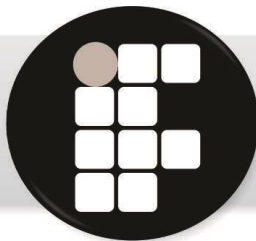


P08



ifuncem
CONCURSO PÚBLICO

CADERNO DE PROVAS

FUNDAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO, GESTÃO DE NEGÓCIOS E MARKETING

EDITAL Nº 05/2014-REITORIA/IFRN
PROFESSOR DO ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E
TECNOLÓGICO
INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

25 de maio de 2014

INSTRUÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

- Use apenas **caneta** esferográfica transparente com tinta nas cores **azul** ou **preta**.
- Escreva o seu nome completo e o número do seu documento de identificação no espaço indicado nessa capa.
- A prova terá **duração** máxima de **4 (quatro) horas**, incluindo o tempo para responder a todas as questões do Caderno de Provas e para preencher a Folhas de Respostas.
- O **Caderno de Provas** somente poderá ser levado depois de **transcorridas 2 (duas) horas** do início da aplicação da prova.
- Confira, com máxima atenção, o Caderno de Provas, observando se o número de questões contidas está correto e se há defeito(s) de encadernação e/ou de impressão que dificultem a leitura.
- Confira, com máxima atenção, a Folha de Resposta, observando se seus dados (o nome do candidato, seu número de inscrição, a opção Matéria/Disciplina e o número do seu documento de identificação) estão corretos.
- Em havendo falhas no Caderno de Provas e/ou na Folha de Respostas, comunique imediatamente ao fiscal de sala.
- A quantidade de questões e respectivas pontuações desta prova estão apresentadas a seguir:

PROVA ESCRITA	NÚMERO DE QUESTÕES	TOTAL DE PONTOS
PROVA OBJETIVA	50	100

- Para cada questão de múltipla escolha, há apenas **1 (uma) opção** de resposta correta.
- A Folha de Resposta não poderá ser dobrada, amassada ou danificada. Em hipótese alguma, a Folha de Resposta será substituída.
- Assine a Folha de Resposta nos espaços apropriados.
- Preencha a Folha de Resposta somente quando não mais pretender fazer modificações.
- Não ultrapasse o **limite dos círculos** na Folha de Respostas das questões de múltipla escolha.
- Ao retirar-se definitivamente da sala, **entregue a Folha de Respostas ao fiscal**.
- O Caderno de Provas somente poderá ser conduzido definitivamente da sala de provas depois de decorridas duas horas do início das provas.

NOME COMPLETO:

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO:

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA

AS RESPOSTAS DESTAS QUESTÕES DEVERÃO SER ASSINALADAS NA FOLHA DE RESPOSTAS DAS QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA.

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

1. Cognição é o processo de conhecimento que envolve atenção, percepção, memória, raciocínio, juízo, imaginação, pensamento e linguagem. A escola que atua numa abordagem cognitivista de ensino-aprendizagem deve ter como função
 - A) promover um ambiente desafiador favorável à motivação intrínseca do aluno.
 - B) criar condições para o desenvolvimento da autonomia do aluno.
 - C) oferecer condições para que o aluno possa aprender por si próprio.
 - D) reconhecer a prioridade psicológica da inteligência sobre a aprendizagem.

2. Na abordagem cognitivista do processo de ensino e aprendizagem, o conhecimento é concebido como uma construção contínua e essencialmente ativa em constante evolução. Nessa abordagem, a aquisição do conhecimento se dá por duas fases.

Assinale a opção que contém as duas fases de aquisição do conhecimento na abordagem cognitivista e suas respectivas características.

 - A) exógena - fase da constatação, da cópia, da repetição; e endógena - fase da compreensão das relações, das combinações.
 - B) concreta - fase que dura dos 7 aos 11 anos de idade em média; e abstrata – fase que considera leis gerais e se preocupa com o hipoteticamente possível e também com a realidade.
 - C) formal - fase do pensamento egocêntrico, intuitivo, mágico; e operacional – fase da capacidade de usar símbolos.
 - D) acomodação - fase das deduções lógicas com o apoio de objetos concretos; e centralização – fase da incapacidade para se centrar em mais de um aspecto da situação.

3. De acordo com a LDB (Lei nº 9.394/1996), a Educação Profissional Técnica de Nível Médio será desenvolvida nas formas:
 - A) *profissionalizante e formação inicial e continuada-FIC*, em cursos destinados a trabalhadores que estejam cursando o ensino médio.
 - B) *concomitante e interdisciplinar*, em cursos destinados a pessoas que tenham concluído o ensino fundamental.
 - C) *pluricurricular*, na modalidade presencial; e *subsequente*, oferecida somente a quem já tenha concluído o ensino fundamental.
 - D) *articulada* com o ensino médio; e *subsequente*, em cursos destinados a quem já tenha concluído o ensino médio.

4. A Lei 9.394/1996 estabelece que a educação profissional e tecnológica, no cumprimento dos objetivos da educação nacional,

- A) integra-se aos diferentes níveis e modalidades de educação e às dimensões do trabalho, da ciência e da tecnologia.
- B) organiza-se em centros interescolares de acordo com a demanda exigida do mercado de trabalho em diferentes modalidades de ensino.
- C) proporciona ao educando uma habilitação profissional através de aplicação de testes vocacionais com base nas experiências adquiridas.
- D) visa o preparo do indivíduo e da sociedade inspirada nos princípios de liberdade com prioridade na formação propedêutica.

5. Em relação às características do PROEJA, analise as assertivas a seguir e assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () Programa que integra a Educação Básica à Educação Profissional e destina-se à formação inicial e continuada de trabalhadores que tiveram seus estudos interrompidos na fase própria de escolaridade, conforme determina a legislação educacional brasileira.
- () Programa que, observando as diretrizes curriculares nacionais e demais atos normativos, articula o ensino médio e a educação de jovens e adultos, cujo objetivo é atender à formação de trabalhadores necessária ao desenvolvimento científico e tecnológico do País.
- () Programa que implica investigar, entre outros aspectos, as reais necessidades de aprendizagem dos alunos, a forma como produziram seus conhecimentos, suas lógicas, estratégias de resolver situações e enfrentar desafios.
- () Programa que promove a superação do analfabetismo entre jovens com quinze anos ou mais, adultos e idosos, que visam a universalização do ensino fundamental e a superação das desigualdades sociais no Brasil.

A opção que indica a sequência correta é

- A) F, V, F, V.
- B) V, F, V, F.
- C) V, F, F, V.
- D) F, F, V, V.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

6. O ambiente funciona como um campo dinâmico de forças que interagem entre si provocando mudanças e influências diretas e indiretas sobre as organizações. Estas organizações tentam identificar e aprender a comportar-se frente a uma multiplicidade de forças ambientais diferentes, de modo a aproveitar as influências positivas e evitar, amortecer ou adaptar-se as influências negativas e, conseqüentemente, manter sua sobrevivência e seu crescimento. Nesse contexto, assinale a opção que apresenta os tipos de ambientes.
- A) Ambiente geral (macroambiente) e ambiente específico (microambiente).
 B) Ambiente geral (microambiente) e ambiente específico (macroambiente).
 C) Ambiente tarefa (macroambiente) e ambiente específico (microambiente).
 D) Ambiente tarefa (microambiente) e ambiente específico (macroambiente).
7. Dá-se o nome de organização formal à estrutura de relações profissionais entre pessoas, planejada no sentido de facilitar a realização dos objetivos globais da organização. Os principais aspectos apresentados pela organização formal são
- A) os membros efetivos, a tecnologia, a missão, os equipamentos e as relações de poder.
 B) os membros efetivos, a hierarquia de autoridade, o *empowerment* e as metas.
 C) os órgãos, os cargos, a hierarquia de autoridade, os objetivos e a tecnologia.
 D) os órgãos, os cargos, a hierarquia de autoridade, os objetivos e o *empowerment*.
8. A organização, no seu dia a dia, estabelece diversas formas de comunicação que visam promover os seus produtos, serviços, benefícios, valores e marca, bem como fortalecer o relacionamento a longo prazo com os clientes. O desenvolvimento de um programa de comunicação de marketing leva em conta os instrumentos presentes no composto de comunicação, que coordenados entre si e com os demais elementos de marketing contribuem para que a organização atinja seus objetivos de comunicação com o mercado de forma harmoniosa e coerente. São instrumentos do composto de comunicação:
- A) propaganda, promoção de preços e relações públicas.
 B) propaganda, pontos de venda e venda pessoal.
 C) promoção de vendas, pontos de venda e venda pessoal.
 D) promoção de vendas, relações públicas e venda pessoal.
9. Além das experiências vividas em seu cotidiano, as organizações frequentemente necessitam de pesquisas formais sobre situações específicas. Nesse caso, a pesquisa se apresenta como um processo de elaboração, coleta, análise e registros sistemáticos de dados relevantes que orientam as decisões nas organizações. Quando organizados, interpretados e apresentados de uma forma útil para a tomada de decisões, esses dados são chamados de
- A) decisões.
 B) informações.
 C) secundários.
 D) primários.
10. A ferramenta de gerenciamento que ajuda a visualizar a alteração sofrida por uma variável quando outra se modifica é
- A) estratificação.
 B) folha de verificação.
 C) carta de controle.
 D) diagrama de dispersão.

11. O plano de negócios é um documento que descreve os principais aspectos da empresa, deve ser entendido como um processo a ser constantemente atualizado para refletir as mudanças do ambiente no qual a empresa está inserida, e apresenta elementos essenciais em uma sequência lógica. Assinale a opção que contempla alguns dos elementos da estrutura tradicional de organização de um plano de negócios.
- A) Sumário executivo, plano de marketing e plano financeiro.
 - B) Sumário, plano de marketing, plano de recursos humanos.
 - C) Sumário executivo, plano de vendas e plano financeiro.
 - D) Sumário, plano de vendas e plano de recursos humanos.
12. Quando o líder coloca metas claras e desafiadoras para os subordinados diz-se que se tem uma liderança
- A) participativa.
 - B) diretiva.
 - C) orientada para a realização.
 - D) apoiadora de suporte.
13. A probabilidade que se tem de que o produto, estando disponível, consegue realizar sua função básica sem falhar, durante um tempo predeterminado e sob determinadas condições de uso é entendida como
- A) confiabilidade.
 - B) durabilidade.
 - C) conformidade.
 - D) disponibilidade.
14. A capacidade de produção é obtida a partir da relação entre
- A) capacidade disponível e demanda.
 - B) demanda e tempo de ciclo.
 - C) capacidade disponível e tempo de ciclo.
 - D) demanda e número de estações de trabalho.
15. Com relação ao desempenho das organizações, leia as afirmativas a seguir atribuindo V para as afirmativas verdadeiras e F para as afirmativas falsas.
- () A eficiência é o conceito de desempenho que envolve a comparação entre objetivos e resultados.
 - () O desperdício pode ser considerado como a antítese da eficiência.
 - () A agregação de valor é a relação entre os recursos utilizados e os resultados obtidos.
 - () A eficácia significa o grau ou a taxa de realização dos objetivos finais da organização.
- Marque a opção que apresenta a sequência correta.
- A) F-V-V-F
 - B) F-V-F-V
 - C) V-F-V-F
 - D) V-F-F-V
16. A análise, diagnóstico ou avaliação da situação estratégica pode ser o ponto de partida para a elaboração do plano estratégico de uma organização. Os principais componentes a serem considerados nessa análise são:
- A) missão da organização, visão de futuro, quadro funcional e estratégias estabelecidas.
 - B) visão de futuro, influências externas, quadro funcional e objetivos estratégicos organizacionais.
 - C) visão de futuro, desempenho da organização, poder de barganha do fornecedores e competitividade.
 - D) missão da organização, desempenho da organização, vantagens competitivas e estratégias vigentes.

17. O desempenho administrativo é fortemente dependente de habilidades que os gerentes devem ter e dos papéis que assumem em função das contingências. Henry Mintzberg descreveu esses papéis.

- I. O gerente toma ação corretiva em disputas ou crises, resolve conflitos entre subordinados e adapta o grupo às mudanças.
- II. O gerente dirige e motiva pessoas, treina, aconselha, orienta os subordinados através da comunicação.
- III. O gerente transmite informações para pessoas de fora, através de documentos, entrevistas, relatórios, etc.
- IV. O gerente administra os recursos, programa, orça e estabelece prioridades.
- V. O gerente assume deveres cerimoniais e simbólicos e representa a organização, atuando como um relações públicas.

Marque a opção que relaciona corretamente cada papel à sua respectiva descrição.

- A) I - controlador de distúrbios; II - figura de proa ou representação; III - porta voz; IV - alocador de recursos; V - líder.
- B) I - empreendedor; II - líder; III - porta voz; IV - controlador de distúrbios; V - figura de proa ou representação.
- C) I - porta voz; II - ligação; III - controlador de distúrbios; IV - alocador de recursos; V - disseminador.
- D) I - controlador de distúrbios; II - líder; III - porta voz; IV - alocador de recursos; V - figura de proa ou representação.

18. O processo de planejamento se desmembra em três níveis: estratégico, tático e operacional. Em relação a estes dois últimos, analise as afirmativas a seguir atribuindo V para as sentenças verdadeiras e F para as sentenças falsas.

- () O planejamento estratégico tem um maior horizonte de tempo, uma vez que abrange um conjunto de planejamentos táticos.
- () O planejamento estratégico é mais complexo, considerando toda a organização, ao passo que planejamento tático abrange setores da organização.
- () Por ser mais complexo e de longo prazo o planejamento estratégico apresenta maior risco que o planejamento tático.
- () Enquanto o planejamento estratégico diz respeito somente às atividades-fins, o planejamento tático relaciona-se mais fortemente com as atividades-meio da organização.

Marque a opção que apresenta a sequência correta.

- A) V – V – F – V
- B) V – F – V – V
- C) F – V – V – V
- D) V – V – V – F

19. Leia atentamente o texto a seguir.

“_____ é o direito formal e legítimo dado a um gerente de tomar decisões, ordenar e alocar recursos para alcançar os resultados desejados. A _____ é o dever de realizar tarefas ou atividades que lhe são atribuídas. Quando os gerentes têm a _____ pelos resultados de uma tarefa, mas pouca _____, o trabalho é possível, mas bastante dificultado. Quando os gerentes têm _____ que excede à _____, podem tornar-se tiranos, usando-a para obter resultados frívolos”.

Marque a opção que apresenta a sequência que completa o texto corretamente.

- A) autoridade - responsabilidade - autoridade - responsabilidade - autoridade - autoridade
- B) responsabilidade - autoridade - autoridade - autoridade - responsabilidade - autoridade
- C) autoridade - responsabilidade - responsabilidade - autoridade - autoridade – responsabilidade
- D) responsabilidade - autoridade - responsabilidade - autoridade - responsabilidade - autoridade

20. Uma estrutura organizacional define como são formalmente divididas, agrupadas e coordenadas as tarefas dos cargos. Existem seis elementos que os gerentes precisam considerar quando projetam a estrutura de sua organização: especialização do trabalho, departamentalização, cadeia de comando, margem de controle, centralização e descentralização e formalização. Sendo assim, é possível afirmar que a
- especialização do trabalho trata da forma de capacitação do trabalhador para o trabalho.
 - departamentalização trata da distribuição das pessoas nos cargos disponíveis.
 - margem de controle trata da quantidade de subordinados que um gerente consegue dirigir.
 - formalização trata do processo de comunicação formal na organização.
21. A relação entre a capacidade real e a capacidade efetiva é denominada de
- produtividade.
 - eficácia.
 - desempenho.
 - eficiência.
22. No processo administrativo, de forma geral, pode-se verificar a presença de um conceito que se relaciona com todos os aspectos da administração – o de organização – e, dependendo do contexto em que é empregado, o termo pode assumir significados diferentes. No contexto da função administrativa de organizar, o termo organização significa
- o ato de organizar, estruturar e integrar os recursos e os órgãos incumbidos de sua administração e estabelecer relações e atribuições a cada um deles.
 - qualquer empreendimento humano criado e moldado intencionalmente para atingir determinados objetivos compartilhados.
 - a divisão racional do trabalho na diferenciação e integração de seus órgãos, apresentada oficialmente, aprovada pela direção e comunicada por meio de manuais, regras e regulamentos.
 - as relações espontâneas do relacionamento entre as pessoas que ocupam posições dentro da organização, sendo constituídas de interações sociais que não constam em documentos oficiais.
23. Considerando o controle como a função administrativa que monitora e avalia as atividades e resultados alcançados para assegurar que o planejamento, a organização e a direção sejam bem sucedidos. Leia as sentenças a seguir, atribuindo V para as sentenças verdadeiras e F para as sentenças falsas.
- O controle acelera o desempenho.
 - controle avalia o desempenho das pessoas.
 - controle dirige o desempenho das pessoas.
 - O controle amplia a quantidade de autoridade.
- Marque a opção que apresenta a sequência correta.
- F – V – V – F
 - V – F – F – V
 - F – F – V – V
 - V – V – F – F
24. De modo geral, no processo de motivação, as pessoas apresentam três necessidades básicas: necessidade de realização, necessidade de afiliação e necessidade de poder. Analisando o caso de um profissional com perfil empreendedor, pode-se afirmar que essas necessidades são caracterizadas, respectivamente, como
- muito alta, muito alta e um tanto alta.
 - muito baixa, muito alta e um tanto baixa.
 - muito baixa, muito baixa e um tanto alta.
 - muito alta, muito baixa e um tanto baixa.

25. A expressão gestão de pessoas ainda é recente, todavia pode-se falar no gestor de pessoas como um novo profissional que deve apresentar um conjunto de atitudes e práticas diferenciadas em relação às que vinham sendo desenvolvidas, assumindo novas responsabilidades e adquirindo novas habilidades. Assim, delinea-se um novo perfil para esse profissional, que precisa ser capaz de
- A) agregar valor aos empregados, à empresa e aos clientes; atuar como agente de mudança; e manter um comportamento ético e socialmente responsável.
 - B) agregar valor aos empregados e à empresa; atuar como agente regulador das mudanças; e manter um comportamento socialmente agradável.
 - C) agregar valor aos clientes internos e externos; atuar como agente de controle dos processos; e manter um comportamento profissional e responsável.
 - D) agregar valor à empresa; atuar como supervisor das pessoas; e manter um comportamento receptivo e agradável.
26. Embora pareça haver uma crença de que o empreendedor nasce com os atributos necessários para a abertura e condução de seus negócios e que muito pouco se poderia fazer para desenvolver essas habilidades no nível educacional, ao longo do tempo, essa realidade vem se transformando, pois cursos de Administração passaram a incluir o tema empreendedorismo. Além disso, artigos são publicados mostrando que é possível aprender a ser empreendedor. Nesse sentido, marque a opção que apresenta, em todas as situações, sujeitos que podem ser considerados empreendedores.
- A) Um indivíduo que cria uma empresa; uma pessoa que compra uma empresa e reduz os riscos mantendo a sistemática pré-estabelecida; um empregado que introduz inovações na organização, provocando o surgimento de valores adicionais.
 - B) Um indivíduo que cria uma empresa; uma pessoa que compra uma empresa e introduz inovações, assumindo riscos e agregando valores; um empregado que introduz inovações na organização, provocando o surgimento de valores adicionais.
 - C) Um indivíduo que tem a ideia de uma nova empresa; uma pessoa que compra uma empresa e introduz inovações, assumindo riscos e agregando valores; um empregado que se adequa as inovações apresentadas na organização em que atua.
 - D) Um indivíduo que cria uma empresa; uma pessoa que compra uma empresa e reduz os riscos mantendo a sistemática pré-estabelecida; um empregado que se adequa as inovações apresentadas na organização em que atua.
27. Com relação à Teoria da Contingência, considerando as abordagens mecânica e orgânica, leia as sentenças a seguir, atribuindo V para as sentenças verdadeiras e F para as sentenças falsas.
- () O Ambiente apresenta-se estável na forma mecânica e instável na forma orgânica.
 - () A Tarefa apresenta-se mutável na forma mecânica e padronizada na forma orgânica.
 - () A Comunicação apresenta-se informal na forma mecânica e vertical na forma orgânica.
 - () A Autoridade apresenta-se centralizada na forma mecânica e descentralizada na forma orgânica.
- Marque a opção que apresenta a sequência correta.
- A) V-F-V-F
 - B) F-V-F-V
 - C) F-V-V-F
 - D) V-F-F-V
28. Na abordagem da liderança situacional, o entendimento acerca do comportamento diretivo e do comportamento de apoio torna-se importante, pois é a partir desse entendimento que são definidos os quatro estilos de liderança situacional, ou seja, diretivo, adestramento, de apoio e delegação. Assim, um líder que apresenta um comportamento alto diretivo e alto de apoio é enquadrado no estilo
- A) diretivo.
 - B) adestramento.
 - C) de apoio.
 - D) delegação.

29. Com relação às teorias da motivação, leia as sentenças a seguir, atribuindo V para as sentenças verdadeiras e F para as sentenças falsas.

- () Na Hierarquia de Necessidades, as necessidades ditas de carência incluem as necessidades fisiológicas, as necessidades de segurança e as necessidades de associação.
- () A Teoria ERC contém uma dimensão de frustração-regressão: a frustração de necessidades de ordem superior suscita demandas de maior satisfação daquelas de ordem inferior.
- () Na Teoria das Necessidades Manifestas, as necessidades apresentam dois componentes: controle e estímulo.
- () Na Teoria das Necessidades Aprendidas são evidenciadas três necessidades: de afirmação, de afiliação e de poder.

Marque a opção que apresenta a sequência correta.

- A) V-V-F-F
- B) F-F-V-F
- C) V-F-F-V
- D) F-V-V-V

30. Com relação à qualidade, leia as sentenças a seguir, atribuindo V para as sentenças verdadeiras e F para as sentenças falsas.

- () Uma das críticas frequentemente feitas aos modelos de sistema de qualidade da ISO referia-se à falta de liderança e comprometimento da direção da organização para com a gestão da qualidade.
- () O ciclo PDCA, método mais genérico de processo de melhoria contínua, apresenta quatro etapas: planejamento, levantamento de dados, verificação e ação corretiva.
- () O princípio de Pareto afirma que entre todas as causas de um problema, algumas poucas são as grandes responsáveis pelos efeitos indesejáveis do problema.
- () O 5S é um conjunto de conceitos e práticas que inclui os sentidos de utilização, ordenação, limpeza, liderança e autodisciplina

Marque a opção que apresenta a sequência correta.

- A) V-V-V-V
- B) F-F-F-F
- C) V-F-V-F
- D) F-V-F-V

31. Muitos problemas, especialmente os que envolvem decisões não-programadas de ampla abrangência e que geram consequências, requerem soluções criativas. Assinale a opção que lista a ordem correta do processo criativo.

- A) Reconhecimento de oportunidade ou de um problema; iluminação ou *insight*; aplicação; verificação.
- B) Iluminação ou *insight*; maturação; adaptação; aplicação.
- C) Reconhecimento de oportunidade ou de um problema; incubação; iluminação ou *insight*; verificação.
- D) Iluminação ou *insight*; maturação; aplicação; avaliação da ideia.

32. A Análise SWOT é uma das ferramentas de planejamento mais utilizadas, devido a sua simplicidade e aplicabilidade em diversos tipos de organizações. Uma empresa que atua na fabricação de embalagens de plástico resolveu desenvolver uma Análise SWOT, a fim de mapear suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Analise o quadro a seguir.

Análise externa		Análise interna	
Oportunidades	Ameaças	Forças	Fraquezas
I	II	III	IV

Marque a opção que traz uma correta relação entre os elementos componentes da análise e os exemplos apresentados:

- A) I – concessão de incentivos fiscais ao setor industrial; II – chegada de um novo concorrente no setor, localizado na mesma região; III – divulgação de pesquisa relatando a preferência do brasileiro por embalagens plásticas; IV – aumento no nível de endividamento da empresa no último ano.
- B) I – descoberta de novos poços de petróleo no nordeste brasileiro; II – maior regulamentação para a produção de plásticos em geral; III – melhora nos índices de liquidez da empresa, apresentados no último ano fiscal; IV – diminuição no nível de fidelização dos clientes.
- C) I – aumento nas exportações brasileiras no último trimestre; II – incidente diplomático envolvendo o Brasil e um país para o qual a empresa exporta seus produtos; III – aumento no valor das ações da empresa no mercado de capitais; IV – baixo investimento em treinamento e desenvolvimento.
- D) I - implementação de uma política pública nacional de fomento ao setor industrial; II – perda de clientes durante o último ano de produção; III – força da marca no mercado nacional; IV – pequeno *mix* de produtos.
33. O grau de centralização ou descentralização refere-se ao quanto a autoridade para tomar decisões está concentrada no topo ou dispersada na base da organização. Analise as vantagens a seguir a respeito da centralização/descentralização.
- I. Rapidez: menor demanda de tempo nas informações e decisões.
 II. Controle: maior uniformidade nas decisões.
 III. Custos: a atividade pode ser desenvolvida com menos recursos.
 IV. Independência: estímulo da criatividade e preparação dos indivíduos para posições mais elevadas.

Sobre as vantagens analisadas, marque a opção correta.

- A) Vantagens da centralização: II e IV / Vantagens da descentralização: I e III.
- B) Vantagens da centralização: I e IV / Vantagens da descentralização: I e II.
- C) Vantagens da centralização: II e III / Vantagens da descentralização: I e IV.
- D) Vantagens da centralização: I e III / Vantagens da descentralização: II e IV.
34. A avaliação de desempenho é o processo de acompanhar e mensurar o desempenho de um funcionário. O gestor deve ser bastante criterioso na escolha e adoção de um método que possa minimizar os erros causados por avaliações enviesadas. Um dos erros ocorre quando o funcionário recebe a mesma classificação em todas as dimensões independentemente de seu desempenho em cada dimensão. A este erro de avaliação, dá-se o nome de
- A) escala de classificação ancorada no comportamento.
- B) avaliação de traços.
- C) tendência central.
- D) efeito halo.

35. Uma empresa apresenta seu demonstrativo financeiro com os seguintes dados:

Ativo circulante	R\$ 60.000,00
Passivo circulante	R\$ 20.000,00
Estoque	R\$ 20.000,00
Custo de produtos vendidos	R\$ 120.000,00

Em relação a estas informações, analise as afirmativas a seguir:

- I. O capital de giro é de R\$ 40.000,00 e o giro de estoque é igual a 3.
- II. O capital de giro é de R\$ 60.000,00 e o índice de liquidez corrente é igual a 1,5.
- III. O índice de liquidez corrente e o índice de liquidez seca são 3 e 2, respectivamente.
- IV. O giro do estoque é 1 e o índice de liquidez corrente é 1,5.

Estão corretas as afirmativas

- A) I e IV.
- B) I e III.
- C) II e III.
- D) II e IV.

36. Dos papéis que o gerente ocupa nas organizações, três estão relacionados com as informações, três ao relacionamento interpessoal e quatro à tomada de decisões. O tamanho de um grupo influencia a abordagem do gerente para com estas pessoas, além de exercer efeitos sobre o próprio desempenho do grupo. Embora a maioria das organizações utilize grupos que possuem de cinco a sete pessoas, não há provas de um tamanho ideal de um grupo em uma organização. No entanto, há concepções aceitas pela maioria de autores das áreas de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, apresentadas nas assertivas a seguir:

- I. Grupos maiores apresentam maior probabilidade de manter regras formalizadas e procedimentos pré-estabelecidos para lidar com problemas.
- II. Os indivíduos se mostram mais intolerantes com liderança autoritária e diretiva à medida que aumenta o tamanho do grupo, independentemente da tarefa.
- III. À medida que aumenta o tamanho do grupo, a produtividade tende a diminuir por causa das dificuldades crescentes de coordenação e envolvimento dos membros.
- IV. O aspecto satisfação no trabalho independe do tamanho do grupo, uma vez que o relaciona-se apenas com aspectos ligados ao conteúdo da tarefa.

Estão corretas as afirmativas

- A) I e II.
- B) I e III.
- C) II e III.
- D) II e IV.

37. As atividades relacionadas à Administração de Recursos Humanos dentro de uma organização, dividem-se em diversas subtarefas, nominadas pelos autores de subprocessos de RH. Analise o quadro a seguir e assinale a opção que relaciona alguns destes subprocessos à sua correta descrição.

I - Administração de cargos e salários	() Diagnóstico das necessidades de treinamento e desenvolvimento e implementação de ações como instrução programada e <i>coaching</i> .
II - Remuneração e benefícios	() Desenho e implementação de programas de remuneração e plano de benefícios.
III - Provisão de pessoas	() Atribuição de novas tarefas ao cargo, folha de pagamento e remuneração.
IV - Descrição e análise de cargos	() Atividades de recrutamento, seleção e planejamento de recursos humanos.
V - Treinamento, desenvolvimento e educação;	() Atribuição de tarefas ao cargo e desenho do cargo.

Assinale a opção que traz a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- A) V – II – I – III – IV.
- B) III – V – I – II – IV.
- C) V – II – IV – III – I.
- D) III – V – IV – II – I.

38. Analise as afirmativas a seguir a respeito da ética nas organizações e assinale a opção correta.

- A) A palavra "ética" é derivada do grego *ethos* e significa "modo de ser" ou "caráter" o que implica, necessariamente, um juízo de valor sobre os desvios atávicos da conduta do homem em sociedade, bem como em uma organização.
- B) Ética é um conjunto de conhecimentos extraídos da investigação do comportamento humano ao tentar explicar as regras morais de forma racional, fundamentada, científica e teórica. A ética nas organizações estuda as regras morais de cada organização.
- C) A ética nas empresas privadas, bem como nas organizações públicas, deve considerar, principalmente, o bem-estar dos funcionários, visto que o capital humano tem prioridade sobre os objetivos externos da empresa ou organização.
- D) Ética é o conjunto de regras aplicadas no cotidiano e usadas continuamente por cada indivíduo, orientando suas ações e os seus juízos sobre o que é moral ou imoral, certo ou errado, bom ou mau, que tende a ser igual em todas as organizações.

39. A globalização tem modificado profundamente a administração das organizações. Nesta aldeia global, a produção e comercialização de produtos e serviços é feita em nível mundial, em um dinâmico sistema de trocas e intercâmbios. Neste contexto, as organizações podem participar da arena internacional em vários níveis. Analise as afirmativas a seguir a respeito dos estágios da globalização e suas características.

- I. No estágio doméstico o potencial de mercado é limitado ao país de origem, com todas as instalações de produção e marketing localizadas no país. Os gerentes podem estar conscientes do ambiente global e desejar considerar o envolvimento estrangeiro.
- II. No estágio internacional as organizações realizam vendas e adquirem recursos em qualquer país onde sejam oferecidas as melhores oportunidades. Nesse estágio, controle e alta administração tendem a ser dispersos entre as várias nacionalidades.
- III. No estágio multinacional a organização possui instalações para o marketing e a produção localizados em muitos países, com mais de $\frac{1}{3}$ de suas vendas fora de seu país de origem. O projeto de produto, o marketing e as estratégias de publicidade são padronizados no mundo todo.
- IV. No estágio global as exportações crescem e a companhia normalmente adota uma abordagem multidoméstica, significando que a competição é administrada para cada país de forma independente. Neste estágio, as organizações costumam ter uma divisão internacional.

Estão corretas as afirmativas

- A) I e III.
- B) II e III.
- C) I e IV.
- D) II e IV.

40. Muitas das decisões tomadas pelos gerentes nas organizações em que atuam trazem dilemas éticos. Ao tomar sua decisão, o gerente, mesmo que inconscientemente, estará embasado em alguma das abordagens de tomada de decisão ética, que fornecem critérios para entender e resolver essas difíceis questões. A respeito dessas abordagens, analise as afirmativas a seguir:

- I. A abordagem da moral e dos direitos sustenta que as decisões morais devem ser baseadas em padrões de equidade, justiça e imparcialidade. Essa abordagem é a mais próxima do pensamento que subjaz ao domínio da lei porque pressupõe que a justiça é aplicada por meio de regras e regulações.
- II. A abordagem utilitária sustenta que o comportamento moral produz o maior bem a um maior número de pessoas. Sob essa abordagem, espera-se que o tomador de decisão pondere o efeito de cada alternativa sobre todos os indivíduos, selecionando a que otimize a satisfação para o maior número de pessoas.
- III. A abordagem da justiça afirma que os indivíduos têm direitos fundamentais e liberdades que não podem ser retirados por uma decisão individual. Portanto, uma decisão eticamente correta é aquela que mantém os direitos daqueles afetados por ela.
- IV. A abordagem individualista sustenta que os atos são morais quando promoverem os melhores interesses de longo prazo de um indivíduo. O autogoverno de um indivíduo é primordial, e as forças externas que restringem o autogoverno devem ser severamente limitadas.

Estão corretas as afirmativas

- A) I e III.
- B) II e IV.
- C) I e IV.
- D) II e III.

41. Considere os seguintes dados: ativo circulante igual a R\$ 1.223.000,00; passivo circulante igual a R\$ 620.000,00; estoque igual a R\$ 289.000,00; e custo dos produtos vendidos igual a R\$ 2.088.000,00. Assim, o índice de liquidez seca é

- A) 1,51.
- B) 1,71.
- C) 1,97.
- D) 2,15.

42. Em relação à ética nas organizações, leia as sentenças a seguir atribuindo V para as sentenças verdadeiras e F para as sentenças falsas.

- () Os três pilares de uma organização ética são: indivíduos éticos, liderança ética e tecnologia da informação.
- () Os códigos de ética tendem a existir de duas maneiras: declarações baseadas em princípios e declarações baseadas em política.
- () A revelação feita por um empregado de práticas ilegais, imorais ou ilegítimas por parte de uma organização é chamada de deleção.
- () A responsabilidade discricionária é puramente voluntária e guiada pelo desejo da empresa de fazer contribuições sociais não obrigatórias pela economia, lei ou ética.

Marque a opção que apresenta a sequência correta.

- A) V-V-V-V
- B) V-F-F-F
- C) F-V-F-V
- D) F-F-V-F

43. Os líderes que inspiram os seguidores a transcender seus interesses próprios em benefício da organização, exercendo sobre eles um efeito profundo e extraordinário são denominados de

- A) transacionais.
- B) estratégicos.
- C) transformacionais.
- D) inovadores.

44. As ações desenvolvidas no sentido de promover a constante renovação dos procedimentos administrativos, das linhas de produtos, dos serviços ofertados, das estratégias de abordagem dos clientes e de outras ações que contribuam para que a organização não caia em um processo de obsolescência, enquadram-se no conceito de

- A) ciclos de eventos.
- B) entropia negativa.
- C) homeostasia dinâmica.
- D) diferenciação.

45. A redução do tempo de produção, com o emprego imediato das matérias-primas adquiridas e a rápida colocação dos produtos no mercado consiste no princípio

- A) de economicidade.
- B) da produtividade.
- C) da eficiência.
- D) de intensificação.

46. Os consumidores tomam diversas decisões de compra. Os profissionais de Marketing podem estudar essas compras para descobrir o que, onde e quanto os consumidores compram. Mas descobrir os porquês por trás do comportamento de compra deles não é uma tarefa fácil, pois as decisões mais complexas normalmente envolvem mais participantes e mais ponderação por parte do comprador. Considerando os tipos de comportamento de compra do consumidor com base em seu grau de envolvimento e no nível de diferença existente entre as marcas, apresentados na primeira coluna, enumere a segunda coluna de acordo com a primeira:

- | | | | |
|------|--|-----|--|
| I. | Comportamento de compra complexo | () | ocorre quando os consumidores apresentam um baixo envolvimento, mas percebem diferenças significativas entre as marcas. |
| II. | Comportamento de compra com dissonância cognitiva reduzida | () | ocorre quando os consumidores estão altamente envolvidos em uma compra e percebem diferenças significativas entre as marcas. |
| III. | Comportamento de compra habitual | () | ocorre em condições de baixo envolvimento do consumidor e poucas diferenças significativas entre as marcas. |
| IV. | Comportamento de compra em busca de variedade | () | ocorre quando os consumidores estão altamente envolvidos, mas veem poucas diferenças entre as marcas. |

Agora assinale a opção correta que apresenta a numeração da segunda coluna:

- A) IV – I – III – II
- B) I – II – III – IV
- C) II – III – IV – I
- D) III – IV- I – II

47. Considerando a ética como o código moral de uma pessoa ou organização que estabelece os padrões de conduta considerados corretos ou adequados pela sociedade, afirma-se que o propósito da ética é estabelecer

- A) princípios de comportamento capazes de ajudar as pessoas a escolher entre cursos alternativos de ação.
- B) princípios de comportamento que favoreçam o bem-estar individual perante a sociedade visando a sua regulação.
- C) práticas que possam ser vistas e avaliadas como impróprias e adequadas por uma categoria profissional.
- D) práticas que possam ser vistas e avaliadas como próprias e adequadas por uma categoria profissional.

48. Com relação ao processo de globalização, leia as sentenças a seguir e, atribuindo V para as sentenças verdadeiras e F para as sentenças falsas.

- () A globalização da economia, de forma geral, é melhor para os países emergentes, que podem aproveitá-la com maiores benefícios, do que os países desenvolvidos.
- () Na globalização as relações econômicas se adequam aos controles e barreiras dos países, numa incessante tentativa de produzir melhor a um custo menor em todo mundo.
- () Na globalização da economia, de certa forma, existe um favorecimento dos países desenvolvidos, pois estes possuem melhor tecnologia, maiores recursos e capacidade de produzir em larga escala, por um preço mais reduzido, superior à dos países emergentes.
- () Na globalização da economia, de certa forma, os países desenvolvidos padecem de um custo de mão-de-obra maior e de uma estrutura de Estado que é mais onerosa que a dos países emergentes, embora mais eficaz e mantenedora de mercado interno.

Marque a opção que apresenta a sequência correta.

- A) F – F – V – V
- B) F – V – V – F
- C) V – V – F – F
- D) F – V – F – V

49. No processo decisório, as decisões podem ser individuais ou grupais. O Método Delphi, desenvolvido nos Estados Unidos nos anos 50, é uma das técnicas de tomada de decisão em grupo mais conhecidas no mundo por contornar os aspectos negativos que muitas vezes dificultam o processo de decisão, como os conflitos sociais, pessoais ou políticos. Assinale a opção que traz uma vantagem do Método Delphi.

- A) Seu resultado oferece muita flexibilidade, caso as condições se alterem.
- B) Apresenta rapidez no processo de tomada de decisão em grupo.
- C) Aproxima os membros do grupo, através da grande interação social.
- D) Evita muitos dos vieses e obstáculos associados a grupos que interagem.

50. As decisões adotadas pelos gestores nas organizações correspondem a um dos modelos: clássico, administrativo ou racionalidade limitada e político. Essa escolha é influenciada por vários motivos, como a preferência pessoal do gerente, o tipo de decisão (programada ou não programada) e a extensão na qual a decisão é caracterizada pelo risco, incerteza ou ambiguidade, dentre outros fatores. Analise as sentenças a seguir.

- I. O tomador de decisão é racional e utiliza a lógica para atribuir valores, ordenar preferências, avaliar alternativas e tomar a decisão que maximizará o alcance das metas organizacionais.
- II. Procedimentos racionais nem sempre são utilizados, e quando o são, geralmente são confinados a uma visão simplista do problema, que não captura a realidade dos acontecimentos reais da organização.
- III. O tomador de decisão esforça-se por condições de certeza, juntando informações completas. Todas as alternativas e resultados potenciais de cada um são calculados.
- IV. Os gerentes nem sempre estão cientes dos problemas e oportunidades que existem na organização e geralmente contentam-se com decisões satisfatórias em lugar da busca pela melhor solução.

Marque a opção que traz a correta associação entre os modelos de tomada de decisão e sua descrição correta

- A) Modelo clássico: I e II; modelo político: III e IV.
- B) Modelo clássico: II e IV; modelo administrativo ou de racionalidade limitada: I e III.
- C) Modelo clássico: I e III; modelo administrativo ou de racionalidade limitada: II e IV.
- D) Modelo clássico: III e IV; modelo; modelo político: I e II.