

**Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia.**

**Rio Grande do Norte**

**Campus - CAICÓ**

**1)ESAF/CGU/2004) Assinale a opção que indica corretamente as principais funções do processo administrativo.**  
  
a) Planejamento, organização, direção e controle.  
b) Planejamento, verificação, execução e ação.  
c) Comunicação, ação, correção e fiscalização.  
d) Execução, organização, direção e verificação.  
e) Fiscalização, comunicação, correção e controle.

1. O processo de arrumar e alocar o trabalho, a autoridade e os recursos entre os membros de uma empresa, de modo que eles possam alcançar eficientemente os objetivos da mesma, refere-se ao conceito de:

a) Medir.

b) Administrar.

c) Planejar.

d) Controlar.

e) Organizar.

1. Simone é diretora de marketing de uma marca nacional de brinquedos. Especialmente, em razão dos Jogos Olímpicos de Pequim, ocorreu a entrada de novos produtos e marcas no mercado nacional. A empresa pretende enfrentar seus concorrentes com novos produtos e adoção de uma nova mídia de propagada, voltada para os pais de seus pequenos consumidores, baseada na alta seletividade geográfica e demográfica; credibilidade e prestígio; alta qualidade de reprodução e vida longa. Que mídia Simone deve adotar?

**A)** televisão.

**B)** outdoor.

**C)** revistas.

**D)** internet.

**E)** rádio.

1. O diretor de Marketing de uma indústria de artigos de pesca, preocupado em conhecer as características que afetam o comportamento do seu consumidor, deveria avaliar que:

**A)** os fatores psicológicos que influenciam na decisão do comprador são representados pelos grupos de referência, a família, os papéis sociais e o status.

**B)** a cultura é o principal determinante dos desejos e do comportamento de uma pessoa.

**C)** a busca por informações é a primeira etapa do processo de decisão do comprador.

**D)** a tangibilidade é uma das características que influenciam na taxa de adoção de uma inovação.

**E)** o comportamento de compra com dissonância cognitiva reduzida envolve baixo envolvimento do consumidor e poucas diferenças significativas entre as marcas.

1. Ocupado com a melhoria de sua atuação como diretor de Recursos Humanos em uma empresa, Carlos resolve aperfeiçoar acomunicação em seu setor. Sobre este tema, é correto afirmar que:

**A)** a comunicação é o processo de divulgação de uma informação.

**B)** a comunicação ascendente ocorre apenas na alta gerência.

**C)** o "feedback" ocorre quando o receptor responde à comunicação do emissor com uma mensagem de retorno.

**D)** as barreiras à comunicação estão presentes unicamente dentro do indivíduo.

**E)** a comunicação aberta é uma rede de diálogo informal de empregados.

6) Henri Fayol identificou seis funções inerentes a uma organização. Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, as seis funções:

a) Recursos humanos, técnica, marketing, contábil, segurança e

administrativa.

b) Financeira, contábil, segurança, marketing, recursos humanos e

administrativa.

c) Técnica, comercial, financeira, contábil, segurança e administrativa.

d) Técnica, compras, financeira, marketing, recursos humanos e

administrativa.

1. Sobre os níveis de influência da Estrutura Organizacional é correto afirmar:

I. Nível Estratégico – Processo gerencial que possibilita ao executivo estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa, com vista a obter um nível de otimização na relação da empresa com seu ambiente.

II. Nível Tático – Tem por finalidade otimizar determinada área de resultado.

III. Nível Operacional – Formalização das metodologias de desenvolvimento e implementação estabelecidas. Cria condições para a adequada realização dos trabalhos.

A seqüência correta é:

a) Apenas a assertiva II está correta.

b) Apenas as assertivas II e III estão corretas.

c) As assertivas I, II e III estão corretas.

d) Apenas a assertiva III está correta.

8)As organizações devem ser consideradas sob o ponto de vista de eficácia e de eficiência, simultaneamente, assinale a alternativa que se refere à eficácia organizacional:

a) Fazer certo as coisas.

b) Definir a melhor rotina operacional.

c) Fazer a coisa certa.

d) Ênfase no método a ser utilizado.

9)Assinale a alternativa que apresenta a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização:

a) BNT BR ISO 9001.

b) ANBR ISO 9001.

c) ABNT NBR ISO 9001.

d) NBT ISO 9001.

10) Assinale a alternativa que apresenta uma vantagem em se ter uma estrutura centralizada na tomada de decisões em uma organização:

a) As decisões são tomadas por administradores que possuem uma visão global.

b) As pessoas que vivem os problemas são as mais indicadas para resolvê-los no local, economizando tempo e dinheiro.

c) As decisões são tomadas por administradores que estão distanciados dos fatos.

d) Permite aumentar a eficiência, evitando que os funcionários fujam à responsabilidade.