

INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
RIO GRANDE DO NORTE



funcem
CONCURSO PÚBLICO
Grupo Magistério

Caderno de Provas

FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO, GESTÃO DE NEGÓCIOS E MARKETING

Edital Nº. 36/2011 – REITORIA/IFRN

29 de janeiro de 2012

INSTRUÇÕES GERAIS PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

- Use apenas caneta esferográfica azul ou preta.
- Escreva o seu nome completo e o número do seu documento de identificação no espaço indicado nesta capa.
- A prova terá duração máxima de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo para responder a todas as questões do **Caderno de Provas** e preencher as **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 o número de questões contidas e se há defeito(s) de encadernação e/ou de impressão que dificultem a leitura.
- A quantidade de questões e respectivas pontuações desta prova estão apresentadas a seguir:

<i>Tipo de questão</i>	<i>Total de questões</i>	<i>Pontuação por questão</i>	<i>Total de pontuação</i>
Discursiva	02 questões	15 pontos	30 pontos
Múltipla escolha	25 questões	2,8 pontos	70 pontos

- Para cada questão de múltipla escolha, há apenas uma resposta correta.
- Confira, com máxima atenção, se os dados (nome do candidato, inscrição, número do documento de identidade, matéria/disciplina e opção de campus) constantes nas **Folhas de Respostas** estão corretos.
- Em havendo falhas nas **Folhas de Respostas**, comunique imediatamente ao fiscal de sala.
- As **Folhas de Respostas** não poderão ser dobradas, amassadas ou danificadas. Em hipótese alguma, serão substituídas.
- Assine as **Folhas de Respostas** no espaço apropriado.
- Transfira as respostas para as **Folhas de Respostas** somente quando não mais pretender fazer modificações.
- Não ultrapasse o limite dos círculos na **Folha de Respostas das Questões de Múltipla Escolha**.
- As questões discursivas deverão ser respondidas unicamente no espaço destinado para cada resposta nas **Folhas de Respostas das Questões Discursivas**. Respostas redigidas fora do espaço reservado serão desconsideradas.
- Ao retirar-se definitivamente da sala, entregue as **Folhas de Respostas** ao fiscal.

NOME COMPLETO:

DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO:

QUESTÕES DISCURSIVAS

ESTAS QUESTÕES DEVERÃO SER RESPONDIDAS NAS **FOLHAS DE RESPOSTAS** DAS QUESTÕES DISCURSIVAS.

Questão 1

Explique o conceito “racionalidade limitada”, desenvolvido por Herbert Simon, e suas implicações para a teoria do processo decisório.

RASCUNHO

Questão 2

O Sistema de Gestão da Qualidade, como ferramenta de padronização e controle de processos, viabiliza medir a eficiência e verificar a eficácia das ações tomadas, com foco específico na satisfação do cliente e na melhoria contínua dos processos. Considerando o exposto, cite e explique as fases da implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

RASCUNHO

QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA

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

01. A estrutura organizacional é representada graficamente pelo organograma. É correto afirmar que a estrutura organizacional

- A) costuma apresentar uma natureza predominantemente dinâmica.
- B) utiliza retângulos para indicar as relações de autoridade e de responsabilidade.
- C) é a forma pela qual as atividades da organização são divididas, organizadas e coordenadas.**
- D) é abordada por duas formas: especialização vertical e especialização integrada.

02. A produtividade é a relação entre resultados obtidos e recursos utilizados: $\text{produtividade} = (\text{produção} / \text{recursos})$. Dentre as diversas variações para a ideia básica de produtividade, analise as afirmativas e atribua **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.

()	Entre dois sistemas que utilizam a mesma quantidade de recursos, é mais produtivo aquele que produz maior quantidade de resultados.
()	Entre dois sistemas que produzem a mesma quantidade de resultados, é mais produtivo aquele que o fizer com menor quantidade de recursos.
()	A produtividade de um sistema aumenta à medida que a quantidade de recursos diminui para produzir menos resultados.
()	A produtividade de um sistema diminui à medida que a mesma quantidade de recursos produz resultados cada vez maiores.
()	A produtividade diminui com o aumento da quantidade de recursos aplicados e a manutenção da quantidade de resultados obtidos.

A opção que indica a sequência correta é

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

03. Assinale, dentre as opções abaixo, aquela que representa a função administrativa que define objetivos e decide sobre os recursos e tarefas necessários para alcançá-los adequadamente.

- A) Organização
- B) Planejamento**
- C) Direção
- D) Controle

04. A Teoria da Hierarquia das Necessidades é uma das mais conhecidas dentre as que abordam a motivação humana. Assinale a opção em que aparece o nome do teórico que apresentou essa teoria.

- A) Maslow
- B) Mintzberg
- C) Herzberg
- D) Mayo

05. O quadro abaixo apresenta os tipos de planejamento e suas características.

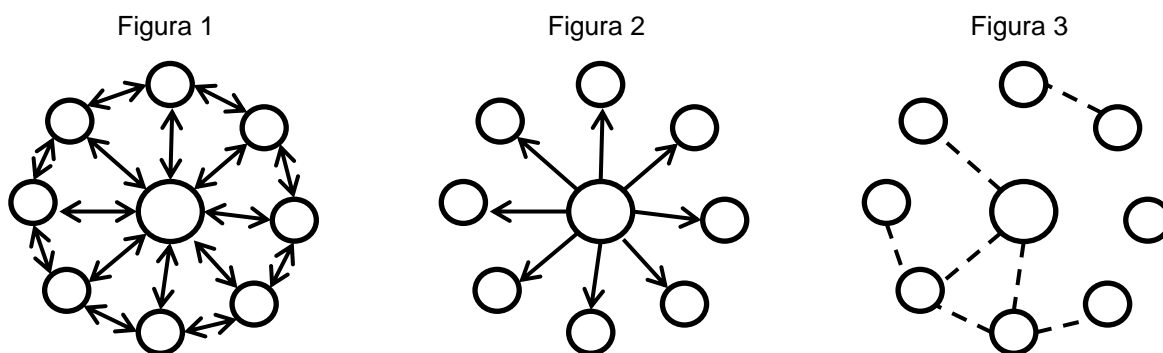
TIPO DE PLANEJAMENTO	CONTEÚDO	TEMPO	AMPLITUDE
Estratégico	Genérico e sintético	1	2
Tático	3	Médio prazo	4
Operacional	5	6	Aborda cada operação em separado.

(Adaptado de CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.)

Assinale a opção que corresponde aos números 1, 4 e 5, respectivamente.

- A) Curto prazo; Aborda a organização como um todo; Menos genérico e mais detalhado.
- B) Longo prazo; Aborda a organização como um todo; Menos genérico e mais detalhado.
- C) Curto prazo; Aborda cada unidade organizacional em separado; Detalhado e analítico.
- D) Longo prazo; Aborda cada unidade organizacional em separado; Detalhado e analítico.

06. As figuras seguintes são representações gráficas dos três estilos básicos de liderança.



(Adaptado de CHIAVENATO, I. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.)

Assinale a opção que compreende, respectivamente, a denominação dos três estilos básicos de liderança demonstrados nas figuras acima.

- A) 1 - líder democrático, 2 - líder autocrático e 3 - líder liberal.
- B) 1 - líder liberal, 2 - líder autocrático e 3 - líder democrático.
- C) 1 - líder democrático, 2 - líder liberal e 3 - líder autocrático.
- D) 1 - líder liberal, 2 - líder democrático e 3 - líder autocrático.

07. Hoje, a responsabilidade pela qualidade foi totalmente descentralizada e delegada ao nível da execução. Assim, em toda organização, há uma extensa cadeia de qualidade, que se refere
- A) a um grupo de funcionários que se reúne periodicamente para discutir maneiras de melhorar a qualidade de seus produtos ou serviços.
 - B) à conformidade com as exigências à adequação, à finalidade ou ao uso, à capacidade de atender, durante todo o tempo, às necessidades do cliente.
 - C) aos valores e aos conceitos que o Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ) utiliza para premiar as organizações que se destacam por práticas de gestão da qualidade.
 - D) à maneira pela qual cada funcionário tenta melhorar o seu trabalho para satisfazer o seu cliente interno e obter do seu fornecedor interno melhores insumos.
08. Cada organização requer um sistema básico de controle para aplicar seus recursos, desenvolver pessoas, analisar desempenho e avaliar a produtividade. Para tanto, ela utiliza-se de três tipos de controle, no que diz respeito aos níveis organizacionais: controle aplicado ao nível estratégico, controle aplicado ao nível tático e controle aplicado ao nível operacional. Levando isso em consideração, assinale a opção correta.
- A) Indicadores de desempenho de pessoal e contabilidade de custos são exemplos de controle aplicado ao nível tático.
 - B) Controle de estoque e controle da qualidade são exemplos de controles aplicados ao nível tático.
 - C) Controle de lucros e perdas é exemplo de controle aplicado no nível tático.
 - D) O *BALANCED SCORECARD* é uma técnica de controle aplicado ao nível tático.
09. O processo de tomada de decisão pode ser visto como um curso de ação em que cada decisão exige outra decisão. Assinale a opção que representa esse curso de ação.
- A) Organograma de ações
 - B) Árvore de decisões
 - C) Sequência de decisões
 - D) Esquema de ações
10. Assinale a opção que contém um exemplo de uma estrutura organizacional que apresenta desenho orgânico.
- A) Funcional
 - B) Adhocracias
 - C) Divisional
 - D) Burocracia
11. Uma empresa realizou uma análise *SWOT* (pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças), como parte da construção de seu plano de negócio para os próximos cinco anos. No que diz respeito a essa análise, assinale a opção correta.
- A) Região com população em crescimento e de bom poder aquisitivo é um exemplo de ponto forte.
 - B) Eficiência e baixo custo das operações e dos recursos, assim como disponibilidade e desempenho da assistência técnica ou serviços pós-venda, constituem uma oportunidade.
 - C) Falta de competência técnica e equipamentos obsoletos constituem uma fraqueza.
 - D) Negociações com os fornecedores, feitas diretamente pelos gerentes gerais de cada loja, sem levar em conta a estratégia global da empresa, é um exemplo de ameaça.

12. As variáveis do ambiente mercadológico exercem grande influência sobre as empresas. Nesse sentido, o diretor de uma empresa, envolvido em conduzir um processo de análise do ambiente de *marketing*, deparou-se com três informações. São elas:

I	“Desde os anos 1960 que a taxa de crescimento da população brasileira vem experimentando paulatinos declínios. Segundo as projeções, o país apresentará um potencial de crescimento populacional até 2039, quando se espera que a população atinja o chamado ‘crescimento zero’” (IBGE, 2010).
II	“A queda de 3,2% na produção industrial de veículos automotores de janeiro até dezembro já reflete as medidas de restrição de oferta de crédito de longo prazo anunciadas pelo governo em dezembro”. (Fonte: Agência Estado , 2011 citada em Época-negócios em 02/03/2011)
III	O aumento da demanda e a escassez de matérias-primas e de combustíveis têm pressionado a indústria a encontrar novas formas de produção.

Essas três informações representam, respectivamente, as seguintes variáveis:

A) I - demográfica, II - econômica e III - natural.

B) I - demográfica, II - geográfica e III - econômica.

C) I - geográfica, II - demográfica e III - econômica.

D) I - geográfica, II - econômica e III - natural.

13. Uma empresa de consultoria está realizando um estudo de viabilidade econômica para uma pequena fábrica de estofados. Para isso, definiu o custo fixo anual de funcionamento dessa empresa em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) e um custo unitário variável em R\$ 100,00 (cem reais). A fábrica pretende vender seus estofados a um preço unitário de R\$ 600,00 (seiscentos reais). Assinale a opção que apresenta a quantidade de unidades que precisariam ser vendidas para que fosse atingido o ponto de equilíbrio (receita total é igual ao custo total) anual da fábrica.

A) 500

B) 333

C) 286

D) 400

14. A Administração por Objetivos (APO) é um estilo de administração que enfatiza o estabelecimento conjunto de objetivos tangíveis, verificáveis e mensuráveis. Assinale a opção que apresenta benefícios da APO.

A) A ênfase é colocada nas atividades-meio como forma de tornar a organização mais eficiente, a retroação é intensamente utilizada e possibilita que mudanças constantes sejam acompanhadas.

B) A independência entre os vários objetivos organizacionais funciona, simultaneamente, de cima para baixo e de baixo para cima e promove a participação dos funcionários.

C) O desempenho é melhorado em todos os níveis da organização, os objetivos departamentais e individuais são alinhados com os objetivos organizacionais e os funcionários são motivados para alcançar e superar objetivos e metas.

D) Os esforços são focalizados nas atividades que conduzem ao alcance dos objetivos individuais, há pouco envolvimento entre os gerentes e funcionários e recompensas são oferecidas para ultrapassar os objetivos fixados.

15. Os administradores utilizam ferramentas para formular estratégias que reflitam a análise ambiental e as condições internas da organização para atingir a missão e os objetivos organizacionais. Assinale a opção que apresenta ferramentas de formulação de estratégia.

- A) Análise de questões críticas, análise FF/AO, análise do portfólio de negócios.
- B) Análise do princípio da exceção, análise do desempenho, análise de adequação.
- C) Análise de custos, análise de estoque, análise 360 graus.
- D) Análise da qualidade total, análise de *outsourcing*, análise de competitividade.

16. A abordagem de rede é uma nova maneira de organizar e articular as unidades organizacionais. Sobre esse tipo de abordagem é correto afirmar que

- A) apresenta limitações como dupla subordinação, isolamento das unidades, especialização e custo elevado.
- B) é uma estrutura mista, utilizada quando a organização deseja ganhar os benefícios divisionais e manter a especialidade técnica.
- C) apresenta vantagens como competitividade global, flexibilidade da força de trabalho e estrutura enxuta.
- D) agrega as principais funções em uma única companhia e as funções secundárias em companhias separadas.

17. Relacione a primeira coluna com a segunda coluna apresentados a seguir:

(Q)	QUALIDADE TOTAL	()	Termo utilizado para descrever o processo de fazer com que os princípios de qualidade constituam parte dos objetivos estratégicos da organização, aplicando-os a todas as operações, juntamente com um melhoramento contínuo e focalizando as necessidades dos clientes para fazer as coisas certas na primeira vez.
(B)	BENCHMARKING	()	Estudo de um processo e planejamento do seu aprimoramento, implementação da mudança, observação dos resultados e implementação de ação corretiva.
(P)	PDCA	()	Proposição de Deming.
(C)	CONTROLE ESTATÍSTICO DA QUALIDADE	()	Processo contínuo de avaliar produtos, serviços e práticas dos concorrentes mais fortes e daquelas empresas que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com o propósito de aprimoramento organizacional.
(T)	TRILOGIA DA QUALIDADE	()	Proposição de Juran.

Assinale a opção que apresenta a sequência correta da segunda coluna.

- A) C, T, B, P e Q
- B) Q, P, C, B e T
- C) P, B, T, Q e C
- D) T, Q, P, C e B

18. A comunicação organizacional é realizada por meio de canais formais e informais. Assinale a opção que contém exemplos de canais formais.
- A) Comunicações *botton up*, comunicações *up down* e comunicações verticais.
 - B) Comunicações virtuais, comunicações face a face e comunicações físicas.
 - C) Comunicações descendentes, comunicações ascendentes e comunicações horizontais.
 - D) Comunicações prioritárias, comunicações secundárias e comunicações irrelevantes.
19. Qualquer discussão sobre pequenas empresas deve necessariamente ser precedida por uma discussão em torno do conceito de proprietários-gerentes de pequenas empresas. Não é possível falar nisso sem também falar sobre o conceito de empreendedor. Considerando uma abordagem econômica do empreendedorismo, assinale a opção que indica, corretamente, o teórico e sua respectiva definição para 'empreendedor'.
- A) **Schumpeter** – o empreendedor é aquele que transfere recursos econômicos de um setor de produtividade mais baixa para um setor de produtividade mais elevada e de maior rendimento.
 - B) **Cantillon** – o empreendedor ("*entrepreneur*") é aquele que adquire a matéria-prima por um determinado preço e a revende a um preço incerto.
 - C) **Baptiste-Say** – o empreendedor é aquele que destrói a ordem econômica existente pela introdução de novos produtos e serviços ou novas formas de organização.
 - D) **McClelland** – o empreendedor é aquele que exerce controle sobre uma produção que não seja só para o seu consumo pessoal.
20. Orçamento é um plano administrativo que cobre todas as operações da empresa, por um período de tempo definido, expresso em termos quantitativos. Analise as afirmativas que seguem referentes às características do orçamento empresarial tradicional.

I	O orçamento empresarial tradicional é apresentado em termos monetários, embora os números possam ser fundamentados em valores não monetários como, por exemplo, unidades vendidas ou produzidas.
II	O orçamento empresarial tradicional cobre, geralmente, um período em longo prazo.
III	A proposta orçamentária é aprovada por autoridade hierarquicamente superior aos responsáveis pela execução do orçamento.
IV	Uma vez aprovado, o orçamento empresarial tradicional não pode ser alterado.

Estão corretas as afirmativas

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

As questões 21 e 22 estão baseadas na Lei nº 9.394/1996 (LDB), atualizada pela Lei nº 11.741/2008, que redimensiona os dispositivos referentes à educação profissional.

21. De acordo com o Art. 39 da LDB, a educação profissional e tecnológica abrange os cursos de
- A) educação profissional técnica de nível médio; educação de jovens e adultos; educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação.
 - B) educação profissional técnica de nível médio; educação de jovens e adultos; formação inicial e continuada ou qualificação profissional.
 - C) educação profissional técnica de nível médio; educação profissional tecnológica de graduação; formação básica para o trabalho.
 - D) educação profissional técnica de nível médio; educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação; formação inicial e continuada ou qualificação profissional.

22. A partir do que estabelece a Lei nº 9.394/1996, analise as afirmativas a seguir.

I	A educação profissional técnica de nível médio articulada, segundo essa Lei, será desenvolvida nas formas integrada e concomitante.
II	A educação de jovens e adultos deverá ser oferecida, preferencialmente, articulada à educação profissional.
III	As instituições de educação profissional e tecnológica oferecerão cursos regulares e cursos especiais, abertos à comunidade.
IV	Na educação profissional técnica de nível médio, a preparação geral para o trabalho e, facultativamente, a habilitação profissional poderão ser desenvolvidas nos próprios estabelecimentos de ensino médio ou em cooperação com instituições especializadas em educação profissional.
V	A educação profissional técnica de nível médio, por ter total autonomia pedagógica, prescinde de organizar cursos seguindo as orientações contidas nas diretrizes curriculares nacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Educação.

Das afirmativas acima, estão corretas, apenas

A) I, II, III e IV.

B) II, III, IV e V.

C) I e V.

D) II e IV.

23. Um dos pressupostos norteadores do currículo para a educação de jovens e adultos integrada à educação profissional técnica de nível médio é a formação integral do educando. Esse pressuposto refere-se à

A) formação que integra, no currículo, o trabalho que o aluno jovem ou adulto já exercia na prática, mas que não tinha habilitação para tal, oferecendo-lhe melhores oportunidades de emprego e renda.

B) formação de cidadãos-profissionais comprometidos com a sustentabilidade local e com o espírito competitivo, o que lhe permite ocupar as melhores vagas no mercado de trabalho e alavancar, sustentavelmente, a economia local.

C) formação que contempla uma educação básica sólida, em vínculo estreito com a formação profissional, com vistas a formar cidadãos-profissionais capazes de compreender e atuar no mundo do trabalho de forma crítica, ética e competente.

D) formação que integra diferentes habilitações profissionais, permitindo que o aluno ocupe diversas funções no mundo do trabalho, o que aumenta suas possibilidades de emprego e oportuniza ao jovem ou adulto inserir-se mais adequadamente na sociedade.

24. O Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na modalidade de Educação de Jovens e Adultos (PROEJA), como política pública, tem procurado contribuir para a inclusão de jovens e adultos na sociedade. O decreto nº 5.840/2006 estabelece, como um dos objetivos do PROEJA, elevar o nível de escolaridade dos trabalhadores.

A esse respeito, julgue os itens que seguem como verdadeiros (V) ou falsos (F):

()	O PROEJA tem como um dos seus fundamentos político-pedagógicos o trabalho como princípio educativo.
()	A pesquisa como fundamento da formação do sujeito constitui-se em um dos princípios do PROEJA, caracterizada como modo de produzir conhecimentos e contribuir para a compreensão da realidade.
()	As instituições de ensino ofertantes de cursos e programas do PROEJA serão responsáveis pela estruturação dos cursos oferecidos e o MEC responsável pela expedição de certificados e diplomas.
()	Na educação profissional técnica de nível médio, o PROEJA poderá ser desenvolvido nas formas integrada, concomitante e subsequente.

A opção que indica a sequência correta é

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

25. O processo de aprendizagem é explicado de diferentes formas, a depender da perspectiva teórica adotada, nos campos da Psicologia do Desenvolvimento e da Psicologia da Aprendizagem.

Analise as afirmativas a seguir, julgando-as se verdadeiras (V) ou se falsas (F).

()	Para a perspectiva comportamentalista, a aprendizagem ocorre por processos de condicionamento do comportamento. Nesse processo, nos casos de aprendizagem por condicionamento operante, os reforçadores são importantes para modelar o comportamento dos indivíduos.
()	Na perspectiva genético-cognitivista piagetiana, a internalização é fundamental para o processo de aprendizagem, pois é por meio da internalização que as pessoas fazem sua autorregulação sempre que se deparam com um conflito cognitivo.
()	Na perspectiva sociocultural, o processo de aprendizagem impulsiona o processo de desenvolvimento humano, considerando que é nas relações com o outro que as pessoas vão se apropriando das significações que são socialmente construídas.
()	As perspectivas construtivistas reconhecem como importantes as relações que são estabelecidas entre o aluno, o professor, o colega e os conteúdos.
()	Para a abordagem inatista, a aprendizagem e o ambiente externo têm um papel determinante no desenvolvimento dos indivíduos, tendo em vista que são inatos os atributos genéticos e biológicos necessários para que o meio externo determine como serão constituídos os indivíduos.

A opção que corresponde a sequência correta é

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