

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Na administração pública, as atividades de gestão de pessoas incluem tanto funções típicas de departamentos de pessoal como de unidades de administração de recursos humanos. Com referência aos objetivos, aos desafios e às características da gestão de pessoas, julgue os itens seguintes.

- 51 As frequentes mudanças no ambiente e nas organizações da administração pública justificam as políticas e as práticas de gestão de pessoas focadas em objetivos e metas estratégicos de curto prazo.
- 52 No conceito tradicional de gestão de pessoas, o contexto psicológico, social e material do trabalho constitui o principal alvo das políticas e das práticas de administração de recursos humanos.
- 53 O objetivo típico das unidades de gestão de pessoas consiste em atender interesses de grupos de influência diversos, como sindicatos e associações de classe e órgãos externos de controle.
- 54 Os especialistas das unidades de administração de recursos humanos são responsáveis pela formulação, avaliação e revisão das políticas e das práticas de gestão de pessoas, ao passo que os gestores organizacionais são responsáveis pela implementação de soluções delineadas nessas unidades de administração de recursos humanos.
- 55 Do ponto de vista estratégico, as políticas e as práticas de gestão de pessoas devem oferecer os recursos e as condições necessárias para que a organização alcance seus objetivos e suas metas.

---

Julgue os próximos itens, referentes a comportamento organizacional.

- 56 Para decidir entre o estilo de liderança focado na tarefa e o estilo de liderança focado nas relações humanas, deve-se considerar o grau de motivação e de qualificação dos subordinados.
- 57 Na gestão tradicional de pessoas, os conflitos entre empregados e organizações constituem oportunidades de fortalecimento das relações interpessoais entre ambas as partes.
- 58 As organizações priorizam iniciativas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos devido ao fato de o desempenho ser resultado direto das competências que o empregado expressa em seu trabalho.
- 59 Um sistema de recompensas somente motivará o funcionário a trabalhar melhor se oferecer-lhe condições de aprimorar seus desempenhos, estimulá-lo a desejar as recompensas e disponibilizar um ambiente físico e psicologicamente apropriado para que o funcionário exerça suas atividades.

A partir de meados da década de 90 do século passado, a noção de qualidade passou a ser incorporada aos objetivos propostos pela reforma gerencial em curso no Brasil. Com relação a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 60 As normas da série ISO 9000 constituem ferramentas de normatização de processos de trabalho que garantem padrões adequados de qualidade aos serviços prestados pelas organizações.
- 61 Originalmente tratado sob os enfoques de resultados e de custos dos produtos e dos serviços, o conceito de qualidade evoluiu para o reconhecimento das necessidades e expectativas do cliente como alvo primordial das ações dentro das organizações.
- 62 Os princípios estipulados por Deming acerca da qualidade nas organizações incluem a constância de um propósito de melhoria de produtos e serviços, a instituição da liderança e do treinamento em serviço e a eliminação de metas quantitativas para os empregados.
- 63 Entre os objetivos primários da aplicação dos princípios da qualidade na administração pública, incluem-se a garantia da eficiência do gasto público e o contínuo aperfeiçoamento dos processos organizacionais.

---

Julgue os itens a seguir, acerca do modelo do GESPÚBLICA.

- 64 Os objetivos do GESPÚBLICA incluem a eliminação do déficit institucional, a promoção da governança de políticas públicas, da eficácia e da efetividade da ação governamental bem como a promoção da gestão democrática, participativa e transparente.
- 65 O GESPÚBLICA visa fixar parâmetros e critérios para avaliação e melhoria da qualidade da gestão pública na administração pública federal exclusivamente relativa ao Poder Executivo federal, isto é, não se aplica aos níveis estadual e municipal nem aos Poderes Legislativo e Judiciário.

---

A respeito da gestão de processos, julgue os itens seguintes.

- 66 A única forma possível de racionalização da rotina de administração de materiais em uma empresa é a diminuição da quantidade de passos do desenvolvimento dessa rotina, o que, conseqüentemente, reduz o *lead time*.
- 67 Os estoques de materiais e produtos de uma empresa são compostos por matéria-prima, material auxiliar, material de manutenção, material de escritório, material e peças em processos e produtos acabados.
- 68 O organograma é a ferramenta que representa o passo a passo de um processo ou de uma rotina de trabalho.

Julgue os itens que se seguem, relativos à classificação de materiais.

- 69 Abrangência, flexibilidade e praticidade são atributos para a classificação de materiais.
- 70 Materiais críticos são aqueles cujo alto poder de depreciação requer menor tempo de armazenagem.
- 71 Na curva ABC, a classe C é a que possui maior número de itens a serem controlados.

No que se refere a compras de recursos materiais, julgue os itens subsecutivos.

- 72 Os registros de compra, de preço e de fornecedores constituem etapas do processo de compras de uma empresa.
- 73 É desnecessária aos profissionais que atuam na área de compras a aquisição de conhecimentos amplos das características dos produtos, ou das fases de fabricação dos itens comprados.
- 74 No que diz respeito ao procedimento de cadastro de fornecedores, é necessário que o setor de compras inclua, entre outros documentos, cópia dos últimos balanços de cada fornecedor da empresa.
- 75 Cabe à área de compras a responsabilidade do controle dos bens patrimoniais da empresa.

Julgue os próximos itens, referentes à licitação.

- 76 A minuta do contrato a ser firmado entre a administração e o licitante vencedor constitui parte integrante do edital, sendo apresentada como anexo deste.
- 77 A alienação e a concessão incluem-se entre os objetos de licitação.

No tocante ao recebimento e armazenagem de materiais, julgue os itens subsequentes.

- 78 Uma das ações características da tarefa de recebimento de mercadorias é inspecionar a qualidade dos produtos entregues.
- 79 Na definição do arranjo físico de um armazém, deve-se priorizar a utilização horizontal do espaço, dado o risco de manuseio de mercadorias em prateleiras muito altas.
- 80 Para a movimentação física do estoque de produtos de alta perecibilidade deve-se seguir o método UEPS.
- 81 As ações de recepcionar e expedir materiais de forma fácil e ágil são inerentes ao processo de armazenagem em uma empresa.

Acerca da distribuição de materiais, julgue os itens que se seguem.

- 82 Atualmente, o modal rodoviário responde por, aproximadamente, 60% das cargas distribuídas no Brasil.
- 83 A utilização do modal marítimo para o transporte de produtos líquidos é proibida devido ao risco de contaminação das águas por possíveis vazamentos.
- 84 Estabelecida a comparação do transporte aéreo com outros meios de transporte, verifica-se que o custo fixo e os custos variáveis do modal aéreo são muito altos.
- 85 A estruturação da área de distribuição deve ser definida conforme as características da empresa, de forma a torná-la mais rentável.

Julgue os itens seguintes, a respeito de gestão patrimonial.

- 86 A palavra alienação é atribuída a toda transferência de domínio de bens a terceiros.
- 87 A baixa patrimonial é entendida como a perda do poder exercido sobre determinado bem, em razão de seu uso intensivo ou prolongado que o torne obsoleto ou lhe cause desgastes ou avarias que não justifiquem o investimento de recursos para a sua recuperação.
- 88 Uma instituição pública pode isolar por completo a área de armazenagem para realizar o inventário geral.
- 89 Os termos inventário, tombamento de bens e contagem física dos estoques se referem a uma mesma operação.
- 90 Os tipos de inventários físicos podem ser anual, inicial, de transferência de responsabilidade, de extinção ou transformação e eventual.

No que se refere aos princípios, conceitos e legislação arquivística, julgue os itens a seguir.

- 91 Os mapas e plantas encontrados nos arquivos da ANATEL pertencem ao gênero documental iconográfico, sendo classificados e avaliados de forma diferenciada e específica, conforme esse gênero documental.
- 92 A existência dos arquivos correntes na ANATEL pode ser constatada pela aplicação da tabela de temporalidade de documentos.
- 93 Os arquivos setoriais possuem a função de arquivos permanentes nas organizações públicas.
- 94 A organicidade do arquivo produz vínculos entre os vários documentos de uma mesma ação, processo de trabalho ou atividade.
- 95 O fundo arquivístico da ANATEL é constituído por um conjunto de documentos produzidos e recebidos por essa autarquia, sendo tal fundo utilizado para atender a demanda de atividades específicas e de suporte.
- 96 Os documentos produzidos e recebidos pela ANATEL em formato digital não possuem a autenticidade garantida e por isso não integram o arquivo da ANATEL.

Acerca da gestão de documentos, julgue os itens que se seguem.

- 97 O arquivamento de documentos é um ato físico, ao passo que a ordenação é a disposição intelectual dos documentos em uma unidade de classificação.
- 98 O desenvolvimento do programa de gestão de documentos na ANATEL passa pela implantação de três fases: a fase ativa, a fase de desenvolvimento e a fase de destinação.
- 99 As atividades de recebimento, classificação, registro, distribuição e tramitação são de responsabilidade do arquivo permanente.
- 100 Eliminação ou guarda definitiva são as duas possibilidades para a destinação de documentos de arquivo.
- 101 O registro dos documentos de arquivo recebidos no setor de protocolo precede sempre a tramitação desses documentos pelos setores de destino do órgão ou agência.
- 102 A classificação de documentos de arquivo é utilizada para se permitir a organização desses documentos e seu acesso rápido quando necessário. Na ausência de um código ou plano de classificação, pode-se utilizar o modelo padrão existente nas bibliotecas.

A respeito da tabela de temporalidade de documentos, julgue os itens subsecutivos.

- 103 Os prazos de guarda existentes na tabela de temporalidade se aplicam a todos os suportes documentais.
- 104 A existência da tabela de temporalidade é justificada pela necessidade de preservação dos documentos de arquivo.
- 105 O princípio da pertinência é a base da configuração da tabela de temporalidade.
- 106 A aplicação da tabela de temporalidade gera, necessariamente, um plano de destinação.

Julgue os próximos itens, relativos à digitalização de documentos de arquivo.

- 107 Recomenda-se a digitalização dos conjuntos de documentos integrais, tais como fundos, coleções ou séries. No caso de itens isolados, a digitalização pode ser realizada dependendo da frequência de uso e do estado de conservação desses itens.
- 108 Os equipamentos utilizados para a captura digital de um documento arquivístico devem gerar um representante digital, independentemente da dimensão física e das cores do original.
- 109 A digitalização de documentos, de acordo com a legislação em vigor, permite a eliminação do original.
- 110 A digitalização de documentos de arquivo é dirigida ao acesso, à difusão e à preservação do acervo documental.

Com relação à qualidade no atendimento ao cidadão pelo servidor público, julgue os itens a seguir.

- 111 Para que um atendimento seja percebido como de qualidade, em lugar das perguntas mais específicas que abordem a finalidade do atendimento, o servidor atendente deve priorizar as perguntas de caráter pessoal para que se estabeleça uma empatia com o cidadão atendido.
- 112 No atendimento ao público, o servidor que movimentada de forma inquietada as mãos e as pernas e inclina seu corpo em direção ao cidadão que está sendo atendido demonstra interesse, atenção e presteza.
- 113 Uma apresentação pessoal adequada do servidor que atende diretamente o cidadão favorece que se tenha dele impressões como inteligência, disposição, personalidade, e pode ainda interferir na eficiência e eficácia do atendimento.
- 114 Evitar filas e insatisfação pela espera caracterizam preocupações que levam o servidor a atender com a máxima brevidade possível. Dessa forma, recomenda-se que o servidor fale com rapidez ao prestar informações verbais aos cidadãos.

No que se refere ao trabalho em equipe, julgue os itens que se seguem.

- 115 Equipes formadas por pessoas medianamente e altamente extrovertidas, amáveis, conscientes e emocionalmente estáveis tendem a receber avaliações mais altas pelo seu desempenho.
- 116 A facilidade do ingresso de novas pessoas na equipe, além de aumentar o *status* social da equipe, faz com que as pessoas se sintam mais valorizadas e importantes, e propicia um clima de colaboração entre os membros, o que gera melhoria de desempenho.
- 117 Recompensar o desempenho individual e estimular a competição interna em uma equipe são alternativas de gestão para que se aumente a eficácia e o nível de desempenho das equipes nas organizações.
- 118 O ditado popular “Uma maçã estragada pode comprometer toda a cesta” explica a maneira como as características de personalidade podem afetar o trabalho em equipe, como, por exemplo, quando pessoas inibidas socialmente tendem a introverter-se diante dos demais.
- 119 Senso de responsabilidade e autonomia de membros de uma equipe motivam os demais componentes da equipe, uma vez que, por meio de tais características, criam-se condições para a realização de um trabalho desafiador com oportunidade de aplicação de habilidades e talentos mais complexos.
- 120 Em uma equipe de trabalho, a folga social caracteriza-se pelo esforço igualitário das pessoas para obter os melhores desempenhos por estarem trabalhando coletivamente, o que cria um clima de cooperação social e de maior flexibilidade nas relações interpessoais.

