

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá **+ 1,00 (um ponto positivo)**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá **- 1,00 (um ponto negativo)**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 5.

A importância do servidor público

Por Augusto Dourado (especialista em RH)

O cidadão quer um serviço público proporcionado pelo Estado que funcione, e para isso exige servidores dedicados e preparados para fazerem o melhor com o objetivo de atenderem às suas necessidades. A prestação do serviço público é das mais importantes atividades de uma comunidade, de uma sociedade ou de uma nação. Nenhum país, estado ou município funciona sem seu quadro de servidores públicos, responsáveis pelos diversos serviços colocados à disposição do cidadão. Portanto, é de suma importância exaltar quem executa o papel de prestador de serviço à sociedade. Nesse contexto, prestar serviço à população com qualidade e dedicação deve ser sempre a meta dos servidores e estar entre seus objetivos.

Segundo se depreende das disposições constitucionais em vigor, servidores públicos são todos aqueles que mantêm vínculo de trabalho profissional com os órgãos e entidades governamentais, integrados em cargos ou empregos de qualquer uma delas: União, estados, Distrito Federal, municípios e respectivas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista. Trata-se de designação genérica e abrangente introduzida pela Carta de 1988, uma vez que, até a promulgação da Constituição Federal hoje em vigor, prevalecia a denominação de funcionário público para identificação dos titulares de cargos na administração direta, considerando-os equiparados aos ocupantes de cargos nas autarquias, aos quais se estendia o regime estatutário.

O principal diferencial do servidor público é que este tem a oportunidade de servir à comunidade em que está inserido. Por isso, esta não pode ser vista como uma profissão qualquer, mas sim como um desafio de se cuidar do que é de todos nós.

Internet: <www.servidores.rhbahia.ba.gov.br> (com adaptações).

Considerando o texto e suas estruturas gramaticais, julgue os itens de 1 a 5.

- 1 O texto apresenta linguagem formal e estrutura de organização em parágrafos, nos quais se verificam intuito informativo, bem como opinião, por isso ele pode ser classificado como artigo.
- 2 As palavras “público” e “municípios” e “vínculo” são acentuadas segundo a mesma regra de acentuação gráfica – a das palavras proparoxítonas.

- 3 O termo “prestar serviço à população” (linhas 11 e 12) desempenha função de oração subordinada subjetiva para o predicado “deve ser sempre a meta dos servidores” (linhas 12 e 13).
- 4 A expressão adverbial “com qualidade e dedicação” (linha 12), relacionada ao termo oracional que a antecede, deveria estar obrigatoriamente entre vírgulas, por se tratar de termo deslocado na frase.
- 5 Caso o pronome “se”, usado no início do segundo parágrafo, estivesse posposto ao verbo a que se relaciona, haveria incorreção quanto à colocação pronominal.

Texto para os itens de 6 a 9.

Exemplo de cuidado e amor ao próximo

Nutrida pelo sentimento de gratidão, a assistente de negócios da agência Campinas, Marilize Ana Stolarski, dá um belo exemplo de cuidado e amor ao próximo. Há um ano, ela realiza um trabalho voluntário na área de internação no Centro Infantil Boldrini, que consiste em fantasiar-se de diversos personagens para fazer a alegria dos pacientes que sofrem de câncer ou doenças sanguíneas.

Localizado em Campinas, o hospital atua no atendimento de crianças, adolescentes e jovens, e 70% de seu atendimento é realizado por voluntários em diversas áreas. “O meu setor leva um pouquinho de alegria e diversão aos pacientes e familiares, proporcionando momentos mais descontraídos durante o período de internação. Fantasiados, fazemos visitas diárias aos leitos, oferecendo brincadeiras, amor e acolhimento aos enfermos e acompanhantes”, explica a assistente.

Internet: <www.uniprimedobrasil.com.br> (com adaptações).

Com relação ao texto e a seus aspectos linguísticos, julgue os itens de 6 a 9.

- 6 O texto, quanto ao gênero e à finalidade, é classificado como expositivo.
- 7 A vírgula utilizada após “Marilize Ana Stolarski” (linha 2) deveria ser suprimida, uma vez que não se pode separar o sujeito do verbo por vírgula, em ordem direta ou inversa.
- 8 Depreende-se da leitura interpretativa do texto que a “agência Campinas” (linha 2) é uma organização não governamental (ONG) que se dedica a serviços humanitários e assistenciais.
- 9 Os adjetivos “Nutrida” (linha 1) e “Fantasiados” (linha 14) exercem função sintática de predicativo, respectivamente, para o termo “a assistente de negócios da agência Campinas” (linhas 1 e 2) e para o sujeito oculto “nós” (linha 14).

Texto para os itens de 10 a 14.

1 O novo serviço público (NSP) se compromete a
trazer o cidadão para participar da construção de uma
sociedade que pense no interesse coletivo/público, em
4 detrimento do individual, e na promoção e no
desenvolvimento de serviços públicos prestados pelo
Estado que satisfaçam os anseios da população com
7 qualidade e no tempo desejado, como proposto por
Denhardt e Denhardt (2007).

Nesse contexto, o engajamento do cidadão na
10 participação das decisões, de forma ativa e atuante, é fator
preponderante do modelo do novo serviço público. Quanto
ao orçamento participativo (OP) que foi realizado em Porto
13 Alegre, este buscou trazer os cidadãos para, juntamente
com os administradores, contribuírem para uma gestão
participativa e democrática em serviços públicos, no sentido
16 de consolidar um espírito de apoio mútuo e reafirmar os
valores de cidadania e de interesse público, contribuindo,
portanto, para a nova gestão pública (ou *new public*
19 *management* – NPM).

Para Denhardt e Denhardt (2007), estão na base
desse novo serviço público a promoção da dignidade e os
22 valores que reafirmam a democracia, a cidadania e o
interesse público. A partir deles, são elencados sete
princípios para o modelo: servir cidadãos, e não
25 consumidores; perseguir o interesse público; dar mais valor
à cidadania e ao serviço público do que ao
empreendedorismo; pensar estrategicamente e agir
28 democraticamente; reconhecer que a *accountability* não é
simples; servir em vez de dirigir; e dar valor às pessoas, não
apenas à produtividade.

31 Dentro dos diversos atores que atuam no NSP,
podem ser elencados: organizações sociais (OS);
organizações de sociedade civil de interesse
34 público (OSCIP); comunidades; ONGs; igrejas; empresas
públicas e privadas; administradores e servidores públicos.
Essas instituições/organizações são de suma importância,
38 pois colaboram com a Administração Pública para uma
gestão mais eficiente e justa.

Pedro Henrique Rodrigues Camargo Dias. **Novo serviço público no Brasil:**
um estudo do orçamento participativo em Porto Alegre. Curitiba:
FAE, p. 36 e 37 (com adaptações).

Acerca do texto e de seus aspectos semânticos e linguísticos,
julgue os itens de 10 a 14.

- 10 O texto consiste em uma apresentação sobre um projeto
de interesse social amplo, utilizando informações e
enumerando exemplos, a fim de funcionar como um
informativo.
- 11 Em relação à composição do gênero do texto, três
elementos são obrigatórios: a tese, isto é, o ponto de
vista a ser defendido; os argumentos, que sustentam a
defesa temática; e a conclusão, que sintetiza e reforça o
que foi exposto; tudo isso imerso em uma postura
argumentativa-persuasiva.
- 12 No trecho “é fator preponderante do modelo do novo
serviço público” (linhas 10 e 11), se o termo
“preponderante” fosse substituído por **hegemônico** ou
por **preeminente**, não haveria prejuízo semântico para a
mensagem.

- 13 Na linha 22, o pronome relativo “que” exerce função de
sujeito para a forma verbal “reafirmam”. De acordo com
a regra básica de concordância verbal, o verbo está no
plural porque o pronome retoma o referente “valores”,
o qual o antecede na frase.
- 14 De acordo com o texto, o novo serviço público deve ser
norteador e promotor de valores sociais como cidadania
e democracia, todavia isso estaria estritamente ligado a
um trabalho conjunto de diversas entidades sociais em
interesse comum.

Textos para os itens de 15 a 20.**TEXTO I**

1 Toda sexta-feira, o ônibus azul e branco
estacionado no pátio da Vara da Infância e da Juventude, na
Praça Onze, Centro do Rio, sacoleja com o entra e sai de
4 gente a partir das 9 h. Do lado de fora, nunca menos de 50
pessoas, todas pobres ou muito pobres, quase todas negras,
cercam o veículo, perguntam, sentam e levantam,
7 perguntam de novo e esperam sem reclamar o tempo que
for preciso. Adultos, velhos e crianças estão ali para
conseguir o que, no Brasil, é oficialmente reconhecido como
10 o primeiro documento da vida – a certidão de nascimento.

Ao longo do discurso desses entrevistados, fica
clara a forma como os usuários se definem: “zero à
13 esquerda”, “cachorro”, “um nada”, “pessoa que não
existe”, entre outras; todas são expressões que conformam
claramente a ideia da pessoa sem registro de nascimento
16 sobre si mesma como uma pessoa sem valor, cuja existência
nunca foi oficialmente reconhecida pelo Estado.

F. M. Escóssia. **Invisíveis:** uma etnografia sobre identidade, direitos
e cidadania nas trajetórias de brasileiros sem documento.
Tese (doutorado em história, política e bens culturais).
Fundação Getúlio Vargas: Rio de Janeiro, 2019 (com adaptações).

TEXTO II

Internet: <www.ufrgs.br>.

TEXTO III

- 1 “Assistentes sociais medeiam o reconhecimento da
 cidadania prevista na Constituição Federal de 1988 e em
 outras legislações sociais, o que repercute nos índices de
 4 desenvolvimento e na garantia da dignidade das pessoas.
 Outra contribuição igualmente importante é dar voz aos
 cidadãos, que, muitas vezes, se encontram em situação de
 7 desproteção social e que, em função de sua condição, são
 considerados invisíveis aos olhos da sociedade capitalista
 em que vivemos, mas é importante dizer que não são”,
 10 enfatiza.

Internet: <www.noticias.cruzeirosuleducacional.edu.br>.

**A atuação do profissional de serviço social e a importância
 da profissão para o desenvolvimento regional** (com adaptações).

No que se refere aos aspectos de composição linguística e às
 classificações quanto ao gênero dos textos I, II e III, julgue os
 itens de **15 a 20**.

- 15** Os textos apresentam assuntos correlatos, mas
 estruturas distintas: o texto I é de natureza narrativa e
 descritiva; o texto II é uma campanha comunitária; e o
 texto III é uma citação.
- 16** Os textos utilizam apelo emocional e linguagem
 exclusivamente verbal, a fim de chamar a atenção para
 a importância de uma causa necessária para uma
 sociedade de direitos.
- 17** O termo “pessoa que não existe” (linhas 13 e 14 do
 texto I) configura o uso da figura de linguagem
 denominada paradoxo.
- 18** O pronome “cuja” (linha 16 do texto I) poderia ser
 substituído por **que**, sem que houvesse prejuízo sintático
 e semântico para o trecho.
- 19** Se a frase central do texto II fosse reescrita da seguinte
 forma: **Onde há pessoas, nós enxergamos cidadãos**,
 seriam mantidas as relações sintáticas e semânticas da
 estrutura original.
- 20** Considerando as informações dos textos, é correto
 afirmar o seguinte: o Brasil possui muitos cidadãos em
 situação de vulnerabilidade social; a defensoria pública
 deve protegê-los; e o assistencialismo social surge como
 oportunismo nesse contexto nacional.

8 amigos fazem parte de um time de uma
 modalidade esportiva na qual existem 4 funções diferentes
 para os jogadores. Nenhum jogador pode exercer mais de
 uma função simultaneamente e todas as funções devem estar
 sendo exercidas pelo mesmo número de jogadores.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **21 a 24**.

- 21** Há 2.520 modos de distribuir as diferentes funções entre
 os jogadores.
- 22** Se dois jogadores específicos devem exercer a mesma
 função, há exatamente 90 maneiras de distribuir as
 funções entre os jogadores.
- 23** Ao se distribuir aleatoriamente as funções entre os
 jogadores, a probabilidade de que dois amigos
 integrantes do time fiquem com a mesma função é
 menor que 15%.

- 24** Se João, integrante da equipe, deve ficar em uma
 posição específica, há 630 modos de distribuir as
 funções entre os integrantes restantes.

A respeito da equação $(x - 2)(x^2 + 2x - 3) = 0$, julgue os
 itens de **25 a 27**.

- 25** As três raízes são naturais.
- 26** Uma equação equivalente a ela é $x^3 - 7x - 6 = 0$.
- 27** A soma dos quadrados das raízes dessa equação é
 igual a 0.

- Se é canceriano, então é romântico.
- André é romântico.
- Gael é sagitariano.
- Lucca não é romântico.

Admitindo a veracidade das quatro afirmações acima, julgue
 os itens de **28 a 30**.

- 28** É correto concluir que André é canceriano.
- 29** É correto concluir que Gael não é romântico.
- 30** É correto concluir que Lucca não é canceriano.



RASCUNHO

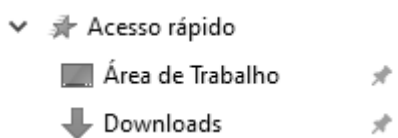
Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

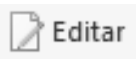
Acerca dos conceitos de *hardware*, dos conceitos de redes de computadores e do programa de correio eletrônico Microsoft Outlook, versão *web*, julgue os itens de **31** a **35**.

- 31** Uma das maneiras de classificar as impressoras é de acordo com a resolução, por meio da medida de *pixels*.
- 32** O HD externo é o único periférico de um computador pessoal (PC) que não utiliza a porta USB (*Universal Serial Bus*).
- 33** WLAN e WMAN são alguns exemplos de redes *wireless* (sem fio).
- 34** Na topologia em anel, a comunicação entre os nós da rede somente pode ser realizada no sentido horário.
- 35** No Outlook, as mensagens excluídas das contas de crianças não podem ser recuperadas.

Quanto aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos, pastas e programas, aos procedimentos de segurança da informação e aos procedimentos de *backup*, julgue os itens de **36** a **40**.

- 36** A imagem a seguir mostra parte da tela do programa Explorador de Arquivos do Windows 10. Para excluir a pasta Downloads e todo o seu conteúdo, é suficiente clicar o botão , localizado à direita da referida pasta. Ao realizar essa operação, todo o seu conteúdo será enviado para a Lixeira do Windows.



- 37** No Explorador de Arquivos do Windows 10, ao se selecionar o arquivo `c:\temp\cress_al.docx` e clicar o botão , será sempre aberto o programa Notepad (Bloco de Notas) para que o usuário possa editar o referido arquivo, pois se trata do programa-padrão de edição de texto do Windows 10.
- 38** A engenharia social é o ataque mais difícil de ser identificado, logo não há como preveni-lo.
- 39** Utilizar dispositivos de armazenamento mais confiáveis na realização do *backup* contribui para a redução de falhas de armazenamento.
- 40** As fitas convencionais e os discos são dispositivos usados na realização do *backup*. A escolha de um tipo de dispositivo e da periodicidade do *backup* depende de cada organização.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Conforme a Lei n.º 8.429/1992, que dispõe sobre as sanções aplicáveis em virtude da prática de atos de improbidade administrativa, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** Com o objetivo de assegurar a integridade do patrimônio público e social, o sistema de responsabilização por atos de improbidade administrativa tutelar a probidade na organização do Estado e no exercício de suas funções.
- 42** As sanções previstas na Lei n.º 8.429/1992 serão aplicadas àqueles que praticarem atos de improbidade contra o patrimônio de entidade privada que receba incentivo fiscal de entes públicos ou governamentais, mas não das que recebam incentivo creditício.
- 43** A autoridade que conhecer de fatos que indiquem indícios de ato de improbidade deverá representar ao Ministério Público competente para que sejam tomadas as medidas necessárias.
- 44** Constitui ato de improbidade administrativa, importando em enriquecimento ilícito, realizar operação financeira sem a observância das normas legais e regulamentares ou aceitar garantia insuficiente ou inidônea.
- 45** Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da Administração Pública perceber vantagem econômica para intermediar a liberação ou a aplicação de verba pública de qualquer natureza.

De acordo com a Lei n.º 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, julgue os itens de **46 a 50**.

- 46** Um dos critérios do processo administrativo é a divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal de 1988.
- 47** A participação de advogado no âmbito do processo administrativo é obrigatória em qualquer hipótese, sendo um direito dos administrados.
- 48** Em regra, quando os pedidos de uma pluralidade de interessados tiverem conteúdo e fundamentos idênticos, poderão ser formulados em um único requerimento administrativo.

- 49** As matérias de competência exclusiva do órgão ou da autoridade e a decisão de recursos administrativos não podem ser objeto de delegação, ao contrário da edição de atos de caráter normativo, que é uma competência que pode ser delegada.
- 50** O indeferimento de alegação de suspeição poderá ser objeto de recurso, tendo esse efeito suspensivo no âmbito do processo administrativo.

Segundo a Lei n.º 12.527/2011 e o Decreto n.º 7.724/2012, normativas que dispõem sobre o acesso a informações, julgue os itens de **51 a 55**.

- 51** A integridade é a qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível.
- 52** Em regra, o órgão ou a entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso à informação disponível no prazo de vinte dias.
- 53** As informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais não poderão ter seu acesso negado.
- 54** A transparência ativa é assegurada pela legislação de regência, ao determinar como dever dos órgãos e das entidades promover, independentemente de requerimento, a divulgação, em seus sítios na Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.
- 55** As informações consideradas de grau secreto têm o prazo máximo de classificação de 25 anos.

Com base no Decreto n.º 9.830/2019, que instituiu a Lei de Introdução às Normas do Direito brasileiro, julgue os itens de **56 a 60**.

- 56** A motivação das decisões judiciais indicará as normas, a interpretação jurídica e a jurisprudência ou a doutrina que a embasaram.
- 57** Na declaração de invalidade de atos administrativos, o decisor poderá restringir os efeitos da declaração, mas não decidir que a sua eficácia se iniciará em momento posteriormente definido.

- 58** O compromisso firmado com os interessados para eliminar irregularidade, incerteza jurídica ou situações contenciosas na aplicação do direito público produz efeitos a partir da sua celebração, dispensando a sua publicação para produzir efeitos.
- 59** A responsabilização do agente público por suas decisões ou opiniões técnicas somente ocorrerá se ele agir ou se omitir com dolo, direto ou eventual, ou cometer erro grosseiro, quando do desempenho de suas funções.
- 60** A autoridade máxima de órgão ou entidade da Administração Pública poderá editar enunciados, os quais vinculam o próprio órgão ou a entidade, mas não os seus órgãos subordinados, caso o ato não seja expresso nesse sentido.

À luz da Lei n.º 8.159/1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, julgue os itens de **61 a 63**.

- 61** A violação do sigilo com relação às informações dos cidadãos gera o direito a danos materiais ou morais, o que afasta as ações penais e administrativas decorrentes daquele abuso de direito.
- 62** São considerados arquivos públicos os documentos produzidos e recebidos por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos, no exercício de suas atividades.
- 63** Consideram-se documentos públicos intermediários aqueles em curso ou que, mesmo sem movimentação, constituam objeto de consultas frequentes.

Considerando a Lei n.º 14.133/2021, denominada nova Lei de Licitações, julgue os itens de **64 a 66**.

- 64** A contratação da execução da obra ou do serviço por preço certo de unidades determinadas é denominada empreitada por preço global.
- 65** Em regra, é vedado ao agente público designado para atuar na área de licitações e contratos opor resistência injustificada ao andamento dos processos e, indevidamente, retardar ou deixar de praticar ato de ofício.
- 66** O processo licitatório tem por objetivos, entre outros, incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável e assegurar tratamento isonômico entre os licitantes, bem como a justa competição.

Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), julgue os itens de **67 a 70**.

- 67** A disciplina da proteção de dados tem como fundamento, entre outros, a autodeterminação informativa.
- 68** A LGPD aplica-se ao tratamento de dados pessoais realizados para fins exclusivamente jornalísticos, mas não para os tratados com fins exclusivamente artísticos.
- 69** O operador é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- 70** O consentimento do titular para o tratamento dos seus dados pessoais deverá ser fornecido por escrito ou por outro meio que demonstre a manifestação da sua vontade.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Quanto à licitação pública (fases, modalidades, dispensa e inexigibilidade), julgue os itens de **71 a 80**.

- 71** O processo de licitação observará as seguintes fases: preparatória; de divulgação do edital de licitação; de apresentação de propostas e lances (quando for o caso); de julgamento; de habilitação; recursal; e de homologação.
- 72** A fase de habilitação poderá, mediante ato motivado com explicitação dos benefícios decorrentes, anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, desde que isso esteja expressamente previsto no edital de licitação.
- 73** São modalidades de licitação: pregão; concorrência; concurso; leilão; e diálogo competitivo.
- 74** É possível a criação de outras modalidades de licitação.
- 75** O concurso observará as regras e condições previstas em edital, que indicará: a qualificação exigida dos participantes; as diretrizes e formas de apresentação do trabalho; as condições de realização; e o prêmio ou a remuneração a ser concedida ao vencedor.
- 76** O leilão poderá ser cometido a leiloeiro oficial ou a servidor designado pela autoridade competente da Administração, e seu regulamento deverá dispor sobre os procedimentos operacionais.
- 77** O leilão exigirá registro cadastral prévio, não terá fase de habilitação e deverá ser homologado assim que estiver concluída a fase de lances, superada a fase recursal e efetivado o pagamento pelo licitante vencedor, na forma definida no edital.
- 78** É inexigível a licitação para a contratação que mantenha todas as condições definidas em edital de licitação realizada há menos de um ano, quando se verificar que, naquela licitação, as propostas apresentadas consignaram preços manifestamente superiores aos praticados no mercado ou incompatíveis com os fixados pelos órgãos oficiais competentes.
- 79** É dispensável a licitação quando for inviável a competição e, em especial, em caso de aquisição de materiais ou equipamentos ou de contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa e representante comercial exclusivos.
- 80** Desde que previsto no edital, na fase de julgamento, o órgão ou a entidade licitante poderá, em relação ao licitante provisoriamente vencedor, realizar análise e avaliação da conformidade da proposta, mediante homologação de amostras, exame de conformidade e prova de conceito, entre outros testes de interesse da Administração, de modo a comprovar sua aderência às especificações definidas no termo de referência ou no projeto básico.

No que se refere às funções básicas dos executivos das organizações em relação às funções da administração, julgue os itens de **81 a 84**.

- 81** A organização da empresa representa a ordenação e o agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance dos objetivos e resultados estabelecidos.
- 82** O planejamento da empresa representa o estabelecimento de objetivos e resultados esperados, bem como das estratégias e dos meios mais adequados para se alcançar esse futuro desejado.
- 83** A direção da empresa representa a orientação e(ou) a coordenação e(ou) a motivação e(ou) a liderança das atividades e dos recursos – humanos, financeiros, tecnológicos, entre outros –, visando a alcançar os objetivos e resultados esperados.
- 84** O controle da empresa representa o acompanhamento e a avaliação dos resultados apresentados, em relação aos objetivos e resultados esperados.

Com relação à gestão de qualidade, julgue os itens de **85 a 88**.

- 85** Qualidade é apenas o controle da uniformidade de produtos, de acordo com especificações criadas por engenheiros.
- 86** A qualidade tem de ser embutida no produto ou no serviço desde o começo, a partir dos desejos e interesses do cliente. O mais importante é garantir a qualidade ao longo de todo o processo, e não apenas encontrar os defeitos no final da linha de produção. Com uma filosofia de garantia de qualidade ao longo de todo o processo, os produtos e serviços chegarão ao fim virtualmente sem defeitos.
- 87** A construção e a melhoria da qualidade dependem apenas dos engenheiros e dos especialistas do controle da qualidade.
- 88** A responsabilidade de todos pela qualidade e pela garantia da qualidade dos produtos e serviços, do começo ao fim do processo, exige um enfoque sistêmico, para integrar ações das pessoas, máquinas, informações e todos os outros recursos envolvidos na administração da qualidade. Toda empresa deveria ter um sistema de qualidade, com padrões, normas, especialistas, manuais, instrumentos de medição, entre outros.

Acerca de estrutura organizacional, julgue os itens de **89 a 98**.

- 89** O processo de organizar consiste em dividir tarefas entre blocos de trabalho denominados departamentos. A escolha das tarefas que serão atribuídas aos departamentos baseia-se nos critérios de departamentalização. Um critério de departamentalização é uma forma de atribuir tarefas e de especializar os blocos de trabalho da organização. O modo mais simples de departamentalização é o que se baseia no critério funcional, que pode ser usado tanto pelas organizações de grande porte quanto pelas organizações de pequeno porte.
- 90** A departamentalização funcional consiste em atribuir a cada uma das unidades de trabalho a responsabilidade por funções organizacionais, tais como: operações; *marketing*; finanças; e recursos humanos.
- 91** Em uma estrutura organizacional dividida segundo o critério funcional, há um administrador principal que comanda o conjunto todo. Logo abaixo, cada integrante do primeiro escalão hierárquico é responsável por uma função específica, que pode ser, por exemplo, produção, vendas ou finanças.
- 92** O critério geográfico (também chamado de regional) consiste em atribuir a cada unidade de trabalho um território ou “pedaço do mapa”. O critério geográfico é utilizado por empresas que operaram em áreas grandes ou em locais diferentes e, em cada local, precisaram alocar recursos ou ter autonomia. Isso é o que ocorre quando os clientes ou as fontes de recursos estão dispersos.
- 93** Quando a empresa trabalha com vários produtos ou serviços, que apresentam diferenças importantes entre si, pode ser apropriado administrar cada um individualmente. Essa escolha resulta em uma estrutura organizacional em que a responsabilidade é dividida, usando o produto ou serviço como critério. Cada unidade de trabalho, conseqüentemente, tem responsabilidade e autoridade sobre um grupo de operações ou sobre a totalidade das operações relativas a um produto ou serviço.
- 94** O critério do cliente é apropriado quando a organização atende a diferentes tipos de clientes, com necessidades muito distintas, ou quando os clientes são iguais, mas têm necessidades diferentes.
- 95** A organização por cliente pode ser utilizada em qualquer nível hierárquico e em qualquer área funcional da estrutura, sempre que houver diferenças marcantes entre os clientes, o que justifica um tipo de tratamento especializado. Volume de compras, características especiais dos produtos, intensidade e frequência do atendimento exigido são alguns dos critérios que normalmente diferenciam os clientes uns dos outros.

- 96** Escolas, laboratórios e institutos de pesquisa trabalham com diferentes áreas do conhecimento, que são suas linhas de produtos. Nessas organizações, os departamentos são criados para realizar atividades especializadas nas diferentes áreas do conhecimento (contabilidade, administração, economia, engenharia civil, mecânica e elétrica, entre outras). A organização por áreas do conhecimento (ou organização por disciplinas) promove a concentração de pessoas com as mesmas competências, que, normalmente, têm interesses similares de estudo e ensino.
- 97** Projetos são atividades temporárias (ou finitas) que têm o objetivo de fornecer um produto ou serviço singular, para atender a uma encomenda. Para realizar projetos, é preciso criar organizações temporárias, que serão alojadas dentro da estrutura funcional permanente. Uma organização temporária, criada para realizar um projeto, é denominada organização de projeto.
- 98** A administração por processos (ou organização por processos) consiste em administrar as funções permanentes da organização como elos de uma corrente – processos interligados –, e não como departamentos isolados uns dos outros. O resultado é uma estrutura horizontal, em lugar da estrutura vertical criada pela cadeia de comando. A horizontalização reformula o modo de administrar as funções, direcionando-as para o atendimento das necessidades dos clientes.

A respeito de desenvolvimento de equipes de trabalho, julgue os itens de **99 a 105**.

- 99** O desenvolvimento de equipes é um processo contínuo que visa a aprimorar as competências dos integrantes de um grupo, com a finalidade de torná-lo um grupo de alto desempenho.
- 100** Algumas técnicas de desenvolvimento de equipes são derivadas diretamente dos fatores críticos de desempenho: definir objetivos; organizar o grupo; criar desafios; e evitar coesão excessiva e conformidade social.

- 101** Uma técnica que o gerente e a própria equipe podem considerar é a promoção do conhecimento mútuo. A primeira preocupação das pessoas recrutadas para uma nova equipe é conhecer os colegas. O líder de uma equipe recém-formada, portanto, deve ajudar os integrantes a se conhecerem.
- 102** Qualquer nível de desempenho depende de normas sociais, criadas pelos próprios integrantes do grupo. Por meio de um processo de acordos, os integrantes estabelecem os padrões corretos de qualidade, quantidade e ética.
- 103** O treinamento, em suas diversas modalidades, é a estratégia para desenvolver competências básicas. Outras competências são desenvolvidas por meio da experiência. Uma combinação de treinamento e aprendizagem com a própria experiência é o ideal para desenvolver todas as competências necessárias para o alto desempenho em grupo.
- 104** Os integrantes de um grupo devem ser recompensados por seu desempenho como grupo.
- 105** Um grupo de alto desempenho tem processos seletivos rígidos, que só permitem a entrada de pessoas com potencial comprovado para oferecer uma contribuição significativa. Padrões rígidos de admissão sinalizam para os interessados que é difícil entrar e ficar no grupo, valorizando seus participantes.

De acordo com o Regimento Interno do CRESS-AL, julgue os itens de **106 a 110**.

- 106** O Conselho Regional de Serviço Social da 16.ª Região é uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com jurisdição no estado de Alagoas.
- 107** O mandato dos membros do Conselho Regional de Serviço Social da 16.ª Região tem duração de três anos; esses membros são eleitos dentre os assistentes sociais inscritos no âmbito da sua jurisdição.
- 108** Na estrutura do Conselho Regional de Serviço Social da 16.ª Região, estão compreendidos, entre outras instâncias, o Conselho Pleno, que é um órgão executivo, e a Diretoria, que é um órgão deliberativo.
- 109** A Assembleia Geral do Conselho Regional de Serviço Social da 16.ª Região é composta, entre outros, por estudantes de serviço social e representantes das entidades da categoria e da sociedade civil.
- 110** Compete exclusivamente à Diretoria do Conselho Regional de Serviço Social da 16.ª Região funcionar como tribunal de ética profissional e de julgamento em 1.ª instância.

Com base no Estatuto CFESS/CRESS, julgue os itens de **111 a 115**.

- 111** Com jurisdição em todo o território nacional, o Conselho Federal de Serviço Social tem sede e foro no Distrito Federal.
- 112** O mandato dos conselheiros, seja no âmbito do Conselho Federal de Serviço Social ou dos Conselhos Regionais de Serviço Social, é exercido em caráter honorífico e considerado como serviço público relevante, com direito à remuneração.
- 113** No âmbito do Conselho Federal de Serviço Social, a Comissão Especial é um órgão de fiscalização contábil, financeiro e administrativo.
- 114** A instância máxima de deliberação do Conselho Federal de Serviço Social e dos Conselhos Regionais de Serviço Social é o Encontro Nacional CFESS/CRESS, composto por delegados daqueles órgãos, com direito a voz e voto, bem como por observadores, com direito a voz.
- 115** O Conselho Pleno do Conselho Federal de Serviço Social reúne-se, ordinariamente, a cada semestre, ou seja, duas vezes por ano.

Segundo a Resolução CFESS n.º 582/2010 e suas alterações, julgue os itens de **116 a 118**.

- 116** As seccionais são autônomas financeira e administrativamente, inexistindo subordinação entre elas e os Conselhos Regionais de Serviço Social.
- 117** A inscrição secundária em Conselho Regional de Serviço Social competente deve ocorrer quando houver exercício simultâneo da profissão, por período superior a noventa dias corridos, fora da área de jurisdição do Conselho Regional em que o profissional tenha inscrição principal.
- 118** A transferência de inscrição principal de um Conselho Regional de Serviço Social para outro deve ser requerida, exclusivamente, junto ao Conselho Regional de origem.

À luz da Lei n.º 8.662/1993, que dispõe sobre a profissão de assistente social, julgue os itens **119 e 120**.

- 119** Constitui atribuição privativa do assistente social planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais.
- 120** Os Conselhos Regionais de Serviço Social podem aplicar, àqueles que infringirem a Lei n.º 8.662/1993, as penas de multa, de suspensão do exercício profissional e de cancelamento definitivo do registro profissional, de acordo com a gravidade da falta cometida.