sua reclamação, o diretor comercial recebeu três diferentes comentários sobre a situação.

Relacione os tipos de abordagem de gestão de conflitos, listados a seguir, às opiniões dos integrantes da equipe.

I. Interacionista.

II. Relações Humanas.

III. Tradicional.

( ) Presidente: Os conflitos são eventos inevitáveis, mas ocasionalmente podem ter efeitos positivos nos grupos.

( ) Diretor Financeiro: Devemos estabelecer uma política ostensiva para a eliminação de qualquer tipo de conflito na organização.

( ) Gerente de Projetos: O conflito é fundamental para qualquer organização e imprescindível para a inovação da empresa.

**Assinale a opção que apresenta a relação correta, segundo a ordem apresentada.**

(A) I, II e III.

(B) I, III e II.

(C) II, I e III.

(D) II, III e I.



(E) III, I e II.

### Comentários

A **visão tradicional** percebia o conflito como algo naturalmente ruim, como um problema no funcionamento da instituição<sup>3</sup>. Nessa visão, o conflito era associado com termos como violência, destruição e irracionalidade.

Já a **visão das relações humanas** percebia o conflito como um fato natural da vida, algo inevitável e que deveria ser aceito. Seus proponentes diziam que o conflito poderia até ser algo positivo em certas situações.

Essa visão prosperou dos anos 40 até os anos 70 do século passado, dando passagem a **visão interacionista**. Ela vê o conflito como algo que deveria ser aceito, até encorajado, pois seria necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.

Visão	Descrição
Tradicional	Conflito é associado a termos como violência, destruição e irracionalidade. Deve ser evitado a todo custo.
Relações Humanas	Conflito é um fato natural da vida, algo inevitável e que deve ser aceito.
Interacionista	Conflito deve ser aceito, até encorajado, pois é necessário para que o desempenho do grupo seja positivo.

Como podemos ver, a visão do presidente é a de RH, a visão do Diretor é a tradicional e a visão do Gerente de Projetos é a interacionista.

**Gabarito: letra D**

### 9. (VUNESP – PRODEST-ES – TÉCNICO - 2014)

Conflitos em demasia podem ser destrutivos, rompem relacionamentos e interferem na sadia troca de ideias e informações. Os membros de uma equipe variam no estilo de lidar com os conflitos, sendo, cada estilo, apropriado para determinados casos. Quando os dois grupos preocupantes são muito importantes para serem comprometidos e quando o discernimento de pessoas diferentes necessita ser fundido em uma única solução consensual, o estilo mais apropriado é o de

- (A) colaboração.
- (B) acomodação.
- (C) confronto.
- (D) esquiva.

<sup>3</sup> (Robbins, Organizational Behavior, 2004)



(E) competição.

### Comentários

Abaixo, podemos ver os principais estilos de gestão dos conflitos:

Estilo	Descrição
<b>Evitação</b> (abstenção, fuga ou abandono)	É a fuga do conflito. Comportamento é não assertivo e não cooperativo.
<b>Competição</b> (dominação)	O que importa é ganhar. Relacionamento ganha-perde. Comportamento é assertivo, mas não cooperativo.
<b>Acomodação</b>	Busca da harmonia através da concessão ao adversário. Comportamento é não assertivo, mas cooperativo.
<b>Compromisso</b> (concessão ou transigência)	Ambos cedem um pouco e ganham um pouco. Comportamento é assertivo e cooperativo.
<b>Colaboração</b>	Ambos ganham em um arranjo coordenado. Relação ganha-ganha. Comportamento é muito assertivo e muito cooperativo.

Quando pensamos em uma relação “ganha-ganha”, a mais adequada é a do estilo de colaboração, pois nela ambos saem ganhando. Já no estilo de compromisso, ambos ganham e perdem.

**Gabarito: letra A**

#### 10. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2011)

As pessoas não têm objetivos e interesses idênticos. As diferenças de objetivos e de interesses individuais sempre produzem alguma espécie de conflito. O conflito é inerente à vida de cada indivíduo e faz parte inevitável da natureza humana. Constitui o lado oposto da cooperação. Além da diferença de objetivos e interesses, deve haver necessariamente uma interferência deliberada de uma das partes envolvidas para que haja conflito. O conflito existe quando uma das partes – seja indivíduo ou grupo – tenta alcançar seus próprios objetivos interligados com alguma outra parte e esta interfere na outra que procura atingir seus objetivos. A interferência pode ser ativa (mediante ação para provocar obstáculos, bloqueios ou impedimentos) ou passiva (mediante omissão ou deixar de fazer algo). As equipes, assim como as pessoas, desenvolvem estilos específicos para lidar com conflitos, baseados no desejo de satisfazer seus próprios interesses versus o interesse da outra parte. São descritos a seguir cinco estilos de administrar conflitos por meio de duas dimensões, da assertiva (tentativa de satisfazer aos interesses das outras partes) até a não assertiva. Um deles NÃO está correto. Assinale-o



(A) Estilo de acomodação: reflete um alto grau de cooperação e funciona melhor quando as pessoas sabem o que é errado, quando um assunto é mais importante que outros para cada lado, quando se pretende construir créditos sociais para utilizar em outras situações ou quando manter a harmonia é o mais importante. O negócio é ir levando. É assertivo.

(B) Estilo competitivo: reflete assertividade para impor o seu próprio interesse e é utilizado quando uma ação pronta e decisiva deve ser rapidamente imposta em ações importantes ou impopulares, durante as quais a urgência ou a emergência se torna necessária ou indispensável. O negócio é ganhar. Reflete a assertividade total.

(C) Estilo de evitação ou abstenção: reflete uma postura não assertiva nem cooperativa e é apropriado (1) quando um assunto é trivial, (2) quando não existe nenhuma possibilidade de ganhar, (3) quando uma demora para obter maior informação se torna necessária ou (4) quando um desentendimento pode ser muito oneroso.

(D) Estilo de compromisso ou transigência: reflete uma moderada porção de ambas as características de assertividade e de cooperação. É apropriado quando os objetivos de ambos os lados são igualmente importantes, quando os componentes têm igual poder e ambos os lados querem reduzir as diferenças ou quando as pessoas precisam chegar a alguma solução temporária sem pressão de tempo. O negócio é ter jogo de cintura.

(E) Estilo de colaboração: reflete um alto grau de assertividade e de cooperação. O estilo colaborativo habilita ambas as partes a ganhar, enquanto utiliza uma substancial parcela de negociação e de intercâmbio. O estilo de colaboração é importante quando os interesses de ambos os lados são importantes, quando os pontos de vista das partes podem ser combinados para uma solução mais ampla e quando o compromisso de ambos os lados requer consenso. O negócio é resolver para que ambas as partes ganhem e se comprometam com a solução.

### Comentários

Bom, iniciamos com um comentário preliminar. A banca inseriu um enunciado imenso e, além disso, **com uma definição incorreta da dimensão assertiva**. Ela significa exatamente o contrário do que está escrito na questão! Ou seja, é a **tentativa de satisfazer aos nossos próprios interesses**.

O candidato que se baseou no enunciado para responder a questão com certeza se "enrolou todo". O problema é que a questão incorreta (que deveria ser marcada) é a letra A. O erro da questão é exatamente de se relacionar a assertividade ao estilo de acomodação.

No estilo de acomodação não buscamos a assertividade, pelo contrário. Assim, o gabarito é mesmo a letra A, mas se o candidato se baseasse na definição contida no enunciado não acertaria a questão. Vida de concurseiro é dura mesmo!

**Gabarito: letra A**

### 11. (FGV – BADESC – ANALISTA ADM - 2010)

**As alternativas a seguir apresentam características das abordagens mistas na gestão de conflitos, à exceção de uma.**

**Assinale-a.**

(A) Estabelecimento de regras e regulamentos.



- (B) Sistemas de recompensas grupais.
- (C) Grupos e equipes de trabalho.
- (D) Papéis de ligação.
- (E) Papéis integradores.

#### Comentários

Todas as alternativas se relacionam com as abordagens mistas, exceto a letra B. Na letra B temos uma alternativa de abordagem estrutural. Portanto, este é o nosso gabarito.

**Gabarito: letra B**

#### 12. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2010)

**Com relação aos estilos e técnicas de gestão de conflitos, analise as afirmativas a seguir.**

- I. A desescalonização procura mitigar conflitos ao encorajar atitudes cooperativas entre as partes.
- II. O estilo de abstenção é sugerido quando um assunto é trivial ou o desentendimento é muito oneroso.
- III. A abordagem estrutural faz uso dos sistemas de recompensas como mecanismo de gestão de conflitos.

#### Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

#### Comentários

Questão também relativamente tranquila! Todas as frases estão corretas.

**Gabarito: letra E**

#### 13. (CESGRANRIO – CASA DA MOEDA – ANALISTA RH – 2009)

**A existência de conflitos é inevitável nas organizações. Por isso, o gestor pode identificar formas de prevenção de conflitos, conhecendo condições que, via de regra, conduzem a situações conflituosas. Uma dessas condições é a interdependência de atividades, que se constitui quando**

- (A) expectativas são pouco claras ou confusas, levando as pessoas a trabalharem para propósitos incompatíveis.
- (B) cada grupo realiza ou desenvolve tarefas, objetivos, concepções e atitudes diferenciadas.





- (C) determinado grupo não consegue realizar tarefas a menos que outro grupo realize a sua.
- (D) recursos organizacionais são limitados ou escassos e precisam ser compartilhados.
- (E) a especialização de tarefas conduz ao estabelecimento de metas concorrentes.

### Comentários

Como vimos acima, a interdependência ocorre quando dependemos do trabalho de outra pessoa ou outro grupo para que possamos fazer nosso trabalho. Sempre que houver um insucesso existirá uma chance de que o conflito aconteça!

É aquela estória frequente em toda organização: "fulano pisou na bola e agora o problema é nosso!". Portanto, a letra C está correta. A letra A se refere à ambiguidade de papéis.

A letra B não se refere a uma causa comum de conflitos. No caso da alternativa D, se trata dos recursos escassos. E a letra E se refere às metas e objetivos conflitantes.

**Gabarito: letra C**

### 14. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2009)

Com relação às fontes dos conflitos organizacionais, analise as afirmativas a seguir:

- I. Os recursos limitados são uma fonte de conflito organizacional.
- II. A diferenciação é uma fonte de conflito organizacional.
- III. A ausência de interdependência de tarefas é uma fonte de conflito organizacional.

**Assinale:**

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

### Comentários

Esta questão já foi bem mais "tranquila". As duas primeiras frases estão corretas. Já a terceira frase tem um "peguinha". Não é a ausência de interdependências e sim sua presença que é uma causa de conflitos.

**Gabarito: letra D**

### 15. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2007)

O alcance dos objetivos organizacionais pode ser facilitado pelo uso adequado do poder e pela solução dos conflitos organizacionais. Sobre poder e gestão de conflitos, é correto afirmar que:

- (A) o conflito é essencialmente disfuncional e causa a estagnação do progresso organizacional.



- (B) na natureza dos processos reivindicatórios que emergem nas organizações, dimensões individuais não podem ser consideradas.
- (C) a participação, direta ou indireta, constitui uma forma de restaurar o equilíbrio de poder e de se buscar a solução de conflitos.
- (D) segundo a concepção pluralística de poder, poder é a capacidade de influenciar outra pessoa a se comportar sempre de acordo com os interesses da organização.
- (E) o conflito surge do desequilíbrio entre as possibilidades e aspirações individuais, advindo de fatores internos à organização, sem a influência de fatores externos.

### Comentários

Esta questão mistura os temas de gestão de conflitos com os de poder nas organizações. A letra A está claramente errada, pois os conflitos podem ser positivos.

A letra B também está equivocada, pois as dimensões individuais, ou seja, os objetivos individuais devem sim ser observados. Já a letra C está correta e é o nosso gabarito.

A letra D é absurda, pois esta concepção se relaciona com a disputa por poder político e não com a obediência "cega" dos indivíduos. No caso da alternativa E, os fatores externos também são podem gerar conflitos.

**Gabarito: letra C**



## QUESTÕES COMENTADAS



### 1. (VUNESP – FITO – ANALISTA - 2020)

Nas relações entre líderes e liderado a gestão de conflitos se faz presente, pois é inerente à vida de cada indivíduo e faz parte inevitável da natureza humana, constituindo o lado oposto da cooperação e da colaboração no trabalho. O conflito manifestado é

- (A) reconhecido por provocar sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito entre uma parte e outra de forma velada.
- (B) também chamado de conflito aberto, que se manifesta sem qualquer dissimulação.
- (C) dissimulado, oculto e não manifestado externamente com clareza.
- (D) reconhecido quando as partes percebem e compreendem de forma latente e velada que o conflito existe porque sentem que seus objetivos são os mesmos dos objetivos dos outros e que existem oportunidades para interferência ou bloqueio.
- (E) o conflito latente que as partes percebem que é potencial.

#### Comentários

Nem todos os conflitos são abertos, ou seja, estão claros para todos os membros da organização. Muitas vezes, as pessoas preferem não deixar claro que estão incomodadas com algum comportamento ou interesse do outro.

Desta forma, alguns conflitos ficam “submersos”, sem que as partes cheguem a conversar sobre o assunto e buscar alguma solução. De acordo com Chiavenato, existem três níveis de gravidade dos conflitos<sup>1</sup>:

- ✓ **Conflito percebido ou latente:** neste tipo de conflito, as partes percebem que os conflitos existem, pois sentem que os objetivos conflitantes podem gerar interferência. Assim, ele ocorre quando existem vários objetivos e há oportunidades de interferência ou bloqueio de objetivos por parte dos participantes;
- ✓ **Conflito experienciado ou velado:** ocorre quando as partes envolvidas nutrem sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito, no entanto, não é manifestado externamente de forma clara;
- ✓ **Conflito manifestado ou aberto:** ocorre quando o conflito é manifestado sem nenhuma dissimulação.

Podemos ver que o nosso gabarito é a letra B.

**Gabarito: letra B**

<sup>1</sup> (Chiavenato, 1999) apud (Junior & França, 2012)



## 2. (VUNESP – CM. BRAGANÇA – ASSISTENTE - 2020)

Entre as cinco intenções, que representam as decisões de agir de uma determinada maneira durante o conflito, encontra-se a competição, que indica

- (A) a situação em que as partes conflitantes pretendem satisfazer os interesses de todos os envolvidos.
- (B) o desejo de fugir de um conflito ou tentar suprimi-lo.
- (C) a disposição de uma das partes em conflito de colocar os interesses do oponente antes dos seus próprios.
- (D) o desejo da pessoa em satisfazer seus próprios interesses, independentemente do impasse sobre a outra parte do conflito.
- (E) a situação na qual cada uma das partes de um conflito está disposta a abrir mão de alguma coisa.

### Comentários

A questão engloba o estilo de gestão de conflitos. Existem diversos estilos para enfrentar um conflito. Muitas pessoas preferem um estilo de acomodação. Já outras são mais combativas e competitivas.

Naturalmente, estes estilos são escolhidos de acordo com a personalidade de cada pessoa e o ambiente em que ela está envolvida. Geralmente, estes estilos combinam uma parte de cooperação e outra parte de assertividade.

Estilo	Descrição
<b>Evitação</b> (abstenção, fuga ou abandono)	É a fuga do conflito. Comportamento é não assertivo e não cooperativo.
<b>Competição</b> (dominação)	O que importa é ganhar. Relacionamento ganha-perde. Comportamento é assertivo, mas não cooperativo.
<b>Acomodação</b>	Busca da harmonia através da concessão ao adversário. Comportamento é não assertivo, mas cooperativo.
<b>Compromisso</b> (concessão ou transigência)	Ambos cedem um pouco e ganham um pouco. Comportamento é assertivo e cooperativo.
<b>Colaboração</b>	Ambos ganham em um arranjo coordenado. Relação ganha-ganha. Comportamento é muito assertivo e muito cooperativo.

A letra A menciona o estilo de colaboração. A letra B aborda o estilo de evitação. Já a letra C está relacionada com o estilo de acomodação.

A letra D está perfeita, pois está associada com o estilo de competição. Finalmente, a letra E envolve o estilo de compromisso.

**Gabarito: letra D**



### 3. (VUNESP – PREF. ITAPEVI – ANALISTA - 2019)

A estratégia de negociação que representa para uma das partes perda consciente, mas que pode, talvez, representar ganhos futuros em outras negociações, tem o nome de

- (A) Competição.
- (B) Conciliação.
- (C) Acomodação.
- (D) Evasão.
- (E) Colaboração.

#### Comentários

Outra questão que engloba o estilo de gestão de conflitos. Veja que o enunciado menciona que uma das partes terá uma perda, com a possibilidade ganhos futuros.

Ora, nessa situação só você perde, com o objetivo de ganhar uma boa vontade da outra parte. Estamos falando do estilo de acomodação.

**Gabarito: letra C**

### 4. (VUNESP – PREF. CAMPINAS – ANALISTA - 2019)

O processo do conflito pode ser visto como um processo de cinco estágios: Oposição potencial ou incompatibilidade; Cognição e personalização; Intenções; Comportamento e Consequências. As intenções são decisões de agir de uma determinada maneira. Com o uso de duas dimensões – cooperação (o grau em que uma das partes tenta satisfazer os interesses da outra) e afirmação (o grau em que uma das partes tenta satisfazer os seus próprios interesses) – podem-se identificar cinco intenções para a administração de conflitos: Competir; Colaborar; Evitar; Acomodar-se e Conceder.

O apoio para a opinião de alguém sem concordar totalmente com ela mostra que a intenção da pessoa é de

- (A) evitar.
- (B) acomodar-se.
- (C) conceder.
- (D) colaborar.
- (E) competir.

#### Comentários

Outra questão que engloba o estilo de gestão de conflitos. Os estilos mencionados pelo enunciado são:

Evitar – envolve intenções não afirmativas e não cooperativas;

Acomodar – envolve intenções não afirmativa e cooperativa;



Competir – envolve intenção afirmativa;

Conceder – envolve intenções medianas afirmativas e cooperativas;

Colaborar – envolve intenções afirmativas e cooperativas.

Se estamos dando apoio sem ganhar nada em troca, buscamos um estilo de acomodação.

**Gabarito: letra B**

#### 5. (VUNESP – CM-MOGI DAS CRUZES – AUXILIAR - 2017)

Alguns comportamentos podem atrapalhar os relacionamentos no ambiente de trabalho, gerando conflitos que influenciam, inclusive, no desempenho dos funcionários. Analise as afirmativas a seguir e assinale aquela que indica um comportamento que evita o conflito.

- (A) Desconsiderar as necessidades alheias.
- (B) Esperar elogios e reconhecimento constante.
- (C) Relutar em aprender novas tarefas.
- (D) Manter uma comunicação aberta e recíproca.
- (E) Criar obstáculos para o sucesso do grupo.

**Comentários**

Percebam que a única alternativa “positiva” que evitaria o conflito seria mesmo a da letra D: “Manter uma comunicação aberta e recíproca”. As demais são negativas e não evitariam o conflito.

**Gabarito: letra D**

#### 6. (VUNESP – PRODEST-ES – TÉCNICO - 2014)

Conflitos em demasia podem ser destrutivos, rompem relacionamentos e interferem na sadia troca de ideias e informações. Os membros de uma equipe variam no estilo de lidar com os conflitos, sendo, cada estilo, apropriado para determinados casos. Quando os dois grupos preocupantes são muito importantes para serem comprometidos e quando o discernimento de pessoas diferentes necessita ser fundido em uma única solução consensual, o estilo mais apropriado é o de

- (A) colaboração.
- (B) acomodação.
- (C) confronto.
- (D) esquiva.
- (E) competição.

**Comentários**

Abaixo, podemos ver os principais estilos de gestão dos conflitos:



Estilo	Descrição
<b>Evitação</b> (abstenção, fuga ou abandono)	É a fuga do conflito. Comportamento é não assertivo e não cooperativo.
<b>Competição</b> (dominação)	O que importa é ganhar. Relacionamento ganha-perde. Comportamento é assertivo, mas não cooperativo.
<b>Acomodação</b>	Busca da harmonia através da concessão ao adversário. Comportamento é não assertivo, mas cooperativo.
<b>Compromisso</b> (concessão ou transigência)	Ambos cedem um pouco e ganham um pouco. Comportamento é assertivo e cooperativo.
<b>Colaboração</b>	Ambos ganham em um arranjo coordenado. Relação ganha-ganha. Comportamento é muito assertivo e muito cooperativo.

Quando pensamos em uma relação “ganha-ganha”, a mais adequada é a do estilo de colaboração, pois nela ambos saem ganhando. Já no estilo de compromisso, ambos ganham e perdem.

**Gabarito: letra A**



## LISTA DE QUESTÕES

1. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

Se administrados de forma cordial e construtiva, os conflitos podem gerar benefícios para a empresa e minimizar os prejuízos por eles causados.

2. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

Existem três maneiras de resolução de conflitos: 1.<sup>a</sup> ganhar/ganhar; 2.<sup>a</sup> ganhar/perder e 3.<sup>a</sup> perder/perder; na segunda e na terceira opção o conflito é interrompido, eliminando, assim, a probabilidade de surgimento de conflitos futuros.

3. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

Principia-se um conflito quando uma parte percebe que seus interesses foram ou serão frustrados pela outra parte, que está impedindo ou em vias de impedir uma ação importante.

4. (CESPE – PGE-PE - ANALISTA – 2019)

A implantação da administração estratégica por uma empresa anula os conflitos internos, o que contribui para o aumento da produtividade organizacional.

5. (CESPE – STM - TÉCNICO – 2018)

Técnicos de um órgão da administração pública consideram que a execução de serviços administrativos é mais importante que o atendimento ao público. Por isso, o atendimento é realizado em sistema de revezamento e rotineiramente, sendo necessário repor atendentes devido a conflitos com clientes e ausências de servidores nos dias da escala de trabalho.

Nessa situação hipotética,

O relacionamento entre os servidores que se ausentam nos dias das escalas e aqueles que suprem as ausências pode tornar-se conflituoso em razão das diferenças dos comportamentos interpessoais e da quebra da confiança.

6. (CESPE – SEDF - ANALISTA – 2017)

A estratégia de gestão de conflito interpessoal mais assertiva e colaborativa é a adoção de comportamentos que privilegiem a satisfação das necessidades dos outros em detrimento dos próprios interesses.





7. (CESPE – TRT-8 - ANALISTA – 2016 - ADAPTADA)

Conflitos de trabalho tendem a ser compreendidos como funcionais no modelo estratégico de gestão de pessoas, de modo que compete aos profissionais da área e das demais unidades organizacionais administrá-los com vista à aprendizagem organizacional.

8. (CESPE – TCE-PA - AUDITOR – 2016)

Ao longo do processo de desenvolvimento, as lideranças devem eliminar os conflitos entre os membros das equipes, pois eles prejudicam a coesão e a identificação necessárias ao alcance dos níveis de produtividade exigidos.

9. (CESPE – FUB - PSICÓLOGO – 2015)

O estilo certo de gerir conflitos consiste na busca do consenso e no convencimento das partes quanto à realidade envolvida.

10. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A especialização e a interdependência entre áreas não podem ser caracterizadas como fontes de conflito, pois os grupos que se tornam interdependentes passam a ter muitas oportunidades de auxiliar no trabalho dos outros e nos interesses pessoais dos funcionários.

11. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A gestão dos conflitos interpessoais é facilitada nas organizações públicas brasileiras, dadas as suas especificidades, como a estabilidade de seus servidores.

12. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A moderna abordagem relacionada à resolução de conflitos considera que estes devem ser evitados, pois suas consequências sobre as interações entre as pessoas são nocivas ao ambiente de trabalho.

13. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)

A dificuldade em lidar com conflitos está no desejo de gerenciá-los, pois a troca ou discussão de ideias e de soluções voltadas para as tarefas não é possível, tendo em vista as diferenças de expectativas dos envolvidos.

14. (CESPE – TRE-RS - ANALISTA – 2015 - ADAPTADA)



A maioria dos conflitos organizacionais surge das relações de poder — permeadas pela desigualdade, dependência ou controle — e nem sempre esses conflitos são explicitados, podendo ser encobertos por razões superficiais.

15. (CESPE - ANTAQ – ANALISTA – 2014)

O chefe de um setor que adota o estilo de administração de conflito denominado colaboração, ao gerenciar um conflito, tende a ignorá-lo, de modo a esperar que tal conflito desapareça, ou então usará o sigilo para evitar a confrontação.

16. (CESPE - IBAMA – ANALISTA – 2013)

Conflitos interpessoais podem ser evitados nas organizações públicas se os servidores empregarem estratégias informais de comunicação, o que favorece o fluxo contínuo das informações.

17. (CESPE – TELEBRÁS – ESPECIALISTA – 2013)

O uso de estereótipos na designação de pessoas pode gerar barreiras à negociação e à solução de conflitos no ambiente de trabalho.

18. (CESPE – TELEBRÁS – ESPECIALISTA – 2013)

Emprega-se a tática de cooperação para a negociação e a solução de conflito quando, em uma negociação, uma das partes aceita algo que é favorável à contraparte e que implica redução de custos.

19. (CESPE – ANAC / TÉCNICO – 2012)

As consequências dos conflitos no trabalho incluem as posturas agressivas e os fracos desempenhos.

20. (CESPE – ANATEL / TÉCNICO – 2012)

De acordo com a visão interacionista, nem todos os conflitos são prejudiciais a uma organização, havendo aqueles que proporcionam a consecução dos objetivos e o melhoramento do desempenho da equipe.

21. (CESPE – ANAC / TÉCNICO – 2012)

A estratégia assertiva de gerenciamento de conflitos implica a adoção de comportamentos de compromisso e o engajamento dos integrantes do grupo.



22. (CESPE – ANCINE / TÉCNICO – 2012)

O fato de dois colegas de trabalho procurarem chegar a uma solução comum para um problema interpessoal na equipe constitui exemplo de evitação de conflitos interpessoais.

23. (CESPE – STM / ANALISTA – 2011)

Competição, concessão e colaboração constituem abordagens efetivas para a resolução de conflitos.

24. (CESPE – ABIN / PSICOLOGIA – 2011)

Nas organizações, os conflitos interpessoais são ameaças potenciais à sobrevivência dos grupos de trabalho e, por isso, devem ser eliminados.

25. (CESPE – INCA / GESTÃO DE RH – 2011)

Um aspecto crítico da ARH é a solução de conflitos internos, sendo que, em geral, os conflitos pessoais são provocados por conflitos organizacionais.

26. (CESPE – PREVIC / ANALISTA – 2011)

As atitudes que contribuem para a prevenção de conflitos entre grupos incluem a manutenção de uma comunicação intergrupual elevada e frequente, o estímulo à rotatividade da equipe e o desencorajamento de situações do tipo vence-perde.

27. (CESPE – TRT-21 / TÉCNICO – 2011)

A busca da flexibilidade, a gestão dos conflitos e a gestão das mudanças estão entre as preocupações fundamentais das organizações que visam à vantagem competitiva.

28. (CESPE – STM / ANALISTA – 2011)

A fim de se evitar a emergência de conflitos entre os trabalhadores de uma organização, recomenda-se que a gestão do pessoal terceirizado constitua responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

29. (CESPE – DPU / PSICÓLOGO - 2010)

A ausência de qualquer tipo de conflito indica bom ambiente, boas relações e, no caso das organizações, competência.



30. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

Nas organizações, cabe à área de recursos humanos garantir o equilíbrio nas relações entre os funcionários e a organização, e sua ação envolve o gerenciamento de potenciais conflitos, do que é exemplo a percepção negativa de funcionários que não são recompensados de forma compatível com o seu trabalho na organização.

31. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

Em situações vitais para o bem-estar da organização, a competição é a estratégia mais adequada para o gerenciamento de conflito no caso de uma das partes saber que está com razão.

32. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

Aquele que utiliza a estratégia da acomodação para gerenciar conflitos satisfaz os interesses do outro em detrimento dos próprios interesses.

33. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

A estratégia de evitar o conflito é a melhor maneira de garantir o “ganha-ganha” quando uma das partes não quer negociar.

34. (CESPE – ANEEL - ANAL. ADM – 2010)

O diretor que propõe uma reunião de confrontação visando sanear um conflito está adotando uma abordagem estrutural.

35. (CESPE – ANEEL - ANAL. ADM – 2010)

O diretor que busca reduzir o nível do conflito com uma reação cooperativa está adotando uma abordagem processual.

36. (CESPE – TRE-BA / TÉCNICO - 2010)

Os conflitos interpessoais são de natureza disfuncional, traduzida pela intensidade, estágio de evolução, contexto e forma como são tratados e, por tais motivos, esses conflitos devem ser evitados no contexto de trabalho.

37. (CESPE – TRE-BA / TÉCNICO - 2010)



Se um integrante da organização, em um contexto de conflito em grupo, busca satisfazer seus próprios interesses, sem avaliar ou se preocupar com os impactos sobre outros componentes, a decisão tomada por esse integrante possui uma intenção competitiva.

38. (CESPE – DPU / PSICÓLOGO – 2010)

Fenômeno inerente ao contexto das organizações e das equipes, o conflito intragrupal associa-se, estritamente, a aspectos negativos como a redução da coesão grupal e à diminuição dos níveis de desempenho.

39. (CESPE – MPS / AGENTE - 2010)

Uma organização do trabalho embasada em atividades individualizadas e especializadas elimina a possibilidade de conflitos no trabalho.

40. (CESPE – MPU / TÉCNICO ADMINISTRATIVO – 2010)

Denomina-se abordagem processual a estratégia de resolução de conflito embasada na modificação das condições antecedentes desse conflito.

41. (CESPE – MEC / AGENTE ADM - 2009)

Nas relações humanas, deve-se partir do pressuposto de que os conflitos podem ser eliminados do ambiente de trabalho, promovendo-se, assim, um ambiente harmônico e de conciliação entre todos.

42. (CESPE – TRT-16 / ANALISTA – 2005)

Pedro, analista judiciário de um tribunal do trabalho, está em exercício há 5 anos. Recentemente, Pedro foi convidado a assumir a gerência de seu setor devido a sua competência técnica e interpessoal. Em situações de conflito, Pedro busca identificar o problema e resolvê-lo por meio de discussão aberta, evitando o enfrentamento dos envolvidos, minimizando as diferenças entre as partes conflitantes, enfatizando os interesses comuns e propondo, quando necessário, a participação em treinamento de relações humanas. Nessa situação, é correto afirmar que Pedro é habilidoso na administração de conflitos interpessoais.

43. (CESPE – STJ / ANALISTA - 2008)

Conflitos funcionais destroem as metas do grupo.

44. (CESPE - PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BRANCO - 2007)



A estratégia de competição deve ser utilizada quando a necessidade de se construir um relacionamento é mais importante do que a obtenção de ganhos financeiros imediatos.

45. (CESPE – TRT-16 - ANALISTA – 2005 )

Os conflitos interpessoais são de natureza disfuncional, traduzida pela intensidade, estágio de evolução, contexto e forma como são tratados e, por tais motivos, esses conflitos devem ser evitados no contexto de trabalho.



## GABARITO

GABARITO



- 1. C
- 2. E
- 3. C
- 4. E
- 5. C
- 6. E
- 7. E
- 8. E
- 9. E
- 10. E
- 11. E
- 12. E
- 13. E
- 14. C
- 15. E

- 16. E
- 17. C
- 18. E
- 19. E
- 20. C
- 21. E
- 22. E
- 23. E
- 24. E
- 25. E
- 26. C
- 27. C
- 28. E
- 29. E
- 30. C
- 31. C

- 32. C
- 33. E
- 34. E
- 35. C
- 36. E
- 37. C
- 38. E
- 39. E
- 40. E
- 41. E
- 42. C
- 43. E
- 44. E
- 45. E



## LISTA DE QUESTÕES

### 1. (FCC – SABESP – TÉCNICO – 2018)

Os conflitos são inerentes à convivência de grupos. No que concerne à sua abordagem no ambiente organizacional, diferentes teorias se sucederam para definir a melhor forma de tratar o conflito, sendo que aquela denominada interacionista, difundida a partir da década de 1970, sustentava que:

- a) existe conflito positivo, quando é do tipo ganha-ganha, e negativo, quando uma das partes se sente derrotada, cabendo ao líder evitar estes últimos.
- b) o conflito deve ser evitado a todo o custo, pois possui natureza destrutiva das relações interpessoais, interferindo negativamente na produtividade.
- c) os líderes devem manter constantemente um nível mínimo de conflito, suficiente para que o grupo continue viável, autocrítico e criativo.
- d) o conflito, embora sempre indesejável, não tem como ser evitado, razão pela qual cabe aos líderes a escolha da melhor estratégia para enfrentá-lo.
- e) o conflito só deve ser fomentado e estimulado em situações de alta maturidade do grupo e competitividade do ambiente externo.

### 2. (FCC – TRE-SP – ANALISTA – 2017)

A partir de divergências de percepções e ideias, os componentes de uma organização podem se colocar em posições antagônicas, caracterizando uma situação conflitiva. O conflito, conquanto inevitável, deve ser gerenciado, havendo diferentes abordagens para a gestão de conflitos, entre elas a que procura minimizar as diferenças entre os grupos, identificando objetivos comuns, ou, ainda, promovendo o reagrupamento de indivíduos. Trata-se da abordagem

- (A) interativa.
- (B) de processo.
- (C) estrutural.
- (D) mista.
- (E) distributiva.

### 3. (FCC – TRE-RR – ANALISTA – 2015)

Em determinada instituição há 2 setores que, geralmente, encontram-se em conflito. No último conflito, eles conseguiram concluir com satisfação plena seus interesses. Essa situação caracteriza o estilo de administração de conflitos denominado

- a) acordo.
- b) colaboração.





- c) acomodação.
- d) competição.
- e) afastamento.

#### 4. (FCC – CNMP – ANALISTA – 2015)

Quando os objetivos de dois grupos são compatíveis, mas sua interação não é considerada importante para a conquista dos objetivos gerais, os grupos talvez procurem soluções que permitam a cada um executar independentemente suas tarefas, com um gasto mínimo de tempo e esforço. Esta abordagem da administração de conflitos é denominada:

- (A) fuga.
- (B) competição.
- (C) acomodação.
- (D) colaboração.
- (E) concessão.

#### 5. (FCC – TCE/GO – ANALISTA – 2014)

Sobre conflitos em grupos e organizações existe a [.....] quando a interação tem importância moderada para a conquista dos objetivos, os quais não são completamente compatíveis, nem completamente incompatíveis.

O conceito que preenche corretamente a lacuna é

- (A) competição.
- (B) colaboração.
- (C) fuga.
- (D) acomodação.
- (E) concessão.

#### 6. (FCC – METRÔ/SP – ASSISTENTE – 2014)

Em ambientes de trabalho, há certos conflitos que prejudicam o bom relacionamento entre as pessoas. Quando tais conflitos não se explicitam, são considerados

- (A) latentes.
- (B) unilaterais.
- (C) humanos.
- (D) sigilosos.
- (E) falsos.



**7. (FCC – TCE/GO – ANALISTA – 2014)**

Um determinado gestor de um grupo de trabalho não gosta de conflitos no ambiente de trabalho, por isso nunca permite que surjam conflitos entre seus integrantes. De acordo com autores do tema, desta forma o grupo

- (A) terá um desempenho mais alto do que o dos grupos com conflito.
- (B) sofrerá de apatia e letargia.
- (C) permanecerá na etapa tumultuada do desenvolvimento.
- (D) se reunirá com pouca frequência.
- (E) terá uma coesão mais baixa do que a dos grupos com conflito.

**8. (FCC – SERGIPE GÁS – ADMINISTRADOR – 2013)**

Teóricos contemporâneos da Administração admitem que o conflito dentro da empresa nem sempre é ruim, pois os conflitos podem

- a) servir como válvula de escape para tensões acumuladas ao longo do tempo, desde que resolvido de forma dialogada, que permita dificultar acordos.
- b) perdurar no tempo e constituir uma espécie de bloqueio ao progresso rumo às metas almejadas.
- c) fornecer informações sobre o estado das inter-relações e centralização de poder na estruturação da empresa.
- d) ajudar a impor o nível de estímulo necessário para a promoção de mudanças adaptativas, em um contexto de inovação.
- e) gerar uma realocação mais eficaz de recursos a partir da explicitação de demandas conflitantes.

**9. (FCC – SERGIPE GÁS – ADMINISTRADOR – 2013)**

Em alguns tipos de conflitos, as pessoas necessitam de coerência e senso lógico para atingir uma sensação de bem-estar e harmonia umas com as outras. Quando um conflito se manifesta sem dissimulação entre as partes envolvidas, denomina-se conflito

- a) latente.
- b) percebido.
- c) manifestado.
- d) experienciado.
- e) velado.



**10. (FCC – SERGIPE GÁS – ASSISTENTE – 2013)**

A estratégia para a administração dos conflitos na empresa, que pode ser adotada por cada uma das partes litigantes, e se caracteriza pela recusa em assumir um papel ativo nos procedimentos de resolução das divergências, é denominada

- a) Competição
- b) Acomodação.
- c) Abstenção.
- d) Transigência.
- e) Colaboração.

**11. (FCC – SERGIPE GÁS – ADMINISTRADOR – 2013)**

A respeito da Gestão de Conflitos nas organizações, considere:

- I. Há três condições básicas para que ocorra o conflito: a dependência mútua, a indeterminação de poder e a divergência.
- II. O conflito pode gerar um aumento das percepções negativas de membros de um grupo em relação a outros grupos, o que gera um incremento na comunicação intergrupala.
- III. Disputas, entre departamentos de uma mesma empresa, pela alocação de recursos, são uma fonte comum de conflitos.
- IV. Conflitos intergrupais podem suscitar aumento da coesão do grupo.
- V. Na tentativa de se administrar interesses divergentes, a barganha e a negociação mediada, entre as partes em litígio, têm pouca importância.

**Está correto o que consta APENAS em**

- a) II e V.
- b) I, III e IV.
- c) III e V.
- d) II, III e IV.
- e) I, II e IV.

**12. (FCC – TRF-5 - TÉCNICO – 2012)**

Existem três tipos de conflitos: de tarefa, de relacionamento e de processo. Conflito de processo é o que:

- a) está relacionado ao conteúdo e às metas do trabalho.
- b) está relacionado como o trabalho é executado.
- c) ocorre nas relações interpessoais.



- d) melhora a qualidade das decisões, fornecendo meios pelos quais os problemas não podem ser manifestados.
- e) impossibilita o desafio ao status quo, não promovendo a reavaliação de metas do grupo.

**13. (FCC - TRE-CE - ANALISTA – 2012)**

**Três tipos de conflitos ocorrem no ambiente de trabalho: conflito de relacionamento, conflito de tarefas e conflito de processo. O conflito de processo é aquele que surge**

- a) da incapacidade de perceber as intenções e perspectivas das outras pessoas.
- b) de diferenças de personalidade e objetivos pessoais.
- c) em função de diferentes conteúdos e objetivos de trabalho.
- d) como consequência da interdependência de papéis e funções profissionais.
- e) em relação à responsabilidade e ao modo como o trabalho deve ser realizado.

**14. (FCC – TRF 1º Região – ANAL ADM. – 2011)**

**Uma causa frequente de conflitos nas organizações é**

- (A) o excesso de liberdade.
- (B) a ambiguidade de papéis.
- (C) a existência de objetivos compartilhados.
- (D) a limitação de recursos.
- (E) a hierarquia de responsabilidades.

**15. (FCC - TRE-AP - ANALISTA – 2011)**

**A visão interacionista considera que o conflito é**

- a) inevitável e poderá ser ou não gerenciado.
- b) contraproducente e deve ser evitado.
- c) uma ocorrência natural nos grupos e nas organizações e devem ser aceitos.
- d) necessário para o desempenho eficaz de um grupo.
- e) sinônimo de irracionalidade e causa prejuízos a organização.

**16. (FCC – ALESP/SP – GESTÃO PROJETOS – 2010)**

**Com relação à gestão de conflitos numa organização, considere as afirmativas abaixo.**

- I. Quando as metas de um grupo interferem nas de outro, é quase certo que haverá conflito entre eles.



- II. Um gerente eficiente deve resolver todo e qualquer tipo de conflito na organização.
- III. Reconhecer diante de um subordinado que você estava errado pode debilitá-lo como chefe.
- IV. Quando é preciso implantar medidas impopulares, não é prudente negociá-las previamente com as pessoas envolvidas.
- V. Ao gerir conflitos, o melhor é ater-se aos fatos e soluções e não às personalidades e aos comportamentos das pessoas envolvidas.

**Está correto o que se afirma APENAS em**

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

**17. (FCC – ARCE – ANALISTA REG. – 2006)**

**Quando o conflito é trivial, quando os ânimos estão exaltados e é preciso tempo para esfriá-los, ou quando a potencial perturbação provocada por uma ação mais enérgica representar um custo maior que os benefícios da resolução, a estratégia gerencial a ser adotada é**

- (A) a colaboração.
- (B) a acomodação.
- (C) a imposição.
- (D) o acordo.
- (E) a abstenção.



## GABARITO

GABARITO



- 1. C
- 2. C
- 3. B
- 4. C
- 5. E

- 6. A
- 7. B
- 8. E
- 9. C
- 10. C
- 11. B

- 12. B
- 13. E
- 14. B
- 15. D
- 16. C
- 17. E



## LISTA DE QUESTÕES

### 1. (INAZ DO PARÁ – CORE-SP – OPERADOR - 2019)

Sempre que temos pessoas entrando em contato com outras, os conflitos podem surgir, é um fenômeno comum sempre que falamos do trabalho em equipe. Quanto ao aspecto qualitativo dos conflitos, que resposta podemos considerar como correta?

- (A) De nível baixo ou nível alto.
- (B) Organizacional ou pessoal.
- (C) Intergruppal ou grupal.
- (D) Funcional ou disfuncional.
- (E) Setorial ou intersetorial.

### 2. (INAZ DO PARÁ – CORE-SP – OPERADOR - 2019)

No âmbito organizacional, constatam-se diversos tipos de conflitos recorrentes nas equipes de trabalho. Na mediação destes conflitos, faz-se necessária levar em consideração a sua classificação. A partir da consideração do tipo substantivo, que resposta melhor atende sua especificação?

- (A) Está relacionado à ausência da chefia e gerenciamento.
- (B) Observa-se a necessidade de reconhecimento e merecimento profissional.
- (C) Se refere à antipatia, medo, raiva.
- (D) Tem relação com as tarefas de trabalho.
- (E) Comporta as avaliações precárias e falta de planejamento.

### 3. (QUADRIX – CRA-PR – SECRETÁRIA - 2019)

A pessoa assertiva busca a harmonia e foge do conflito, mesmo à custa de seus próprios interesses.

### 4. (QUADRIX – CRA-PR – SECRETÁRIA - 2019)

O comportamento assertivo facilita a obtenção dos desejos do outro e caracteriza-se pelas seguintes verbalizações: "Talvez"; "Suponho"; "Me pergunto se poderíamos"; e "Você se importaria muito".

### 5. (QUADRIX – CRA-PR – SECRETÁRIA - 2019)



A visão interacionista sobre conflito não propõe que todos os conflitos sejam bons. Alguns conflitos, chamados de conflitos disfuncionais, apoiam os objetivos do grupo e melhoram seu desempenho.

#### 6. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – ADMINISTRADOR - 2018)

Os membros do Departamento de Produção de uma companhia se opuseram às mudanças adotadas pelo Departamento de Controle de Qualidade, porque os novos procedimentos reduzem a eficiência da produção.

Esse caso ocorrido nessa companhia ilustra um conflito

- (A) judicial.
- (B) interpessoal.
- (C) intergrupar.
- (D) interorganizacional.
- (E) sequencial.

#### 7. (CESGRANRIO – PETROBRÁS – CONTADOR - 2018)

A intensidade com que o negociador orienta suas ações para o relacionamento entre as pessoas e para as tarefas e seus resultados estabelece o modelo de posicionamento estratégico da negociação.

Nesse sentido, um dos modelos preconizados é denominado integração, que

- (A) consiste em ignorar o conflito, enterrá-lo, afastá-lo ou fugir dele.
- (B) consiste na busca conjunta para a solução das divergências e antagonismos.
- (C) consiste na ênfase sobre os interesses de relacionamento, na minimização das diferenças existentes entre as partes conflitantes.
- (D) ocorre quando uma das partes, para atingir sua solução preferida, impõe-se sobre a outra, que vê frustradas suas expectativas e perde.
- (E) tem início no ponto em que as partes estão empenhadas em uma batalha na qual ou se ganha ou se perde, parecendo haver, porém, um relativo equilíbrio de forças e alguma interdependência.

#### 8. (FGV – ALE-RO – ASSISTENTE - 2018)

Durante a reunião de equipe de uma organização, o diretor comercial se queixa das desavenças internas entre alguns de seus subordinados, afirmando que essa situação impediu que a sua diretoria cumprisse as metas estabelecidas. Ao manifestar e divulgar internamente sua reclamação, o diretor comercial recebeu três diferentes comentários sobre a situação.

Relacione os tipos de abordagem de gestão de conflitos, listados a seguir, às opiniões dos integrantes da equipe.

- I. Interacionista.





II. Relações Humanas.

III. Tradicional.

( ) Presidente: Os conflitos são eventos inevitáveis, mas ocasionalmente podem ter efeitos positivos nos grupos.

( ) Diretor Financeiro: Devemos estabelecer uma política ostensiva para a eliminação de qualquer tipo de conflito na organização.

( ) Gerente de Projetos: O conflito é fundamental para qualquer organização e imprescindível para a inovação da empresa.

**Assinale a opção que apresenta a relação correta, segundo a ordem apresentada.**

(A) I, II e III.

(B) I, III e II.

(C) II, I e III.

(D) II, III e I.

(E) III, I e II.

#### 9. (VUNESP – PRODEST-ES – TÉCNICO - 2014)

Conflitos em demasia podem ser destrutivos, rompem relacionamentos e interferem na sadia troca de ideias e informações. Os membros de uma equipe variam no estilo de lidar com os conflitos, sendo, cada estilo, apropriado para determinados casos. Quando os dois grupos preocupantes são muito importantes para serem comprometidos e quando o discernimento de pessoas diferentes necessita ser fundido em uma única solução consensual, o estilo mais apropriado é o de

(A) colaboração.

(B) acomodação.

(C) confronto.

(D) esquiva.

(E) competição.

#### 10. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2011)

As pessoas não têm objetivos e interesses idênticos. As diferenças de objetivos e de interesses individuais sempre produzem alguma espécie de conflito. O conflito é inerente à vida de cada indivíduo e faz parte inevitável da natureza humana. Constitui o lado oposto da cooperação. Além da diferença de objetivos e interesses, deve haver necessariamente uma interferência deliberada de uma das partes envolvidas para que haja conflito. O conflito existe quando uma das partes – seja indivíduo ou grupo – tenta alcançar seus próprios objetivos interligados com alguma outra parte e esta interfere na outra que procura atingir seus objetivos. A interferência pode ser ativa (mediante ação para provocar obstáculos, bloqueios ou impedimentos) ou passiva (mediante omissão ou deixar de fazer algo). As equipes, assim como as pessoas, desenvolvem estilos específicos para lidar



com conflitos, baseados no desejo de satisfazer seus próprios interesses versus o interesse da outra parte. São descritos a seguir cinco estilos de administrar conflitos por meio de duas dimensões, da assertiva (tentativa de satisfazer aos interesses das outras partes) até a não assertiva. Um deles **NÃO** está correto. Assinale-o

(A) Estilo de acomodação: reflete um alto grau de cooperação e funciona melhor quando as pessoas sabem o que é errado, quando um assunto é mais importante que outros para cada lado, quando se pretende construir créditos sociais para utilizar em outras situações ou quando manter a harmonia é o mais importante. O negócio é ir levando. É assertivo.

(B) Estilo competitivo: reflete assertividade para impor o seu próprio interesse e é utilizado quando uma ação pronta e decisiva deve ser rapidamente imposta em ações importantes ou impopulares, durante as quais a urgência ou a emergência se torna necessária ou indispensável. O negócio é ganhar. Reflete a assertividade total.

(C) Estilo de evitação ou abstenção: reflete uma postura não assertiva nem cooperativa e é apropriado (1) quando um assunto é trivial, (2) quando não existe nenhuma possibilidade de ganhar, (3) quando uma demora para obter maior informação se torna necessária ou (4) quando um desentendimento pode ser muito oneroso.

(D) Estilo de compromisso ou transigência: reflete uma moderada porção de ambas as características de assertividade e de cooperação. É apropriado quando os objetivos de ambos os lados são igualmente importantes, quando os componentes têm igual poder e ambos os **lados querem reduzir** as diferenças ou quando as pessoas precisam chegar a alguma solução temporária sem pressão de tempo. O negócio é ter jogo de cintura.

(E) Estilo de colaboração: reflete um alto grau de assertividade e de cooperação. O estilo colaborativo habilita ambas as partes a ganhar, enquanto utiliza uma substancial parcela de negociação e de intercâmbio. O estilo de colaboração é importante quando os interesses de ambos os lados são importantes, quando os pontos de vista das partes podem ser combinados para uma solução mais ampla e quando o compromisso de ambos os lados requer consenso. O negócio é resolver para que ambas as partes ganhem e se comprometam com a solução.

#### 11. (FGV – BADESC – ANALISTA ADM - 2010)

A respeito da gestão de conflitos, analise as afirmativas a seguir.

- I. O estilo de abstenção prevê uma postura não-assertiva e não-cooperativa.
- II. O estilo de transigência reflete uma moderada porção de cooperação.
- III. O estilo de acomodação reflete um alto grau de cooperação.

**Assinale:**

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas



**12. (FGV – BADESC – ANALISTA ADM - 2010)**

**As alternativas a seguir apresentam características das abordagens mistas na gestão de conflitos, à exceção de uma.**

**Assinale-a.**

- (A) Estabelecimento de regras e regulamentos.
- (B) Sistemas de recompensas grupais.
- (C) Grupos e equipes de trabalho.
- (D) Papéis de ligação.
- (E) Papéis integradores.

**13. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2010)**

**Com relação aos estilos e técnicas de gestão de conflitos, analise as afirmativas a seguir.**

- I. A desescalonização procura mitigar conflitos ao encorajar atitudes cooperativas entre as partes.
- II. O estilo de abstenção é sugerido quando um assunto é trivial ou o desentendimento é muito oneroso.
- III. A abordagem estrutural faz uso dos sistemas de recompensas como mecanismo de gestão de conflitos.

**Assinale:**

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

**14. (CESGRANRIO – CASA DA MOEDA – ANALISTA RH – 2009)**

**A existência de conflitos é inevitável nas organizações. Por isso, o gestor pode identificar formas de prevenção de conflitos, conhecendo condições que, via de regra, conduzem a situações conflituosas. Uma dessas condições é a interdependência de atividades, que se constitui quando**

- (A) expectativas são pouco claras ou confusas, levando as pessoas a trabalharem para propósitos incompatíveis.
- (B) cada grupo realiza ou desenvolve tarefas, objetivos, concepções e atitudes diferenciadas.
- (C) determinado grupo não consegue realizar tarefas a menos que outro grupo realize a sua.
- (D) recursos organizacionais são limitados ou escassos e precisam ser compartilhados.



(E) a especialização de tarefas conduz ao estabelecimento de metas concorrentes.

**15. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2009)**

**Com relação às fontes dos conflitos organizacionais, analise as afirmativas a seguir:**

- I. Os recursos limitados são uma fonte de conflito organizacional.
- II. A diferenciação é uma fonte de conflito organizacional.
- III. A ausência de interdependência de tarefas é uma fonte de conflito organizacional.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

**16. (FGV – SEFAZ/RJ – FISCAL DE RENDAS - 2007)**

**O alcance dos objetivos organizacionais pode ser facilitado pelo uso adequado do poder e pela solução dos conflitos organizacionais. Sobre poder e gestão de conflitos, é correto afirmar que:**

- (A) o conflito é essencialmente disfuncional e causa a estagnação do progresso organizacional.
- (B) na natureza dos processos reivindicatórios que emergem nas organizações, dimensões individuais não podem ser consideradas.
- (C) a participação, direta ou indireta, constitui uma forma de restaurar o equilíbrio de poder e de se buscar a solução de conflitos.
- (D) segundo a concepção pluralística de poder, poder é a capacidade de influenciar outra pessoa a se comportar sempre de acordo com os interesses da organização.
- (E) o conflito surge do desequilíbrio entre as possibilidades e aspirações individuais, advindo de fatores internos à organização, sem a influência de fatores externos.



## GABARITO

GABARITO



1. D
2. D
3. E
4. E
5. E

6. C
7. B
8. D
9. A
10. A
11. C

12. B
13. E
14. C
15. D
16. C



## LISTA DE QUESTÕES

### 1. (VUNESP – FITO – ANALISTA - 2020)

**Nas relações entre líderes e liderado a gestão de conflitos se faz presente, pois é inerente à vida de cada indivíduo e faz parte inevitável da natureza humana, constituindo o lado oposto da cooperação e da colaboração no trabalho. O conflito manifestado é**

- (A) reconhecido por provocar sentimentos de hostilidade, raiva, medo e descrédito entre uma parte e outra de forma velada.
- (B) também chamado de conflito aberto, que se manifesta sem qualquer dissimulação.
- (C) dissimulado, oculto e não manifestado externamente com clareza.
- (D) reconhecido quando as partes percebem e compreendem de forma latente e velada que o conflito existe porque sentem que seus objetivos são os mesmos dos objetivos dos outros e que existem oportunidades para interferência ou bloqueio.
- (E) o conflito latente que as partes percebem que é potencial.

### 2. (VUNESP – CM. BRAGANÇA – ASSISTENTE - 2020)

**Entre as cinco intenções, que representam as decisões de agir de uma determinada maneira durante o conflito, encontra-se a competição, que indica**

- (A) a situação em que as partes conflitantes pretendem satisfazer os interesses de todos os envolvidos.
- (B) o desejo de fugir de um conflito ou tentar suprimi-lo.
- (C) a disposição de uma das partes em conflito de colocar os interesses do oponente antes dos seus próprios.
- (D) o desejo da pessoa em satisfazer seus próprios interesses, independentemente do impasse sobre a outra parte do conflito.
- (E) a situação na qual cada uma das partes de um conflito está disposta a abrir mão de alguma coisa.

### 3. (VUNESP – PREF. ITAPEVI – ANALISTA - 2019)

**A estratégia de negociação que representa para uma das partes perda consciente, mas que pode, talvez, representar ganhos futuros em outras negociações, tem o nome de**

- (A) Competição.
- (B) Conciliação.
- (C) Acomodação.
- (D) Evasão.



(E) Colaboração.

#### 4. (VUNESP – PREF. CAMPINAS – ANALISTA - 2019)

O processo do conflito pode ser visto como um processo de cinco estágios: Oposição potencial ou incompatibilidade; Cognição e personalização; Intenções; Comportamento e Consequências. As intenções são decisões de agir de uma determinada maneira. Com o uso de duas dimensões – cooperação (o grau em que uma das partes tenta satisfazer os interesses da outra) e afirmação (o grau em que uma das partes tenta satisfazer os seus próprios interesses) – podem-se identificar cinco intenções para a administração de conflitos: Competir; Colaborar; Evitar; Acomodar-se e Conceder.

O apoio para a opinião de alguém sem concordar totalmente com ela mostra que a intenção da pessoa é de

- (A) evitar.
- (B) acomodar-se.
- (C) conceder.
- (D) colaborar.
- (E) competir.

#### 5. (VUNESP – CM-MOGI DAS CRUZES – AUXILIAR - 2017)

Alguns comportamentos podem atrapalhar os relacionamentos no ambiente de trabalho, gerando conflitos que influenciam, inclusive, no desempenho dos funcionários. Analise as afirmativas a seguir e assinale aquela que indica um comportamento que evita o conflito.

- (A) Desconsiderar as necessidades alheias.
- (B) Esperar elogios e reconhecimento constante.
- (C) Relutar em aprender novas tarefas.
- (D) Manter uma comunicação aberta e recíproca.
- (E) Criar obstáculos para o sucesso do grupo.

#### 6. (VUNESP – PRODEST-ES – TÉCNICO - 2014)

Conflitos em demasia podem ser destrutivos, rompem relacionamentos e interferem na sadia troca de ideias e informações. Os membros de uma equipe variam no estilo de lidar com os conflitos, sendo, cada estilo, apropriado para determinados casos. Quando os dois grupos preocupantes são muito importantes para serem comprometidos e quando o discernimento de pessoas diferentes necessita ser fundido em uma única solução consensual, o estilo mais apropriado é o de

- (A) colaboração.
- (B) acomodação.



- (C) confronto.
- (D) esquivar.
- (E) competição.





## GABARITO



1. B
2. D

3. C
4. B
5. D

6. A



# ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



**1** Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



**2** Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



**3** Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



**4** Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



**5** Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



**6** Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



**7** Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



**8** O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.