



CAMPUS SAPUCAIA DO SUL

INSTRUÇÕES GERAIS

- 1 - Este caderno de prova é constituído por 40 (quarenta) questões objetivas.
- 2 - A prova terá duração máxima de 04 (quatro) horas.
- 3 - Para cada questão são apresentadas 04 (quatro) alternativas (a – b – c – d). **APENAS UMA delas** constitui a resposta CORRETA.
- 4 - Após conferir os dados contidos no campo “Identificação do Candidato” no Cartão de Resposta, assine no espaço indicado.
- 5 - As alternativas assinaladas deverão ser transcritas para o Cartão de Resposta, que é o único documento válido para correção eletrônica.
- 6 - Marque o Cartão de Resposta conforme o exemplo abaixo, com caneta esferográfica azul ou preta, de ponta grossa:


- 7 - **Em hipótese alguma haverá substituição do Cartão de Resposta.**
- 8 - Não deixe nenhuma questão sem resposta.
- 9 - O preenchimento do Cartão de Resposta deverá ser feito dentro do tempo previsto para esta prova, ou seja, 04 (quatro) horas.
- 10 - Serão anuladas as questões que tiverem mais de uma alternativa marcada, emendas e/ou rasuras.
- 11 - O candidato só poderá retirar-se da sala de prova após transcorrida 01 (uma) hora do seu início.
- 12 - Não é permitido o uso de calculadora.

BOA PROVA!

01. As habilidades do administrador requerem certas competências pessoais para serem colocadas em ação com êxito. São as competências duráveis que, mesmo em tempos de rápidas mudanças, não se tornam descartáveis e nem obsoletas.

Que competências necessárias para um administrador ser bem sucedido em seu trabalho?

- a) Interpessoal, informacional e decisorial.
- b) Conhecimento, perspectiva e atitude.
- c) Liderança, negociação e decisorial.
- d) Conhecimento, liderança e atitude.

02. Nos próximos anos, o mundo verá o fim da forma organizacional de hoje (organização burocrática) e o surgimento de novas arquiteturas organizacionais adequadas às novas demandas da era pós-industrial. As fraquezas da tradicional organização burocrática serão os germes dos futuros sistemas organizacionais, devido a três aspectos:

- I. Crescimento e expansão das organizações;
- II. Atividades que exigem pessoas de competências diversas e especializadas;
- III. Globalização da economia e internacionalização dos negócios;
- IV. Mudanças rápidas e inesperadas no mundo dos negócios no campo do conhecimento e da explosão populacional.

Estão corretos apenas os aspectos

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

03. O supervisor de João, ao avaliar seu trabalho, disse-lhe que estava satisfeito com ele, pois notava que ele era um funcionário que tinha a "capacidade de transformar o conhecimento em ação e que esta ação resultava em um desempenho desejado".

O supervisor avaliou que João possuía

- a) competência.
- b) habilidade.
- c) atitude.
- d) comprometimento.

04. A organização informal tem sua origem na necessidade da pessoa de conviver com outras pessoas. Em sua associação com outras pessoas na empresa, as pessoas criam relações sociais e se integram em grupos informais nos quais adquirem uma posição ou *status*.

Que alternativa NÃO representa um fator que condiciona os grupos informais?

- a) Colaboração espontânea.
- b) Interesses comuns.
- c) Interação provocada pela própria organização formal.
- d) Períodos de lazer.

05. A preocupação de racionalizar, padronizar e prescrever normas de conduta ao administrador levou engenheiros da Administração Científica a pensar que os princípios descritos, por eles, pudessem ser aplicados a todas as situações. Dentre os princípios descritos, destacam-se o de *Planejamento*, o de *Preparo*, o do *Controle* e o da *Execução*.

Que alternativa diz respeito ao Princípio de Planejamento?

- a) Selecionar cientificamente os trabalhadores de acordo com suas aptidões, prepará-los e treiná-los.
- b) Distribuir atribuições e responsabilidades para a execução do trabalho.
- c) Substituir no trabalho o critério individual por métodos baseados em procedimentos científicos.
- d) Preparar máquinas e equipamentos em um arranjo físico racional.

- 06.** Henry Ford, entre 1905 e 1910, promoveu a grande inovação do século XX: a produção em série ou em massa. Na produção em série, o produto, o maquinário, a mão-de-obra e o desenho do produto são padronizados para obter um custo mínimo. Para alcançar este objetivo, Ford adotou três princípios básicos, quais foram?
- Princípio da Cooperação, Produtividade e Intensificação.
 - Princípio da Economicidade, Intensificação e Produtividade.
 - Princípio da Intensificação, Cooperação e Economicidade.
 - Princípio da Cooperação, Produtividade e Economicidade.
- 07.** A decisão é o processo de análise e escolha entre alternativas disponíveis de cursos de ação que a pessoa deverá seguir. Toda decisão envolve seis elementos.
- A seguinte afirmação: "O curso de ação é o caminho escolhido e depende dos recursos de que pode dispor", diz respeito a que elemento de decisão?
- Objetivos.
 - Preferências.
 - Estratégia.
 - Situação.
- 08.** Que teoria da administração afirma que os indivíduos participantes da organização percebem, raciocinam e agem racionalmente, decidindo a sua participação ou não na organização como tomadores de opinião e decisão bem como solucionadores de problemas?
- Clássica.
 - Relações Humanas.
 - Neoclássica.
 - Comportamental.
- 09.** O clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional a qual é percebida ou experimentada pelos participantes da organização e que influencia o seu comportamento. O ambiente organizacional apresenta certas propriedades que podem provocar motivação para determinados comportamentos. As dimensões do clima organizacional são:
- Estrutura organizacional, responsabilidade e riscos;
 - Calor e apoio, conflito e recompensas;
 - Comunicação, amizade e calor e apoio;
 - Estrutura organizacional, amizade e recompensa.
- Estão corretas apenas as dimensões do clima organizacional
- I e II.
 - II, III e IV.
 - I e IV.
 - I, III e IV.
- 10.** As competências são qualidades de quem é capaz de analisar uma situação, apresentar soluções e resolver assuntos ou problemas. É o capital intelectual do administrador. É a sua maior riqueza.
- O comportamento pessoal do administrador, frente às situações com que se defronta no seu trabalho, diz respeito a qual competência?
- Liderança.
 - Atitude.
 - Decisorial.
 - Informacional.

11. Os seis processos básicos de gestão de pessoas são Processos de Agregar Pessoas, Processos de Aplicar Pessoas, Processos de Recompensar Pessoas, Processos de Desenvolver Pessoas, Processos de Manter Pessoas, Processos de Monitorar Pessoas. Todos esses processos são desenhados de acordo com as exigências das influências ambientais externas e das influências organizacionais internas para obter a melhor compatibilização entre si. São exigências das influências ambientais externas.

- I. Competitividade
- II. Condições Sociais e Culturais
- III. Cultura Organizacional
- IV. Missão Organizacional
- V. Sindicatos

Estão corretas apenas as afirmativas

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

12. O século XX trouxe grandes mudanças e transformações que influenciaram poderosamente as organizações, a sua administração e o seu comportamento. Podemos visualizar, ao longo do século XX, três Eras Organizacionais distintas: a Era Industrial Clássica, a Era Industrial Neoclássica e a Era da Informação.

São características da Era Industrial Neoclássica e da Era da Informação:

- I. Ideal para ambiente instável e mutável e tecnologia mutável.
- II. Pequena capacidade de processamento da informação.
- III. Padrões duplos de interação em cargos mutáveis e inovadores.
- IV. Razoável capacidade para mudança e inovação.
- V. Os cargos e funções passam a ser definidos e redefinidos em razão das mudanças no ambiente e na tecnologia.

Estão corretas apenas as características

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

13. Há uma variedade de métodos para avaliar o desempenho humano.

Qual dos métodos **NÃO** faz parte dos métodos tradicionais de avaliação do desempenho?

- a) Método de escalas gráficas.
- b) Método da retroação funcional.
- c) Método de escolha forçada.
- d) Método de pesquisa de campo.

14. Os salários dependem de vários fatores internos (organizacionais) e externos (ambientais) que os condicionam fortemente.

Qual dos fatores **NÃO** faz parte dos fatores ambientais internos?

- a) Tipologia dos cargos na organização.
- b) Política de RH da organização.
- c) Política salarial da organização.
- d) Concorrência no mercado.

15. *Empowerment* significa o fortalecimento das pessoas que trabalham em equipes com total responsabilidade por metas e resultados e total liberdade para tomar decisões. O *Empowerment* busca a energia, o esforço e a dedicação de todos e exige que as pessoas das equipes sejam

- a) treinadas e capacitadas.
- b) remuneradas de acordo com a complexidade do trabalho.
- c) dinâmicas, inovadoras e persistentes.
- d) eficientes e eficazes.

16. O processo de entrevista pode proporcionar maior ou menor grau de liberdade para o entrevistador na sua condução. Neste sentido, as entrevistas podem ser classificadas, em função do formato das questões e das respostas requeridas.

Analise as afirmativas em relação ao tipo de entrevista apresentado.

- I. A entrevista diretiva é aplicada para conhecer certos conceitos pessoais dos candidatos.
- II. A entrevista não-diretiva é também denominada de entrevista exploratória.
- III. A entrevista totalmente padronizada, devido ao tipo de perguntas, perde em profundidade e em flexibilidade e torna-se limitada.

Estão corretas as afirmativas

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

17. A necessidade de um modelo de organização racional e o crescente tamanho e complexidade das empresas foram aspectos que influenciaram o desenvolvimento da Teoria

- a) das Relações Humanas.
- b) de Sistemas.
- c) da Contingência.
- d) da Burocracia.

18. A remuneração total de um funcionário é constituída de três componentes principais e a proporção relativa de cada um desses componentes varia de uma organização para outra.

Quais os componentes da remuneração total de um funcionário?

- a) Remuneração básica, incentivos salariais e benefícios.
- b) Salário direto, recompensas financeiras e comissões.
- c) Salário mensal ou por hora, recompensas financeiras e recompensas não-financeiras.
- d) Remuneração básica, recompensas financeiras e prêmios.

19. As profundas mudanças tecnológicas, econômicas, políticas e sociais constituem as principais características do mundo atual. Essas mudanças influenciam fortemente as organizações e os gerentes devem estimular e apoiar a alcançar a inovação através das pessoas.

As etapas do processo de inovação das empresas, são:

- I. Criação de ideias;
- II. Experimentação inicial;
- III. Determinação da viabilidade;
- IV. Implantação;
- V. Aplicação final;
- VI. Acompanhamento.

Estão corretas apenas as afirmativas

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

20. O Sebrae (2004, p.12-4) investigou, entre as empresas extintas e em atividades, os fatores condicionantes apresentados pelos empresários para o sucesso de um empreendimento, que se reúne em três tipos de características comuns:

- I. estrutura administrativa, orientação estratégica e logística operacional.
- II. orientação estratégica, comprometimento dos recursos e comprometimento com a oportunidade.
- III. habilidades gerenciais, capacidade inovadora e logística operacional.
- IV. experiência em negócios, persistência e autoconfiança.

A alternativa que condiz é:

- a) A resposta I está certa e a II está errada.
- b) A resposta II está certa e a IV está errada
- c) A resposta III está certa e a I está errada.
- d) A resposta IV está certa e a III está errada.

21. Os estudos de Henry Mintzberg, na década de 1970, trouxeram grandes contribuições na formação do papel dos gerentes nas organizações. Ele concluiu que as atividades dos gerentes vão além das funções realizadas no processo administrativo e, para tal, apontou dez papéis que os gerentes desempenham.

Tendo presente tais considerações, que alternativa aponta corretamente os três grandes grupos representativos desses papéis gerenciais?

- a) Papéis de decisões, papéis de informação e papéis interpessoais.
- b) Papéis de planejamento, papéis de informação e papéis de controle.
- c) Papéis de decisões, papéis de administração e papéis de controle.
- d) Papéis de supervisão, papéis de comunicação e papéis de decisões.

22. Schumpeter, na década de 1950, afirmou que o empreendedor é aquele que destrói a ordem econômica existente pela introdução da inovação. Ele traz em sua essência a inovação no mundo.

Que alternativa apresenta algumas das características básicas que identificam o espírito empreendedor?

- a) Planejamento, foco e autoconfiança.
- b) Planejamento, foco e realização.
- c) Realização, disposição para assumir riscos e foco.
- d) Realização, autoconfiança e disposição para assumir riscos.

23. O conceito de *marketing* vem evoluindo a cada era, sofrendo rupturas, acompanhando a história, mas, sobretudo, agregando novos valores ao seu pilar de sustentação. Nesse sentido, as orientações tradicionais do *marketing* são:

- a) Orientação para produção, orientação para o consumidor e orientação para *marketing*.
- b) Orientação para produção, orientação para vendas e orientação para *marketing*.
- c) Orientação para vendas, orientação para *marketing* e orientação para custos.
- d) Orientação para produção, orientação para vendas e orientação para mercado.

24. Sobre o Composto de *Marketing*; afirmam-se.

- I. constitui a estratégia de *marketing* da organização.
- II. é a combinação de ferramentas estratégicas para criar valor para os clientes.
- III. forma-se a partir dos elementos preço, produto, distribuição e promoção.
- IV. faz parte do conceito de *marketing*.

Estão corretas as afirmativas

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

- 25.** Dentre os tipos de estratégias apresentados por Oliveira, 2011, estão, respectivamente,
- sobrevivência, manutenção, crescimento e desenvolvimento.
 - sobrevivência, manutenção, diversificação e desenvolvimento.
 - sobrevivência, crescimento, inovação e diversificação.
 - manutenção, crescimento, inovação e desenvolvimento.
- 26.** Ao abordar a definição de planejamento pode-se recorrer a máxima de Sun Tzu, em seu livro a "Arte da Guerra" que diz: "Quem estiver confuso quanto aos seus propósitos, não terá condições de enfrentar o inimigo. Um exército confuso conduz o adversário à vitória." Nesse sentido, o planejamento expressa a necessidade de preparação, de decidir antecipadamente as ações da empresa. Assim, o planejamento apresenta três filosofias que são:
- Satisfação, otimização e adaptação.
 - Satisfação, integração e adaptação.
 - Adaptação, integração e coordenação.
 - Adaptação, otimização e contribuição.
- 27.** Considerando os níveis hierárquicos da pirâmide organizacional, quais são os três tipos de planejamento?
- Estratégico, operacional e organizacional.
 - Estratégico, organizacional e efetivo.
 - Estratégico, tático e operacional.
 - Tático, operacional e organizacional.
- 28.** Em relação à análise estratégica ou diagnóstico estratégico da organização, é **INCORRETO** afirmar que
- o diagnóstico deve ser interno e externo à empresa.
 - a missão e a visão são aspectos do diagnóstico.
 - a missão é a razão de ser da empresa.
 - os valores representam as aspirações da empresa.
- 29.** Em relação à segmentação de mercado, é **INCORRETO** afirmar que
- a segmentação é a solução para atender os diferentes mercados.
 - a segmentação permite desenvolver o produto certo para cada mercado-alvo.
 - a variável geográfica não constitui as bases para segmentação.
 - os compradores são numerosos e variados.
- 30.** Em relação a estrutura organizacional, é **INCORRETO** afirmar que
- é definida pela informação e conhecimento dos funcionários.
 - é representada pelo organograma.
 - classifica-se em linear, *staff* e funcional.
 - corresponde à estrutura formal de cargos e funções.
- 31.** Em que alternativa todas as características apresentadas fazem parte do perfil orgânico de uma organização horizontal?
- Equipes interfuncionais, equipes inter-hierárquicas, fluxo livre das informações, margens de controle larga, descentralização, baixa formalização.
 - Equipes de alta especialização, equipes inter-hierárquicas, fluxo livre das informações, margens de controle larga, centralização, baixa formalização.
 - Equipes interfuncionais, departamentalização rígida, fluxo livre das informações, margens de controle estreita, descentralização, baixa formalização.
 - Equipes de alta especialização, equipes inter-hierárquicas, fluxo livre das informações, margens de controle larga, descentralização, alta formalização.

- 32.** O alto valor dos custos operacionais, pela duplicação das especialidades, é um fator limitante da departamentalização por
- função.
 - processo.
 - projeto.
 - produto.
- 33.** Devido a complexidade na efetivação da análise ambiental, as empresas buscam selecionar e dividir as diferentes variáveis que influenciam direta ou indiretamente os seus resultados, em ambiente geral e o ambiente de
- gestão.
 - tarefa.
 - análise.
 - efetivação.
- 34.** Que características são do planejamento estratégico?
- Projetado no curto prazo, está voltado para relações entre a empresa e seu ambiente de gestão e envolve a empresa como um todo.
 - Projetado no longo prazo, está voltado para relações entre a empresa e seu ambiente de tarefa e envolve a empresa como um todo.
 - Projetado no longo prazo, está voltado para relações entre a empresa e seu ambiente de geral e envolve apenas as áreas essenciais da organização.
 - Projetado no curto prazo, está voltado para relações entre a empresa e seu ambiente de efetivação e envolve a empresa como um todo.
- 35.** Likert classificou os chamados Sistemas de Administração embasado em quatro variáveis: processo decisório, sistema de comunicação, relacionamento interpessoal e sistema de recompensas e punições. O mesmo autor apresenta como características do Sistema 4 Participativo:
- Processo decisório totalmente descentralizado, sistema de comunicações eficiente, incentivo ao trabalho em equipes e a utilização de recompensas sociais e recompensas materiais e salariais.
 - Processo decisório totalmente centralizado, sistema de comunicações eficiente, incentivo ao trabalho em equipes e a utilização de recompensas sociais e recompensas materiais e salariais.
 - Processo decisório totalmente descentralizado, sistema de comunicações precário, incentivo ao trabalho em equipes e a utilização de recompensas sociais e recompensas materiais e salariais.
 - Processo decisório totalmente descentralizado, sistema de comunicações eficiente, incentivo ao trabalho em equipes e a utilização de recompensas materiais e salariais.
- 36.** O desempenho do profissional da área de Administração depende diretamente de habilidades que ele deve adquirir e desenvolver durante a sua formação acadêmica e/ou sua atuação profissional. Tais habilidades são divididas em três tipos:
- manuais, estratégicas e gerenciais.
 - técnicas, humanas e conceituais.
 - técnicas, humanas e gerenciais.
 - manuais, estratégicas e conceituais.

- 37.** Temos grandes teóricos, pesquisadores e profissionais que colaboraram para o aperfeiçoamento das teorias no campo da Administração. Esses conceitos podem servir de embasamento para que os profissionais da área efetivem o processo de tomada de decisões. Maslow apresentou uma teoria da motivação, na qual as necessidades humanas estão estruturadas em uma hierarquia de relevância, conforme uma pirâmide. Essas necessidades são organizadas de modo que
- a) na base estão as necessidades fisiológicas e no topo as necessidades de estima.
 - b) na base estão as necessidades de segurança e no topo as necessidades de autorrealização.
 - c) na base estão as necessidades sociais e no topo as necessidades de autorrealização.
 - d) na base estão as necessidades fisiológicas e no topo as necessidades de autorrealização.
- 38.** Que aspectos caracterizaram a organização racional do trabalho (ORT), desenvolvida por Frederick Winslow Taylor?
- a) Análise do trabalho e estudo dos tempos e movimentos, estudo da fadiga humana e desenho de cargos e tarefas.
 - b) Análise do trabalho e estudo dos tempos e movimentos, análise contingencial e desenho de cargos e tarefas.
 - c) Análise do trabalho e estudo dos tempos e movimentos, estudo da fadiga humana e formalismo dos processos burocráticos.
 - d) Análise do trabalho e estudo dos tempos e movimentos, estudo da motivação humana e desenho de cargos e tarefas.
- 39.** A teoria dos Dois Fatores de Herzberg foi desenvolvida na busca de explicações e orientações sobre o comportamento das pessoas em condições de trabalho. Para Herzberg, os chamados fatores motivacionais ou fatores intrínsecos podem provocar a
- a) não-satisfação e a satisfação.
 - b) insatisfação e a satisfação.
 - c) não-insatisfação e a satisfação.
 - d) insatisfação e a não-satisfação.
- 40.** O *Balanced Scorecard* (BSC) é uma ferramenta de administração utilizada por diversas organizações. Ela possui uma metodologia que visa incluir mensurações sobre os ativos tangíveis e também sobre os ativos intangíveis das empresas. O BSC baseia-se em quatro perspectivas, são elas:
- a) Finanças, Clientes, Processos Internos, Aprendizagem/Crescimento Organizacional.
 - b) Finanças, Concorrentes, Processos Internos, Aprendizagem/Crescimento Organizacional.
 - c) Finanças, Clientes, Processos Externos e Aprendizagem/Crescimento Organizacional.
 - d) Finanças, Concorrentes, Processos Externos e Aprendizagem/Crescimento Organizacional.

