



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO GRANDE DA SERRA

CONCURSO PÚBLICO EDITAL Nº 01/2015

Cód. 01 – Administrador de Empresas

1. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.

A abordagem básica da Escola da Administração Científica se baseia na ênfase _____. O nome Administração Científica é devido à tentativa de aplicação dos métodos da ciência aos problemas da Administração a fim de aumentar a eficiência industrial.

- A) nos processos
- B) nas pessoas
- C) na estrutura
- D) colocada nas tarefas

2. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.

A Administração Científica baseou-se no conceito de *homo economicus*, isto é, do homem econômico. Segundo esse conceito, toda pessoa é concebida como influenciada _____.

- A) por incentivos morais
- B) exclusivamente por recompensas salariais, econômicas e materiais
- C) possivelmente por incentivos monetários
- D) somente por recompensas salariais

3. Considerando (V) para verdadeiro ou (F) para falso nas afirmações abaixo, assinale a alternativa correta.

A Teoria das Relações Humanas tem suas origens nos seguintes fatos:

- () A necessidade de humanizar e democratizar a Administração, libertando-a dos conceitos rígidos e mecanicistas da Teoria Clássica e adequando-a aos novos padrões de vida do povo brasileiro. Nesse sentido, a Teoria das Relações Humanas se revelou um movimento tipicamente brasileiro e voltado para a democratização dos conceitos administrativos.
- () O desenvolvimento das ciências humanas, principalmente a psicologia, bem como sua crescente influência intelectual e suas primeiras aplicações à organização industrial. As ciências humanas vieram demonstrar a inadequação dos princípios da Teoria Clássica.
- () As ideias da filosofia pragmática de John Dewey e da Psicologia Dinâmica de Kurt Lewin foram fundamentais para o humanismo na Administração. Elton Mayo é o fundador da escola. Dewey e Lewin também contribuíram para sua concepção. A sociologia de Pareto foi fundamental.
- () As conclusões da Experiência de Hawthorne, realizada entre 1927 e 1932, sob a coordenação de Elton Mayo, que puseram em xeque os principais postulados da Teoria Clássica da Administração.

- A) V – V – V – F.
- B) F – F – F – F.
- C) F – V – V – V.
- D) V – F – F – V

4. São principais características da Teoria Neoclássica, exceto:

- A) Reafirmação dos postulados clássicos.
- B) Ênfase nas tarefas.
- C) Ênfase nos objetivos e resultados.
- D) Ênfase nos princípios gerais da administração.

5. Considerando (V) para verdadeiro ou (F) para falso nas afirmações abaixo, assinale a alternativa correta.

Existem três tipos de habilidades importantes para o desempenho administrativo bem-sucedido: as habilidades técnicas, humanas e conceituais.

- () Habilidades técnicas consistem na capacidade de utilizar ideias, conceitos, teorias e abstrações como guias orientadores da ação administrativa.
- () Habilidades conceituais consistem na capacidade e no discernimento para trabalhar com pessoas, comunicar, compreender suas atitudes e motivações e aplicar liderança eficaz. Facilidade no relacionamento interpessoal e grupal.
- () Habilidades humanas consistem em saber utilizar métodos, técnicas e equipamentos necessários para realizar tarefas específicas relacionadas com a execução do trabalho.

- A) F – F – F.
- B) V – F – V.
- C) F – V – F.
- D) V – V – V.

6. Considerando (V) para verdadeiro ou (F) para falso nas afirmações abaixo, assinale a alternativa correta.

- () Teoria Neoclássica é a corrente iniciada por Fayol para o tratamento da administração como ciência na formatação e estruturação das organizações.
- () Teoria Comportamental é a corrente baseada na psicologia organizacional e que redimensiona e atualiza os conceitos da teoria das relações humanas.
- () Teoria da Contingência é a corrente mais recente que parte do princípio de que a administração é relativa e situacional, isto é, depende de circunstâncias ambientais e tecnológicas da organização.
- () Teoria Estruturalista é a corrente baseada na sociologia organizacional que procura consolidar e expandir os horizontes da administração.
- () Teoria Geral da Administração é o conjunto orgânico e integrado de teorias, hipóteses, conceitos e idéias a respeito da administração como ciência, técnica ou arte.
- () Teoria clássica é a corrente eclética e pragmática baseada na atualização e no redimensionamento da teoria clássica e na ênfase colocada nos objetivos.

- A) F – V – F – V – F – V.
- B) V – F – F – F – V – F.
- C) V – F – V – F – F – V.
- D) F – V – V – V – V – F.

7. São características da burocracia, seguindo Max Weber, exceto:

- A) Impessoalidade nas relações.
- B) Completa previsibilidade do funcionamento.
- C) Ênfase na mensuração e no controle de resultados.
- D) Competência técnica e meritocracia.

8. Considerando (V) para verdadeiro ou (F) para falso nas afirmações abaixo, assinale a alternativa correta.

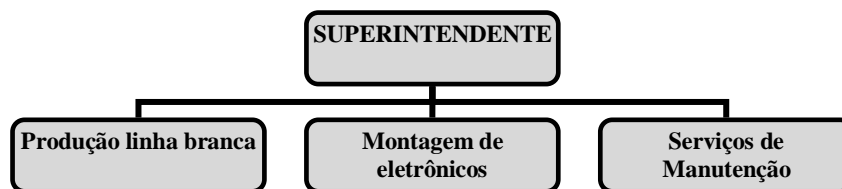
São vantagens da burocracia, para Max Weber:

- () Rapidez nas decisões, pois cada um conhece o que deve ser feito e por quem e as ordens e os papéis tramitam através de canais preestabelecidos.
- () Uniformidade de rotinas e procedimentos que favorece a padronização, a redução de custos e erros, pois as rotinas são definidas por escrito.
- () Redução do atrito entre as pessoas, pois cada funcionário conhece o que é exigido dele e quais os limites entre suas responsabilidades e as dos outros.
- () Constância, pois os mesmos tipos de decisão devem ser tomados nas mesmas circunstâncias.
- () Confiabilidade, pois o negócio é conduzido através de regras conhecidas, e os casos similares são metodicamente tratados dentro da mesma maneira sistemática. As decisões são previsíveis e o processo decisório, por ser despersonalizado no sentido de excluir sentimentos irracionais, como amor, raiva, preferências pessoais, elimina a discriminação pessoal.
- () Benefícios para as pessoas na organização, pois a hierarquia é formalizada, o trabalho é dividido entre as pessoas de maneira ordenada, as pessoas são treinadas para se tomarem especialistas, podendo encarregar-se na organização em função de seu mérito pessoal e competência técnica.

- A) F – V – F – V – F – V.
- B) V – F – V – F – V – F.
- C) V – V – V – V – V – V.
- D) F – F – F – V – F – F.

9. São concepções e premissas a respeito da natureza humana relacionada à Teoria X de McGregor, exceto:
- As pessoas são indolentes e preguiçosas por natureza: elas evitam o trabalho ou trabalham o mínimo possível, em troca de recompensas salariais ou materiais.
 - O homem médio aprende sob certas condições a aceitar, mas também a procurar responsabilidade. A fuga à responsabilidade, a falta de ambição e a preocupação exagerada com a segurança pessoal são consequências da experiência insatisfatória de cada pessoa, e não uma característica humana inerente a todas as pessoas. Tal comportamento não é causa: é efeito de experiência negativa em alguma empresa.
 - Falta-lhes ambição: não gostam de assumir responsabilidades e preferem ser dirigidas e sentir-se seguras nessa dependência. O homem é basicamente egocêntrico e seus objetivos pessoais opõem-se, em geral, aos objetivos da organização.
 - A sua própria natureza leva-as a resistir às mudanças, pois procuram sua segurança e pretendem não assumir riscos que as ponham em perigo.
10. São concepções e premissas a respeito da natureza humana relacionada à Teoria Y de McGregor, exceto:
- As pessoas não são, por sua natureza intrínseca, passivas ou resistentes às necessidades da empresa: elas podem tornar-se assim, como resultado de sua experiência negativa em outras empresas.
 - A capacidade de alto grau de imaginação e de criatividade na solução de problemas empresariais é amplamente - e não escassamente - distribuída entre as pessoas. Na vida moderna, as potencialidades intelectuais das pessoas são apenas parcialmente utilizadas.
 - As pessoas não têm desprazer inerente em trabalhar. Dependendo de certas condições, o trabalho pode ser uma fonte de satisfação e recompensa (quando é voluntariamente desempenhado) ou uma fonte de punição (quando é evitado sempre que possível). A aplicação do esforço físico ou mental em um trabalho é tão natural quanto jogar ou descansar.
 - A sua dependência torna-as incapazes de autocontrole e autodisciplina: elas precisam ser dirigidas e controladas pela administração.
11. A necessidade endógena de amar e ser amado, ter amizades, vínculos familiares intimidade, etc. Está relacionada, de acordo com os fatores motivacionais de Maslow, ao tipo de necessidade:
- Social.
 - Estima.
 - Fisiológica.
 - Autorrealização.

12. A figura abaixo se refere a:



- Estrutura de departamentalização funcional.
 - Estrutura de departamentalização por processo.
 - Estrutura matricial.
 - Estrutura de departamentalização por produto ou serviço.
13. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.
- O _____ tem por objetivo otimizar determinada área de resultado e não a instituição como um todo, é desenvolvido a níveis organizacionais inferiores, tendo como principal finalidade a utilização eficiente dos recursos disponíveis para a consecução de objetivos previamente fixados.
- planejamento estratégico
 - planejamento tático
 - controle operacional
 - controle
14. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.
- O _____ é tratado no nível institucional da empresa ou organização e se refere geralmente aos aspectos globais que envolvem a empresa ou organização como uma totalidade. Sua dimensão de tempo é o longo prazo e seu conteúdo é geralmente genérico e sintético.
- planejamento tático
 - controle operacional
 - planejamento operacional
 - controle estratégico

15. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.

_____ é um método gerencial que nos permite estabelecer uma direção a ser seguida pela organização, visando um grau maior de ajuste com o ambiente.

- A) O planejamento estratégico
- B) A administração por objetivos
- C) O planejamento tático
- D) O planejamento operacional

16. São funções primordiais do Administrador Financeiro, exceto:

- A) Análise e planejamento financeiro.
- B) Administração da estrutura de ativo da organização.
- C) Escrituração contábil.
- D) Administração da estrutura financeira da organização.

17. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta

O Administrador Financeiro, em razão da sua função primordial de _____, determina a composição e os tipos de ativos encontrados no balanço da empresa. A composição refere-se ao valor dos ativos circulantes e fixos. Depois que a composição estiver fixada, o Administrador Financeiro precisa determinar certos níveis "ótimos" de cada tipo de ativo circulante e tentar mantê-los. Deve também detectar quais são os melhores ativos fixos a serem adquiridos e saber quando os ativos fixos existentes se tornarão obsoletos e precisarão ser modificados ou substituídos. A determinação da melhor estrutura de ativo para a empresa não é um processo simples; requer o conhecimento das operações passadas e futuras da empresa e a compreensão dos objetivos que deverão ser alcançados em longo prazo.

- A) escrituração contábil
- B) administração da estrutura de ativo da organização
- C) análise e planejamento financeiro
- D) administração da estrutura financeira da organização

Utilize as informações abaixo da E.M. - Empresa Modelo para responder as questões de 18 a 22.

E.M. - Empresa Modelo	
Valores em R\$ em 31/12/2014	
Ativo Circulante	180.000
Passivo Circulante	90.000
Ativo Total	250.000
Estoque	45.000
Patrimônio Líquido	100.000
Custo dos produtos vendidos	135.000
Contas a Receber	70.000
Ativo não Circulante	70.000
Passivo não Circulante	60.000
Vendas anuais	350.000
Compras a pagar	65.000

18. O índice de liquidez corrente da E.M. Empresa Modelo em 31/12/2014 era:

- A) 1,5.
- B) 2.
- C) 3.
- D) 4.

19. O índice de liquidez seca da E.M. Empresa Modelo em 31/12/2014 era:

- A) 2.
- B) 4.
- C) 1,5.
- D) 3.

20. O giro de estoque da E.M. Empresa Modelo em 31/12/2014 era:

- A) 0,25.
- B) 0,18
- C) 4.
- D) 3.

21. O prazo médio de recebimento da E.M. Empresa Modelo em 31/12/2014 era:
- A) 72 dias.
 - B) 30 dias
 - C) 20 dias.
 - D) 56 dias.
22. O giro do ativo total da E.M. Empresa Modelo em 31/12/2014 era:
- A) 0,28.
 - B) 1,4.
 - C) 0,72.
 - D) 1.
23. Complete as lacunas abaixo com a alternativa correta.
- O _____ de uma empresa indica o volume de dinheiro de terceiros usados para gerar lucros. Em geral, o analista financeiro preocupa-se mais com as dívidas de _____ por que elas comprometem a empresa com uma série de pagamentos de muitos anos.
- A) índice de endividamento – longo prazo
 - B) grau de insolvência – longo prazo
 - C) índice de liquidez – curto prazo
 - D) índice de atividade – curto prazo
24. Complete as lacunas abaixo com a alternativa correta.
- O _____ mede a proporção dos ativos financiada pelos credores da empresa. Quanto _____ o valor desse índice, _____ o volume relativo de outros investidores usado para gerar lucros na empresa.
- A) grau de insolvência – menor – maior
 - B) índice de liquidez – mais alto – menor
 - C) giro do ativo – menor – maior
 - D) índice de endividamento geral – mais alto – maior
25. É uma técnica orçamentária em que a alocação de alguns recursos contidos no Orçamento Público é decidida com a participação direta da população, ou através de grupos organizados da sociedade civil, como a associação de moradores. Refere-se ao:
- A) Orçamento Participativo.
 - B) Orçamento Base-Zero.
 - C) Orçamento Programa.
 - D) Orçamento de Desempenho.
26. O suco natural torna-se mais barato e seu consumo aumenta Paralelamente, o consumidor diminui sua demanda de refrigerante. Suco natural e refrigerante são bens:
- A) Inelásticos.
 - B) Substitutos.
 - C) Meritórios.
 - D) Primários.
27. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.
- _____ é a quantidade de determinado bem ou serviço que os consumidores desejam adquirir, num dado período, dada sua renda, seus gastos e o preço do mercado.
- A) Oferta
 - B) Renda
 - C) Demanda
 - D) Consumo
28. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição da microeconomia de elasticidade-preço da demanda.
- A) É a variação percentual na quantidade da demanda, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - B) É a variação percentual na quantidade ofertada, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - C) É a variação percentual na quantidade demandada, dada uma variação percentual na renda, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - D) É a variação percentual na quantidade demandada, dada a variação percentual no preço de outro bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).

29. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição da microeconomia de elasticidade-renda da demanda.
- A) É a variação percentual na quantidade da demanda, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - B) É a variação percentual na quantidade ofertada, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - C) É a variação percentual na quantidade demandada, dada a variação percentual no preço de outro bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - D) É a variação percentual na quantidade demandada, dada uma variação percentual na renda, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
30. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição da microeconomia de elasticidade-preço cruzada da demanda.
- A) É a variação percentual na quantidade demandada, dada a variação percentual no preço de outro bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - B) É a variação percentual na quantidade da demanda, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - C) É a variação percentual na quantidade ofertada, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - D) É a variação percentual na quantidade demandada, dada uma variação percentual na renda, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
31. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição da microeconomia de elasticidade-preço da oferta.
- A) É a variação percentual na quantidade ofertada, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - B) É a variação percentual na quantidade da demanda, dada a variação percentual no preço do bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - C) É a variação percentual na quantidade demandada, dada uma variação percentual na renda, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
 - D) É a variação percentual na quantidade demandada, dada a variação percentual no preço de outro bem, *coeteris paribus* (todo o mais constante).
32. O processo de definir objetivos, atividades e recursos, dentro do processo administrativo, refere-se:
- A) a organização.
 - B) a direção.
 - C) ao planejamento.
 - D) ao controle.
33. O processo de definir o trabalho a ser realizado e as responsabilidades pela realização e de também distribuir os recursos disponíveis segundo algum critério, refere-se:
- A) a direção.
 - B) a organização.
 - C) ao controle.
 - D) ao planejamento.
34. O processo de assegurar a realização dos objetivos e de identificar a necessidade de modificá-los, refere-se:
- A) a direção.
 - B) ao planejamento.
 - C) a organização.
 - D) ao controle.
35. Robert L. Katz dividiu as habilidades gerências em três categorias. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição da habilidade técnica.
- A) Relaciona-se com atividade específica do gerente. Conhecimentos, métodos e equipamentos necessários para a realização das tarefas que estão dentro do campo de sua especialidade.
 - B) Abrange a compreensão das pessoas e suas necessidades, interesses e atitudes. A capacidade de entender, liderar e trabalhar com as pessoas de sua equipe é a expressão da habilidade técnica do gerente.
 - C) Envolve a capacidade de compreender e lidar com a complexidade total da organização e de usar o intelecto para formular estratégias, analisar problemas e tomar decisões.
 - D) Criatividade, planejamento, raciocínio abstrato e entendimento do contexto são manifestações da habilidade técnica.

36. Robert L. Katz dividiu as habilidades gerências em três categorias. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição da habilidade humana.
- A) Relaciona-se com atividade específica do gerente. Conhecimentos, métodos e equipamentos necessários para a realização das tarefas que estão dentro do campo de sua especialidade.
 - B) Envolve a capacidade de compreender e lidar com a complexidade total da organização e de usar o intelecto para formular estratégias, analisar problemas e tomar decisões.
 - C) Abrange a compreensão das pessoas e suas necessidades, interesses e atitudes. A capacidade de entender, liderar e trabalhar com as pessoas de sua equipe é a expressão da habilidade humana do gerente.
 - D) Criatividade, planejamento, raciocínio abstrato e entendimento do contexto são manifestações da habilidade humana.
37. Robert L. Katz dividiu as habilidades gerências em três categorias. Assinale a alternativa que apresenta corretamente a definição da habilidade conceitual.
- A) Abrange a compreensão das pessoas e suas necessidades, interesses e atitudes. A capacidade de entender, liderar e trabalhar com as pessoas de sua equipe é a expressão da habilidade conceitual do gerente.
 - B) Envolve a capacidade de compreender e lidar com a complexidade total da organização e de usar o intelecto para formular estratégias, analisar problemas e tomar decisões.
 - C) Relaciona-se com atividade específica do gerente. Conhecimentos, métodos e equipamentos necessários para a realização das tarefas que estão dentro do campo de sua especialidade.
 - D) A habilidade conceitual de um diretor comercial compreende conhecer os produtos e suas aplicações, preço de venda, canais de distribuição, clientes e mercados, e técnicas de vendas.
38. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.
- Um projeto é um _____, complexo e _____ limitado por tempo, orçamento, recursos e especificações de desempenho criadas de acordo com as necessidades do cliente.
- A) esforço repetitivo – rotineiro
 - B) esforço rotineiro – único
 - C) esforço temporário – repetitivo
 - D) esforço único – não rotineiro
39. Assinale a alternativa correta que apresenta um exemplo de projeto.
- A) Escrever um relatório.
 - B) Anotar diariamente os recibos de vendas no livro de contas.
 - C) Praticar escalas no piano.
 - D) Colar etiquetas em um produto manufaturado.
40. Complete as lacunas abaixo com a alternativa correta.
- O gerenciamento de projetos é a aplicação de _____, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto com o propósito de atender aos seus _____. O gerenciamento de projetos envolve a implementação de ações que visam planejar, _____ e controlar diversas atividades para alcançar os objetivos especificados.
- A) conhecimentos – requisitos – executar
 - B) técnicas – pedidos – auditar
 - C) conhecimentos – trabalhos rotineiros – monitorar
 - D) rotinas – recursos – executar
41. Complete as lacunas abaixo com a alternativa correta.
- As operações são _____ que geram saídas _____, com recursos designados para realizar basicamente o mesmo conjunto de tarefas. O gerenciamento de operações é responsável pela supervisão, orientação e controle das operações de negócios.
- A) esforços únicos – não rotineiras
 - B) esforços temporários – únicas
 - C) esforços contínuos – repetitivas
 - D) esforços repetitivo – únicas
42. Complete as lacunas abaixo com a alternativa correta.
- Serviço é um desempenho, essencialmente _____, que _____ na propriedade de algo. O serviço _____ ligado a um produto físico.
- A) tangível – resulta – esta
 - B) intangível – não resulta – pode ou não estar
 - C) intangível – resulta – não esta
 - D) tangível – não resulta – pode ou não estar

43. Um serviço precisa ser entendido por suas características: inseparabilidade, variabilidade, intangibilidade e perecibilidade. Assinale a alternativa que se refere, corretamente, a característica de inseparabilidade.
- A) Serviços são inseparáveis. Isto é, os serviços variam e podem variar conforme o prestador do serviço e o cliente. Esta característica tanto pode ser vista sob um prisma positivo quanto negativo. O prisma positivo da inseparabilidade é que ela permite a customização, a personalização, o atendimento diferenciado às expectativas de grupos de clientes. O lado negativo da inseparabilidade é que ela torna difícil o estabelecimento de um padrão de serviço, de uma performance padronizada, imune a erros.
 - B) O serviço é inseparável, isto é, não é palpável. Esta é sua mais evidente característica.
 - C) Essa característica aponta para a seguinte questão: todo serviço tem um momento em que sua produção e consumo são simultâneos. Assim, ao mesmo tempo em que um professor produz a sua aula, esta é consumida pelos alunos. Ao mesmo tempo em que um médico produz sua consulta, o paciente a consome, como cliente do serviço.
 - D) Serviços são inseparáveis, isto é, não podem ser estocados. Assim, são temporais, prestados num tempo e local precisos.
44. Um serviço precisa ser entendido por suas características: inseparabilidade, variabilidade, intangibilidade e perecibilidade. Assinale a alternativa que se refere, corretamente, a característica de perecibilidade.
- A) Essa característica aponta para a seguinte questão: todo serviço tem um momento em que sua produção e consumo são simultâneos. Assim, ao mesmo tempo em que um professor produz a sua aula, esta é consumida pelos alunos. Ao mesmo tempo em que um médico produz sua consulta, o paciente a consome, como cliente do serviço.
 - B) Serviços são perecíveis. Isto é, os serviços variam e podem variar conforme o prestador do serviço e o cliente. Esta característica tanto pode ser vista sob um prisma positivo quanto negativo. O prisma positivo da perecibilidade é que ela permite a customização, a personalização, o atendimento diferenciado às expectativas de grupos de clientes. O lado negativo da perecibilidade é que ela torna difícil o estabelecimento de um padrão de serviço, de uma performance padronizada, imune a erros.
 - C) O serviço é perecível, isto é, não é palpável. Esta é sua mais evidente característica.
 - D) Serviços são perecíveis, isto é, não podem ser estocados. Assim, são temporais, prestados num tempo e local precisos.
45. Um serviço precisa ser entendido por suas características: inseparabilidade, variabilidade, intangibilidade e perecibilidade. Assinale a alternativa que se refere, corretamente, a característica de variabilidade.
- A) Essa característica aponta para a seguinte questão: todo serviço tem um momento em que sua produção e consumo são simultâneos. Assim, ao mesmo tempo em que um professor produz a sua aula, esta é consumida pelos alunos. Ao mesmo tempo em que um médico produz sua consulta, o paciente a consome, como cliente do serviço.
 - B) O serviço é variável, isto é, não é palpável. Esta é sua mais evidente característica.
 - C) Serviços são variáveis. Isto é, os serviços variam e podem variar conforme o prestador do serviço e o cliente. Esta característica tanto pode ser vista sob um prisma positivo quanto negativo. O prisma positivo da variabilidade é que ela permite a customização, a personalização, o atendimento diferenciado às expectativas de grupos de clientes. O lado negativo da variabilidade é que ela torna difícil o estabelecimento de um padrão de serviço, de uma performance padronizada, imune a erros.
 - D) Serviços são variáveis, isto é, não podem ser estocados. Assim, são temporais, prestados num tempo e local precisos.
46. Um serviço precisa ser entendido por suas características: inseparabilidade, variabilidade, intangibilidade e perecibilidade. Assinale a alternativa que se refere, corretamente, a característica de intangibilidade.
- A) O serviço é intangível, isto é, não é palpável. Esta é sua mais evidente característica.
 - B) Serviços são intangíveis, isto é, não podem ser estocados. Assim, são temporais, prestados num tempo e local precisos.
 - C) Essa característica aponta para a seguinte questão: todo serviço tem um momento em que sua produção e consumo são simultâneos. Assim, ao mesmo tempo em que um professor produz a sua aula, esta é consumida pelos alunos. Ao mesmo tempo em que um médico produz sua consulta, o paciente a consome, como cliente do serviço.
 - D) Serviços são intangíveis. Isto é, os serviços variam e podem variar conforme o prestador do serviço e o cliente. Esta característica tanto pode ser vista sob um prisma positivo quanto negativo. O prisma positivo da intangibilidade é que ela permite a customização, a personalização, o atendimento diferenciado às expectativas de grupos de clientes. O lado negativo da intangibilidade é que ela torna difícil o estabelecimento de um padrão de serviço, de uma performance padronizada, imune a erros.

47. Complete a lacuna abaixo com a alternativa correta.

_____ são as funções relacionadas com a integração das outras cinco funções (técnicas, comerciais, financeiras, de segurança, contábeis e administrativas). Para Fayol, englobam: prever, organizar, comandar, controlar e coordenar. Atualmente envolvem: planejamento, organização, direção e controle. Em seu conjunto, formam o processo administrativo.

- A) Funções básicas da empresa
- B) Elementos da administração
- C) Funções administrativas
- D) Cadeia de comando

48. São as regras básicas de conduta do administrador para conduzir a direção. Constituem a base da ciência da administração. Refere-se:

- A) a Teoria Clássica.
- B) aos Princípios de Administração.
- C) a Administração Científica.
- D) a abordagem humanística da administração.

49. Considerando (V) para verdadeiro ou (F) para falso nas afirmações abaixo, assinale a alternativa correta.

São características da Teoria das Relações Humanas:

- () delegação plena de autoridade.
- () reconhece a organização como um grupo de pessoas.
- () linhas claras de autoridade.

- A) F – F – V.
- B) V – F – V.
- C) F – V – F.
- D) V – V – F.

50. Na Administração Pública existe a divisão entre órgãos e entidades da administração direta e indireta. Fazem parte da administração direta:

- A) as fundações públicas, as autarquias, as empresas públicas e as sociedades de economia mista.
- B) somente as fundações públicas de direito privado.
- C) os serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios.
- D) somente as empresas públicas e as sociedades de economia mista.