UNIVERSIDADE ABERTA
www.uab.pt

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

U.C. 51066

Planeamento e Gestão de Serviços de Documentação

28 de Janeiro de 2011

-- INSTRUÇÕES --

- O estudante deverá responder à prova na folha de ponto e preencher o cabeçalho e todos os espaços reservados à sua identificação, com letra legível.
- Sempre que não utilize o enunciado da prova para resposta, poderá ficar na posse do mesmo.
- No caso de provas com escolha múltipla, **sem grelha de resposta**, deverá indicar a resposta correcta na folha de ponto, indicando o número da pergunta e a resposta que considera correcta.
- No caso de provas com escolha múltipla, **com grelha de resposta, tabela e/ou espaços para preenchimento**, deverá efectuar as respostas no enunciado, pelo que o mesmo deverá ser entregue ao vigilante, juntamente com a folha de ponto, **não sendo permitido ao estudante levar o enunciado.**
- 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.
- Os telemóveis deverão ser desligados durante toda a prova e os objectos pessoais deixados em local próprio da sala de exame.
- A prova é constituída por **6** páginas e 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.
- Utilize unicamente tinta azul ou preta.

Duração: 2 horas mais 30 minutos de tolerância

Nome: ……

Nº de Estudante: …… B.I. nº …….....

Turma: …… Assinatura do Vigilante: ……

Folha de Respostas à **1ª PARTE**

Assinale com uma cruz (X) a alternativa correcta (ou, a **mais** correcta)

	A	**B**	**C**	**D**
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

GRUPO I

(6 Valores – 0,6 valor cada questão)

Responda na Folha de Respostas que se encontra na página 2.
Identifique a alternativa correcta (ou, a **mais** correcta)

1. O principio geral da gestão de Fayol que enuncia que quanto mais as pessoas se especializarem, maior é a experiência do seu trabalho, refere-se a:

A. Cadeia de comando;

B. Unidade de direcção;

C. Divisão do trabalho;

D. Disciplina de trabalho.

2. As medidas ou acções tomadas ou previstas de resposta a situações imprevistas, se e quando ocorrem enquadram-se no âmbito do:

A. Planeamento estratégico;

B. Planeamento de contingência;

C. Planeamento cíclico ou recorrente;

D. Planeamento diário.

Nome: ……

Nº de Estudante: …… B.I. nº …….....

Turma: …… Assinatura do Vigilante: ……

3. Para um efectivo processo de construção e implementação da visão e missão da organização deve ser tido em atenção:

a) Que estes valores devem ser comunicados de forma clara dentro e fora da organização;

b) Que os objectivos são fixados para um período de vida longo;

A. Apenas a);

B. Apenas b);

C. a) e b);

D. Nenhuma das afirmações.

4. Indique qual ou quais as afirmações correctas:

a) O enunciado da *visão* de uma empresa traduz, de uma forma abrangente a definição dos seus fins estratégicos gerais.

b) Os projectos não visam responder a uma necessidade (problema) de um contexto específico.

A. Apenas a);

B. Apenas b);

C. a) e b);

D. Nenhuma das afirmações.

5. Indique qual ou quais as afirmações correctas:

a) Fayol dividiu as operações empresariais em quatro actividades: Planeamento, Organização, Direcção e Controlo.

b) A mensuração dos recursos financeiros e humanos disponíveis para o projecto são as metas dos projectos.

A. Apenas a);

B. Apenas b);

C. a) e b);

D. Nenhuma das afirmações.

6. Indique qual ou quais as afirmações correctas:

a) É através de um planeamento formal, seguindo um dado processo formal e metodológico, que se chega à estratégia.

b) O planeamento inicia-se com a estratégia.

A. Apenas a);

B. Apenas b);

C. a) e b);

D. Nenhuma das afirmações.

Nome: ……

Nº de Estudante: …… B.I. nº …….....

Turma: …… Assinatura do Vigilante: ……

7. Indique qual ou quais as afirmações correctas:

a) O planeamento é um processo que não é um fim em si mesmo.

b) Os projectos são planeados e divisíveis em metas mensuráveis, que devem estar abertas a avaliação.

A. Apenas a);

B. Apenas b);

C. a) e b);

D. Nenhuma das afirmações.

8. No desenvolvimento da estratégia e do planeamento a fase em que as partes monitorizam e cumprem o acordo designa-se por:

A. Definição do problema;

B. Estabelecimento de uma direcção;

C. Implementação;

D. Nenhuns dos itens anteriores estão correctos.

9. Indique qual ou quais as afirmações correctas:

a) A diferenciação horizontal é o processo que consiste em agrupar funções semelhantes ou actividades principais em unidades de gestão.

b) Tanto os objectivos como as metas são formulados para vários níveis da organização.

A. Apenas a);

B. Apenas b);

C. a) e b);

D. Nenhuma das afirmações.

10. Indique qual ou quais as afirmações correctas:

a) Na Teoria dos Sistemas a escolha do tipo de estrutura que melhor se adapta a uma determinada empresa é influenciada pela tecnologia que ela usa.

b) Os planos estratégicos flexíveis não respondem convenientemente e de forma firme a alterações de circunstância.

A. Apenas a);

B. Apenas b);

C. a) e b);

D. Nenhuma das afirmações.

Nome: ……

Nº de Estudante: …… B.I. nº …….....

Turma: …… Assinatura do Vigilante: ……

GRUPO II

(8 Valores)

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

1. (3,0) Responda sucinta e com precisão.

1.1. (0,6) Apresente o conceito de *controlo*.

(Resposta: 3 linhas)

1.2. (0,6) Apresente o conceito de *direcção*.

(Resposta: 3 linhas)

1.3. (0,6) Explique no que consiste a norma ISO 9001:2008.

(Resposta: 3 linhas)

1.4. (0,6) O que é o *planeamento táctico*.

(Resposta: 3 linhas)

1.5. (0,6) Em que consiste a *unidade de direcção* enunciada por Fayol.

(Resposta: 3 linhas)

2. (2,0) Apresente e desenvolva as vantagens e desvantagens da departamentalização por projecto. Justifique.

(Resposta: 10 linhas)

3. (3,0) Enuncie e desenvolva as quatro características pelas quais se pode definir Sistema.

(Resposta: 15 linhas)

Nome: ……

Nº de Estudante: …… B.I. nº …….....

Turma: …… Assinatura do Vigilante: ……

GRUPO III

(6 Valores)

Leia atentamente o seguinte caso:

Ana trabalhava no departamento de atendimento a clientes na Alfa Lda.. A empresa fabricava aparelhos de ar condicionado industriais e peças de reposição para esses aparelhos. A Alfa Lda. vendia os seus produtos para grandes distribuidores regionais que, por sua vez, forneciam os itens a revendedores em Espanha.

Uma noite, Ana recebeu um telefonema de um revendedor da Alfa Lda. a participar que um cliente seu necessitava com uma grande urgência de uma peça para o sistema de ar condicionado e não tinha a mesma em *stock*. O revendedor acrescentou que a despesa seria incluída na factura encaminhada pelo distribuidor ao revendedor no final do mês. O revendedor tinha contactado o seu distribuidor sem sucesso.

Ana sabia que não conseguia falar com o distribuidor porque não estava no horário de trabalho mas como o mais importante da situação era atender o cliente, enviou imediatamente a peça.

No dia seguinte, o distribuidor foi contactado. Verificou-se que o revendedor não era um cliente regular do distribuidor e que, por causa disso, este se recusava a pagar a peça. A empresa utilizou todas as estratégias para fazer com que o revendedor pagasse a peça directamente a ela.

A fim de manter a contabilidade regularizada da empresa, Ana pagou a peça com um cheque pessoal.

Passados alguns dias, Ana recebeu um telefonema do presidente a pedir-lhe explicações pela sua atitude, contrariando as regras da empresa. Este insistiu no facto de ser ele o responsável pelas acções correctivas, e que poderia intervir no diálogo com revendedor.

No dia seguinte, Ana tinha na sua secretária um envelope com um cheque do mesmo valor anexado a uma mensagem do presidente. Ele informava que Ana passaria a beneficiar de um lugar no parque de estacionamento.

1. (3,0) De acordo com Henry Mintzberg que papéis dos gestores identifica no texto. Desenvolva e fundamente.

(Resposta: 15 linhas)

2. (3,0) Enquadrando as decisões de Ana na estrutura organizacional considera ser necessário:

(A) uma redefinição no âmbito dos objectivos; ou

(B) uma redefinição no âmbito do planeamento;

de forma a evitar a repetição da presente situação. Justifique (Escolha apenas uma das opções, (A) ou a (B)).

(Resposta: 15 linhas)

FIM