

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 21**

Considerando os fatos decorrentes da evolução da administração pública no Brasil, assinale a opção correta, acerca da nova gestão pública.

- A** A instituição de redes organizacionais em âmbito nacional enfatiza a segurança e a garantia da privacidade e da inviolabilidade da comunicação, bem como o compartilhamento de informações para evitar perdas e retrabalhos.
- B** O usuário do serviço público deve ser considerado um cliente consumidor, pois o poder de consumidor é decorrente de uma equidade que os diferentes grupos sociais possuem para se organizar e estruturar.
- C** Predomina no Brasil a administração pública gerencial, que se fortaleceu no país à época do movimento Diretas Já, período em que se iniciou uma mudança cultural na administração pública.
- D** O modelo de gestão pública adotado no Brasil encontra-se consolidado, de maneira que as formas de gestão, nos distintos órgãos públicos, se mantêm inalteradas nas mudanças de governo.
- E** Desde a criação do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, intensificou-se a subordinação das autarquias ao Estado para melhor controle da gestão administrativa das atividades exclusivas.

QUESTÃO 22

Considere as assertivas a seguir.

- I É necessário que o governo seja capaz de intermediar os interesses distintos e que haja harmonia nas relações entre os poderes políticos.
- II A prestação de contas de maneira transparente e a responsabilização de agentes públicos por improbidade administrativa são atos inerentes à gestão pública.

As assertivas I e II se referem, respectivamente, a

- A** governança e governabilidade.
- B** governabilidade e *accountability*.
- C** governança e *accountability*.
- D** governabilidade e governança.
- E** *accountability* e governança.

QUESTÃO 23

Em um processo judicial de uma empresa automobilística, constam documentos relativos a controles dos estoques existentes e controles dos lucros e das perdas do exercício encerrado.

Os referidos controles, respectivamente, consistem em controles

- A** estratégicos e táticos.
- B** estratégicos e operacionais.
- C** operacionais e estratégicos.
- D** operacionais e táticos.
- E** táticos e operacionais.

QUESTÃO 24

Com relação ao contexto do surgimento do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, assinale a opção correta.

- A** Em comparação com o ano de 1988, ano em que ocorreu um retrocesso burocrático, a quantidade de servidores públicos aumentou em 1994, o que, por sua vez, gerou aumento de gastos com pagamento de pessoal.
- B** A reforma constitucional de 1988 retirou a competência exclusiva do Poder Executivo para atuar na estruturação dos órgãos públicos, passando a impedir a submissão das mudanças estruturais a critérios políticos contrários aos interesses da sociedade.
- C** Embora a legislação brasileira possuísse uma política de recursos humanos condizente com as necessidades do aparelho do Estado, os vícios de gestão política impediam sua adequada execução.
- D** O sistema existente favorecia o foco em processos em vez de resultados, o que ocasionou lentidão e ineficiência frente à globalização econômica.
- E** Quanto à distribuição do quadro de servidores, havia mais técnicos alocados em funções políticas do que servidores em níveis operacionais.

QUESTÃO 25

Assinale a opção que apresenta a(s) característica(s) do controle — uma das quatro funções do processo administrativo — que enfatiza(m) o desenvolvimento, a mudança e a melhoria, de modo a impulsionar a iniciativa das pessoas e reduzir a aplicação de penalidades.

- A** flexibilidade
- B** clareza e objetividade
- C** orientação rápida para as exceções
- D** compreensão
- E** natureza positiva

QUESTÃO 26

Na elaboração do planejamento estratégico de determinado órgão público, uma consultoria recomendou que fossem analisados de maneira quantitativa os problemas do órgão, priorizando-se a execução de atividades corretivas e preventivas para saná-los.

Considerando essa situação, assinale a opção que apresenta a ferramenta adequada para atender à referida recomendação.

- A** matriz GUT
- B** análise SWOT, com foco nas forças e nas fraquezas do ambiente interno
- C** análise SWOT, com foco nas oportunidades e nas ameaças do ambiente externo
- D** 5W2H
- E** análise SWOT completa, com foco nos ambientes interno e externo

QUESTÃO 27

Em uma organização, o planejamento operacional

- A especifica a maneira de atuação nos níveis departamentais a médio prazo, a partir da interpretação das decisões estratégicas.
- B especifica as atividades a serem realizadas a curto prazo, com detalhamento das atividades cotidianas da organização e da maneira de executá-las.
- C especifica as ações globais que envolvem toda a organização para alcance da estratégia empresarial.
- D promove a análise de fatores internos e externos à organização, a fim de formular ações direcionadoras do desenvolvimento organizacional.
- E promove a elaboração de ações a serem executadas no decorrer de um ano nos níveis intermediários da organização.

QUESTÃO 28

Um órgão público cujo planejamento estratégico é estruturado de acordo com o BSC (*balanced scorecard*) definiu os seguintes objetivos estratégicos: desenvolver competências de liderança e inovar em tecnologia da informação.

Os referidos objetivos estão inseridos

- A na perspectiva interna.
- B na perspectiva financeira.
- C na perspectiva de aprendizado e crescimento.
- D na perspectiva do cliente e na perspectiva de aprendizado e crescimento, respectivamente.
- E na perspectiva de aprendizado e crescimento e na perspectiva do cliente, respectivamente.

QUESTÃO 29

Um órgão público necessita atender seus clientes de maneira que os departamentos possam prestar informações e se responsabilizar pela execução integral dos serviços prestados, mediados por um sistema de gestão eficaz.

Nessa situação, a modalidade de desenho departamental que atende a essa necessidade é a

- A funcional.
- B em rede.
- C híbrida.
- D divisional.
- E matricial.

QUESTÃO 30

Assinale a opção que apresenta uma modalidade de controle estratégico para instituições públicas.

- A controle de estoque de materiais de consumo
- B controle de qualidade da elaboração de processos
- C controle de desempenho profissional
- D controle de custos departamentais anuais
- E controle de desempenho organizacional

QUESTÃO 31

Nas organizações, a área de gestão de pessoas engloba sistemas que desenvolvem atividades típicas. Assinale a opção que apresenta atividades típicas de suprimento ou agregação.

- A seleção de pessoas e definição de benefícios
- B estruturação de carreiras e avaliação de desempenho
- C recrutamento e seleção de pessoas
- D definição de benefícios e estruturação de carreiras
- E avaliação de desempenho e recrutamento

QUESTÃO 32

Em cada uma das opções a seguir são apresentadas duas atividades típicas da área de gestão de pessoas. Assinale a opção em que a primeira atividade é de desenvolvimento e a segunda, de monitoração.

- A treinamento de pessoal / auditoria de recursos humanos
- B seleção de pessoas / definição de benefícios
- C auditoria de recursos humanos / alocação interna de recursos humanos
- D definição de benefícios / planejamento da higiene no trabalho
- E alocação interna de recursos humanos / seleção de pessoas

QUESTÃO 33

Os desafios para a gestão de pessoas nas organizações contemporâneas destacam a nova postura da atividade de seleção de pessoas. Nesse sentido, essa nova postura corresponde à tendência de

- A manter as atividades de seleção nas próprias equipes a despeito das alterações organizacionais.
- B manter as atividades de seleção em departamentos centrais a despeito das alterações organizacionais.
- C centralizar as atividades de seleção — originalmente executadas pelas próprias equipes de trabalho — em departamentos centrais.
- D descentralizar as atividades de seleção — originalmente executadas por departamentos centrais — para as próprias equipes de trabalho.
- E reduzir a quantidade de seleções realizadas em função da propensão de haver maior estabilidade do emprego nas organizações.

QUESTÃO 34

Acerca das possíveis modalidades de recrutamento de pessoas, é correto afirmar que o recrutamento interno é reconhecidamente

- A mais econômico que o recrutamento externo.
- B mais caro que o recrutamento externo.
- C capaz de atrair mais candidatos que os anúncios profissionais.
- D capaz de atrair candidatos mais bem preparados que os anúncios profissionais.
- E eficaz por evitar disputas entre áreas internas da organização.

QUESTÃO 35

Caso uma organização deseje atrair para seleção elevado número de candidatos não familiarizados com a cultura organizacional e com perfil generalista, a técnica de recrutamento de pessoas mais apropriada será

- A a contratação de um *headhunter*.
- B o anúncio em jornal de grande circulação e em sítio da Internet.
- C o contato com pessoal dispensado.
- D o recrutamento interno.
- E a designação das tarefas a um caça-talentos.

QUESTÃO 36

No que tange à gestão de pessoas, destacam-se os estudos relativos a planejamento de cargos e salários. Nesses estudos, a identificação de requisitos necessários para o desempenho de uma tarefa ou de um cargo é conhecida como

- A análise de cargos.
- B descrição de cargos.
- C análise de salários.
- D descrição de salários.
- E especificação de cargos.

QUESTÃO 37

Uma das atividades da gestão de pessoas nas organizações contemporâneas é capacitar pessoas. Considerando-se questões típicas do ambiente de trabalho, a tarefa de promover a educação é denominada

- A desenvolvimento.
- B educação.
- C educação profissional.
- D formação.
- E treinamento.

QUESTÃO 38

Em gestão de pessoas, a tarefa de avaliar os resultados produzidos por um indivíduo de forma conjunta às competências utilizadas para produzi-los é conhecida como

- A gestão por competências.
- B gestão de desempenho.
- C gestão de resultados.
- D planejamento de resultados.
- E planejamento individual.

QUESTÃO 39

Na gestão da qualidade, é possível alcançar o nível de excelência, que se refere

- A à superação das especificações predeterminadas.
- B ao atendimento às expectativas do cliente.
- C à ausência de deficiências ou falhas.
- D ao atendimento às especificações.
- E ao melhor que a organização é capaz de fazer.

QUESTÃO 40

As ferramentas para a gestão da qualidade incluem aquela voltada a promover a qualidade na integralidade da estrutura organizacional e de sua rede de fornecedores e clientes, que é denominada

- A controle estatístico por amostragem.
- B controle de qualidade aleatório.
- C *six-sigma*.
- D qualidade total.
- E diagrama de *Ishikawa*.

QUESTÃO 41

Acerca de gestão de projetos, assinale a opção correta conforme o guia PMBOK (*Project Management Body of Knowledge Guide*).

- A A administração de projetos consiste em gerenciamento de um macroprocesso composto apenas pelos processos interligados: iniciação, planejamento e execução.
- B Os grupos de processos de gerenciamento de projetos são executados ao longo de todas as fases do ciclo de vida do produto gerado pelo projeto.
- C Os processos de gerenciamento de projetos são fundamentados nas funções clássicas da administração preconizadas por Fayol e no ciclo PDCA (*plan, do, check, action*).
- D O gerenciamento de projetos consiste tão somente em assegurar a alocação de pessoas adequadas ao trabalho a ser executado para garantir o alcance dos resultados esperados.
- E Os processos de gerenciamento de projetos têm interfaces bem definidas e não se sobrepõem.

QUESTÃO 42

Em relação ao conceito e às características de um projeto, assinale a opção correta.

- A Projeto é uma atividade contínua e repetitiva.
- B Os objetivos definidos para um projeto devem ser de natureza quantitativa.
- C Uma atividade temporária, orientada para resolver um problema e que exige a aplicação de recursos é um projeto.
- D Uma ideia central na moderna gestão de projetos é o fornecimento a um cliente de um produto singular, também denominado entregável.
- E Projetos têm início e fim definidos e só terminam quando atingem os objetivos inicialmente estabelecidos.

QUESTÃO 43

A respeito do escopo de um projeto, assinale a opção correta. Nesse sentido, considere que a sigla EAP, sempre que utilizada, refere-se à estrutura analítica do projeto.

- A A EAP, que representa graficamente a divisão do produto em entregáveis menores, pode ser elaborada pelo critério de fases do ciclo de vida do projeto.
- B A declaração de escopo descreve o que compõe o projeto, logo o não escopo é identificado por exclusão.
- C No nível mais detalhado da EAP, encontram-se as atividades que devem ser executadas a fim de que os resultados previstos para o projeto sejam alcançados.
- D Os pacotes de trabalho encontram-se nos níveis intermediários da EAP.
- E O esforço de gerenciamento não deve ser incluído na EAP, uma vez que não se trata de uma entrega.

QUESTÃO 44

Conforme o guia PMBOK, acompanhar o desempenho dos membros da equipe do projeto e fornecer *feedback* faz parte do grupo de processos

- A monitoramento e controle.
- B execução.
- C gerenciamento de recursos.
- D planejamento.
- E gerenciamento do escopo.

QUESTÃO 45

A respeito da análise custo-efetividade (ACE) e da análise custo-benefício (ACB), assinale a opção correta.

- A A ACE é mais adequada a projetos econômicos e menos indicada para projetos sociais.
- B A ACB é mais adequada a projetos sociais e menos indicada para projetos econômicos.
- C A ACB e a ACE são incompatíveis com a avaliação *ex ante*.
- D A ACB é compatível com a avaliação *ex ante*, ao passo que a ACE é incompatível com a avaliação *ex ante*.
- E A ACB e a ACE são compatíveis com a avaliação *ex ante*.

QUESTÃO 46

Gerenciamento de processos de negócio (*business process management* — BPM) é uma

- A disciplina gerencial que pressupõe poderem os objetivos organizacionais ser alcançados por meio de definição, desenho, controle e transformação contínua dos processos de negócio.
- B metodologia que pressupõe poderem os objetivos organizacionais ser alcançados por meio da gestão eficiente da cadeia de valor da organização.
- C disciplina gerencial que prescreve um conjunto de ferramentas para desenho, controle e transformação contínua dos processos de negócio.
- D abordagem de tecnologia da informação que pressupõe ocorrer a transformação dos processos de negócio por meio da automatização da cadeia de valor da organização.
- E abordagem de tecnologia da informação que prescreve um conjunto de ferramentas para desenho, controle e transformação contínua dos processos de negócio.

QUESTÃO 47

No que se refere à gestão de processos de negócio, assinale a opção correta.

- A Negócio é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados.
- B Processo é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados.
- C Processo refere-se a pessoas que interagem, em organizações com fins lucrativos, para executar um conjunto de atividades que entregam valor aos clientes.
- D Negócio refere-se a pessoas que, em organizações com fins lucrativos, interagem para executar um conjunto de atividades que entregam valor aos clientes.
- E Negócio refere-se a pessoas que, em organizações sem fins lucrativos, interagem para executar um conjunto de atividades que entregam valor aos clientes.

QUESTÃO 48

Uma das classificações conhecidas e utilizadas por profissionais de gerenciamento de processos de negócio define os tipos de modelagem: descritiva, analítica e executável. Em relação a essa classificação, julgue os itens a seguir.

- I A modelagem descritiva, de segundo nível, é rica em detalhes que tornem possível a simulação em ferramentas de automação de processos.
- II A modelagem executável, de terceiro nível, apoia a construção de sistemas informatizados baseados em definições gráficas e modelos, em vez de serem gerados por códigos e linguagem de programação tradicionais.
- III A modelagem analítica, de primeiro nível, é ideal para representação de processos a serem utilizados por profissionais envolvidos com a camada de negócios da organização.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Apenas os itens II e III estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 49

A respeito de definição do escopo e da profundidade da análise, assinale a opção correta.

- A O nível de prioridade para a análise é o mesmo para os processos primários, os de suporte e os de gestão.
- B Os processos primários e os de gestão têm o mesmo nível de prioridade para a análise.
- C Os processos primários e os de suporte têm o mesmo nível de prioridade para a análise.
- D A definição do escopo e da profundidade da análise é uma etapa preparatória, na qual se costuma utilizar o conceito de refinamento sucessivo de processos.
- E A definição do escopo e da profundidade da análise é uma etapa intermediária, na qual se costuma utilizar o conceito de decomposição funcional.

QUESTÃO 50

A literatura de gestão de processos consolidou alguns princípios que devem ser observados no desenho de processos. Em relação a esses princípios, julgue os itens a seguir.

- I Do princípio das interações entre clientes decorre que a percepção de qualidade e satisfação por parte dos clientes se dá pela soma dos momentos de verdade (*moments of truth*).
- II Do princípio da redução de *handoffs* decorre que, ao projetar o novo processo, o profissional deve buscar minimizar o tempo de realização desse tipo de atividade.
- III Do princípio “automatize e, então, redesenhe” decorre a orientação para utilização de ferramentas do tipo BPMS (*business process management systems*).

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item III está certo.
- C Apenas os itens I e II estão certos.
- D Apenas os itens II e III estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

QUESTÃO 51

O índice de endividamento geral utilizado na análise financeira de uma empresa representa a capacidade de

- A** solvência de longo prazo da empresa e sua alavancagem financeira.
- B** pagamento tempestivo das dívidas de curto prazo da empresa.
- C** solvência de curto prazo da empresa.
- D** liquidez da empresa.
- E** gerenciamento dos ativos da empresa.

Tabela 1A4-I

A tabela a seguir apresenta as contas sintéticas do balanço patrimonial de determinada empresa ao final do exercício de 2018.

contas	valor (em milhares de reais)
caixa e equivalentes	10
duplicatas a receber	20
estoques	70
dívidas de curto prazo	100
máquinas	110
terrenos	220
marcas e patentes	200
depreciação	30
dívidas de longo prazo	200

QUESTÃO 52

De acordo com a tabela 1A4-I, o patrimônio líquido dessa empresa, em milhares de reais, é igual a

- A** 100.
- B** 150.
- C** 200.
- D** 300.
- E** 330.

QUESTÃO 53

Ainda de acordo com a tabela 1A4-I, o índice de endividamento geral daquela empresa é de

- A** 10%.
- B** 20%.
- C** 30%.
- D** 40%.
- E** 50%.

QUESTÃO 54

Uma empresa possui os seguintes indicadores.

- retorno sobre atividades operacionais (ROI) = 30%
- custo do capital de terceiros = 40%

A partir dessas informações, um gestor que pretenda maximizar os lucros da referida empresa, sem levar em consideração as questões relacionadas a risco, deve recomendar

- A** aumento do grau de alavancagem operacional da empresa.
- B** redução do grau de alavancagem financeira da empresa, com diminuição da participação do capital de terceiros no capital total utilizado pela empresa.
- C** aumento do grau de alavancagem financeira da empresa, com aumento da participação do capital de terceiros no capital total utilizado pela empresa.
- D** redução do grau de alavancagem operacional da empresa.
- E** aumento do grau de alavancagem financeira da empresa, mediante aumento da venda de produtos.

QUESTÃO 55

Uma empresa quita suas contas a pagar no décimo dia após a compra. O prazo médio de recebimento é de 30 dias e a idade média do estoque é de 40 dias. Atualmente, a empresa investe R\$ 36 milhões em seu ciclo operacional e analisa um plano que estenda o prazo médio de pagamento das suas compras em 20 dias. Essa empresa obtém 10% ao ano em suas aplicações.

Considerando-se que não exista desconto por pagamento rápido de contas a receber e que um ano corresponda a 360 dias, é correto afirmar que o resultado final da economia a ser obtida com o referido plano será igual a

- A** R\$ 400.000.
- B** R\$ 1.200.000.
- C** R\$ 2.000.000.
- D** R\$ 5.000.000.
- E** R\$ 6.000.000.

QUESTÃO 56

A tabela a seguir apresenta opções de políticas públicas das quais dispõe determinado estado para melhoria da segurança pública, com detalhamento do custo de cada investimento e a previsão de redução no número de mortes violentas no estado, em cada caso.

política pública	custo do investimento (em milhões de reais)	redução no número de mortes violentas (%)
compra de armamento e viaturas	30	15
requalificação de policiais	50	25
contratação de sistema de vigilância automatizado	60	60
construção de novo presídio	40	20
contratação de novos policiais	100	50

Nessa situação, considerando-se a metodologia de análise custo benefício (ACB) e os parâmetros custo do investimento e redução percentual no número de mortes violentas, a opção de política pública que apresenta o menor custo benefício é a

- A** compra de armamento e viaturas.
- B** requalificação de policiais.
- C** contratação de sistema de vigilância automatizado.
- D** construção de novo presídio.
- E** contratação de novos policiais.

QUESTÃO 57

A respeito de compras governamentais, assinale a opção correta.

- A** A lei que introduziu a modalidade de licitação denominada pregão, definiu que todas as compras governamentais de bens e serviços serão nessa modalidade, a qual selecionará a empresa com a melhor capacidade técnica.
- B** Os processos de compras governamentais são sigilosos, por isso é vedada a sua publicidade a quem não seja participante do processo.
- C** Uma das vantagens do processo centralizado de compras governamentais é a economia de escala, em função da obtenção de redução de custo unitário na compra de grandes quantidades.
- D** Subordinam-se ao regime da Lei n.º 8.666/1993 somente os órgãos que compõem a administração pública direta e indireta.
- E** A aquisição emergencial de bens e serviços pela administração pública deve seguir as seguintes etapas: planejamento da compra, seleção de fornecedores, licitação e contratação.

QUESTÃO 58

Assinale a opção correta, relativa ao planejamento e à avaliação de políticas públicas.

- A** A avaliação consiste na mensuração subjetiva dos resultados de políticas públicas e programas governamentais.
- B** O monitoramento é utilizado unicamente na etapa de formulação de políticas públicas.
- C** A fase de implementação da política pública caracteriza-se pelo levantamento de alternativas de soluções para o problema público identificado.
- D** As avaliações de meio-termo, ou de processo, permitem aplicar correções na fase final da implementação de políticas públicas.
- E** A classificação de uma avaliação de política pública em função do seu período de execução divide-se apenas em avaliação inicial (*ex ante*) e avaliação de resultados (*ex post*).

QUESTÃO 59

Acerca de planejamento estratégico e avaliação de políticas públicas, assinale a opção correta.

- A** O formulador de uma política pública deve esclarecer, ainda na fase de elaboração, o objeto da política, sua finalidade, seu público-alvo, seu executor e seu modo de execução.
- B** Na administração pública, toda reflexão que preceda a uma ação é considerada um planejamento propriamente dito.
- C** Atividades privadas podem ser consideradas políticas públicas, mesmo que não estejam apoiadas em decisões de governo.
- D** Uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar qualquer tipo de problema, seja individual, seja da coletividade.
- E** O ciclo de políticas públicas é composto, em sua totalidade, apenas pelas etapas sequenciais de identificação do problema, construção da agenda, tomada de decisão e avaliação.

QUESTÃO 60

Julgue os itens a seguir, no que se refere ao planejamento estratégico e à avaliação de políticas públicas.

- I Análises de custo benefício visam maximizar benefícios e minimizar custos.
- II A metodologia de avaliação da eficácia é uma avaliação do tipo *ex ante*, por ser sempre realizada previamente à implementação da política pública.
- III A avaliação jurídica, ou de conformidade, é uma metodologia de avaliação de resultados cujo objetivo é verificar se um programa produziu efeitos (positivos ou negativos) no ambiente externo em que interveio, em termos econômicos, técnicos, socioculturais, institucionais ou ambientais.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
- B** Apenas o item II está certo.
- C** Apenas os itens I e III estão certos.
- D** Apenas os itens II e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.