

1ª Parte – Português

TEXTO 1

Os benefícios que o chocolate traz à saúde
23 de março de 2010

Considerado um "pecado" para quem está de dieta, o chocolate tem sido saudado como um alimento nutritivo, graças aos altos níveis de antioxidantes contidos nele. Uma outra substância encontrada no cacau, matéria-prima do chocolate, conhecida como teobromina, é vista com otimismo pela comunidade médica, já que auxilia na manutenção do sistema nervoso.

Um estudo recente realizado pela Imperial College London mostrou que o chocolate pode auxiliar no tratamento de tosse frequentes. Um outro composto, a feniletilamina, tem um importante papel na hora de melhorar o humor, enquanto os antioxidantes protegem a pele contra os raios UV.

O chocolate preto, informou a pesquisa, também pode ajudar o sistema cardiovascular, por conta das substâncias contidas no cacau. Os benefícios à saúde são tantos que alguns médicos têm recomendado o consumo de chocolate no tratamento de algumas doenças.

01. O autor afirma que o chocolate tem altos níveis de antioxidantes. Ele quer dizer que esse alimento:

- a) Possui elementos químicos em sua produção.
- b) Contém substâncias que inibem a oxidação.
- c) Inibe a produção de dióxido de carbono pelo organismo.
- d) Cura várias doenças.
- e) Evita várias doenças.

02. Segundo o texto:

- a) O cacau, quando é matéria-prima do chocolate, é responsável pela cura de inúmeras doenças cardiovasculares.
- b) Os antioxidantes que estão presentes no chocolate foram considerados únicos responsáveis pela mudança de aspecto científico do chocolate.
- c) Algumas doenças serão tratadas exclusivamente com substâncias retiradas do cacau.
- d) Pesquisando os benefícios do alimento, cientistas perceberam que uma de suas substâncias auxilia o sistema nervoso.
- e) As doenças do sistema nervoso encontraram sua cura através do uso da teobromina.

03. Quanto aos verbos no texto:

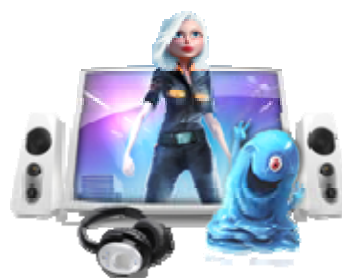
- I. 'contidos', 'encontrada' e 'conhecida', funcionam como adjetivos (qualificadores)
- II. A forma verbal 'mostrou' denota a inconclusividade da pesquisa no período do qual faz parte.
- III. 'tem', no segundo parágrafo, está no modo indicativo tempo presente usado para afirmação de uma verdade.

Marque a afirmação correta sobre os itens I, II e III acima:

- a) III está em desacordo com a norma padrão da língua.
- b) Só I e III estão corretas.
- c) A II está errada porque define incorretamente o emprego da forma verbal.
- d) A I está incorreta por ignorar a conjugação à qual os verbos pertencem.
- e) Todas as afirmações contêm alguma inverdade.

TEXTO 2

O que torna os processadores Intel® Core™ 2010 inteiramente novos tão inteligentes?



Tecnologia Intel® HD Graphics¹

Prepare-se para encher os olhos com uma experiência visual impressionante. A tecnologia Intel® HD Graphics proporciona imagens mais nítidas, cores mais vibrantes e áudio e vídeo que parecem reais. E ela é integrada; não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.

04. Assinale a alternativa que NÃO contém uma característica da linguagem predominante no texto:

- a) O objetivo da mensagem é persuadir o destinatário, influenciando sua opinião sobre um produto dentre os demais.
- b) A mensagem emprega a linguagem típica da função conativa embora a linguagem mais adequada pra esse tipo de texto seja a apelativa.
- c) É comum empregar-se verbos no imperativo.
- d) Os verbos usados explicitam aquilo que o autor almeja conseguir: a adoção de determinada postura por parte do destinatário.
- e) A mensagem é centralizada no receptor.

05. 'E ela é integrada; não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'

Assinale a alternativa que contém uma nova disposição do período sem mudar-lhe o sentido:

- a) 'E ela é integrada e por isso não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'
- b) 'E ela é integrada se não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'
- c) 'Não há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada caso ela seja integrada.'
- d) 'não há necessidade, nem ela é integrada, de adicionar uma placa gráfica separada;'
- e) 'E ela é integrada; mas há necessidade de adicionar uma placa gráfica separada.'

Texto 3



06. A partir da leitura e interpretação do texto podemos concluir que:

- I. As expressões da língua atuam em dois planos distintos: o figurativo e o literal.
- II. A incompreensão se dá devido a duas concepções diferentes da mesma língua, provavelmente ligadas à variante social.
- III. As palavras estabelecem entre si relações de sentido e, no caso da charge revelaram intenções e expectativas opostas dos interlocutores.

Podemos considerar correta(s):

- a) Todas.
- b) Apenas a III.
- c) I e II.
- d) II e III.
- e) Apenas II.

07. Marque a alternativa correta acerca da análise linguística do texto:

- a) Houve desvio da norma padrão no emprego do pronome demonstrativo na fala do motorista por representar um elemento que está próximo de quem se fala.
- b) Se houvesse a troca da forma verbal 'vai', por alguma das formas do verbo 'chegar', não teria havido incompreensão por parte do interlocutor.
- c) O emprego da conjunção condicional 'si', está de acordo com a norma padrão da língua.
- d) No caso de 'mais', em lugar da conjunção adversativa foi empregado um advérbio de intensidade.
- e) Em lugar de 'vai fazê', o emprego da forma 'fará', solucionaria o problema de incompreensão de todo o enunciado.

TEXTO 4

Somos muitos Severinos
iguais em tudo na vida:
na mesma cabeça grande
que a custo é que se equilibra,
no mesmo ventre crescido
sobre as mesmas pernas finas
e iguais também porque o sangue,
que usamos tem pouca tinta.

E se somos Severinos
iguais em tudo na vida,
morremos de morte igual,
mesma morte severina:
que é a morte de que se morre
de velhice antes dos trinta,
de emboscada antes dos vinte
de fome um pouco por dia
(de fraqueza e de doença
é que a morte severina
ataca em qualquer idade,
e até gente não nascida).

08. 'o sangue,
que usamos tem pouca tinta.'

Qual a melhor análise do período acima?

- a) O autor criou uma metáfora para caracterizar a anemia do sangue dos retirantes.
- b) Podemos afirmar que ao referir-se apenas à coloração do sangue com sendo ele todo, o autor empregou o recurso da metonímia.
- c) Ao afirmar 'sangue que usamos' o autor empregou a figura da personificação.
- d) O autor empregou para caracterizar o sangue expressão usual no linguajar do povo nordestino criando uma paráfrase da mesma.
- e) O autor deu uma nova roupagem a um texto já conhecido. É o recurso que denominamos como 'intertexto'.

09. Assinale a alternativa correta acerca do emprego dos vocábulos "Severino" e 'severina' e sua relação.

- a) 'severina' é um predicativo do sujeito 'Severino' e ambos significam a mesma coisa.
- b) "Severino" é um adjunto adnominal, palavra que serve para individualizar todos os retirantes. 'severina', é sua forma feminina.
- c) "Severino" é substantivo próprio e 'severina' um adjetivo, tendo esses termos significados semelhantes já que 'severina' caracteriza todo aquele que vive como "Severino".
- d) Sintaticamente a palavra 'severina' é um adjunto adnominal e seu significado advém da própria exclusão do sujeito oracional 'Severino.'
- e) Tanto 'Severino' quanto 'severina' particularizam seres de um único grupo e seus significados se confundem dentro do próprio texto.

10. Assinale a alternativa correta:

- a) Podemos afirmar que em 'mesma morte severina', o advérbio concorda com o substantivo 'severina'.
- b) Em 'e se somos severinos', há uma conjunção subordinativa integrante.
- c) 'que é a morte' 'que' é partícula de realce possuindo função sintática definida.
- d) 'morte igual'. O adjetivo 'igual' é um predicativo do sujeito.
- e) 'antes', em todas as vezes que aparece no texto, é adjunto adnominal de tempo.

2ª Parte – Conhecimentos Teoria Geral da Administração

11. A Administração, desde os tempos da antigüidade, teve suas primeiras 'definições' a partir dos pensamentos de filósofos como, *exceto*:

- a) Sócrates
- b) Platão
- c) Aristóteles
- d) Karl Marx
- e) N.d.a.

12. O maior ponto de influência da Igreja Católica para a Administração foi:

- a) Hierarquia de autoridade, um estado-maior e uma coordenação funcional
- b) A Igreja Católica não permitia opiniões e posições contrárias aos seus dogmas.
- c) Os monges franciscanos deixaram de lado a vida material para dedicarem-se aos pobres.
- d) As pinturas, esculturas e livros eram marcados pela temática religiosa na Idade Média.
- e) Sacerdotes católicos, em nome de Jesus Cristo, montaram um gigantesco esquema para matar todos os 'hereges' na Europa durante a Inquisição.

13. A Organização Militar influenciou o aparecimento das Teorias da Administração. Resultam da organização militar daquela época

- I. A organização linear.
- II. O princípio da unidade de comando.
- III. A escala hierárquica.

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

14. A Revolução Industrial teve início no século XVIII, na Inglaterra, com a mecanização dos sistemas de produção, foi decorrente da necessidade dos empresários, de atender a demanda em expansão. A administração deve tão somente à Revolução Industrial o conceito de organização da empresa moderna, graças principalmente:

- a) Ao avanço tecnológico e descoberta de novas formas de energia, substituindo o modo artesanal por um industrial de produção.
- b) Ao custeamento de preços.
- c) Ao desemprego gerado pelas produções.
- d) Às lutas por melhores condições de trabalho.
- e) Às muitas horas de trabalho por dia por parte dos trabalhadores juntamente aos castigos físicos dos patrões.

15. Sobre a Abordagem Clássica da Administração, analise as afirmativas a seguir:

- I. Podemos desmembrar a chamada Abordagem Clássica da Administração em duas escolas principais: Escola da Administração Científica (Taylor) e Teoria Clássica da Administração (Fayol).

- II. O crescimento acelerado e desorganizado das empresas, ocasionando uma gradativa complexidade na sua administração foi uma origem desta abordagem.
- III. Para Taylor, a organização e a Administração devem ser estudadas e tratadas empiricamente e não cientificamente.

É correto afirmar que:

- a) Apenas I está correta.
- b) Apenas II está correta.
- c) Apenas III está correta.
- d) II e III estão corretas.
- e) Há uma afirmativa incorreta.

16. Administração surgiu como ciência, através do surgimento da chamada Escola de Administração Científica (Taylor). Sobre isto, analise as afirmativas a seguir:

- I. A improvisação deve ceder lugar ao planejamento, e o empirismo à ciência.
- II. A Falta de uniformidade das técnicas ou métodos de trabalho era apreciada por Taylor como um fator que contribuía para o melhor desenvolvimento da administração.
- III. O principal objetivo da Administração deve ser o de assegurar o máximo de prosperidade ao patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado (identidade de interesses).
- IV. Taylor concluiu que a racionalização do trabalho operário deveria ser logicamente acompanhada de uma estruturação geral da empresa e que tornasse coerente a aplicação de seus princípios.

É correto afirmar que:

- a) Há uma afirmativa incorreta.
- b) II e IV estão corretas.
- c) I e III estão incorretas.
- d) II e III estão corretas.
- e) I, II e III estão incorretas.

17. O Estudo da Fadiga Humana tinha a finalidade de identificar os principais causadores da fadiga humana, uma vez que a fadiga era responsável por uma intensa queda de produtividade, e predispõe o trabalhador a, EXCETO:

- a) Diminuição da Produtividade.
- b) Perda de Tempo.
- c) Fortalecimento dos músculos.
- d) Acidentes.
- e) Diminuição da Capacidade de Esforço.

18. A análise do trabalho consistia em decompor cada tarefa e cada operação da tarefa em uma série ordenada de movimentos simples. Essa análise apresentou as seguintes vantagens:

- I. Eliminar os movimentos inúteis e substituí-los por outros mais eficazes;
- II. Tornar mais racional a seleção e treinamento de pessoal;
- III. Melhorar a eficiência do operário e o rendimento da produção;
- IV. Distribuir uniformemente o trabalho, para que não haja períodos de falta ou excesso de trabalho;

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

19. O desenho de cargos é a maneira pela qual um cargo é criado, projetado e combinado com outros cargos para execução das tarefas maiores. A simplificação no desenho de cargos manuais permite as seguintes vantagens, EXCETO:

- a) Admissão de empregados com qualificações mínimas e salários menores.
- b) Aumento dos custos de treinamento.
- c) Redução da possibilidade de erros na execução.
- d) Facilidade de supervisão.
- e) Aumento da eficiência do trabalhador.

20. A Teoria Clássica da Administração foi idealizada por Henri Fayol. Ele tentou definir os Princípios Gerais de Administração. Segundo Fayol, o princípio que consiste em visualizar um plano e assegurar seu sucesso recebe a seguinte denominação:

- a) Divisão do trabalho.
- b) Unidade de direção.
- c) Iniciativa.
- d) Cadeia escalar.
- e) Centralização.

3ª Parte – Conhecimentos Específicos

21. Referente à eficiência e eficácia marque V para afirmativa(s) verdadeira(s) e F para a(s) falsa(s):

- () Eficiência trata de como fazer, não do que fazer. Trata de fazer certo a coisa, e não fazer a coisa certa. Quando se fala em eficiência, está se falando em produtividade, em fazer mais com o mínimo de recursos possíveis.
- () Já a eficácia trata do que fazer, de fazer as coisas certas, da decisão de que caminho seguir. Eficácia está relacionada à escolha e, depois de escolhido o que fazer, fazer esta coisa de forma produtiva leva à eficiência. A eficácia é o grau em que os resultados de uma organização correspondem às necessidades e aos desejos do ambiente externo.
- () Tratando-se dos níveis de decisões da empresa, a eficácia está relacionada ao nível tático (gerencial, logo abaixo do estratégico), e a eficiência ao nível operacional (como realizar as operações com menos recursos - menos tempo, menor orçamento, menos pessoas, menos matéria-prima, etc.).
- () Uma pessoa eficaz é aquela que faz aquilo que dever ser feito, que cumpre com suas metas, que realiza o que foi proposto. Cláudio vendeu sua quota de produtos. Eliza também, mas gastou 30% de gasolina a menos. Neste caso, se a meta era vender a quota, ambos foram eficazes, mas Eliza foi mais eficiente.

A seqüência correta é:

- a) V, F, V, F.
- b) V, V, F, F.
- c) F, V, F, V.
- d) V, V, V, V.
- e) F, F, V, F.

22. É o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização. Ela refere-se ao sistema de significados compartilhados por todos os membros e que distingue uma organização das demais. Constitui o modo institucionalizado de pensar e agir que existe em uma organização:

- a) Mudança organizacional
- b) Cultura organizacional
- c) Teoria da burocracia
- d) Teoria de sistema
- e) Hierarquia

23. Referente à Amplitude Administrativa é INCORRETO afirmar:

- a) No campo da administração, a amplitude administrativa visa calcular aproximadamente quantas pessoas um líder ou chefe ou empregador pode supervisionar.
- b) A amplitude administrativa se refere, principalmente, ao número de subordinados eficazmente coordenados por um inferior. Essa amplitude relaciona-se indiretamente ao número de níveis hierárquicos presentes dentro de uma organização.
- c) A amplitude administrativa é influenciada por diversos fatores, sendo que não existe um número ótimo facilmente determinável. Os fatores que influem na amplitude administrativa podem ser divididos em quatro grupos: a natureza das tarefas a serem realizadas, as características dos subordinados, as características do chefe e as características organizacionais e ambientais. As variáveis definidas por esses fatores devem ser avaliadas simultaneamente quando na decisão do número de subordinados a ser adotado, tornando esta uma tarefa tanto quanto complexa e incerta.
- d) A amplitude administrativa por sua vez relaciona-se de maneira estrita com o grau de centralização/descentralização de uma companhia. A centralização e a descentralização referem-se ao nível de concentração do poder decisório dentro de uma organização. Quanto mais concentrado, mais centralizada é a organização.
- e) A centralização é condicionada por diversos fatores, sendo os mais importantes os estilos de liderança dos chefes, o tipo de departamentalização, a possibilidade de se obter informações adequadas para a tomada de decisão, a competência do indivíduo para a tomada de decisão, a velocidade com que a decisão necessita ser tomada, sua importância e o custo despendido com a contratação de recursos humanos.

24. Sobre a Administração por Objetivos julgue os itens a seguir:

- I. A administração por objetivos, ou APO, é um processo participativo de planejamento e avaliação por onde ocorre a descentralização das decisões e a definição de objetivos de forma conjunta para que a organização defina suas prioridades e consiga alcançar os resultados desejados.

- II. Pode ser iniciada a partir de um planejamento estratégico por meio do qual se estabelece metas, prioridades e medidas de desempenho.
- III. Sua utilização nos dias de hoje é adequada, já que foi formulada num período bastante diferente dos atuais que é caracterizado por pouca competitividade, rápidas alterações tecnológicas e maior exigência em relação à qualidade e desempenho do produto final.
- IV. A APO pode ser caracterizada pelo estabelecimento dos objetivos que é feita entre superiores e subordinados de maneira que seja possível de ser alcançado e distribuído para diferentes departamentos da organização de modo que cada meta é relacionada a outra, o que resulta em interatividade pessoal e maior controle e conhecimento dos resultados atingidos.
- V. A APO avalia o desempenho da organização a partir dos números que esta apresenta, o que gera comunhão entre funcionários e superiores para que não atinjam e/ou superem seus objetivos, além de não auxiliar no processo de previsão organizacional.
- e) A teoria de Maslow é conhecida como uma das mais importantes teorias de motivação. Para ele, as necessidades dos seres humanos obedecem a uma hierarquia, ou seja, uma escala de valores a serem transpostos. Isto significa que no momento em que o indivíduo realiza uma necessidade, surge outra em seu lugar, exigindo sempre que as pessoas busquem meios para satisfazê-la. Poucas ou nenhuma pessoa procurará reconhecimento pessoal e status se suas necessidades básicas estiverem insatisfeitas.

26. As organizações partem do pressuposto de que as pessoas têm aversão ao trabalho e à responsabilidade, preferindo ser dirigidas e, por isso, devem ser controladas e motivadas pela coação, pela punição, pelo dinheiro ou pelos elogios. Estes pressupostos correspondem à concepção mecanicista dos trabalhadores utilizada pela Escola Clássica e levam as organizações a colocar a ênfase na satisfação dos fatores higiênicos definidos por Frederick Herzberg:

- a) Teoria da Burocracia
- b) Teoria dos dois fatores
- c) Processo Decisório
- d) Teoria Y
- e) Teoria X

Está correto o que se afirma em:

- a) I, II, III e IV.
- b) II, IV e V.
- c) I, II e IV.
- d) II e V.
- e) Todas as afirmativas estão corretas.

25. Referente à Hierarquia das necessidades de Maslow marque a alternativa INCORRETA:

- a) A hierarquia de necessidades de Maslow foi introduzida por Abraham Maslow e se refere a uma pirâmide que representa uma divisão hierárquica a respeito das necessidades humanas. Na base da pirâmide estão as necessidades de nível mais baixo, sendo que, apenas quando satisfeitas escala-se em direção às hierarquias mais altas para atingir a auto-realização que é o nível mais alto.
- b) Abraham Maslow sugeriu que muito do comportamento do ser humano pode ser explicado pelas suas necessidades e pelos seus desejos. Quando uma necessidade, em particular se torna ativa, ela pode ser considerada um estímulo à ação e uma impulsionadora das atividades do indivíduo. Essa necessidade determina o que passa a ser importante para o indivíduo e molda o seu comportamento como tal. Na teoria de Maslow, portanto, as necessidades se constituem em fontes de motivação.
- c) A teoria de Maslow sobre o comportamento motivado, por analogia, poderia ser utilizada para entendermos um pouco melhor os clientes das organizações. Poderíamos dizer que o ato de comprar um produto ou serviço é motivado por uma tensão interna no nosso cliente, gerada por uma necessidade. Após a compra do produto ou serviço, essa tensão é aliviada.
- d) Segundo Maslow quando a necessidade não é satisfeita e não sobrevivendo as situações desejada significa que o indivíduo permanecerá eternamente frustrado. De alguma maneira a necessidade não será transferida ou compensada. Daí percebe-se que a motivação é um estado cíclico e constante na vida pessoal.

27. Com Relação à Divisão do trabalho marque V para afirmativa(s) verdadeira(s) e F para Falsa(s):

- () Dá-se o nome de divisão do trabalho à especialização do trabalho cooperativo em tarefas e papéis específicos e delimitados, com o objetivo de aumentar a eficiência da produção. Historicamente, a emergência de uma divisão do trabalho cada vez mais complexa está associada ao aumento do comércio, ao surgimento do capitalismo e à complexidade dos processos de industrialização. Posteriormente, a divisão do trabalho atingiu o nível de uma prática gerencial de bases científicas com os estudos de tempo e movimento associados ao Taylorismo.
- () Divisão do trabalho corresponde à especialização de tarefas com funções específicas, com finalidade de dinamizar e otimizar a produção industrial. Esse processo produz eficiência e rapidez ao sistema produtivo.
- () A divisão do trabalho faz com que o trabalhador adquira, com a tarefa repetitiva, uma agilidade maior e com isso fique "treinado" na execução de seus movimentos, provocando assim uma diminuição no tempo gasto, o resultado é o aumento da produção em todo período de trabalho.
- () A divisão do trabalho favorece a vida em sociedade, pois cada indivíduo tem sua função na estrutura social, desempenha algo que é desnecessário e inútil para si e para as outras pessoas. Apesar desse processo organizacional produzir um aumento na produtividade, ocasiona também o surgimento de trabalhadores alienados quanto ao processo produtivo, isso quer dizer que o trabalhador conhece somente uma única etapa da produção, tornando-se muito ilimitado.

A seqüência correta é:

- a) V, V, V, F.
- b) V, F, V, F.
- c) F, V, F, V.
- d) V, V, F, F.
- e) F, F, V, F.

28. É uma ferramenta administrativa, que possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos, construir um referencial futuro, estruturando o trâmite adequado e reavaliar todo o processo a que se destina. Sendo, portanto, o lado racional da ação. Tratando-se de um processo de deliberação abstrato e explícito que escolhe e organiza ações, antecipando os resultados esperados. Esta deliberação busca alcançar, da melhor forma possível, alguns objetivos pré-definidos:

- a) Organização
- b) Planejamento
- c) Decisão
- d) Direção
- e) Controle

29. A Departamentalização tem suas origens na *Teoria Clássica*, corrente filosófica administrativa iniciada pelo teórico francês Henri Fayol, que pregava a ênfase na Estrutura Organizacional como forma de aumentar a eficiência e aprimorar as relações entre cada segmento de uma empresa. Sobre esse assunto analise as afirmativas abaixo:

- I. De forma a aumentar a eficiência, o controle, e descentralizar a autoridade e a responsabilidade, os teóricos organizacionais desenvolveram várias maneiras de dividir a Organização em sub-unidades. O objetivo era chegar a um arranjo ordenado de partes organizacionais interdependentes, as quais convencionou-se chamar de departamentos.
- II. O Departamento representa um segmento de uma organização, do qual uma atividade distinta foi identificada, como exemplos podemos citar: o Departamento de Contabilidade, o Setor de Vendas e a Área de Produção.
- III. O processo de divisão da estrutura organizacional em departamentos, recebe o nome de Departamentalização, e surge como parte integral do processo de delegação do poder e sua respectiva autoridade.
- IV. Para suprir às exigências internas e externas, cada organização desenvolve um tipo de desenho departamental. O desenho departamental constitui uma característica fundamental da estrutura de uma organização, partindo do princípio da divisão do trabalho, na especialização horizontal, que consiste em escolher modalidades para obter homogeneidade nas tarefas e atividades em cada órgão, agrupando os componentes da organização em unidades organizacionais como departamentos, divisões ou equipes.

Está correto o que se afirma em:

- a) I, II e III.
- b) I, II e IV.
- c) II e IV.
- d) I e III.
- e) É correto o que se afirma em todas as afirmativas.

30. É um tipo de departamentalização onde os departamentos criados são formados por pessoas que possuem habilidades e conhecimentos similares e que participam de atividades e tarefas comuns dentro do processo de trabalho.

- a) Departamentalização funcional.
- b) Departamentalização por cliente.
- c) Departamentalização por produtos.
- d) Departamentalização por localização geográfica.
- e) Estrutura em rede.

31. A teoria Y é a moderna concepção de Administração, se baseia na eliminação de preconceitos sobre a natureza humana. Seus principais aspectos são, EXCETO:

- a) O homem meio não tem desprazer inerente em trabalhar a aplicação do esforço físico ou mental, em seu trabalho é tão natural quanto jogar e descansar.
- b) As pessoas não são resistentes as necessidades da empresa.
- c) Processo de dirigir os esforços das pessoas (controle das ações para modificar o seu comportamento).
- d) As pessoas têm motivação básica e padrões de comportamento adequados e capacidades para assumir responsabilidades.
- e) As capacidades de imaginação e de criatividade na solução de problemas são distribuídas entre as pessoas.

32. Referente ao Benchmarking marque a alternativa incorreta:

- a) Benchmarking surgiu como uma necessidade de informações e desejo de aprender depressa, como corrigir um problema empresarial.
- b) Na aplicação do *Benchmarking*, como todo o processo, é preciso respeitar e seguir algumas regras e procedimentos para que os objetivos sejam alcançados e exista uma constante melhoria do mesmo. Neste processo existe um controle constante desde sua implantação (plano do processo) até a sua implementação (ação do processo).
- c) A empresa interessada em implantar *benchmarking* deve analisar os seguintes fatores: ramo, objetivo, amplitude, diferenças organizacionais e custos, antes da definição ou aplicação do melhor método, pois cada empresa individualmente tem as suas necessidades que devem ser avaliadas antecipadamente à aplicação do processo.
- d) Outra vantagem do *benchmarking* é a mudança da maneira de uma organização pensar sobre a necessidade para melhoria. *Benchmarking* fornece um senso de urgência para melhoria, indicando níveis de desempenho atingidos previamente num processo de parceiro do estudo.
- e) É um processo gerencial não durável, e não necessita de atualização constante da coleta e análise cuidadosa daquilo que há de melhor externamente em práticas e desempenho para as funções de tomada de decisões e de comunicações em todos os níveis da empresa. Um processo que obriga ao teste constante das ações internas em relação aos padrões externos das práticas da indústria.

33. É um diagrama que permite selecionar itens ou fatores, em sua ordem crescente de importância para a melhora da qualidade, redução de custos, acidentes, racionalização de serviços, etc. Permite a visualização da importância de cada componente do problema. É uma forma especial do gráfico de barras verticais que nos permite determinar quais problemas resolver e qual a prioridade:

- a) Diagrama de Pareto
- b) 5S
- c) CQT
- d) Diagrama de Causa e Efeito
- e) Fluxograma

34. São Sistemas que não apresentam intercâmbio com o meio ambiente que os circunda, sendo assim não recebem nenhuma influência do ambiente e por outro lado não influenciam. Não recebem nenhum recurso externo e nada produzem que seja enviado para fora:

- a) Físicos
- b) Abstratos
- c) Fechados
- d) Abertos
- e) Processamento

35. Com relação a Tipologia de Thompson marque V para afirmativa(s) verdadeira(s) e F para falsa(s):

- () Para a empresa alcançar seus objetivos deve contar com o conhecimento humano onde o homem conduz para um resultado satisfatório, isto é, a tecnologia pode ser avaliada por critérios instrumental (conduzido à resultados desejados) e critérios econômicos (resultados desejados com poucas despesas).
- () A perfeição instrumental é quando se produz um produto sem padrão com taxa constante, porque com as experiências adquiridas dos trabalhadores, aumenta a perda de material e pode levar a modificação de maquinários.
- () A tecnologia mediadora é quando os clientes são independentes, e não necessitam de uma empresa mediadora para ajudá-los a alcançar seus objetivos.
- () Tecnologia intensiva consiste em diversas habilidades, especializações, técnicas variadas para modificar um único objetivo.
- () Thompson classifica a tecnologia flexível, assim: as máquinas, o conhecimento técnico e as matérias-primas são usados para outros produtos ou serviços e a tecnologia fixa não permite utilização em outros produtos ou serviços.

A seqüência correta é:

- a) V, F, V, F, V.
- b) F, V, F, V, F.
- c) V, V, F, V, F.
- d) V, F, F, V, V.
- e) F, F, V, F, V.

36. Referente à Qualidade Total marque a alternativa INCORRETA:

- a) Qualidade Total é uma técnica de administração multidisciplinar formada por um conjunto de Programas, Ferramentas e Métodos, aplicados no controle do processo de produção das empresas, para obter bens e serviços pelo menor custo e melhor qualidade, objetivando atender as exigências e a satisfação dos clientes.
- b) A Gestão da Qualidade é baseada em estratégias administrativas para obtenção de qualidade só nos setores de produção das empresas. Esta gestão tem sido muito utilizada em indústria.
- c) A Qualidade Total extrapola os conceitos de qualidade dos produtos e serviços, estendendo-se desde a limpeza do restaurante, atenção no atendimento, apresentação e exposição dos alimentos, banheiros amplos e sempre limpos, funcionários bem vestidos, educados e bem treinados, funcionários trabalhando satisfeitos, pós vendas e serviço de atendimento ao cliente. Hoje a Qualidade Total estende-se até as questões de qualidade de vida e qualidade ambiental.
- d) O pleno domínio e controle do processo de produção da empresa, a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros, e a eficácia no alcance dos objetivos, são os resultados esperados com a implantação da Qualidade Total, resultados que garantem a satisfação dos clientes e a perenidade da empresa, além de viabilizar a Governança Corporativa, ponto de convergência entre os interesses dos proprietários e as decisões dos gestores do negócio.
- e) Quando esta gestão ultrapassa seus limites organizacionais (internos da empresa) e passa a visar a qualidade em níveis mais amplos como a dos parceiros de negócios, dos fornecedores e distribuidores esta gestão é chamada de Gestão de Qualidade Total. Atualmente já existem grandes investimentos nessa atividade por organizações públicas e privadas. Para que esta gestão seja bem aproveitada é necessário planejamento, organização, controle e liderança.

37. Sobre as Características da Administração por Objetivos marque a alternativa INCORRETA:

- a) Estabelecimento conjunto de objetivos entre o executivo e seu superior.
- b) Estabelecimento conjunto de objetivos para cada departamento ou posição.
- c) Interligação dos objetivos departamentais.
- d) Elaboração de planos táticos e operacionais, com ênfase na mensuração e no controle.
- e) Tornar menores as possibilidades de previsão do futuro, pois uma organização não deve dirigir o seu destino, em vez de submeter-se a fatalidade ou ao acaso.

38. É o conjunto de atividades planejadas através das quais todas as partes da organização objetivam aumentar a satisfação do cliente, tanto para os clientes internos quanto externos:

- a) Melhoria continua
- b) Reengenharia
- c) Benchmarking
- d) Organização
- e) Processo Decisorio

39. Referente a Teoria de Contingencia marque a alternativa INCORRETA:

- a) A teoria da contingência vai bem mais longe do que a teoria de sistemas quando aborda a problemática do ambiente. Na teoria da contingência as condições de ambiente é que causam transformações no interior das organizações. Ou seja, o ambiente explica o fenômeno organizacional. Há quem negue esta influência total do ambiente sobre a organização.
- b) O argumento é que a influência sobre a organização é ditada não pelo ambiente, mas apenas pelo que interessa diretamente a organização, isto é, a tecnologia existente no ambiente. Poderíamos dizer que uma corrente considera o ambiente total vital para a organização, e uma outra corrente que considera o ambiente de forma parcial. De qualquer maneira é o ambiente que conduz a vida da organização.
- c) Uma característica relevante da teoria da contingência é a de que se consegue um alto nível de sofisticação organizacional com a aplicação de um só modelo, ou seja, há uma só forma de tornar uma organização eficaz e eficiente. Haverá sempre diferentes alternativas (equifinalidade) para o encaminhamento de estudos, problemas e carências organizacionais.
- d) A origem da Teoria da Contingência se deu pela pesquisa de Lawrence e Lorsch sobre a confrontação da organização versus ambiente. Os dois pesquisadores, preocupados com as características que devem ter as empresas para enfrentar com eficiência as diferentes condições externas e tecnológicas, fizeram a pesquisa com dez empresas em diferentes meios industriais.
- e) A abordagem contingencial mesmo tendo analisado outras escolas como a Teoria Clássica ou a Teoria de Sistemas, aceitou suas premissas básicas, mas adaptou-as a outros termos, pois, nela nada é absoluto ou universalmente aplicável. Tudo é composto de variáveis sejam situacionais, circunstanciais, ambientais, tecnológicas, econômicas; enfim diferem em diferentes graus de variação. De todas as Teorias ADM, a abordagem contingencial enfoca as organizações de dentro para fora colocando o ambiente como fator primordial na estrutura e no comportamento das organizações.

40. É uma estratégia de mudanças que visam tornar a empresa mais competitiva, através da adoção de medidas que alteram todas as operações e processos, como também em alguns casos, a própria estratégia empresarial. Ocorre à substituição dos processos manualizados por informatizados, e eles são integrados numa única cadeia. Processos que não se adequam as mudanças, são substituídos ou até eliminados:

- a) Benchmarking
- b) Melhoria Continua
- c) Qualidade Total
- d) Reengenharia
- e) Processo Decisório

FIM DO CADERNO