

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - Administração

11. Qualidade é:

- a. produzir em grande quantidade.
- b. atender às necessidades e expectativas do cliente.
- c. preço baixo.
- d. atendimento adequado.
- e. diminuição drástica dos postos de trabalho

12. Propriedade que têm alguns sistemas de gerar mais resultados que a simples soma de suas partes:

- a. sinergia
- b. entropia
- c. feedback
- d. gerência
- e. enriquecimento do trabalho

13. A Administração Pública, quanto às pessoas jurídicas que integram o aparelhamento estatal, pode ser dividida em direta ou indireta. A expressão “administração indireta” compreende:

- a. União, Estados, Municípios e Distrito Federal.
- b. autarquias.
- c. autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações públicas.
- d. somente autarquias e fundações públicas.
- e. União, Estados, Municípios, Distrito Federal e autarquias.

14. A Teoria de Maslow defende que o homem possui uma cadeia de necessidades que pode ser dividida em necessidades primárias e necessidades secundárias. Assinale o que não é necessidade secundária:

- a. integração com a sociedade.
- b. sucesso na profissão.
- c. estabilidade na empresa.
- d. prazer no trabalho.
- e. *status* e conquista de estabilidade financeira.

15. Com a introdução da administração estratégica de recursos humanos, a ênfase no processo seletivo está voltada para:

- a. o interesse.
- b. a escolaridade.
- c. o potencial.
- d. o desempenho.
- e. a flexibilidade.

16. Na primeira metade do século XX, prevaleceram os ideais burocráticos cujas crenças eram a possibilidade do controle administrativo sobre a realidade e o racionalismo baseado na ordem, uniformidade e padronização, o que deu origem a estruturas rígidas e estáticas. Assinale a opção que identifica o rompimento com essas idéias:

- a. A abordagem sistêmica da administração percebe a organização como um sistema técnico e fechado, estabelecendo o estudo de mercado como primordial.
- b. A abordagem contingencial da administração percebe a turbulência do ambiente organizacional, adotando práticas voltadas para a eficácia e flexibilidade.
- c. A abordagem humanística da administração percebe o indivíduo como recurso organizacional, motivando-o através de recompensas de cunho material.
- d. A abordagem clássica da administração percebe a turbulência do ambiente organizacional, estabelecendo regras genéricas de funcionamento e adotando a descentralização administrativa.
- e. NRA.

17. “As competências constituem o núcleo central da atividade empresarial e são indispensáveis para o sucesso da empresa. O sucesso empresarial depende de competências capazes de operar os recursos disponíveis e os transformar em resultados concretos.”

(Trecho extraído do livro *Cartas a um jovem administrador: o futuro está na administração*. Idalberto Chiavenato. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006, p. 90)

Com base no trecho acima reproduzido, assinale a resposta correta sobre gestão de competências:

- a. conhecimentos devem estar estritamente vinculados aos requisitos do cargo.
- b. habilidades interpessoais são mais importantes que habilidades técnicas.
- c. a correlação competências - resultados é altamente influenciada por variáveis intervenientes.
- d. atitudes são sempre circunstâncias e, portanto, não podem ser modeladas.
- e. a verificação de competências deve estar direta e automaticamente relacionada à promoção.

18. No processo de tomada de decisões, a etapa de diagnóstico consiste em procurar entender o problema ou oportunidade e identificar suas causas e conseqüências. Entre as opções a seguir, assinale a que indica a ferramenta desenvolvida para auxiliar os gerentes nessa fase do processo decisório:

- a. *Brainstorming*
- b. Ponderação de critérios
- c. Análise de vantagens e desvantagens
- d. Diagrama de Yshikawa
- e. Árvore de decisões.

19. As organizações, segundo o enfoque sistêmico, são formadas por dois subsistemas interdependentes: o subsistema técnico e o subsistema social. Como dois integrantes do subsistema técnico, podem ser citados:

- a. objetivos e cultura
- b. objetivos e regulamentos
- c. clima e regulamentos
- d. recursos e cultura
- e. clima e tecnologia

20. Julgue os itens sobre motivação:

I - A teoria da expectativa baseia-se na relação desempenho-recompensa

II - De acordo com a teoria de Maslow, que criou a pirâmide das necessidades humanas, uma necessidade em qualquer ponto da hierarquia não precisa ser atendida antes que a necessidade do nível seguinte se manifeste.

III - Fatores higiênicos e motivacionais, na nomenclatura de Herzberg, estão relacionados à segurança do trabalho.

IV - As condições ambientais, de acordo com a teoria de Herzberg, não são suficientes para induzir um estado de motivação para o trabalho.

V - Satisfação e insatisfação, segundo Herzberg, representam duas dimensões independentes da motivação.

Estão corretos os itens:

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

21. O princípio constitucional da eficiência vincula-se à noção da administração:

- a. patrimonialista
- b. gerencial
- c. burocrática
- d. informatizada
- e. descentralizada

22. Douglas Mc Gregor vislumbra o comportamento humano na organização sob a ótica de dois estilos opostos e antagônicos de administrar, que denomina de Teoria "X" (tradicional e mecanicista) e Teoria "Y" (moderna e sem preconceitos). São concepções da Teoria "X", **exceto**:

- a. as pessoas fazem exatamente aquilo que a organização pretende que elas façam, independentemente de suas opiniões ou objetivos.
- b. as pessoas são indolentes e preguiçosas por natureza, evitam o trabalho, ou trabalham o mínimo possível, em troca de recompensas salariais ou materiais.
- c. as pessoas não são, por sua natureza intrínseca, passivas ou resistentes às necessidades da empresa: elas podem tornar-se assim, como resultado de sua experiência negativa em outras empresas.
- d. as pessoas não são ambiciosas, não gostam de assumir responsabilidades e preferem ser dirigidas e sentir-se seguras nessa dependência.
- e. as pessoas não têm motivação, por isso o controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de obter a dedicação e o esforço para alcançar os objetivos empresariais.

23. O sucesso de um sistema de informações depende:

- a. da estrutura da organização e do tipo de processo produtivo.
- b. do tipo de produção da empresa e da quantidade de pessoal envolvido no processo.
- c. do volume dos custos necessários e sua distribuição para os departamentos.
- d. da conscientização da necessidade e utilidade da informação.
- e. da qualidade do pessoal envolvido na alimentação e funcionamento do processo.

24. A autoridade racional-legal, identificada nas organizações burocráticas, diferencia-se de outros tipos de autoridade, porque, entre outras características, é:

- a. exclusiva da administração pública.
- b. legitimada por um sistema de normas tradicionais.
- c. definida nos instrumentos normativos, com alto grau de impessoalidade.
- d. própria de chefes com fortes personalidades.
- e. muito dependente da pessoa do líder.

25. Segundo os postulados da Teoria Clássica da Administração, fundada por Henry Fayol, são elementos da função administrativa, localizáveis em qualquer nível ou área de atividade da empresa:

- a. prever, organizar, comandar, coordenar e controlar.
- b. organizar, negociar, comandar, coordenar e avaliar.
- c. planejar, estruturar, liderar, negociar e fiscalizar.
- d. prever, comunicar, liderar, coordenar e avaliar.
- e. governar, remunerar, coordenar, controlar e fiscalizar.