
Questões - Rotinas Administrativas

- 1) Sobre os exemplos hipotéticos de práticas comuns nos processos organizacionais de um hospital público, assinale a alternativa correta.
- Quando o setor de pronto atendimento desenvolve um programa para a realização de objetivos e metas internas para melhorar a percepção dos pacientes sobre os serviços hospitalares, está aplicando o processo organizacional de comunicação.
 - Quando a enfermeira chefe organiza reuniões com sua equipe ao início de cada plantão, de modo a orientar as prioridades de trabalho, com o propósito de fazer com que estes integrem seus esforços no alcance dos objetivos do dia, está exercendo o processo organizacional de controle.
 - A ação promovida pela direção do hospital em aprimorar os meios para promover as relações entre os diversos setores internos, por meio de seminários internos, pode ser entendida como o processo organizacional de planejamento.
 - Quando o chefe do setor de compras do hospital aprimora os relatórios de acompanhamento e avaliação dos valores previstos no orçamento anual frente aos dispêndios executados no exercício, está promovendo o processo organizacional de direção.
 - A ação promovida pelas equipes de auditoria interna do hospital, no sentido de divulgar os índices comparativos de desempenho em relação aos demais hospitais da rede, pode ser entendida como o processo organizacional de avaliação.
- 2) Finalizado o processo de planejamento, um acompanhamento atento é fundamental para que os objetivos de longo prazo sejam alcançados, pois impedem que os planos sejam esquecidos nas gavetas, tornando-os capazes de estimular iniciativas e o desempenho profissional.
Em relação ao acompanhamento do planejamento em um hospital público, após a elaboração do Plano, assinale a alternativa que não apresenta ações práticas para o alcance dos objetivos definidos.
- Elaboração e distribuição de planos de ação entre as lideranças e coordenações setoriais de modo a definir a responsabilidade para condução dos programas e projetos.
 - Atenção especial à divulgação do planejamento ao corpo de colaboradores do hospital, uma vez que os mesmos serão importantes nas ações futuras e no desdobramento operacional dos programas e projetos.
 - Estruturação de mecanismos para compartilhar a missão, a visão de futuro, os valores e, principalmente, os resultados e indicadores ao longo do processo.
 - Realização prévia do diagnóstico organizacional, dimensionando os pontos fortes e as oportunidades internas de melhoria.
 - Promoção constante de ações de para reduzir a resistência das pessoas às mudanças, uma vez que os esforços das mesmas serão fundamentais para o alcance de resultados futuros.
- 3) Administração é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso dos recursos organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz. Com base nessa afirmativa, assinale os itens abaixo:
- O administrador é o responsável pelo desempenho de uma ou mais pessoas no trabalho.
 - Organização é uma função administrativa de arranjar e alocar o trabalho, autoridade e recursos entre os membros de uma organização, visando ao alcance dos objetivos organizacionais.
 - As organizações transformam recursos para fornecerem produtos e serviços, com o objetivo de resolver problemas dos seus usuários e das pessoas que as criaram.
- Assinale a alternativa CORRETA.
- Apenas III está correto.
 - Apenas I e III estão corretos.
 - Apenas II está correto.
 - I, II e III estão corretos.
 - Apenas II e III estão corretos.
- 4) A pirâmide organizacional é uma forma de representação gráfica, em que podemos exibir os diferentes níveis de uma organização, de acordo com sua forma de gestão. É CORRETO afirmar que, no
- Primeiro nível, encontra-se o estratégico.
 - Segundo nível, encontra-se a operação.
 - Primeiro nível, encontra-se o gerencial.
 - Terceiro nível, encontra-se o estratégico.
 - Segundo nível, encontra-se o estratégico.

- 5) A habilidade é a capacidade de transformar o conhecimento em ação, o que resulta em um desempenho desejado. Como habilidades, temos as técnicas, humanas e conceituais. Diante dessa afirmação, numere a 2ª coluna com a 1ª.
- | | | |
|--------------------------|-----|--|
| 1. Habilidade técnica | [] | Consiste na capacidade para lidar com ideias e conceitos abstratos e está relacionada a pensar, raciocinar, diagnosticar situações e formular alternativas de solução dos problemas. |
| 2. Habilidade humana | [] | Consiste em usar conhecimentos, métodos, técnicas e equipamentos para a realização de tarefas por meio da experiência profissional. |
| 3. Habilidade conceitual | [] | Consiste na capacidade e no discernimento para trabalhar com pessoas em equipe. |

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

- a) 2, 1, 3.
b) 3, 1, 2.
c) 1, 2, 3.
d) 2, 3, 1.
e) 1, 3, 2
- 6) O processo administrativo é caracterizado pelo planejamento, pela organização, pela direção e pelo controle. Com base nisso, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.
- | | | |
|------------------|-----|--------------------|
| 1. Planejamento. | [] | Dividir o trabalho |
| 2. Organização. | [] | Definir padrões |
| 3. Direção. | [] | Definir missão |
| 4. Controle. | [] | Motivar |
- Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.
- a) 3, 1, 2, 4.
b) 1, 2, 3, 4.
c) 4, 3, 1, 2.
d) 2, 4, 1, 3.
e) 2, 3, 4, 1.
- 7) O planejamento é um processo permanente e contínuo; não se esgota em um único plano de ação, mas é realizado continuamente, dentro da empresa. Com base nessa afirmação, analise os itens abaixo:
- O planejamento é sempre voltado para o futuro.
 - O planejamento visa à racionalidade da tomada de decisão ao estabelecer esquemas para o futuro. O planejamento funciona como um meio de orientar o processo decisório.
 - O planejamento visa selecionar entre várias alternativas, um curso de ação escolhido dentre várias alternativas de caminho potenciais.
 - O planejamento é sistêmico, devendo abranger a organização como um todo.
- Assinale a alternativa CORRETA.
- a) Apenas II e III estão corretos.
b) Apenas IV está correto.
c) Apenas I, II e IV estão corretos.
d) Apenas III está correto.
e) I, II, III e IV estão corretos.
- 8) O planejamento está dividido em estratégico, tático e operacional. Com base na definição, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.
- | | | |
|-----------------------------|-----|--|
| 1. Planejamento estratégico | [] | Tem por objetivo otimizar determinada área de resultado e não, a empresa como um todo. |
| 2. Planejamento tático | [] | É considerado como a formalização, principalmente por meio de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e das implantações estabelecidas. |
| 3. Planejamento operacional | [] | É um processo gerencial, que possibilita ao executivo estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa, com vistas a obter um nível de otimização na relação da empresa com o seu ambiente. |

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

- a) 2, 3, 1.
b) 1, 2, 3.

- c) 3, 2, 1.
d) 2, 1, 3.
e) 1, 3, 2.
- 9) A comunicação é uma habilidade requerida para todos os profissionais, que exercem funções gerenciais. O processo de comunicação se constitui dos seguintes elementos na ordem sequencial:
- a) Emissor, receptor, mensagem, retroalimentação.
b) Receptor, mensagem, emissor, retroalimentação.
c) Retroalimentação, emissor, mensagem, receptor.
d) Emissor, mensagem, receptor, retroalimentação.
e) Retroalimentação, receptor, mensagem, emissor.
- 10) No processo de comunicação, existem ruídos. Sobre eles, analise os itens abaixo:
- I. Falta de clareza nas ideias.
II. Comunicação múltipla.
III. Problemas de codificação.
IV. Bloqueio emocional.
V. Hábitos de locução.
VI. Suposição acerca do receptor.

Estão CORRETOS

- a) I, II, III e VI, apenas.
b) II e IV, apenas.
c) I, III e V, apenas.
d) II, III e IV, apenas.
e) I, II, III, IV, V e VI.
- 11) Segundo Jack R. Gibb (1961, p. 143), existem duas categorias de comportamento na comunicação: os defensivos e os de apoio. Em relação às características desses comportamentos, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.

1. Comportamento defensivo	[]	Empatia
2. Comportamento de apoio	[]	Igualdade
	[]	Estratégia
	[]	Neutralidade
	[]	Descrição

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

- a) 2, 2, 2, 1, 1.
b) 2, 2, 1, 1, 2.
c) 1, 2, 1, 1, 2.
d) 1, 1, 2, 2, 2.
e) 2, 1, 2, 1, 2.
- 12) O elemento básico da persuasão é o exercício da empatia; perceber como o outro é, como o outro sente e como o outro está; enfim, sintonizar-se com quem você quer persuadir. Persuasão é muito mais percepção e emoção do que lógica e conhecimento. Para tanto, é CORRETO afirmar que persuadir é
- a) Convencer.
b) Conduzir uma linha de aproximação aceitável e agradável.
c) Estabelecer parâmetros.
d) Identificar pontos fortes.
e) Fortalecer conhecimentos invariáveis.
- 13) O organograma é uma representação gráfica da estrutura hierárquica da empresa. Podemos dizer que existem diferentes tipos de organograma. Sobre isso, numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.
- | | | |
|----------------------------|-----|---|
| 1. Organograma tradicional | [] | Modelo que transmite uma ideia maior de colaboração e participação entre as áreas. |
| 2. Organograma circular | [] | O cargo mais baixo na hierarquia não está numa posição abaixo dos outros, mas, ao lado. |

3. Organograma radial ou solar [] Quanto maior a responsabilidade e a autonomia, mais alta será a posição ocupada pelo cargo/setor.
4. Organograma horizontal [] Usado quando se quer ressaltar o trabalho em grupo, não havendo a preocupação em representar a hierarquia.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

- a) 2, 4, 1, 3.
b) 1, 2, 3, 4.
c) 3, 4, 2, 1.
d) 1, 4, 3, 2.
e) 2, 4, 3, 1.
- 14) Grupos formais e informais são estabelecidos a partir de alguns critérios. Assinale abaixo o tipo de grupo que é identificado como natureza formal.
- a) Estabelece relações pessoais fora do trabalho.
b) Depende de amizade.
c) Não aparece no organograma.
d) Pessoas de um departamento.
e) Membros de uma igreja.
- 15) Organizar é dispor os recursos materiais, humanos e tecnológicos de maneira harmônica, de forma que o conjunto formado seja capaz de resultar em eficiência e eficácia, apresentando produtividade e qualidade a baixo custo, mínimo de riscos e esforço humano. Os componentes de uma estrutura organizacional são constituídos de sistemas. Sobre eles, analise os itens abaixo:
- I. Sistema de responsabilidade.
II. Sistema de autoridade.
III. Sistema de comunicação.
- Estão CORRETOS
- a) I e II, apenas.
b) I, apenas.
c) I, II e III.
d) III, apenas.
e) I e III, apenas.
- 16) Nas áreas funcionais da organização existem certos aspectos básicos que devem ser controlados. Numere a 2ª coluna de acordo com a 1ª.
1. Finanças [] Deve existir controle sobre a propaganda para fornecer informações à tomada de decisões.
2. Produção [] Deve manter um controle de atividades da área de pessoal, para auxiliar nas soluções de problemas de pessoal como necessidade de mão-de-obra.
3. Marketing [] Deve ser executado o controle orçamentário e não, o orçamentário.
4. Pessoal [] É complexa e deve medir os padrões de quantidade e qualidade das unidades.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA.

- a) 4, 3, 1, 2.
b) 1, 3, 2, 4.
c) 2, 4, 3, 1.
d) 3, 4, 1, 2.
e) 1, 4, 2, 3.
- 17) Examinando a Comunicação Organizacional podemos observar que a Comunicação Mercadológica está voltada para o relacionamento entre a empresa e o público externo através da mídia, enquanto que a Comunicação Institucional refere-se
- a) Ao relacionamento da empresa com o seu público interno e externo, por meio de diversos tipos de ferramentas.
b) A divulgação dos produtos e serviços da instituição por meio da propaganda e publicidade.

- c) Ao efeito motivacional causado nos colaboradores internos para a ampliação dos valores éticos da organização.
- d) Ao relacionamento entre instituições governamentais, de acordo com o estabelecido pelos tribunais de conta.
- 18) Assinale a alternativa correta sobre os conceitos de hierarquia e de autoridade.
- Chefes devem ser sempre autoritários, pois a hierarquia os define como superiores às outras pessoas.
 - Respeitar a autoridade do chefe significa realizar tudo que ele manda, independente da ordem significar um erro ou estar contra as normas internas.
 - A hierarquia não é importante, pois os chefes sempre são os responsáveis pela execução de todo o trabalho e não precisam de ajuda.
 - A autoridade pressupõe responsabilidade e respeito aos colegas de trabalho que estão sob a responsabilidade hierárquica do chefe.
 - Os chefes não devem orientar as pessoas sobre a importância de respeitar a hierarquia, pois somente os líderes possuem esta responsabilidade.
- 19) Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, um fator positivo em um líder, em relação ao relacionamento interpessoal.
- Irresponsabilidade.
 - Hostilidade.
 - Indiferença.
 - Diálogo.
 - Liderança autoritária.
- 20) Assumir a responsabilidade, convencer as pessoas a trabalhar pelos resultados necessários, compreender os membros de sua equipe e saber delegar bem as tarefas. Estas são algumas das características importantes em um
- Técnico especialista.
 - Assistente generalista.
 - Auxiliar técnico.
 - Líder.
 - Funcionário problemático.
- 21) O planejamento é um dos principais elementos da administração. Assinale a alternativa que **não** apresenta uma característica do planejamento.
- É voltado para o objetivo da empresa.
 - Cria especificações para o alcance desses objetivos.
 - Garante que cada funcionário execute corretamente suas funções.
 - Avalia os ambientes internos e externos, buscando criar cenários que a organização possa se encontrar.
 - Busca alocar os recursos de forma estratégica.
- 22) Com relação aos processos de controle e de avaliação em uma organização, assinale a alternativa **incorreta**.
- O processo de controle é secundário, pois a medição dos resultados não tem utilidade prática.
 - A comparação dos resultados financeiros e do orçamento, para fins de redução de custos, pode ser utilizada como exemplo de um tipo de controle na organização.
 - Quanto maior o envolvimento das pessoas com os resultados esperados, mais fáceis se torna o controle.
 - O controle é fundamental para auxiliar o processo de avaliação, pois permite observar os resultados alcançados e corrigir eventuais problemas.
 - A avaliação pode ser muito útil, quando utilizada para identificar oportunidades de melhorias para a organização.
- 23) “O processo de planejamento é uma ferramenta para administrar as relações com futuro” (Maximiano, 2009). O planejamento organizacional pode ser classificado em três níveis, de acordo com a sua abrangência com relação ao planejamento operacional assinale a alternativa **incorreta**.
- É voltado para o dia a dia da organização.
 - É de responsabilidade do dirigente máximo da organização.
 - Utiliza como principais ferramentas cronogramas e orçamentos
 - Define as atividades necessárias para se atingir os objetivos estratégicos.
 - Apona os recursos necessários para a realização das atividades.

- 24) Uma indústria eletrônica, com o objetivo de recuperar sua participação no mercado de televisores, decidiu reativar sua linha de produção de televisores com tubo de imagem. O planejamento elaborado possibilitou uma ótima utilização dos recursos disponíveis, produzindo aparelhos com baixo custo e excelente qualidade. Nesta situação hipotética, é correto afirmar que a medida adotada pela empresa foi
- Eficaz, mas não foi eficiente.
 - Eficiente, mas não foi eficaz.
 - Efetiva, mas não foi eficiente.
 - Eficaz e eficiente.
 - Eficaz e efetiva.
- 25) Toda equipe é um grupo, mas um grupo pode nunca chegar a ser uma equipe. Uma equipe de trabalho caracteriza-se por apresentar
- Metas de desempenho individuais.
 - Competitividade e individualismo.
 - Compartilhamento de informações, mas não de trabalho.
 - Habilidades aleatórias e variadas.
 - Sinergia positiva.

GABARITO

- | | |
|-------|-------|
| 1) E | 14) D |
| 2) D | 15) C |
| 3) D | 16) D |
| 4) A | 17) A |
| 5) B | 18) D |
| 6) D | 19) D |
| 7) E | 20) D |
| 8) A | 21) C |
| 9) D | 22) A |
| 10) E | 23) B |
| 11) B | 24) B |
| 12) B | 25) E |
| 13) A | |