

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Julgue os itens a seguir, a respeito da ética nas organizações.

- 51 Comportamento eticoprofissional compreende o conjunto de regras, normas e valores da cultura organizacional que mudam com o tempo, devem ser praticados cotidianamente e retratam os costumes estabelecidos por determinado grupo social.
- 52 A ética na organização está diretamente ligada à forma como estão estabelecidos critérios de comportamento para todos os colaboradores. Entretanto, adotar padrões eticomorais muito elevados pode afetar os custos organizacionais.

Com relação à qualidade no atendimento ao público, julgue os próximos itens.

- 53 Atualmente a prestação de serviços no Brasil tornou-se um fator crítico para a administração pública, uma vez que os usuários dos serviços passaram a exigir maior qualidade no atendimento recebido nas instituições públicas.
- 54 O Estado, ao assumir um novo modelo denominado estado gerencial, passa a controlar as atividades meio das organizações burocráticas e a perceber o cidadão como um cliente com direito a um atendimento de qualidade.

Julgue os itens seguintes, relativos ao trabalho em equipe.

- 55 Inovação, promoção, desenvolvimento, organização, produção, inspeção e manutenção são competências necessárias ao bom desempenho da equipe.
- 56 Para um novo projeto nas organizações, os profissionais são escolhidos com base nas habilidades que possuem de contribuir para o sucesso da atividade planejada e passam a compor uma equipe de projeto, que se dissolverá após o término da tarefa para a qual tenha sido criada.

Com base na Lei n.º 10.048/2000, na Lei n.º 10.098/2000 e no Decreto n.º 5.296/2004, que regem o atendimento prioritário e promovem a acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, julgue os itens seguintes.

- 57 São consideradas pessoas com deficiência mental as que, em qualquer momento de suas vidas, manifestam funcionamento intelectual significativamente inferior à média.
- 58 As empresas públicas de transporte coletivo devem reservar assentos para idosos, gestantes, obesos e pessoas portadoras de deficiência.
- 59 Idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos são considerados pessoas com mobilidade reduzida porque apresentam dificuldades de movimentação, permanente ou temporária, que geram redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção.

Com referência à prestação de serviços, julgue os itens a seguir.

- 60 Em um atendimento, a satisfação ou a insatisfação do cliente depende da confirmação ou não de suas expectativas prévias comparadas às suas reais percepções a respeito do serviço prestado.
- 61 Ações de personalização, como, por exemplo, chamar o cliente pelo nome, são desencorajadas nos serviços de atendimento a fim de evitar que os clientes interpretem esse tipo de atitude como invasiva.
- 62 A partir da década de 70 do século passado, os clientes das empresas de serviços tornaram-se mais exigentes em relação ao nível de qualidade dos serviços prestados.

A respeito de portabilidade, de resgate e de plano de benefícios de caráter previdenciário na modalidade de contribuição definida, julgue os itens que se seguem.

- 63 Considera-se plano de benefícios de caráter previdenciário na modalidade de contribuição definida aquele cujos benefícios programados apresentem a conjugação das características das modalidades de contribuição definida e de benefício definido.
- 64 É garantido ao participante de plano de entidade fechada de previdência complementar que esteja em gozo do benefício o direito de promover a portabilidade para outra entidade de previdência complementar.
- 65 Nos planos administrados por entidade fechada de previdência complementar instituído por órgão patrocinador, é facultado ao participante receber o valor decorrente do seu desligamento do plano de benefícios, mediante resgate, sempre que cessar o seu vínculo empregatício.

A respeito do regime geral de previdência social (RGPS), do regime próprio de previdência social (RPPS) e do regime de previdência complementar, julgue os itens a seguir.

- 66 Os servidores que ocupam cargos efetivos na União, nos estados, no Distrito Federal ou nos municípios, suas autarquias e fundações são obrigados a aderir ao regime de previdência complementar.
- 67 Servidor público que ocupa cargo comissionado no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) será regido pelo RGPS caso não possua vínculo efetivo com o órgão.
- 68 O RPPS não se aplica a servidores públicos ativos que ingressaram no serviço público após vigência da lei que criou o regime de previdência complementar para esta categoria.

Acerca do regramento constitucional da previdência complementar no Brasil, julgue os próximos itens.

- 69 Os estados da Federação, suas autarquias e fundações poderão atuar como patrocinadores de entidades fechadas de previdência complementar.
- 70 A associação dos servidores da União poderá instituir regime de previdência complementar, de caráter fechado e de natureza privada, a ser criado mediante aprovação em assembleia da categoria convocada para esse fim.

A respeito do Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPIC), da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) e da Câmara de Recursos da Previdência Complementar (CRPC), julgue os itens subsequentes.

- 71 Se uma entidade de previdência complementar vinculada à União passar a operar com elevado déficit e tornar-se incapaz de saldar as obrigações junto a seus beneficiários, a União será responsável pelo aporte de recursos para subsidiar o adimplemento dessas obrigações.
- 72 Compete à CRPC apreciar e julgar recursos interpostos contra decisões da diretoria colegiada da PREVIC a respeito de impugnações relativas a lançamentos tributários da taxa de fiscalização e controle da previdência complementar (TAFIC).
- 73 Compete ao CNPIC autorizar a constituição bem como as operações de fusão, de cisão, de incorporação ou, ainda, quaisquer outras formas de reorganização societária de entidades fechadas de previdência complementar.

A respeito do regime de previdência complementar, julgue os itens subsecutivos.

- 74 As entidades de previdência complementar poderão contratar operações de resseguro por iniciativa própria ou por determinação do órgão regulador e fiscalizador.
- 75 A natureza jurídica das entidades de previdência complementar impossibilita que, nessas entidades, o Estado intervenha no processo de formulação de políticas de controle e de padrões mínimos de segurança econômico-financeira e atuarial.

A respeito da relação entre entes públicos e suas respectivas entidades fechadas de previdência complementar, julgue os itens a seguir.

- 76 Compete ao conselho deliberativo de entidade fechada de previdência complementar definir a política geral de administração da entidade e de seus planos de benefícios bem como promover a gestão de investimentos e o plano de aplicação de seus recursos.
- 77 O valor da contribuição do órgão patrocinador para o custeio dos planos de benefícios de previdência complementar dos entes públicos deve ser o dobro do valor da contribuição do servidor participante.

Com base na Lei n.º 12.618/2012, que autoriza a criação da Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário (FUNPRESP–JUD), julgue os itens que se seguem.

- 78 É assegurado a servidor titular de cargo efetivo do TJDFT que tenha ingressado no serviço público antes da publicação da lei que instituiu o regime de previdência complementar o direito de aderir ao regime complementar do órgão público a que está vinculado.
- 79 O regime jurídico dos servidores da União aplica-se ao pessoal contratado por entidades fechadas de previdência complementar que tenham sido criadas pela União para administrar e executar planos de benefícios de caráter previdenciário.

Com referência a receitas e contribuições da FUNPRESP–JUD, julgue os itens seguintes.

- 80 Dado o seu caráter obrigatório, as contribuições dos servidores do Poder Judiciário da União à FUNPRESP–JUD devem ser descontadas compulsoriamente pelo órgão patrocinador e transferidas à entidade em questão.
- 81 As receitas da FUNPRESP–JUD são constituídas pelos recursos oriundos das contribuições dos servidores participantes desse regime previdenciário e pelos recursos provenientes da arrecadação das custas processuais recolhidas pelo Poder Judiciário.

De acordo com o Estatuto Social da FUNPRESP–JUD, julgue o seguinte item.

- 82 A FUNPRESP–JUD, entidade cujo ingresso permanente de pessoal se dá mediante concurso público, tem personalidade jurídica de direito privado e autonomia administrativa, financeira e gerencial.

A respeito da PREVIC, julgue os próximos itens.

- 83 De acordo com o Plano de Carreiras e Cargos da PREVIC, considera-se progressão funcional a passagem do servidor de um padrão para outro imediatamente superior dentro de uma mesma classe.
- 84 É vedado aos ocupantes do quadro de pessoal efetivo da PREVIC prestar serviços, ainda que eventuais, a entidades fechadas de previdência complementar, exceto em caso de designação específica para exercício de atividade de competência da PREVIC.
- 85 Os cargos do quadro de pessoal da PREVIC são de provimento efetivo, regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Espaço livre

Em relação às principais abordagens teóricas da administração, julgue os itens a seguir.

- 86 Os pressupostos da administração científica dispõem que a produtividade no trabalho aumenta mais com mudanças nas práticas administrativas que com investimentos nas relações humanas.
- 87 Cronologicamente, a perspectiva contingencial da administração é contemporânea à administração científica.
- 88 A abordagem humanista, que se inaugurou com o movimento das relações humanas, tinha o objetivo de estabelecer um modelo de administração que proporcionasse bem-estar e qualidade de vida para o trabalhador, mesmo que, para isso, fosse necessário alterar ou reduzir a produtividade da organização.
- 89 Diferentemente da administração clássica, que propõe soluções generalistas e universais para o aumento da produtividade nas organizações, a perspectiva contingencial defende que, para casos singulares, deve haver soluções específicas, a depender dos padrões organizacionais.
- 90 Na perspectiva contingencial, alcança-se eficiência organizacional pela racionalização dos processos produtivos e pelo controle das ações dos indivíduos por meio de parâmetros científicos.

A respeito das funções da administração, julgue os itens seguintes.

- 91 Estabelecimento de critérios, mensuração de desempenho, comparação de resultados obtidos com resultados pretendidos e adoção de ações corretivas são fases da função de controle.
- 92 Projetar o desempenho organizacional desejado e estabelecer metas para alcançá-lo é uma tarefa da função de organização.
- 93 Direção é a função administrativa responsável por promover treinamentos para os funcionários, motivando-os a realizar as tarefas que lhes foram designadas.

No que concerne à função e aos processos de planejamento em organizações, julgue os itens subsequentes.

- 94 A perspectiva clientes do *balanced scorecard* considera, entre outros aspectos, a relação dos níveis de satisfação e retenção dos clientes com a percepção deles em relação à organização.
- 95 A administração por objetivos determina que a organização defina objetivos e avalie resultados para alguns de seus aspectos-chave, como produtividade, rentabilidade e inovação.
- 96 No processo de planejamento estratégico, a visão é o princípio que estabelece o propósito básico da organização, e o conceito de missão corresponde à perspectiva futura projetada para a organização.
- 97 No planejamento estratégico das organizações, devem ser considerados fatores externos — como economia, mudanças tecnológicas, tendências sociais e questões legais — e fatores internos — como a cultura organizacional e as competências individuais e organizacionais.
- 98 O *balanced scorecard* é uma ferramenta estratégica utilizada na análise das seguintes dimensões associadas ao desempenho empresarial: perspectiva dos clientes, perspectiva dos processos internos, perspectiva dos trabalhadores e perspectiva do desempenho financeiro.

Acerca da função de organização e de seus processos, julgue os itens que se seguem.

- 99 A departamentalização funcional prevê o uso de critério geográfico para definição das unidades de trabalho da organização.
- 100 A departamentalização em que se consideram as etapas ou atividades estruturadas na produção é denominada de departamentalização por projetos.
- 101 A departamentalização tem sido considerada uma técnica de definição de estrutura organizacional ultrapassada, por isso vem sendo substituída pela abordagem contingencial, cujas premissas defendem a adoção de estruturas organizacionais holísticas.
- 102 A função de organização prevê a distribuição de recursos organizacionais para o alcance de uma meta que tenha sido estabelecida na função de planejamento.
- 103 A estrutura organizacional estabelece a divisão do trabalho, a hierarquia e as linhas de comunicação entre pessoas e entre grupos na organização.

Com relação a cultura, liderança e desempenho organizacional, julgue os próximos itens.

- 104 A cultura organizacional define como os indivíduos se apresentam e como apresentam sua organização a outros indivíduos no contexto de trabalho.
- 105 Por meio da comunicação, a liderança exerce poder ao criar ou reforçar uma realidade organizacional.
- 106 O desempenho organizacional — capacidade de uma organização atingir suas metas — pode ser medido por meio da eficácia organizacional, que se refere ao montante de recursos utilizados para o alcance dos propósitos organizacionais.
- 107 Em um contexto organizacional, delegar autoridade é o mesmo que delegar responsabilidade.

Em relação à elaboração e aos aspectos conceituais e às etapas de projetos, julgue os itens a seguir.

- 108 Na definição do escopo de um projeto, é desnecessário explicitar o que não será entregue, uma vez que as melhores práticas de gerenciamento de projetos recomendam que sejam enfatizados somente os produtos entregáveis.
- 109 A estrutura analítica do projeto (EAP) pode ser representada de diversas formas, sendo uma delas a estrutura analítica por fase do projeto.
- 110 Os métodos do caminho crítico e da corrente crítica são técnicas analíticas utilizadas para a definição do escopo do projeto.
- 111 Competições como os Jogos Olímpicos e a Copa do Mundo de Futebol são exemplos de projetos que geram produtos físicos, conceitos e eventos.
- 112 Dois projetos que entregam o mesmo produto podem ser diferentes, uma vez que cada projeto possui sua singularidade em função do contexto e do grau de dificuldade que oferece para sua execução.
- 113 O ciclo de vida de um produto é constituído das seguintes fases: iniciação, planejamento, execução, controle e encerramento.

No que se refere a gestão de processos, julgue os itens subsequentes, relativos a conceitos da abordagem por processos, bem como a técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos.

- 114** Na análise de processos, o desenho do novo processo (*to be*) é condição para a utilização da técnica de análise de lacunas (*gap analysis*).
- 115** Objetivos, regras, eventos e atores são alguns dos elementos formadores dos processos de negócios.
- 116** Atividades somente representam um processo quando dispostas em uma sequência lógica de execução para o alcance de um ou mais resultados.
- 117** A medição, o monitoramento, o controle, a garantia da eficiência e a eficácia da organização são características dos processos de apoio.
- 118** No desenho de processos, são desenvolvidas as atividades necessárias para a criação de representações dos processos já existentes ou ainda em fase de projeto.
- 119** A realização da análise de processos é indicada em momentos de introdução e uso de novas tecnologias, de reorganizações corporativas e de percepção da existência de problemas de desempenho.
- 120** No refinamento de processos, devem-se considerar, pelo menos, os seguintes vetores: a melhoria do desempenho, o custeio de atividades e o relacionamento com o cliente.

Espaço livre