



## PROVA ADMINISTRAÇÃO - TCE

1. Planejar e organizar são duas das funções da administração fundamentais para uma boa gestão. Com relação a essas funções, leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa ERRADA:
  - a. Quando se fala em planejamento, há alguns elementos basilares a serem considerados: os objetivos, os recursos e os planos.
  - b. O processo de planejamento inclui também o levantamento de informações, para somente depois da análise delas poder preparar um plano de ação.
  - c. Embora a missão e a visão da empresa sejam declarações importantes, não é necessário que os objetivos traçados no planejamento sejam coerentes com elas.
  - d. A organização é a função da administração responsável pela distribuição de tarefas e recursos pelos membros e unidades da empresa e pelo estabelecimento dos mecanismos de comunicação e coordenação entre estes.
  - e. O Planejamento e a Organização são as duas primeiras etapas do processo administrativo.
  
2. A burocracia muitas vezes é mal interpretada, sendo utilizada como sinônimo se morosidade ou lentidão. Entretanto, o modelo burocrático preconiza outros fundamentos. Deste modo, a respeito do modelo burocrático – ou burocracia – assinale a alternativa correta.
  - a) A burocracia está presente em praticamente todas as organizações, por ser constituída por grande número de documentos e formulários e ter como característica principal a morosidade nos processos.
  - b) O modelo burocrático tem suas dimensões rígidas e definidas, sendo cada uma delas constante em todas as organizações.
  - c) A burocracia tem como principal objetivo dificultar que informações e decisões fluam com rapidez, tornando os processos mais consistentes.
  - d) As dimensões do modelo burocrático são: hierarquia de autoridade, divisão do trabalho, sistema de pagamentos de taxas, sistema de arquivamento de documentos e formulários, impessoalidade e competência técnica.
  - e) Cada uma das dimensões burocráticas pode ser analisada separadamente e com a ideia de gradação, ou seja, cada uma delas pode aparecer nas organizações em maior ou menor grau.
  
3. A ISO 9001 é a grande referência mundial quando o assunto é gestão da qualidade. Quando um empresa obtém a certificação ISO 9001 significa que:
  - (A) seu produto atende a padrões de qualidade internacionais;
  - (B) seu sistema de gestão da qualidade atende aos requisitos da referida norma;



Instituto Euvaldo Lodi  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

- (C) sua gestão é melhor que a dos concorrentes;  
(D) há garantias sobre a qualidade de seus produtos e serviços;  
(E) Nenhuma das anteriores.
4. No almoxarifado de uma empresa foram encontrados alguns produtos com embalagens violadas, faltando peças, outros com prazo de validade vencido, ou seja, materiais considerados não conformes. Com base no ISO 9001:2015 como devem ser tratadas as não conformidades identificadas?
- (A) execução de ações para eliminar a não conformidade detectada;  
(B) autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente;  
(C) execução de ação para impedir a intenção original de seu uso ou aplicação originais, sendo possível a sua reclassificação para aplicações alternativas;  
(D) Todas as anteriores;  
(E) Nenhuma das anteriores.
5. Um projeto é um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado único. A partir dessa definição, leia as afirmativas abaixo e assinale a alternativa ERRADA:
- a) Um projeto implica em algo com prazo limitado e determinado.  
b) Um projeto implica em algo com uma data estipulada para conclusão.  
c) Um projeto implica em um resultado diferente daquele produzido no curso da rotina operacional.  
d) Um projeto implica em algo que apenas se anseia em fazer, sem que seja necessário fazer o planejamento para alcançar essa intenção.  
e) Um projeto necessita de controles como verificação, validação e análise crítica.
6. Neste período de pandemia, considerando o início das campanhas de vacinação, podemos identificar claramente três importantes conceitos da administração; eficiência, eficácia e efetividade, onde:
- a) A eficiência seria cumprir a meta de vacinação em relação a quantidade de pessoas vacinadas, a eficácia poderia ser concluir a campanha de vacinação com menores custos logísticos e em menor tempo e a efetividade poderia ser medido identificando a redução do número de novos casos nos meses subsequentes.  
b) A efetividade seria cumprir a meta de vacinação em relação a quantidade de pessoas vacinadas, a eficiência poderia ser concluir a campanha de vacinação com menores custos logísticos e em menor tempo e a eficácia poderia ser medido identificando a redução do número de novos casos nos meses subsequentes.  
c) A efetividade seria cumprir a meta de vacinação em relação a quantidade de pessoas vacinadas, a eficácia poderia ser concluir a campanha de vacinação com menores custos logísticos e em menor tempo e a eficiência poderia ser medido identificando a redução do número de novos casos nos meses subsequentes.



Instituto Euvaldo Lodi  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

- d) A eficácia seria cumprir a meta de vacinação em relação a quantidade de pessoas vacinadas, a eficiência poderia ser concluir a campanha de vacinação com menores custos logísticos e em menor tempo e a efetividade poderia ser medido identificando a redução do número de novos casos nos meses subsequentes.
- e) A eficiência seria cumprir a meta de vacinação em relação a quantidade de pessoas vacinadas, a eficácia poderia ser concluir a campanha de vacinação com menores custos logísticos e em menor tempo e não seria possível avaliar a efetividade.

7. A Gestão por processos consiste na estruturação de um negócio por meio a visão sistêmica, considerando o estabelecimento de controles processuais. Deste como, podemos afirmar sobre os elementos de controle de um processo que:

- a. Indicadores de desempenho, Infraestrutura e Método de trabalho não podem ser considerados como elementos de controle de processos
- b. Os Indicadores de desempenho são os únicos elementos de controle de um processo
- c. Indicadores de desempenho, Infraestrutura e Método de trabalho são considerados como elementos de controle de processos
- d. Os métodos de trabalho são os únicos elementos de controle de um processo
- e. Infraestrutura não tem nenhuma relação com controle de processos

8. Um dos mais valiosos ativos intangíveis de uma organização é o seu capital intelectual. Podemos entender como capital intelectual:

- a. Apenas o conhecimento documentado, pois só assim é possível identificar e mensurar este capital
- b. O conjunto de informações e conhecimentos documentados ou não
- c. O conjunto de informações e conhecimentos necessariamente documentados
- d. A relação entre a quantidade de pessoas existentes e o que é produzido, considerando que a melhor forma de se mensurar o valor deste capital intelectual seria por meio do somatório dos salários de todas essas pessoas
- e. A soma do capital humano e o capital estrutural, entretanto essa mensuração é apenas subjetiva, uma vez que não se pode medir o valor do conhecimento

9. Uma das maiores riquezas de um trabalho em equipe é a divergência de ideias, entretanto a maior dificuldade de um trabalho em equipe também é a divergência de ideias, visto que, muitas vezes são gerados conflitos. Sobre gestão de conflitos podemos afirmar que:



Instituto Euvaldo Lodi  
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

- a. São ações eficientes e assertivas para solucionar as divergências de opiniões entre pessoas ou equipes, buscando sempre soluções que satisfaça da melhor forma possível todas as partes
- b. São ações eficientes e assertivas que visam identificar as divergências e buscar um posicionamento para que as ações sigam uma das partes
- c. São ações eficientes e assertivas para solucionar as divergências de opiniões entre pessoas ou equipes, buscando sempre identificar qual das ideias é a mais correta para ser seguida por todos
- d. São ações meramente subjetivas para solucionar as divergências de opiniões entre pessoas ou equipes, buscando total neutralidade técnica e pessoal, para que o conflito se resolva naturalmente
- e. São ações meramente subjetivas para solucionar as divergências de opiniões entre pessoas ou equipes, buscando uma relativa neutralidade técnica e pessoal, para que o conflito se resolva naturalmente, uma vez que somos incapazes de nos manter totalmente neutros diante de conflitos

10. O Modelo de Excelência em Gestão (MEG®), mundialmente reconhecido, é um instrumento gerencial contemporâneo. Sobre este modelo podemos afirmar que:

- a. Sua aplicabilidade está restrita a grandes corporações, tendo em vista sua complexidade
- b. Sua aplicabilidade contempla o setor público e privado, indistintamente e independente do porte da organização
- c. Sua aplicabilidade contempla exclusivamente o setor privado, independente do porte da organização
- d. Sua aplicabilidade contempla o setor público e privado, dependendo do porte da organização, onde apenas as organizações de maior porte são capazes de implantá-lo
- e. Sua aplicabilidade contempla exclusivamente o setor privado, dependendo do porte da organização, onde apenas as organizações de maior porte são capazes de implantá-lo

### QUESTÃO SUBJETIVA DISSERTATIVA

Muitas empresas utilizam os conceitos do CHA (Conhecimentos, habilidades e atitudes) como ferramenta principal para gestão de competências. Suponha que ao atuar no setor de recursos humanos de uma empresa você necessite identificar currículos que apresentem pelo menos 03 (três) informações para cada competência do CHA. Exemplifique quais poderiam ser essas 03 (três) informações para cada competência.