



DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

CONCURSO PÚBLICO

APLICAÇÃO: 2016

SUPERAMPLIADA

CADERNO DE PROVAS OBJETIVAS

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1** Ao receber este caderno de provas, confira inicialmente se os seus dados pessoais e os dados do cargo a que você concorre, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua folha de respostas. Confira, também, o seu nome em cada página numerada do seu caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente discordância quanto aos seus dados pessoais ou aos dados relativos ao cargo a que você concorre, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2** Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da sua folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Conforme previsto em edital, o descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do concurso.
- 3** Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4** Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 5** Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 6** A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.



NÍVEL MÉDIO

TURNO: TARDE



OBSERVAÇÕES:

- Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS: 0((XX) 61 3448-0100 | www.cespe.unb.br | sac@cespe.unb.br

cespe

Cebraspe
Centro Brasileiro de Pesquisa em Avaliação
e Seleção e de Promoção de Eventos

- Cada um dos itens das provas objetivas está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na **Folha de Respostas**, 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 ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas provas objetivas.
 - Nos itens que avaliam **conhecimentos de informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.
 - Nos itens constituídos pela estrutura **Situação hipotética**: ... seguida de **Assertiva**: ..., os dados apresentados como situação hipotética devem ser considerados como premissa(s) para o julgamento da assertiva proposta.
 - Eventuais espaços livres — identificados ou não pela expressão “Espaço livre” — que constarem deste caderno de provas poderão ser utilizados para anotações, rascunhos etc.
-

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Saúde: direito de todos e dever do Estado. É assim que
a Constituição Federal de 1988 inicia a sua seção sobre o
tema. Uma vez que muitas ações ou omissões vão de
4 encontro a essa previsão, cotidianamente é possível
observar graves desrespeitos à Carta Magna. A Defensoria
Pública, importante instituição garantida por lei assim como
7 a saúde, busca sanar o problema por meio da via judicial
quando a mediação não produz resultados. Recentemente,
a Defensoria Pública em Foz do Iguaçu, por exemplo, obteve
10 três decisões liminares garantindo o direito à saúde a três
pessoas por ela assistidas. Em todos os casos, a Defensoria
Pública fez intervenção judicial para suprir a negativa ou a
13 má prestação do serviço público de saúde na localidade.

Em um dos casos, atendeu uma gestante com histórico
de abortos decorrentes de doença trombofílica e que
16 necessitava de uma medicação diária de alto custo. A
medicação, única opção na manutenção da gestação, havia
sido negada pelo município e pelo estado, o que colocava a
19 gestante em sério risco de sofrer mais um aborto.

Em mais uma intervenção judiciária do defensor público,
foi deferida liminar em favor da assistida, tendo o estado e o
22 município sido obrigados a fornecer o medicamento
necessário durante toda a sua gestação e enquanto houver
prescrição médica, sob pena de multa diária.

Com relação às informações e aos aspectos linguísticos do texto apresentado na página anterior, julgue os itens a seguir.

- 1 O sujeito da forma verbal “atendeu” (ℓ.14), que está elíptico, refere-se a “serviço público de saúde na localidade” (ℓ. 13).
- 2 Sem prejuízo para a correção gramatical do texto nem para seu sentido original, o trecho “a Defensoria Pública fez intervenção judicial” (ℓ. 11 e 12) poderia ser reescrito da seguinte forma: **a Defensoria Pública interviu judicialmente.**
- 3 Conclui-se do texto que, a despeito do que prevê a Constituição Federal, muitos cidadãos encontram dificuldades em conseguir atendimento na rede pública de saúde e acabam por recorrer à Defensoria Pública para que seus direitos sejam respeitados e garantidos.
- 4 Seria mantida a coerência do texto caso “cotidianamente” (ℓ.4) fosse substituído por **habitualmente.**

Espaço livre

1 Maria Silva é moradora do Assentamento Noroeste,
onde moram cerca de cem pessoas cuja principal forma de
renda é o trabalho com reciclagem. Ela é uma das líderes
4 que lutam pelos direitos daquela comunidade. Vinda do
estado do Ceará, Maria chegou a Brasília em 2002 e
conheceu o trabalho da Defensoria Pública por meio do
7 projeto Monitoramento da Política Nacional para a População
em Situação de Rua, tendo seu primeiro contato com a
defensoria ocorrido quando ela precisou de novos
10 documentos para substituir os que haviam sido perdidos no
período em que esteve nas ruas.

O objetivo do referido projeto é o de ir até a população
13 que normalmente não tem acesso à Defensoria Pública. “Nós
chegamos de forma humanizada até essas pessoas em
situação de rua. Com esse trabalho nós estamos garantindo
16 seu acesso à justiça e aos direitos para que consigam se
beneficiar de outras políticas públicas”, explica a
coordenadora do Departamento de Atividade Psicossocial.

19 A mais recente visita de participantes de outro projeto,
o Atenção à População de Rua do Assentamento Noroeste,
levou respostas às demandas solicitadas pelos moradores.
22 O foco foram soluções e retornos de casos como o de um
morador que tem problemas com a justiça e que está sendo
assistido por um defensor público e o de uma senhora que
25 estava internada em um hospital público e conseguiu uma
cirurgia por meio dos serviços da defensoria.

As visitas acontecem mensalmente, sendo a maior
28 demanda a solicitação de registro civil. “As certidões de
nascimento figuram entre as demandas porque essas
pessoas não as conseguiram por outros serviços, e a
defensoria teve que intervir. Nós entramos para solucionar
31 problemas: vamos até as ruas para informar sobre o trabalho
da defensoria, para que seus direitos sejam garantidos”,
34 afirma a coordenadora.

Acerca dos aspectos linguísticos e das ideias do texto apresentado na página anterior, julgue os itens seguintes.

- 5 A forma verbal “garantindo” (ℓ.15) introduz uma oração reduzida de gerúndio de caráter adverbial.
 - 6 No trecho “respostas às demandas” (ℓ.21), o emprego do sinal indicativo de crase justifica-se pela regência do substantivo “respostas”, que exige complemento antecedido da preposição **a**, e pela presença de artigo feminino plural que determina “demandas”.
 - 7 Conforme o texto, a Defensoria Pública deve atuar sempre que direitos dos cidadãos são negligenciados, por isso atua na defesa das pessoas em situação de rua.
 - 8 Seria mantida a correção gramatical do período caso a partícula “se”, em “se beneficiar” (ℓ. 16 e 17), fosse deslocada para imediatamente após a forma verbal “beneficiar” — escrevendo-se **beneficiar-se**.
 - 9 Seria mantida a correção do texto caso o trecho ‘para que seus direitos sejam garantidos’ (ℓ.33) fosse reescrito da seguinte forma: **visando à garantia de seus direitos**.
 - 10 Depreende-se do texto que os moradores do Assentamento Noroeste buscam se organizar socialmente para levar ao poder público reivindicações da comunidade, por intermédio de lideranças, entre as quais se encontram mulheres.
-



Quino. *Toda Mafalda*, 2003, p. 349, tira 2.

Julgue os itens subsequentes, relativos às ideias e aos aspectos linguísticos da tirinha apresentada, da personagem Mafalda.

- 11 As palavras “proeza” (terceiro quadrinho) e “façanhas” (quinto quadrinho) são empregadas na tirinha com o sentido de **perigo**.
- 12 No terceiro quadrinho, o pensamento de Mafalda é introduzido por uma oração adversativa, que apresenta ideia que contrasta com as ideias veiculadas nos quadrinhos anteriores.

- 13 O autor se utiliza da criatividade lúdica da personagem Mafalda para criticar a omissão das autoridades quanto à poluição e ao recolhimento de entulho.
- 14 As formas verbais empregadas na tirinha, embora flexionadas na terceira pessoa do singular, indicam ações praticadas por Mafalda e por ela relatadas no momento de sua realização, o que justifica o emprego do presente do indicativo.

Com base nas disposições da Lei n.º 8.112/1990, que trata do regime jurídico dos servidores públicos federais, julgue os itens a seguir.

- 15 Além do vencimento, poderão ser pagos ao servidor indenizações, gratificações e adicionais, vantagens que serão incorporadas ao seu vencimento.
- 16 **Situação hipotética:** Carlos trabalha em atividade considerada insalubre e perigosa e faz jus ao recebimento dos adicionais de insalubridade e de periculosidade. **Assertiva:** Nesse caso, Carlos deverá optar por um deles, sendo-lhe vedado acumular os dois adicionais.
- 17 O tempo de serviço público prestado a estado, a município ou ao Distrito Federal será contado, para todos os efeitos, no âmbito federal.
- 18 Caso o servidor público tenha causado danos ao poder público, a obrigação de reparar tais danos estende-se aos seus sucessores e contra eles será executada, até o limite do valor da herança recebida.
- 19 Somente nos casos previstos em lei poderá haver a prestação gratuita de serviços ao poder público.
- 20 Em face da garantia da estabilidade, o servidor público estável só perderá o cargo por força de decisão judicial.
-

A União ajuizou ação contra réu patrocinado pela Defensoria Pública. Na sentença, o juiz acolheu parecer do Ministério Público, que se manifestou no feito como fiscal da lei.

Com referência a essa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 21** Na situação em apreço, a ação discute, necessariamente, direitos individuais, visto que é vedado à Defensoria Pública atuar em demandas que versem a respeito de direitos coletivos.
- 22** Como o parecer foi acolhido, o juiz deverá fixar honorários também em favor do Ministério Público.

Com base nas disposições da Constituição Federal de 1988, julgue os itens subsequentes.

- 23** Cargos públicos vagos podem ser extintos por meio de decreto presidencial, sendo dispensável a edição de lei em sentido estrito.
- 24** O Congresso Nacional poderá editar lei complementar para a fusão de dois estados em um novo, desde que as populações diretamente interessadas aprovelem a fusão mediante plebiscito.

Acerca de ato administrativo e de procedimento de licitação, julgue os itens seguintes.

- 25** No caso de dispensa de licitação, ocorrerá a contratação direta e, portanto, não será necessário justificar o preço pago.
- 26** Caso seja necessário, a administração pública poderá revogar ato administrativo válido e legítimo.
-

A respeito da Defensoria Pública (DP), julgue os itens a seguir, com base nas disposições gerais da Lei Complementar n.º 80/1994.

- 27** Nas comarcas em que não houver defensor público constituído, o exercício das atribuições do cargo de defensor público será delegado a advogado com reputação ilibada e notório saber jurídico.
- 28** A DP abrange a DP da União (DPU), a DP do Distrito Federal e dos Territórios e as DPs dos estados.
- 29** Para evitar o conflito de interesses, os defensores são impedidos de atuar contra a pessoa jurídica de direito público à qual estão vinculados.

Acerca da organização da DPU, julgue os itens subsequentes.

- 30** O exercício do poder normativo no âmbito da DPU compete ao defensor público-geral federal.
- 31** O defensor público-geral federal é nomeado pelo presidente da República para mandato de dois anos, permitida uma recondução.
- 32** A DPU atuará nos estados, no Distrito Federal e nos territórios junto aos órgãos do Poder Judiciário e às instâncias administrativas da União.

A respeito das técnicas de organização de arquivos, julgue os itens subsequentes.

- 33** Os documentos de arquivo são classificados por meio de métodos predeterminados.
- 34** Os arquivos são classificados em institucionais, pessoais ou familiares.
- 35** O arquivo intermediário, por ser pouco consultado pela administração, pode ficar fisicamente afastado do seu acumulador.
-

A respeito da gestão da informação e de documentos e dos tipos documentais, julgue os itens que se seguem.

- 36** Expedição e microfilmagem de documentos são tarefas do protocolo.
- 37** Os documentos de arquivo, quanto à natureza do assunto, podem ser ostensivos ou sigilosos.
- 38** Os arquivos permanentes têm restrição de acesso ao público em geral.

Com relação ao sistema operacional Windows 7 e ao Microsoft Office 2013, julgue os itens a seguir.

- 39** No Word 2013, a opção Controlar Alterações, disponível na guia Exibição, quando ativada, permite que o usuário faça alterações em um documento e realize marcações do que foi alterado no próprio documento.
- 40** No Microsoft Outlook 2013, desde que configurado adequadamente, um *e-mail* excluído acidentalmente pode ser recuperado, mesmo depois de a pasta Itens Excluídos ter sido esvaziada.
- 41** O Windows 7, por meio dos recursos de pesquisa, permite que o usuário, em um computador, localize arquivos e pastas armazenados em outros computadores a ele conectados.
-

Acerca dos conceitos e das tecnologias relacionados à Internet, ao Internet Explorer 8 e à segurança da informação, julgue os itens subsequentes.

- 42** O Modo de Exibição de Compatibilidade do Internet Explorer 8, quando ativado, faz que páginas *web* desenvolvidas a partir de versões anteriores ao Internet Explorer 8 sejam exibidas como se estivessem usando uma versão mais recente do navegador.
- 43** Os protocolos de comunicação SSH e TELNET garantem comunicação segura, uma vez que os dados são criptografados antes de serem enviados.
- 44** O principal protocolo que garante o funcionamento da Internet é o FTP, responsável por permitir a transferência de hipertexto e a navegação na Web.

Espaço livre

Em uma festa com 15 convidados, foram servidos 30 bombons: 10 de morango, 10 de cereja e 10 de pistache. Ao final da festa, não sobrou nenhum bombom e

- quem comeu bombom de morango comeu também bombom de pistache;
- quem comeu dois ou mais bombons de pistache comeu também bombom de cereja;
- quem comeu bombom de cereja não comeu de morango.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 45** É possível que um mesmo convidado tenha comido todos os 10 bombons de pistache.
- 46** Quem comeu bombom de morango comeu somente um bombom de pistache.

Na zona rural de um município, 50% dos agricultores cultivam soja; 30%, arroz; 40%, milho; e 10% não cultivam nenhum desses grãos. Os agricultores que produzem milho não cultivam arroz e 15% deles cultivam milho e soja.

Considerando essa situação, julgue os itens que se seguem.

- 47** Os agricultores que plantam arroz, plantam soja.
- 48** Em exatamente 30% das propriedades, cultiva-se apenas milho.
-

Considere que as seguintes proposições sejam verdadeiras.

- Quando chove, Maria não vai ao cinema.
- Quando Cláudio fica em casa, Maria vai ao cinema.
- Quando Cláudio sai de casa, não faz frio.
- Quando Fernando está estudando, não chove.
- Durante a noite, faz frio.

Tendo como referência as proposições apresentadas, julgue os itens subsecutivos.

49 Se Maria foi ao cinema, então Fernando estava estudando.

50 Durante a noite, não chove.

Espaço livre

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A respeito da classificação de materiais, julgue os itens a seguir.

- 51** Classificar materiais é um ato de agrupá-los segundo a forma, a dimensão, o peso e o tipo, respeitando sua natureza e eliminando-se qualquer confusão.
- 52** O sistema alfanumérico de classificação de materiais é uma combinação de letras e de números que permite uma classificação inferior ao sistema alfabético.

Com relação à gestão de estoques, julgue os itens seguintes.

- 53** O custo médio de um estoque é útil para equilibrar as flutuações das condições de oferta e de suprimento.
- 54** O estabelecimento de uma política de estoques deve determinar o nível de flutuação dos montantes destinados ao atendimento das demandas.

A respeito dos procedimentos de compras e aquisições nas organizações, julgue os itens que se seguem.

- 55** Uma das vantagens do processo descentralizado de compras é a economia de escala, em função das negociações distintas para a contratação de fornecimento.
- 56** Apenas os fornecedores de determinado produto constantes de um cadastro devem ser contatados para a cotação no caso de eventual fornecimento.
-

Com referência ao edital de licitação para compras no setor público, julgue os itens subsequentes.

- 57** Até o dia útil imediatamente anterior à data de recebimento das propostas, os órgãos integrantes do sistema de controle interno poderão solicitar, para exame, cópia do edital de licitação.
- 58** Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade, de acordo com a lei, devendo protocolar o pedido até cinco dias úteis antes da data fixada para a abertura dos envelopes de habilitação.

A respeito de recebimento e armazenagem de recursos materiais, julgue os próximos itens.

- 59** Características do produto, como dimensões, peso e fragilidade, determinam a complexidade do sistema de armazenagem a ser empregado.
- 60** A escolha do melhor sistema de estocagem de mercadorias depende da disponibilidade de equipamentos para movimentação dessas mercadorias.
- 61** O responsável pelo recebimento de mercadorias, no ato da entrega, deverá inspecionar os produtos, verificar se as notas fiscais estão de acordo com os pedidos bem como avaliar se os lançamentos contábeis foram feitos corretamente.
-

Acerca da gestão patrimonial, julgue os itens subsecutivos.

- 62** Nos casos de baixa por obsolescência, a verificação deve observar aspectos de usabilidade operacional direta por objetividade de uso, não se exigindo comprovações.
- 63** Item do ativo imobilizado da organização refere-se a bem que possui tempo ilimitado de uso e de vida útil.
- 64** Não havendo registro do imobilizado, as ações de registro devem ser feitas à medida que os inventários físicos forem sendo programados.
- 65** Em geral, a eficiência e a importância das medidas de controle que visam à segurança física do patrimônio estão diretamente relacionadas com as quantias investidas para a implantação dessas medidas.

Espaço livre

A respeito de orçamento público, julgue os itens que se seguem.

- 66** Como documento, o orçamento público prevê as quantidades de moeda que devem entrar e que devem sair dos cofres públicos ao longo do tempo.
- 67** No orçamento público, a receita é composta de toda a arrecadação feita pelo Estado em determinado período do ano civil.
- 68** O orçamento público, como instrumento de política de estabilização, visa promover o equilíbrio econômico com mudanças na receita e na despesa.
- 69** A função alocativa do orçamento visa à intervenção do governo na economia, com o objetivo de diminuir as desigualdades sociais no que se refere ao acesso a renda, bens e serviços públicos e benefícios da vida em sociedade.
- 70** O orçamento governamental, como plano das realizações da administração pública, tem natureza econômica e financeira não multidisciplinar.
-

Acerca do ciclo orçamentário, julgue os itens a seguir, considerando que as siglas PPA, LDO e LOA, sempre que usadas, correspondem, respectivamente, ao plano plurianual, à lei de diretrizes orçamentárias e à lei orçamentária anual.

- 71** O PPA e a LDO devem ser aprovados pelo Poder Legislativo.
- 72** Para efeitos da LOA, o exercício financeiro tem início com a aprovação da lei, não coincidindo este com o ano civil.
- 73** O período de vigência do PPA compreende o início do segundo ano de mandato do presidente da República até o final do primeiro ano financeiro do mandato presidencial subsequente.
- 74** A LDO compreende o orçamento fiscal, o orçamento da seguridade social e o orçamento de investimentos das empresas com capital inicial pertencente à União.

Com relação ao orçamento público no Brasil, julgue os próximos itens, considerando o que está estabelecido na Constituição Federal de 1988 (CF).

- 75** As diretrizes orçamentárias são estabelecidas por leis de iniciativa do Poder Executivo.
- 76** No Brasil, para determinado período do ano civil, cada ente da Federação deve possuir um orçamento para as receitas e um orçamento para as despesas.
- 77** Em caráter de urgência, é permitido iniciar programas que não estejam incluídos na LOA.
- 78** A CF não estabelece limite de despesas com pessoal ativo e inativo.
- 79** Recursos financeiros de caráter temporário, como as fianças, integram as receitas na LOA.
-

No que se refere às características básicas das organizações formais modernas e aos aspectos a elas inerentes, julgue os itens que se seguem.

- 80** A divisão do trabalho dentro das organizações — modo pelo qual um processo complexo é dividido em tarefas —, quando é implantada de forma vertical, define a departamentalização.
- 81** No organograma das entidades públicas ou privadas, estão presentes tanto a estrutura organizacional denominada formal quanto a estrutura caracterizada como informal.

A respeito da centralização, descentralização, concentração e desconcentração e da organização administrativa da União, julgue os itens subsequentes.

- 82** As fundações públicas admitem dois regimes jurídicos de pessoal: o estatutário, em que o servidor público ocupa o cargo regido por um estatuto; e o celetista, em que o empregado público é regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- 83** A desconcentração de serviços é caracterizada pelas situações em que o poder público cria, por meio de lei, uma pessoa jurídica e a ela atribui a execução de determinado serviço.
- 84** Se determinada atribuição administrativa for outorgada a órgão público por meio de uma composição hierárquica da mesma pessoa jurídica, em uma relação de coordenação e subordinação entre os entes, esse fato corresponderá a uma centralização.
-

Acerca da gestão de contratos, julgue os itens subsecutivos.

- 85** Considere que seja necessário estabelecer parceria entre um município e outro ente da Federação, para juntos promoverem, em matéria tributária, a mútua assistência para fiscalização de tributos respectivos e permuta de informações. Nessa situação, é correta a realização de um convênio entre as partes, já que, nos convênios, os objetivos dos entes participantes devem ser comuns.
- 86** Órgãos e entidades públicos, tanto da administração direta quanto da indireta, podem aumentar a sua autonomia gerencial, orçamentária e financeira mediante contratos firmados, conforme previsão legal.
- 87** Faculta-se ao poder público, nos contratos de gestão, o estabelecimento de metas de desempenho para o aumento da eficiência do ente contratante.

Espaço livre

As modalidades de licitação previstas em lei incluem a concorrência, a tomada de preços, o convite, o concurso, o leilão, o pregão e o regime diferenciado de contratação. A legislação prevê também situações de dispensa e de inexigibilidade de licitação. A respeito desse assunto, julgue os itens seguintes.

88 No pregão para aquisição de bens e serviços comuns relativos à área de saúde, se o quantitativo total estimado para fornecimento não for possível de ser atendido pelo único licitante vencedor, poderão ser convocados outros licitantes para o alcance da totalidade do quantitativo, independentemente da ordem de classificação, desde que os referidos licitantes aceitem praticar o mesmo preço da proposta vencedora.

89 Situação hipotética: O poder público, por meio de análises de indicadores de qualidade definidos em contrato com determinada concessionária de serviços públicos, identificou má gestão e deficiência na prestação de serviços para os quais a referida empresa foi contratada. **Assertiva:** Nessa situação, o poder concedente poderá declarar a caducidade como forma de extinção da concessão.

- 90 Situação hipotética:** A Defensoria Pública da União, interessada em adquirir determinados bens, abriu processo licitatório cujo resultado foi licitação deserta. **Assertiva:** Nessa situação, se for comprovado que a realização de outro processo licitatório causará prejuízos à administração, o órgão poderá adquirir os bens por meio de dispensa de licitação, desde que mantenha todas as condições constantes do instrumento convocatório inicial.
- 91** Se o governo de determinado estado da Federação construir imóveis residenciais destinados a programa habitacional de interesse social, a venda desses imóveis às pessoas cadastradas no programa deverá ser realizada com base nos dispositivos da inexigibilidade, já que, nesse caso, a licitação é inviável.

Espaço livre

A gestão de processos está relacionada com o aprimoramento do funcionamento organizacional. A respeito desse assunto, julgue os itens a seguir.

- 92** O gestor de processos, no âmbito da administração pública, deve dar atenção especial àqueles que ultrapassam as fronteiras da instituição, como ocorre geralmente na execução de políticas públicas.
- 93** Os conceitos relacionados à gestão de processos organizacionais incluem as técnicas de *brainstorming*, melhoria contínua, mapeamento de processos e reengenharia. Por meio da reengenharia, realiza-se o desenho de fluxogramas das tarefas e, pelos mapas, é possível promover a medição de custos, resultados e produtividade.

Espaço livre

Com relação à comunicabilidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 94** Nas organizações, a ausência de comunicação pode significar uma mensagem tão eficaz quanto a comunicação planejada.
- 95** A maioria dos conflitos relacionados às falhas de comunicação entre uma organização e seu público é provocada pela pouca ou total ausência de informações: quanto maior for a quantidade de informações, melhor será a comunicação.
- 96** No atendimento ao público, o processo de comunicação entre um atendente e o usuário do serviço apresenta elementos organizacionais e individuais.
- 97** A impessoalidade e o foco em comportamentos do servidor são características do *feedback* eficaz, que permite avaliar o desempenho do servidor no atendimento ao público.
- 98** No atendimento ao público, a comunicação é facilitada pela natureza da linguagem, visto que o servidor e o público naturalmente buscam a precisão do significado das palavras escolhidas para expressar um pensamento e prestar uma informação.
-

A qualidade no atendimento é a totalidade de atributos e características que respondem às expectativas de determinado público. A respeito desse assunto, julgue os itens subsequentes.

99 Em geral, nas organizações públicas, a falta de capacitação para o incremento de conhecimentos no atendimento e a resistência à adoção de medidas para melhorar a qualidade no atendimento dificultam a implantação de mudanças que possam viabilizar os serviços prestados ao cidadão.

100 A qualidade no atendimento é obtida com base essencialmente nos recursos da organização, desconsideradas as opiniões de clientes.

101 A dimensão denominada presteza, demonstrada pela equipe da organização, consiste em acatar os problemas dos usuários do serviço e executar esse serviço para atender melhor aos interesses desses usuários.

Nos órgãos públicos, como em outras organizações, são múltiplos os relacionamentos formais e informais. Com referência a esse assunto, julgue os itens seguintes.

102 Cabe aos servidores com maior tempo de serviço desenvolver nos agentes públicos novatos a percepção do valor que estes têm e a dignidade de seu papel como servidores públicos.

103 A comunicação setorizada nos órgãos públicos permite que servidores participem de determinado projeto.

Acerca do trabalho em equipe, julgue os itens subsecutivos.

- 104** Ao criar equipes, o órgão se beneficia porque, nelas, há maior número de perspectivas das demandas, bem como de diferentes abordagens que podem estar disponíveis para se resolver determinado problema.
- 105** A formação de equipes nem sempre progride sem turbulências, o que pode gerar discussões entendidas como destrutivas.
- 106** Em uma equipe de trabalho existem mais informações disponíveis para a tomada de decisão do que em uma área em que as pessoas tenham sido reunidas para executar determinadas tarefas.

No que se refere à influência da opinião pública nos serviços públicos, julgue os próximos itens.

- 107** As avaliações de opinião do público são imprescindíveis para se saber se os serviços estão satisfazendo os usuários.
- 108** É de interesse do órgão que haja revelação de informações sobre o serviço prestado, desde que não sejam sigilosas e que seja respeitado o código de ética das partes interessadas.
- 109** Um valor que demanda especial dedicação por parte do servidor, mesmo que diante de uma opinião pública desfavorável, é o da preservação da dignidade do cargo.
-

A respeito da gestão de pessoas nas organizações, julgue os itens a seguir.

- 110** A percepção de que os indivíduos são investimentos e fonte de valor e a gestão de pessoas como parceiras estratégicas das organizações são exemplos de premissas da visão tradicional ainda presentes na área de gestão de pessoas.
- 111** Quanto menor for a quantidade de pessoas qualificadas na organização, maior será a responsabilidade da gestão de pessoas de priorizar o estímulo às relações de confiança e às alianças com os empregados para, posteriormente, investir no desenvolvimento de competências desses profissionais.
- 112** A gestão de pessoas na atualidade está embasada na evidência de que o desempenho das pessoas e das organizações melhora em consequência das relações complementares entre os processos, as práticas e as políticas de gestão de pessoas.
- 113** Ao identificar que a empresa conta com muitas pessoas qualificadas e menor valor do capital humano disponível na organização, a gestão de pessoas deve priorizar maior retenção das pessoas por meio de melhores benefícios e salário.
- 114** A gestão de pessoas pode ser conceituada como uma estratégia de levar as pessoas a contribuírem para o aumento da competitividade e a capacidade de aprendizagem nas organizações.
-

Acerca de comportamento organizacional, julgue os itens que se seguem.

- 115** Segundo a teoria dos motivos, de McClelland, aspirar realizar metas elevadas, procurar relações interpessoais fortes e buscar aprovação dos outros são características de pessoas que demonstram que a motivação está baseada em motivos de sucesso.
- 116** Segundo as abordagens de traços e competências de liderança, a presença de comportamentos orientados ao trabalho e ao relacionamento interpessoal no modo de agir do líder favorece eficazmente o alcance dos resultados de equipes e organizações.
- 117** Se o chefe e as regras organizacionais são percebidos de forma positiva, a liderança é considerada adequada, tendendo as pessoas a demonstrarem lealdade à equipe e à organização.
- 118** Atualmente, a liderança que contribui para o desempenho eficaz da equipe ampara-se em características ou qualidades pessoais como carisma, propósito e realização, o que leva as pessoas a perceberem a influência do líder em situações de maior ou menor estabilidade.
- 119** A equidade interna e externa é importante fator de motivação dos empregados de uma organização.
- 120** Conforme postulam Hackman e Oldham, no modelo das características da função, quando as pessoas percebem autonomia no trabalho e recebem *feedback* contínuo de suas atividades, elas passam a conviver com estados psicológicos críticos, com maior grau de responsabilidade e mais clara definição de propósitos, o que favorece o alcance de resultados no trabalho.
-