



**CONCURSO PÚBLICO IFRN 2011 – DOCENTE  
EDITAL Nº 36/2011 – REITORIA IFRN**

**Expectativa de Respostas  
FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO, GESTÃO DE NEGÓCIOS E MARKETING**

**QUESTÃO 01**

**Serão observados os seguintes aspectos na resposta do candidato:**

- a) entendimento de racionalidade: escolha dos meios (estratégias) adequado(a)s aos fins visados, com o objetivo de se alcançar os melhores resultados.
- b) limites da racionalidade: aspectos que influenciam e, conseqüentemente, limitam o comportamento dos indivíduos/organização nas tomadas de decisões, como imperfeição do conhecimento, dificuldades de antecipação, incapacidade de pressupor todos os comportamentos alternativos.
- c) conceito de racionalidade limitada: as pessoas têm habilidades limitadas de processamento de informação e, portanto, só conseguem chegar a formas limitadas de racionalidade.
- d) decisão satisfatória: os tomadores de decisão escolhem a alternativa de solução que satisfaça os critérios mínimos de decisão. Como consequência da racionalidade limitada, as decisões tomadas não são otimizantes (the best way), mas satisfacientes, pois procuram a forma satisfatória dentre as alternativas analisadas.

**QUESTÃO 02**

**Na resposta dada, considera-se que a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade envolve as seguintes fases:**

- a) Planejamento: fase a qual envolve a apresentação do projeto de gestão da qualidade, além de um trabalho de diagnóstico da situação atual da empresa e organização das equipes de trabalho.
- b) Desenvolvimento: esta fase corresponde a elaboração de procedimentos, instruções e demais documentos necessários para a operação do Sistema. Também nessa fase, são organizados treinamentos específicos, visando à fase de certificação.
- c) Pré-auditoria: nesta fase, são realizadas análises prévias do Sistema de Gestão da Qualidade, com vistas à realização de possíveis ajustes e correções dos desvios encontrados antes da submissão da empresa à certificação.
- d) Certificação: esta fase diz respeito à contratação da instituição certificadora que irá realizar uma auditoria de documentos e processos da empresa para, em seguida, realizar a certificação. Conseguida a certificação, a empresa passa a esforçar-se pela manutenção dessa certificação, ou seja, a quinta fase.
- e) Manutenção: nesta última fase, a empresa busca, através de periódicas auditorias internas e externas, o aperfeiçoamento contínuo do Sistema.