



















**37**

Um gerente precisa decidir entre duas empresas de prestação de serviços de capacitação, para uma ação de treinamento de sua equipe. Ele considerou alguns critérios para comparar as duas empresas (nome no mercado, preço, qualidade do material didático), elaborou uma lista com vantagens e desvantagens de cada possibilidade de decisão, ordenou essas vantagens e desvantagens de acordo com sua relevância e comparou as duas alternativas.

O gerente utilizou uma técnica de apoio à decisão conhecida como:

- (A) matriz de resultados;
- (B) árvore de decisão;
- (C) ordenação simples;
- (D) matriz de prioridades;
- (E) análise de prós e contras.

**38**

Uma empresa que opera em um ambiente estável está passando por uma redefinição da sua estratégia de negócio e quer adotar uma estrutura organizacional que permita maximizar a eficiência operacional, via economia de escala e uso eficiente dos recursos. Para isso, dentre as opções abaixo, a estrutura mais adequada seria:

- (A) funcional;
- (B) divisional;
- (C) matricial;
- (D) em rede;
- (E) por produto.

**39**

O diretor administrativo de uma empresa criou um grupo de trabalho para propor alternativas para melhoria na qualidade dos serviços ao cliente. Os principais problemas haviam sido detectados a partir das reclamações dos clientes e diziam respeito aos prazos de entrega dos produtos. O diretor selecionou cinco funcionários com alto desempenho e grande conhecimento da empresa e do mercado e estipulou o prazo de três meses para a apresentação de propostas. O grupo se reuniu por diversas vezes. Em todas as reuniões apenas os funcionários A e B analisavam as informações, propunham soluções e discutiam alternativas viáveis. Os demais limitavam-se a esperar as análises elaboradas por A e B e dar algumas sugestões pontuais, alegando que "A e B são muito experientes, podemos confiar neles para apresentar um bom trabalho pelo grupo".

A situação retrata um fenômeno comum nos grupos de trabalho, conhecido como:

- (A) pensamento de grupo;
- (B) folga social;
- (C) regressão à média;
- (D) conformidade;
- (E) conflito de papéis.

**40**

O planejamento é a função administrativa responsável pela definição dos objetivos da organização e pela concepção de planos que integrem e coordenem suas atividades. Um dos elementos essenciais do processo de planejamento é o estabelecimento de objetivos que explicitem os resultados que se deseja alcançar, fornecendo senso de direção para as ações e esforços organizacionais.

Objetivos eficazes devem ser adequadamente formulados, atendendo a certos critérios, tais como:

- (A) serem específicos;
- (B) estarem de acordo com o ambiente externo;
- (C) serem inovadores;
- (D) serem abrangentes;
- (E) estarem dentro do orçamento previsto.





