



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

GABARITO – TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO I

GRUPO: TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO I

DATA:	HORÁRIO:
NOME DO CANDIDATO:	
CPF:	
ASSINATURA:	

INSTRUÇÕES:

1. Preencha o quadro acima, não deixando de **assinar** no local indicado;
2. A avaliação é **individual**;
3. Duração da avaliação é de 01 (uma) hora;
4. Essa avaliação tem o valor de 50 (cinquenta) pontos;
5. O tempo de tolerância para o início das provas e o tempo de sigilo é de 10 minutos.

QUESTÃO UM: De acordo como os Fundamentos da Administração, marque a resposta correta:

1. É por meio da administração, que as organizações funcionam, já que necessitam de diretrizes, ações estratégicas e instrumentos que controlem os resultados e o desempenho pretendido. Assim, podemos afirmar que a função do administrador consiste em fazer com que as pessoas exerçam suas atividades, ao mesmo tempo em que atende aos anseios do cliente ou público, dos parceiros e colaboradores.
2. A função liderança pode ser definida como o “uso da influência para motivar os colaboradores a alcançarem os resultados organizacionais desejados”. Significa criar uma cultura e valores compartilhados, comunicando os objetivos a todos os colaboradores em todos os níveis da organização e infundindo, entre eles, o desejo de desempenharem em alto nível. Em um mundo de modificações rápidas, competição acirrada e alta diversidade entre os participantes da organização, a habilidade de criar uma cultura dinâmica e flexível, de comunicar os objetivos de maneira eficaz e de motivar seus membros tornaram-se fatores críticos para o desenvolvimento das organizações.
3. Podemos definir organização, independentemente de seu tamanho, como uma articulação ou arrumação deliberada de pessoas, que visa realizar um ou mais propósitos específicos usando determinada tecnologia.
4. Cada organização é formada por pessoas. São elas que pensam, planejam as atividades e garantem a sua execução. Podemos afirmar que GENTE é o núcleo

central e a chave do êxito de qualquer organização. “As organizações são ficções legais”. O que de fato existe são pessoas.

5. Administração pode ser entendida como o processo de consecução dos objetivos organizacionais de uma maneira eficiente, eficaz e efetiva, por meio do planejamento, da organização, da liderança e do controle dos recursos organizacionais.

6. Eficácia está vinculada à redução de custos, à diminuição do tempo nas operações e maior produtividade; eficiência está ligada à consecução de objetivos pretendidos e à obtenção de resultados desejados.

7. O planejamento significa definir objetivos para o desempenho futuro da organização e decidir sobre as tarefas e a utilização dos recursos necessários para atingi-los.

8. Os meios gerenciais utilizados para viabilizar os objetivos da organização são o planejamento, organização, liderança, exceto controle.

9. O ato de organizar decorre do planejamento, reflete como a empresa procura se estruturar para cumprir o plano proposto. A organização, como processo, implica a distribuição de tarefas, seu agrupamento em departamentos, mas não implica a alocação de recursos a eles.

Marque a alternativa correta:

- a) Todas as questões estão corretas;
- b) Todas as questões estão corretas, exceto as questões 6 e 9;**
- c) Todas as questões estão corretas, exceto as questões 3, 6, 7 e 9;
- d) Todas as questões estão corretas, exceto as questões 5, 6 e 9.

QUESTÃO DOIS: Para Megginson et al. (1998), o planejamento pode ser definido como o processo de estabelecer objetivos ou metas, determinando a melhor maneira de atingi-las. O processo de planejamento é a ferramenta para administrar as relações com o futuro, afirma Maximiano (2006a). Planejamento é uma ferramenta para analisar o ambiente externo e interno, reafirmar a missão da Organização, coletar dados e os transformar em informações e definir os planos de ação. Estudos realizados por Alfred Chandler, entre o final da década de 1940 e início dos anos 1960, definiram três níveis administrativos – estratégico, tático e operacional. Assim, os planos também passaram a ser classificados de acordo com os níveis principais e abrangência da organização.

- A. Planos estratégicos
- B. Planos Táticos
- C. Planos Operacionais

() Traduzem os planos estratégicos em ações especializadas, como marketing, operações, recursos humanos e finanças. A gerência média é a responsável pela implementação, em um período de médio prazo.

() Abrangem toda a organização e sua relação com o ambiente. São planos que estabelecem a missão, os produtos e serviços a serem comercializados no mercado, os clientes e mercados a serem atendidos. A responsabilidade deste plano, caracterizado de longo prazo é da alta administração.

() Responsável por definir as atividades e recursos que possibilitam a realização dos demais objetivos organizacionais, como a definição de orçamentos (financeiro), lançamento de um produto (marketing), plano de treinamento (recursos humanos). A responsabilidade fica por parte dos supervisores, chefes de setores e cargos afins, caracterizando plano de curto prazo.

Marque a sequência correta:

- a) A, C, B;
- b) A, B, C;
- c) B, A, C;**
- d) B, C, A.

QUESTÃO TRÊS: As organizações podem ser vistas como sistemas abertos, os quais tomam entradas do ambiente (saídas de outros sistemas) e, por meio de uma série de atividades, transformam ou convertem estas entradas em saídas (entradas para outros sistemas) para alcançar algum objetivo. O administrador precisa avaliar o impacto que a economia ou natureza exerce nos negócios. Marque a resposta correta:

- a) As questões 1, 3, 5 e 8 estão incorretas;**
- b) As questões 3, 5, 6 e 8 estão incorretas;
- c) Todas as questões estão corretas, exceto as questões 1 e 8;
- d) As questões 1, 3, 5, 6 e 8 estão incorretas.

1. As organizações devem continuamente monitorar as mudanças dos indicadores-mestres da economia, de modo a minimizar oportunidades. Para isso, precisam planejar e tomar as decisões analisando sistematicamente o ambiente econômico, e suas variáveis como o comportamento dos juros, a estimativa de inflação e renda. “A Economia é uma ciência social que estuda a administração de recursos escassos entre usos alternativos e fins competitivos”. Assim, os administradores devem investir os recursos, como capital, trabalho, matéria-prima, de modo a obter retorno, não considerando a escassez, o que contribui para a diminuição dos custos e o alcance dos resultados.

2. Todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas, devem oferecer ao seu cliente produtos e/ou serviços de qualidade, respeitá-los e atender suas necessidades e desejos com ética. Independentemente do tipo de cliente, final ou organizacional, as organizações precisam atendê-los com produtos ou serviços de qualidade, de modo a evitar que os mesmos procurem outros fornecedores. Para isso, é necessário pesquisar o mercado e conhecer suas características e, principalmente, responder aos anseios e necessidades.

3. O ambiente de tarefa refere-se aos fatores que interagem indiretamente com a organização, como clientes, concorrentes, agências reguladoras, grupos de interesse especial e fornecedores. A diferença entre o ambiente geral e o ambiente de tarefas é que o ambiente geral é o limite onde todas as organizações atuam, e o ambiente das tarefas é aquele mais imediato, no qual uma organização específica deve operar.

4. As forças sociais dizem respeito a estilos de vida e a valores da sociedade. Logo, a influência da cultura de um povo é direta e significativa nos negócios e na Administração de uma organização. Os fatores socioculturais também afetam as organizações. Pode-se afirmar que são mudanças no sistema cultural e social que afetam as ações de uma organização e a demanda por seus produtos ou serviços. Cada nação tem um sistema cultural e social que compreende certas crenças e valores. A estrutura da sociedade consiste nas relações das partes com o todo, o arranjo no qual os elementos da vida social estão ligados. Estas relações devem ser vistas como construídas umas sobre as outras, pois são séries de ordens diversas de complexidade. Além disso, os fatores socioculturais incluem as características

demográficas de uma sociedade, como o tamanho da população, densidade demográfica, faixa etária, sexo, religião, escolaridade, tamanho da família, e assim por diante.

5. O desenvolvimento tecnológico pode influenciar o uso do conhecimento e de técnicas da organização na produção de produtos e serviços e na realização de outros trabalhos na organização. Dessa forma as empresas não precisam acompanhar a evolução da tecnologia.

6. As empresas mantêm relações comerciais com fornecedores. Os fornecedores são as organizações que proveem os recursos – financeiros, energia, equipamentos, serviços e materiais para a produção de produtos ou serviços de êxito no mercado, os quais são as suas saídas e as entradas dos compradores. Para escolhermos os fornecedores não é necessário levar em conta a proximidade, o relacionamento, a interação e os recursos provenientes dos mesmos, pois estes fatores podem afetar positiva ou negativamente a qualidade dos produtos, os custos de produção e comercialização, o prazo de entrega dos produtos e até a aceitação dos mesmos no mercado. As organizações, sejam elas públicas ou privadas, nem sempre terão que negociar com seus fornecedores.

7. Os concorrentes representam um grupo-chave no ambiente de tarefa da Organização. Competidores são organizações concorrentes, com as quais a organização compete por clientes e consumidores e por recursos necessários (tais como pessoas, matérias primas e outros).

8. Estudar o microambiente implica em analisar os fatores que sofrem um controle indireto da organização, tais como: estrutura organizacional, recursos humanos, proprietários, administradores, diretrizes, tecnologia e cultura. Os elementos do ambiente interno interagem entre si a partir da estrutura organizacional.

QUESTÃO QUATRO: Em qualquer que seja a organização, privada (indústria, comércio, serviço), pública (autarquias, empresas públicas, Estado etc.) ou do terceiro setor (ONG's, OSCIP's, associações), pelo menos quatro funções devem ser desempenhadas pelo administrador. Essas quatro funções devem estar inter-relacionadas e coordenadas de forma a atingir os objetivos. Marque a sequência correta:

- a) B, A, C, D;
- b) C, B, D, A;
- c) B, A, D, C;
- d) B, C, D, A.**

- A. Planejamento.
- B. Organização.
- C. Liderança.
- D. Controle.

() Processo de definir e dividir o trabalho e os recursos necessários para realizar os objetivos. Implica a atribuição de responsabilidades e autoridades a pessoas e grupos. É determinar os recursos e atividades necessárias para se atingir os objetivos da organização, combinar esses recursos e atividades em grupos práticos, designar a responsabilidade de atingir os objetivos a empregados responsáveis e delegar a esses indivíduos a autoridade necessária para realizar essas tarefas.

() Processo de trabalhar com pessoas para assegurar a realização dos objetivos. É conseguir dos empregados que eles façam as coisas que você deseja que eles façam. Abrange não só a qualidade, o estilo e o poder do líder, mas também suas atividades relacionadas à comunicação, motivação e disciplina.

() Processo de assegurar a realização dos objetivos e de identificar a necessidade de modificá-los. É delinear os meios para ter certeza de que o desempenho planejado seja realmente atingido. Definir as metas, considerando os indicadores atuais, para assim medir o desempenho alcançado com as decisões tomadas.

() Processo de definir objetivos, atividades e recursos. Significa escolher ou estabelecer a missão da organização, seu propósito e objetivos, e depois determinar diretrizes, projetos, programas, procedimentos, métodos, sistemas, orçamentos, padrões e estratégias necessárias para atingi-los.

QUESTÃO CINCO: Há várias formas de departamentalizar uma organização. Marque a sequência correta de a \checkmark oado com as características de cada tipo de departamentalização:

a) 6, 5, 3, 1, 4, 2

b) 6, 4, 3, 1, 2, 5

c) 4, 5, 3, 2, 1, 6

d) 4, 1, 3, 2, 5, 6

1. Departamentalização funcional.
2. Departamentalização por Produto.
3. Departamentalização territorial.
4. Departamentalização por cliente.
5. Departamentalização por processo.
6. Departamentalização matricial.

() É um tipo híbrido de departamentalização onde o pessoal de várias especialidades é agrupado para completar tarefas de tempo limitado. Surge comumente de um ou mais tipos de departamentalização e é usada em resposta a exigências em caso de combinações especiais de habilidades e especializações diferentes na organização.

() É o agrupamento de atividades que focalizam equipamento ou processo de produção.

() Consiste no agrupamento de atividades de acordo com os lugares onde são localizadas as operações. Este agrupamento permite uma divisão focalizada nas necessidades específicas da região, como a cultura, tradições, costumes e valores, porém exige um grau considerável de coordenação e controle da administração em cada região. Esta forma de departamentalização “é mais indicada para a área de produção (operação) e de vendas, sendo pouco utilizada pela área financeira, que nem sempre permite descentralização”.

() Agrupa funções comuns ou atividades semelhantes para formar uma unidade organizacional. Este tipo de departamentalização ocorre quando reunimos pessoas em um mesmo trabalho, em um mesmo processo, para uma mesma clientela, em um mesmo lugar. Assim, todos os indivíduos são agrupados conforme a semelhança nas funções.

() Consiste em agrupar atividades de tal forma que focalizem o uso determinado de um produto ou serviço. Esse método é utilizado, principalmente, no agrupamento de vendas ou serviços.

() É a forma pela qual são agrupadas as funções associadas a uma única linha de produto. É criada para transformar a organização em tamanho menor e mais rápida nas decisões.

QUESTÃO SEIS: O “poder” pode ser usado de várias formas. Todas as alternativas abaixo estão corretas, exceto:

- a) Para delegar, nas organizações, é importante que as pessoas tenham responsabilidades e prestem contas do que lhes foram confiados;
- b) Quando um administrador tem poder e compartilha com outros (por delegação), esse poder é diminuído;**
- c) Existem limites quanto ao uso de autoridade e poder, porque todos os membros da organização têm restrições ou limitações à sua autoridade. Alguns desses limites são impostos por fatores externos, como agências do governo federal, estadual ou municipal, contratos com representantes ou fornecedores, acordos salariais etc. Entre os fatores internos estão regulamentos, diretrizes, regras, procedimentos, orçamentos, código de ética e descrições de funções da organização;
- d) Não se deve usar o poder de forma autoritária. Se usar de forma autoritária, terá um efeito em que as pessoas se sentem fracas ou ineficazes;
- e) A melhor maneira de expandimos o poder é compartilhando-o. Compartilhar o poder não é dá-lo ou jogá-lo fora – delegar não é abdicar.

QUESTÃO SETE: Quando se trata de responsabilidade, prestação de contas, delegação de responsabilidade e do dever de prestar contas, é correto afirmar, exceto:

- a) Um princípio organizacional que precisamos considerar é que ninguém pode assumir ou aceitar a responsabilidade de outra pessoa para realizar um trabalho. Delegar autoridade a outra pessoa o desobriga da sua responsabilidade inicial;**
- b) Responsabilidade é a obrigação criada quando o empregado aceita a delegação de autoridade que lhe faz o administrador;
- c) Prestação de contas refere-se ao fato de que os empregados serão avaliados pelo cumprimento de suas responsabilidades. Prestar contas significa ser responsável perante o supervisor, que tanto pode punir como recompensar, dependendo de como se exerceu a autoridade delegada;
- d) Outro princípio importante de organização afirma que os indivíduos devem ter uma designação ou delegação de autoridade suficiente para levar a cabo sua responsabilidade. Existem algumas consequências da desigualdade entre responsabilidade e autoridade, como: pouca autoridade e muita responsabilidade que podem resultar em frustração e ineficiência. E, caso a autoridade seja maior do que a responsabilidade pode levar a abusos e arrogância.

QUESTÃO OITO: Poder é a capacidade de influenciar indivíduos, grupos, acontecimentos e decisões, e está intimamente relacionado à liderança. Para obtermos poder, segundo French e Raven, citados por Maximiano, dispomos de seis premissas. Marque a sequência correta:

- a) 3, 5, 2, 4, 1, 6;
- b) 3, 6, 2, 5, 4, 1;**
- c) 5, 4, 2, 6, 1, 3;
- d) 5, 3, 4, 2, 1, 6.

1. Poder de recompensa.
2. Poder coercitivo.
3. Poder legítimo.
4. Poder de controle de informação.
5. Poder de referência.
6. Poder técnico.

() Valores interiorizados, que determinam que o líder tenha o direito inerente de influenciar seus colaboradores. De acordo com esse ponto de vista, o subordinado tem a obrigação de aceitar essa influência simplesmente porque vem de um chefe ou líder.

() Resulta do conhecimento ou experiência do líder em uma área em que o mesmo deseja influenciar outras pessoas.

() Resulta da expectativa das pessoas com relação ao castigo que sofrerão se não seguirem as ordens.

() Procede na identificação com um líder ou no que “o líder” representa ou simboliza. Carisma pessoal, encanto, coragem e outros traços são fatores importantes no exercício deste tipo de poder.

() Deriva da posse de conhecimento que os outros não têm. Algumas pessoas exercem esse tipo de poder quando dão ou retêm a informação necessária.

() Surge do número de recompensas positivas que um líder controla ou parece controlar.

QUESTÃO NOVE: Marque a alternativa correta:

- a) Todas as alternativas estão corretas;
- b) Todas as alternativas estão corretas, exceto a 3;
- c) Todas as alternativas estão corretas, exceto as questões 3 e 5;
- d) Todas as alternativas estão corretas, exceto a 5.**

1. Delegação é o processo pelo qual os administradores distribuem e dão incumbência de realizar atividades – e a respectiva autoridade para tanto – a outras pessoas na Organização.

2. Responsabilidade é a obrigação inerente ao processo de delegação, pois quando delega, o administrador naturalmente espera que o funcionário cumpra de forma eficiente e eficaz a tarefa.

3. Entendemos por autoridade o direito de fazermos algo, ou de mandarmos alguém fazê-lo a fim de alcançarmos os objetivos pessoais.

4. As principais razões para delegarmos envolvem: possibilidade de realização maior do que se tentássemos fazer tudo sozinho. Também, é através da delegação que os administradores conseguem focalizar sua energia nas tarefas cruciais que precisam ser realizadas, tais como planejamento a longo prazo e coordenação dos outros departamentos.

5. Para que ocorra a delegação, é necessário que o administrador determine objetivos e deveres para um empregado de nível mais baixo; mas não lhe dá a autoridade necessária para atingir os objetivos e cumprir os deveres; o colaborador deve aceitar a delegação, criando, portanto, uma obrigação ou responsabilidade e o administrador atribui ao empregado a responsabilidade pelos resultados.

QUESTÃO DEZ: Marque a alternativa correta:

- a) Todas as alternativas estão corretas, exceto os números 1 e 5;
- b) Todas as alternativas estão corretas, exceto o número 10;
- c) Todas as alternativas estão corretas, exceto os números 1, 5 e 10;**
- d) Todas as alternativas estão corretas, exceto os números 1, 5, 6 e 10.

1. As organizações são representadas formalmente pelos organogramas. Os aspectos-chave da organização que podem ser visualizados no organograma são: divisão do trabalho ou especialização, via de comando, unidade de comando, exceto os níveis da administração.

2. O objetivo de uma organização é algo que os indivíduos não conseguem atingir sozinhos. Para isso, é necessária sinergia. A palavra sinergia deriva do grego synergia, sýn, cooperação, juntamente com érgon, trabalho. É o trabalho ou esforço coordenado de vários subsistemas na realização de uma tarefa complexa, considerada a essência do sucesso do trabalho em equipe.

3. Por mais que busquemos a sinergia nas organizações, a divisão do trabalho é um dos símbolos para a formalização e estrutura organizacional das empresas. A divisão do trabalho é o princípio que estabelece que dividir o trabalho em seus componentes e designá-los aos membros de um grupo permite realizar mais do que se cada pessoa tentasse realizar sozinho o trabalho todo.

4. São características básicas da organização formal: divisão do trabalho; especialização; hierarquia; distribuição de autoridade e responsabilidade; racionalidade.

5. Cadeia de comando é a relação que une os superiores e subordinados e flui do colaborador do nível mais baixo até o executivo no topo da organização.

6. A unidade de comando é um princípio pelo qual cada empregado em uma organização se reporta e recebe ordens só de um superior imediato.

7. O organograma é constituído por diferentes níveis administrativos - as linhas verticais de um nível para outro refletem os diferentes graus de autoridade e responsabilidade. Para o respeito e obediência na estrutura formal, as organizações públicas e privadas não utilizam a burocracia para normatizar e legalizar os cargos, os ocupantes e as atribuições de cada um.

8. Burocracia é uma forma altamente especializada de estrutura organizacional projetada para assegurar ordem e direção, muitas vezes caracterizada como altamente restritiva e impessoal. Podemos dizer que as estruturas burocráticas são muito eficientes, pois proporcionam ordem e direção. Mas, tarefas altamente especializadas podem se tornar monótonas; as regras muitas vezes são desnecessariamente restritivas e os administradores não devem ser sempre impessoais. A formalidade burocrática significa a



rotina oficial e os procedimentos marcados por uma complexidade excessiva, resultando em demora desnecessária.

9. Autoridade funcional é a autoridade confiada a uma determinada pessoa para estabelecer critérios e normas que dizem respeito a um conjunto de atividades específicas.

10. São dois os tipos de assessoria: o pessoal e o especializado. A assessoria especializada implica em aconselhar, ajudar e prestar serviço a um determinado administrador. A assessoria pessoal, aconselha, assiste e presta serviço à linha e todos os elementos da Organização.

11. Departamentalização é o processo organizacional de determinar o agrupamento das atividades. Os departamentos são áreas, divisões, setores, segmentos, nos quais um administrador tem autoridade e poder para desempenhar suas funções.