

U.C. 51066

**Planeamento e Gestão de Serviços de Documentação**

08 de fevereiro de 2013

**-- INSTRUÇÕES --**

- O estudante deve **responder a toda a prova na folha de ponto**, e leva o enunciado.
- **Indique a que turma pertence.**
- Nas perguntas de escolha múltipla, **sem grelha de resposta**, deverá indicar a resposta correta na folha de ponto, indicando o número da pergunta e a resposta que considera correta. Deve seguir igual procedimento nas **tabelas e/ou espaços para preenchimento**.
- Verifique no momento da entrega da(s) folha(s) de ponto se todas as páginas estão rubricadas pelo vigilante. Caso necessite de mais do que uma folha de ponto, deverá numerá-las no canto superior direito.
- Em hipótese alguma serão aceites folhas de ponto dobradas ou danificadas.
- Exclui-se, para efeitos de classificação, toda e qualquer resposta apresentada em folhas de rascunho.
- **A prova é realizada sem consulta.**
- A prova termina com a palavra **FIM**. Verifique o seu exemplar e, caso encontre alguma anomalia, dirija-se ao professor vigilante nos primeiros 15 minutos da mesma, pois qualquer reclamação sobre defeito(s) de formatação e/ou de impressão que dificultem a leitura não será aceite depois deste período.
- É especialmente valorizada a precisão técnica da resposta, pretendendo-se que o estudante utilize um discurso próprio, sendo cotadas com zero transcrições *ipsis verbis* do manual adotado, ou outra fonte não referenciada.
- O Exame tem a cotação de 20 valores.
- Utilize unicamente tinta azul ou preta.

**Duração: 2 horas mais 30 minutos de tolerância**

## GRUPO I

(6 Valores – 0,6 valor cada questão)

Responda na Folha de Ponto. Identifique a alternativa correta (ou, a **mais** correta)

1. Acredita-se que introduzindo adaptações no funcionamento da empresa, que vão de encontro às (ou algumas das) aspirações dos seus colaboradores, as probabilidades da empresa ter sucesso aumentam. Este entendimento da gestão pode ser considerado como:
  - A. Abordagem pelo Método Científico;
  - B. Abordagem pela Escola Clássica;
  - C. Abordagem pela Teoria da Burocracia;
  - D. Abordagem pela Escola Sociotécnica;
  - E. Abordagem pela Teoria dos Sistemas.
  
2. Qual das afirmações se refere inequivocamente a um planeamento estratégico:
  - A. Processos realizados a curto prazo;
  - B. Gerir os objetivos a serem alcançados;
  - C. Definir a missão e os objetivos a atingir;
  - D. Os *stakeholders*,
  - E. Definir procedimentos operacionais.
  
3. Indique qual ou quais as afirmações corretas:
  - a) O planeamento operacional é levado a cabo pelos gestores de topo;
  - b) O planeamento operacional caracteriza-se por um grau de incerteza elevado;
  - A. Apenas a);
  - B. Apenas b);
  - C. a) e b);
  - D. Nenhuma das afirmações.
  
4. No âmbito do processo de desenho da estrutura organizacional, a principal preocupação subjacente na definição do âmbito/largueza do controlo é:
  - A. Reduzir o pessoal e com isso baixar os respetivos custos;
  - B. Aumentar a eficácia dos colaboradores;
  - C. Determinar o número adequado de indivíduos que podem ser eficazmente coordenados;
  - D. Aumentar os lucros;
  - E. A. e D.
  
5. A “Gestão da Qualidade Total (TQM)”:
  - A. É baseada nas ideias de Frederick Taylor;
  - B. Atribui aos gestores total responsabilidade por atingirem objetivos de qualidade;
  - C. Atribui a todos os membros da organização a responsabilidade por atingirem os objetivos de qualidade;
  - D. Todas as anteriores;
  - E. Nenhuma das anteriores.

6. \_\_\_\_\_ significa que o poder de decisão está localizado mais perto do(a) \_\_\_\_\_ da organização.
- A. Centralização / base;
  - B. Descentralização / topo;
  - C. Centralização / topo;
  - D. Centralização / meio;
  - E. Nenhuma das anteriores.
7. Considere a seguinte situação hipotética: Quando um colaborador abandona uma organização para fundar a sua própria empresa e, sendo a razão principal o facto de a anterior organização não dar oportunidades de desenvolvimento e concretização do seu potencial, poderemos dizer que a sua saída da organização está relacionada com motivações de:
- A. Necessidades de segurança e crescimento;
  - B. Necessidades de estima e realização;
  - C. Necessidades de crescimento e de realização;
  - D. Necessidades sociais e de automotivação;
  - E. Nenhuma das anteriores.
8. A delegação e responsabilização (*empowerment*) de empregados de uma organização significam:
- A. Dar ou permitir acesso a informação relevante à função;
  - B. Dar treino/formação adequados à função;
  - C. Dar poder para tomar decisões;
  - D. Todas as anteriores.
  - E. A. e B.
9. Atendendo ao conjunto de saberes da área da gestão que estudou, considere a seguinte situação hipotética: A condição que deve existir quando as partes de uma organização interagem para produzir um resultado conjunto maior no mercado interno que a soma das partes agindo isoladamente é:
- A. Sinergia;
  - B. Criação de valor;
  - C. Estratégia ao nível do negócio;
  - D. Estratégia de âmbito multinacional;
  - E. Nenhuma das anteriores.
10. Como é que as empresas podem obter informação relevante sobre oportunidades de negócio e ameaças de negócio?
- A. Fazendo uma análise profunda ao ambiente interno da empresa;
  - B. Avaliando o nível da(s) tecnologia(s) usada(s) na empresa;
  - C. Analisando a envolvente externa;
  - D. Detetando e prevenindo conflitos entre diretores de departamentos;
  - E. Analisando e avaliando a situação financeira da empresa.

## GRUPO II

(8 Valores)

Responda às questões seguidamente colocadas, não excedendo o número de linhas estabelecido:

1. (3,0) Responda de forma sucinta e com precisão.
  - 1.1. (0,6) Apresente o *conceito de eficiência*.  
(Resposta: 3 linhas)
  - 1.2. (0,6) Apresente o conceito de *Planeamento Cíclico* ou *Recorrente*.  
(Resposta: 3 linhas)
  - 1.3. (0,6) Defina *estrutura organizacional*.  
(Resposta: 3 linhas)
  - 1.4. (0,6) Qual o objetivo dos *planos de contingência*?  
(Resposta: 3 linhas)
  - 1.5. (0,6) No âmbito dos estudos de Robert Bales explique *líder de tarefa* e *líder social*.  
(Resposta: 4 linhas)
2. (2,0) Na administração pública, a liderança é considerada um fator crucial nos esforços de modernização. Comente a afirmação, fundamentando as ideias apresentadas.  
(Resposta: 10 linhas)
3. (3,0) Em termos de níveis de gestão, há nas organizações da administração pública portuguesa, por diversas razões, um grau elevado de centralização e um reduzido nível de delegação. Comente a afirmação, apresentando os conceitos utilizados e fundamentando as ideias apresentadas.  
(Resposta: 15 linhas)

## GRUPO III

(6 Valores)

1. (3,0) Num projeto existem três momentos principais e bem distintos, refira-se às várias atividades a desenvolver no âmbito do primeiro desses momentos. Justifique e desenvolva.  
(Resposta: 15 linhas)
2. (3,0) Comente a seguinte afirmação: Uma regra básica no planeamento é a monitorização e a avaliação dos planos. Justifique e desenvolva.  
(Resposta: 15 linhas)

FIM