

# MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO (MP) ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP)

## CARGO 22: TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR

PROVA DISCURSIVA

APLICAÇÃO: 30/8/2015

## PADRÃO DE RESPOSTA

### **Tipos de departamentalização**

- a) Departamentalização funcional.
- b) Departamentalização territorial ou por área geográfica.
- c) Departamentalização por produto.
- d) Departamentalização por cliente.
- e) Departamentalização por projetos.
- f) Departamentalização por processos.

### **Definição dos tipos de departamentalização**

- a) Departamentalização funcional consiste em atribuir a cada unidade organizacional a responsabilidade por uma função a ser desenvolvida na organização, como, por exemplo, recursos humanos, finanças, *marketing*, operações, podendo haver agrupamento de funções em uma unidade, de acordo com o porte da organização.
- b) Departamentalização territorial ou por área geográfica consiste em atribuir a cada unidade organizacional a responsabilidade por uma localidade.
- c) Departamentalização por produto consiste em atribuir a cada unidade organizacional a autoridade e a responsabilidade sobre um grupo ou a totalidade de operações relativas a um produto ou serviço.
- d) Departamentalização por cliente consiste em atribuir a cada unidade organizacional a gestão das necessidades de cada tipo de cliente, conforme os critérios definidos pela organização.
- e) Departamentalização por projetos consiste em atribuir a uma ou mais unidades organizacionais a gestão dos projetos desenvolvidos na organização.
- f) Departamentalização por processos consiste em administrar todo o trabalho desenvolvido na organização como um fluxo contínuo ou elos de uma corrente, não como unidades independentes.

### **Situação típica em que se deve empregar cada um dos tipos de departamentalização**

- a) A departamentalização funcional é adequada a situações em que a organização esteja em início de funcionamento, ou seja de pequeno porte ou forneça apenas um produto ou serviço.
- b) A departamentalização territorial é adequada a situações em que a organização atue em cada área territorial ou no local onde se encontra a organização.
- c) A departamentalização por produto é adequada a situações em que a organização trabalhe com diferentes tipos de produtos e serviços e, por isso, tenha de especializar o processo de produção ou de fornecimento de serviços.
- d) A departamentalização por cliente é adequada a situações em que a organização atenda a diferentes tipos de clientes ou a clientes semelhantes, mas com necessidades distintas.
- e) A departamentalização por projetos é adequada a situações em que a organização tenha de gerenciar o desenvolvimento de atividades temporárias (ou finitas), direcionadas ao desenvolvimento de um produto ou serviço exclusivo, para atender a uma demanda (projetos).

- f) A departamentalização por processos é adequada a situações em que o objetivo das organizações seja fazer que todos os seus setores trabalhem de forma coordenada e harmônica, como um fluxo contínuo, principalmente no que se refere a atividades relacionadas ao atendimento ao cliente. Nesse contexto, o foco é coordenar toda a cadeia produtiva.

Antonio César Amaru Maximiano. **Introdução à administração**. Edição compacta. 2.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2011 (com adaptações).