

De acordo com o comando de cada uma das questões de 41 a 80, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**; ou o campo designado com o código **SR**, caso desconheça a resposta correta. Marque, obrigatoriamente, para cada item, um, e somente um, dos três campos da **folha de respostas**, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes de marcações indevidas. A marcação do campo designado com o código **SR** não implicará apenação. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção da sua prova.

PROVA 1 – OBJETIVA – 2.ª PARTE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 41

Julgue os itens abaixo, relativos ao processo administrativo e contencioso.

- 1 Em processos administrativos referentes a questões coletivas e difusas, cabe o contraditório, sendo a administração soberana para decidir no tocante aos interesses públicos.
- 2 A contraditoriedade em um processo administrativo pode ocorrer apenas entre particulares e a administração pública, pois sempre que envolver interesses de dois ou mais particulares, a questão deve ser apreciada pelo Poder Judiciário.
- 3 A cassação de licença e declaração de caducidade de concessão de serviço público, por serem procedimentos ablatórios, seguem o princípio da gratuidade.
- 4 Entre as fases do procedimento administrativo, encontra-se a instrução probatória, que requisita necessariamente a constituição de advogado, imprescindível para a garantia da ampla defesa.
- 5 Tendo em vista a supremacia do princípio da eficiência e da economia processual, além da alta complexidade das relações sociais e jurídicas, a administração pública deverá seguir o princípio da verdade formal nos procedimentos administrativos.

QUESTÃO 42

Julgue os itens que se seguem, referentes à organização administrativa.

- 1 O Estado pode realizar os serviços públicos sociais por meio da administração direta, indireta e organizações da sociedade civil de interesse público.
- 2 No direito brasileiro, os órgãos públicos podem celebrar contratos entre si, visando maior integração na execução direta das políticas públicas.
- 3 A hierarquia na administração pública confere uma contínua e permanente autoridade sobre toda atividade administrativa dos agentes subalternos, incluindo o poder de punir.
- 4 O recente processo de municipalização da saúde se configura como descentralização quando há repasse para pessoa jurídica diversa da administração central.
- 5 O processo de descentralização equivale ao de desconcentração, pois ambos mantêm o vínculo hierárquico e o controle entre as pessoas jurídicas.

QUESTÃO 43

No início do corrente ano, determinada entidade, constituída sob a forma de uma autarquia federal que presta serviço não-essencial ou monopolizado pelo Estado, realizou concurso público e contratou servidores em regime celetista, ou seja, não mais no regime jurídico único.

Em face dessa situação hipotética e do tema a ela pertinente, julgue os seguintes itens.

- 1 O concurso não poderá ser impugnado, pois há permissão para a administração pública contratar sob o regime da CLT.
- 2 O referido concurso é regular, pois recente alteração no texto constitucional não faz mais nenhuma remissão ao Regime Jurídico Único.
- 3 Desde a Constituição da República de 1988, a referida entidade, por ser uma autarquia, já poderia realizar concurso e contratar fora do regime jurídico único.
- 4 Configurando-se como cargo público, o servidor público não poderá ser exonerado ainda que por excesso de despesa com gastos de pessoal, depois de passado o período de estágio probatório.
- 5 O regime estatutário atende peculiaridades de um vínculo no qual estão em causa interesses públicos e não só interesses laborais, por isso aqueles que desenvolvem atividades exclusivas do Estado só podem ser recrutados nesse regime.

QUESTÃO 44

Julgue os itens subseqüentes, relativos aos atos administrativos.

- 1 A discricionariedade administrativa não se traduz na disponibilidade dos interesses públicos, tendo em vista especialmente o princípio da finalidade, encartado no princípio da legalidade.
- 2 Por ser discricionário, o poder de polícia, por vezes, não está submetido ao princípio da motivação.
- 3 A servidão administrativa é um tipo de atividade do poder de polícia que recai sobre a propriedade, alcançando uma categoria abstrata de bens.
- 4 No âmbito do requisito da discricionariedade, a inexigibilidade da licitação pode dar-se sempre que haja inviabilidade da competição.
- 5 Se ocorrer vício em ato do processo licitatório, a administração pública não poderá adjudicar o objeto da licitação a outro licitante.

QUESTÃO 45

O presidente do Tribunal de Contas da União, Humberto Souto, vai fazer um levantamento dos órgãos públicos que deixaram de publicar o relatório de gestão fiscal do ano passado até o dia 30 de janeiro. O relatório é exigência da Lei de Responsabilidade Fiscal. A pena para o administrador público que não publica o relatório, inclusive pela Internet, é uma multa equivalente a 30% de seu salário anual. O governo federal publicou o seu relatório no dia 31 e o Superior Tribunal de Justiça (STJ), ontem. Souto informou, por meio de sua assessoria, que tomará as providências previstas na legislação. A maior parte dos tribunais superiores publicou seus relatórios entre os dias 29 e 30 de janeiro. O Tribunal Superior Eleitoral publicou o seu no dia 31. Ontem, além do STJ, o Diário Oficial da União publicou os relatórios dos tribunais regionais eleitorais do Ceará e do Acre. A Câmara disponibilizou o seu relatório na Internet, mas o Senado não informou se cumpriu a determinação da lei. De acordo com a Lei de Responsabilidade Fiscal, todos os tribunais regionais federais, além dos tribunais eleitorais, do trabalho, militares e tribunais estaduais, têm de publicar relatórios de gestão fiscal. A determinação também vale para os Poderes Executivo e Legislativo estaduais e municipais. Nesses casos, porém, a fiscalização é dos tribunais de contas regionais.

Folha de S. Paulo, 3/2/2001 (com adaptações).

Acerca da situação acima descrita e das normas pertinentes, julgue os itens seguintes.

- ❶ Constitui crime de responsabilidade deixar de divulgar ou de enviar ao Poder Legislativo e ao Tribunal de Contas o relatório de gestão fiscal.
- ❷ Conforme as leis de finanças públicas, é admissível que, em algumas hipóteses, determinados órgãos públicos possam deixar de enviar ao Tribunal de Contas o relatório de gestão fiscal.
- ❸ Na situação descrita no texto, se o Senado Federal tivesse confirmado o não-cumprimento da determinação legal, estaria caracterizada infração ao princípio da publicidade, cabendo punição com multa de 30% dos vencimentos anuais do agente que lhe der causa, sendo o pagamento da multa de sua responsabilidade pessoal.
- ❹ O presidente do TCU, órgão auxiliar ao Poder Legislativo, não tem competência ou atribuição para exigir o relatório do administrador público, dependendo de autorização específica de lei.
- ❺ Na situação tratada no texto, incumbiria a Humberto Souto exigir relatório dos poderes Executivo e Legislativo estaduais e municipais.

QUESTÃO 46

Julgue os itens abaixo, relativos ao procedimento das licitações.

- ❶ A competência para legislar sobre licitação é da União, dos estados, dos municípios e do Distrito Federal, cabendo à União editar normas gerais sobre licitação.
- ❷ A lei de licitações, ao estabelecer que todos os participantes do procedimento licitatório têm direito público subjetivo à fiel observância de tal procedimento, concretiza o princípio da legalidade.
- ❸ Configura-se caso de dispensa de licitação a hipótese de os concorrentes apresentarem propostas com preços incompatíveis com os fixados pelos órgãos oficiais, não aceitando rebaixá-los.
- ❹ Na hipótese de realização de festas populares, a contratação de profissional de setor artístico, ainda que consagrado pela crítica, configura caso de exigibilidade de licitação.
- ❺ Entre as modalidades de licitação compreendidas no sistema brasileiro, pode-se optar, desde que motivadamente, pela combinação delas ou, até, pela adoção de outras.

QUESTÃO 47

Acerca do controle da administração pública, julgue os seguintes itens.

- ❶ Se um ministro de Estado, tendo sido convocado pela Câmara dos Deputados para prestar, pessoalmente, informações acerca dos gastos já realizados na sua área, no ano corrente, recusar-se a comparecer, alegando excesso de trabalho, ele estará cometendo crime de responsabilidade.
- ❷ O controle administrativo sobre os órgãos da administração direta decorre do poder de autotutela, que permite à administração rever os próprios atos e, quando ilegais, declarar sua nulidade, respeitados os direitos adquiridos.
- ❸ O controle do Poder do Legislativo sobre a administração pública refere-se a aspectos apenas de mérito de natureza política, com apreço das decisões administrativas, sob o aspecto restrito da discricionariedade, em vista de o controle de legalidade ser exclusivo do Poder Judiciário.
- ❹ O Congresso Nacional poderá sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar ou dos limites de delegação legislativa.
- ❺ As comissões parlamentares de inquérito criadas pela Câmara e pelo Senado, em conjunto ou separadamente, terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, substituindo por vezes atribuição específica do Ministério Público na promoção da responsabilidade civil ou criminal dos infratores.

QUESTÃO 48

Julgue os itens que se seguem, referentes às agências reguladoras.

- ❶ As agências reguladoras têm natureza de autarquias especiais, vinculam-se ao ministério competente para tratar da respectiva atividade, e seus diretores são nomeados pelo presidente da República, após aprovação do Senado.
- ❷ Como entidades da administração direta, as agências reguladoras têm maior independência em relação ao Poder Executivo.
- ❸ O regime especial das agências refere-se à autonomia administrativa e patrimonial assim como à gestão de recursos humanos, que são elementos extrínsecos à natureza de toda e qualquer autarquia.
- ❹ Nota-se na legislação pertinente às agências reguladoras o propósito de fugir das formas licitatórias previstas nas normas gerais de licitação.
- ❺ Quanto à política de recursos humanos, as agências foram autorizadas à admissão de pessoal técnico em caráter temporário.

QUESTÃO 49

Acerca dos bens públicos e das limitações à propriedade privada, julgue os seguintes itens.

- ❶ A desapropriação no direito brasileiro ocorre por meio da indenização prévia, justa e em dinheiro, bem como por meio de pagamento em títulos especiais da dívida pública.
- ❷ Poderá ocorrer desapropriação, sem indenização, no caso de parcelamento irregular do solo urbano, em vista de existência de ação de natureza criminosa.
- ❸ A desapropriação a título punitivo, sem indenização, poderá ocorrer sem as garantias de contraditório e ampla defesa.
- ❹ A concessão de uso de bem público é contrato administrativo pelo qual a administração passa a alguém o seu uso para uma finalidade específica, podendo o poder público, por conveniência administrativa, rescindi-la antes do termo estipulado sem indenização ao concessionário.
- ❺ Considere a seguinte situação hipotética.
José possui área urbana por cinco anos ininterruptamente e sem oposição, razão pela qual o poder público desapropriou esta área para garantir o direito de moradia de José. Um jurista emitiu parecer, condenando a produção deste ato administrativo.
Nessa situação, assiste razão ao poder público.

QUESTÃO 50

A respeito da concessão de serviços públicos, julgue os itens subseqüentes.

- ❶ A concessão de serviço público é uma relação jurídica complexa, composta de um ato regulamentar do Estado, no qual o concessionário voluntariamente se insere, mediante contrato por meio do qual se garante a equação econômico-financeira.
- ❷ Considere a seguinte situação hipotética.
Uma empresa celebrou contrato de concessão de serviço público com órgão da administração pública direta da União, tendo esta definido a margem de lucro da empresa no contrato. Nessa situação, o ente público atuou corretamente, pois, em todo contrato de direito privado, as condições para a prestação do serviço têm de ser negociadas no ato da concessão.
- ❸ Na concessão, há a transferência do exercício da atividade pública, sendo o titular desta sempre um ente público.
- ❹ A outorga do serviço em concessão depende de lei que a autorize, não podendo o procedimento estabelecer-se com a mera decisão do Poder Executivo em transferir a terceiros o exercício de atividade havida como peculiar do Estado.
- ❺ A concessão de serviço público constitui ato de desconcentração, desde que não haja repasse de competência para pessoa jurídica diversa.

QUESTÃO 51

Julgue os itens seguintes, relativos às organizações da sociedade civil de interesse público (OSCIPs).

- ❶ As OSCIPs são pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, com objetivos sociais, que visam à execução de atividades de interesse público e privado.
- ❷ As organizações, para se qualificarem como OSCIPs, dependem da assinatura de termo de parceria com o poder público, instrumento que cria um vínculo de cooperação entre as partes.
- ❸ As organizações sociais, desde que se enquadrem nos objetivos e finalidades indicados pela lei, poderão ser qualificadas como OSCIPs.
- ❹ O termo de parceria entre uma OSCIP e a administração pública é um instrumento equivalente ao contrato de concessão de serviço público.
- ❺ Entre as áreas de promoção em que se permite a qualificação de OSCIP, encontram-se as de direitos estabelecidos, construção de novos direitos e assessoria jurídica gratuita de interesse suplementar.

QUESTÃO 52

Acerca das fundações, julgue os itens abaixo.

- 1 As fundações mantidas pelo poder público têm dotação patrimonial inteiramente pública.
- 2 Somente mediante autorização expressa de lei, poderá o poder público criar fundações públicas com personalidade jurídica de direito privado, em vista da aplicação de normas de direito público.
- 3 Faculta-se aos partidos políticos instituir fundações que poderão, inclusive, gozar de imunidade tributária.
- 4 Para fundações instituídas por partidos políticos, veda-se qualquer ação com fins eleitorais.
- 5 As fundações instituídas pelo poder público terão capacidade de auto-administração, mas estarão sujeitas ao controle administrativo por parte da administração direta.

QUESTÃO 53

Um soldado praticou agressão, mediante a utilização de arma da corporação militar, fora do seu horário de serviço, causando dano a terceiro inocente.

Em face dessa situação hipotética e da responsabilidade no campo administrativo, julgue os itens que se seguem.

- 1 Na hipótese considerada, deve incidir a responsabilidade objetiva do Estado, ressarcindo os prejuízos da vítima.
- 2 Na hipótese em apreço, o Estado poderá propor ação regressiva contra o soldado.
- 3 A via de coação aberta ao poder público nem sempre está submetida ao princípio da proporcionalidade.
- 4 No caso de concorrência de culpa da vítima, elide-se a responsabilidade estatal.
- 5 Na hipótese de evento lesivo fruto de ação conjunta do Estado e do lesado, haverá atenuação do *quantum* indenizatório, a ser decidido na proporção em que cada qual haja participado para a produção do evento.

QUESTÃO 54

Julgue os seguintes itens, relativos ao regime dos servidores públicos.

- 1 O vínculo dos agentes políticos com o Estado não é de natureza profissional, pois o que os qualifica para o exercício das funções não é a aptidão técnica, mas a qualidade de cidadão.
- 2 Servidores públicos são os que, integrados em cargos ou empregos, mantêm com o Estado e com as pessoas jurídicas de direito público da administração indireta vínculos de trabalho profissional.
- 3 As empresas públicas adotam necessariamente o regime trabalhista, havendo nelas somente cargos públicos, e não empregos.
- 4 Quanto à natureza jurídica dos cargos e empregos públicos tem-se que, naqueles, estatutários, as vantagens não se incorporam ao patrimônio do servidor, como é o caso destes, em que ocorre relação contratual.
- 5 As garantias dos servidores estatutários não coíbem a corrupção.

QUESTÃO 55

Julgue os itens subseqüentes, relativos às agências reguladoras e a outros aspectos no âmbito do direito administrativo.

- 1 As agências reguladoras têm suas relações de trabalho regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho e pela legislação trabalhista correlata, em regime de emprego público.
- 2 O regime das empresas públicas garante todos os direitos do art. 7.º da Constituição da República.
- 3 O servidor público civil é a pessoa legalmente investida em cargo público, que por sua vez é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor.
- 4 A lei de responsabilidade fiscal, ao estabelecer um prazo para que seja gradualmente eliminado o excesso de despesa com pessoal, elimina a estabilidade na administração pública.
- 5 Os servidores estáveis que perderem o cargo em razão das normas de contenção de despesa farão jus a indenização.

QUESTÃO 56

Julgue os itens a seguir, relativos à reforma administrativa.

- 1 A figura dos contratos de gestão como instrumento firmado entre o poder público e as entidades qualificadas de organizações sociais foi introduzida no direito brasileiro com a reforma administrativa.
- 2 Os contratos de gestão podem ter como objeto atividades de ensino, pesquisa científica, desenvolvimento tecnológico, cultura, saúde e segurança pública.
- 3 O poder público e as organizações sociais podem celebrar contratos de gestão sem processo licitatório.
- 4 As organizações sociais, tendo travado contrato de gestão, estão aptas a receber bens em permissão de uso.
- 5 As organizações sociais, assim como as OSCIPs, integram a denominada administração indireta, sendo reguladas pelas mesmas normas e princípios do direito administrativo.

QUESTÃO 57

Julgue os itens abaixo, relativos aos atos administrativos.

- 1 De acordo com o princípio da legalidade, o silêncio do sujeito administrativo não gera efeitos para o administrado.
- 2 Os atos administrativos discricionários, tendo em vista a presunção de legitimidade, salvo os casos previstos em lei, não podem ser questionados em juízo.
- 3 A licença é ato vinculado unilateral pelo qual a administração faculta a alguém o exercício de uma atividade, desde que preenchidos os requisitos legais pelo interessado.
- 4 A revogação é um ato administrativo que extingue outro ato administrativo, podendo ser efetivada por uma autoridade ou por um particular, desde que motivada e fundamentada em procedimento administrativo próprio.
- 5 O objeto da revogação é sempre um ato administrativo inválido ou uma relação jurídica inválida decorrente dele.

QUESTÃO 58

O governo federal, em março de 2002, alegando a existência de demanda social em determinado setor, criou empresa pública sem autorização legislativa.

Em face dessa situação hipotética e da legislação pertinente, julgue os itens subseqüentes.

- 1 Na hipótese descrita, a empresa, por ser considerada clandestina, não está sujeita aos limites e às contenções aplicáveis às empresas públicas.
- 2 Na hipótese em apreço, tendo em vista o princípio da legalidade, não há como sanar o vício mencionado, sendo a única solução juridicamente aceita a extinção da empresa pública.
- 3 Há situações em que o Poder Legislativo poderá conferir autorização genérica ao Poder Executivo para instituir empresas públicas ou sociedades de economia mista.
- 4 Só será permitida a criação de sociedades de economia mista e empresas públicas, exploradoras de atividade econômica, quando necessário para atender a imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo.
- 5 As empresas públicas poderão criar subsidiárias, delegando-lhes competências.

QUESTÃO 59

Julgue os itens que se seguem, relativos a intervenção do Estado na propriedade privada.

- 1 O tombamento pelo patrimônio histórico é caso de servidão administrativa.
- 2 Na declaração de uma área particular como reserva florestal, deve o poder público indenizar o proprietário, tendo em vista o prejuízo manifesto na maior parte dos casos.
- 3 A colocação de placas indicativas de nomes das ruas em casa de particulares configura-se apenas como limitação administrativa.
- 4 A colocação de *outdoor* educativo em casas particulares configura-se como servidão não-indenizável, em vista de não haver prejuízo.
- 5 Todas as servidões são indenizáveis pois o particular suporta na sua propriedade um ônus.

QUESTÃO 60

Julgue os seguintes itens.

- 1 A recente reforma do Estado brasileiro inclui um Programa Nacional de Publicização (PNP), a fim de repassar atividades desenvolvidas por entidades ou órgãos públicos da União para organizações privadas, denominadas organizações sociais.
- 2 A contratualização no âmbito da reforma do Estado refere-se à ampliação das possibilidades do uso de contratos entre o setor público e o privado ou o setor público não-estatal.
- 3 A denominação “terceiro setor” vem sendo utilizada para caracterizar as OSCIPs que poderão estabelecer vínculo com o Estado por meio de termo de concessão pública.
- 4 A modernização, o aumento da eficiência nos serviços públicos, o controle e a participação sociais são argumentos utilizados na justificativa para a realização da recente reforma do aparelho burocrático estatal brasileiro.
- 5 A legislação referente às organizações sociais, ao invés de procurar flexibilizar os meios de atuação da administração pública, como licitação, concurso público, controle, contabilidade pública e orçamento, procurou formas paralelas para reforçar a rigidez desses institutos.

QUESTÃO 61

Julgue os itens a seguir, relativos aos fundamentos do direito constitucional positivo.

- 1 No sentido material, a Constituição da República de 1988 pode ser considerada como um conjunto cujo conteúdo indica funcionamento e composição da ordem política.
- 2 Quanto a sua classificação, pode-se dizer que a Constituição de 1988 é democrática, escrita, semi-rígida e prolixa.
- 3 No âmbito das relações internacionais, o Brasil deve-se reger pelo respeito, mas não pela prevalência do direitos humanos.
- 4 O asilo político é obrigatório no Brasil, em todos os casos de pedido extradicional, quando se tem tratado internacional celebrado com o país do extraditando.
- 5 O poder constituinte derivado decorrente significa a possibilidade de alterar o texto constitucional, considerando a regulamentação especial expressamente prevista no texto constitucional.

QUESTÃO 62

Ainda com relação aos fundamentos do direito constitucional positivo, julgue os itens seguintes.

- 1 O direito à vida diz respeito a um projeto de continuidade, dignidade e subsistência.
- 2 Considere a seguinte situação hipotética.
Um policial, sem mandado judicial, invadiu um consultório dentário, localizado em um edifício comercial, alegando que estaria fazendo uma investigação sobre um crime. O dentista resistiu e levou o caso à justiça.
Nessa situação, em razão da natureza comercial do estabelecimento, não se configurou violação de domicílio.
- 3 Uma determinada comissão parlamentar de inquérito, no exercício regular de suas atividades, não pode obter de instituição financeira informações de que necessitar.
- 4 Em caso de ofensa ao direito de reunião, o advogado deve apresentar *habeas corpus* contra o ato da autoridade coatora.
- 5 O duplo grau de jurisdição pode ser questionado como garantia constitucional em sede de recorribilidade ordinária.

QUESTÃO 63

Julgue os itens abaixo, relativos ao direito constitucional positivo brasileiro.

- 1 O direito adquirido compõe o rol das cláusulas pétreas, não podendo, portanto, ser prejudicado ou violado.
- 2 De forma absoluta, os crimes dolosos contra a vida são de competência do tribunal do júri.
- 3 Uma associação pode propor mandado de segurança contra ato de poder público desde o momento do seu registro legal.
- 4 A utilização de mandado de segurança coletivo impede que se impetre o mandado de segurança individual sobre a mesma matéria.
- 5 A ação popular constitui atributo da cidadania, se configura como instrumento de democracia direta no direito brasileiro e tem natureza fiscalizatória.

QUESTÃO 64

Julgue os itens subseqüentes, relativos aos fundamentos do direito constitucional positivo brasileiro.

- 1 O direito de greve é coletivo, tem como titular um grupo organizado de trabalhadores e pode ser caracterizado como instrumento de defesa.
- 2 A participação nos lucros, ou resultados, desvinculada da remuneração e, excepcionalmente, a participação na gestão da empresa, são direitos econômicos do trabalhador a serem regulamentados em lei.
- 3 A proteção de mercado de trabalho para as mulheres fere o princípio fundamental da igualdade previsto na Constituição.
- 4 O fenômeno da automação permite, sem embargo do princípio da igualdade e considerando o princípio da proporcionalidade, distinção, na forma da lei, entre trabalho técnico e intelectual.
- 5 A Constituição sofreu reforma recente, de modo a permitir a redução da jornada de trabalho.

QUESTÃO 65

O controle é fundamental para assegurar que as atividades de uma empresa sejam realizadas da forma desejada pelos membros da organização e contribuam para a consecução das metas organizacionais. No que se refere à função de controle nas organizações, julgue os seguintes itens.

- 1 O controle de desempenho impõe padrões de desempenho a serem seguidos por um determinado período, sem referência a ações específicas, sendo responsável ainda pela imposição dos meios pelos quais decisões e ações devem ser executadas.
- 2 Na abordagem de Lorange e Morton, em uma organização, deve existir a preocupação com a necessidade de os sistemas de controle serem modificados, para refletirem a evolução dos padrões organizacionais, e com o uso de variáveis não-monetárias, como parte regular do sistema de controle formal. Ainda segundo esses autores, não existiria uma melhor forma de controle, pois o controle adequado depende das características ambientais relevantes para a organização.
- 3 Os controles político, julgamental, intuitivo, por tentativa e erro, técnico e rotineiro constituem a tipologia de controle de gestão proposta por Hofstede. Ainda de acordo com a abordagem de Hofstede, diferentes modelos de controle de gestão podem ser aplicados a diferentes atividades dentro de uma mesma organização.
- 4 Na abordagem de Eric Flamholtz, em uma organização, deve existir uma preocupação fundamental com a classificação das decisões, pois, segundo esse autor, a eficácia de um sistema de controle decorre de uma precisa definição de indicadores relacionados às principais responsabilidades de cada unidade organizacional.
- 5 De acordo com a contribuição de Anthony, cujas teorias são amplamente utilizadas na área de controle de gestão, o controle de gestão deve ser visto como o processo de influenciar o comportamento dos membros de uma organização formal.

QUESTÃO 66

Com relação ao controle de gestão, julgue os itens subseqüentes.

- 1 Os mecanismos de controle podem ser combinados e não é raro encontrar-se em uma organização a presença de vários desses mecanismos. Constituem exemplos desses mecanismos o controle *ad hoc*, que se desenvolve em estruturas descentralizadas e com grande formalização do comportamento, e o controle burocrático, que se desenvolve em uma estrutura formalizada e centralizada e com estilo de gerência empreendedora.
- 2 O grau de formalização e de centralização, e o tipo de estrutura organizacional condicionam as características do sistema de controle. Nesse sentido, à medida que a descentralização for menor, mais necessário será um sistema de controle formalizado.
- 3 Para que a informação seja útil ao processo de controle estratégico, deve-se, no desenho dos sistemas de controle, estimular a flexibilidade, apresentar informações referentes ao mercado e apresentar informações internas financeiras e não-financeiras, quantitativa e qualitativa acerca dos aspectos estratégicos mais relevantes.
- 4 O controle é realizado basicamente pela gerência e *a posteriori*, tendo como limites os aspectos técnicos de seu desenho, devendo centrar-se exclusivamente no resultado e não cabendo a ele a preocupação com o desenvolvimento de uma consciência estratégica orientada para o aperfeiçoamento contínuo.
- 5 Para que um sistema de controle seja eficaz, é necessário considerar que os controles devem estar relacionados a objetivos significativos e aceitos, que é preciso estabelecer padrões difíceis, mas tangíveis e que o número de controles não deve ser excessivo.

QUESTÃO 67

O controle social nas organizações envolve relações de produção, formas de organização do trabalho, manifestação ideológica, repressão, dinâmica grupal e identificação. Com referência ao controle social nas organizações, julgue os itens a seguir.

- 1 Selznick salienta o papel das decisões derivadas da exigência de controle. A análise de Selznick inicia-se pela exigência por parte da burocracia de que deve haver controle para que seu funcionamento seja satisfatório, sendo que a eficácia da burocracia depende da inculcação de atitudes e sentimentos apropriados a seu funcionamento.
- 2 O controle social pode ocorrer pela forma física, que basicamente é a opressão; pelo controle burocrático, ou seja, o controle do trabalho e do rendimento; e pelo controle por resultados, aquele que se dá pela competição econômica. Não se pode dizer, entretanto, que a democracia e a repetição infinita de um único texto, ou seja, de um discurso doutrinado infinitamente, sejam formas de controle.
- 3 A análise de Merton indica que a delegação de autoridade, propiciando o desenvolvimento de ideologias grupais, acaba por aumentar, nos próprios membros de um grupo, a internalização de seus objetivos. Salientando o papel da delegação de autoridade, Merton define o pressuposto de que as burocracias se caracterizam pela busca constante de objetivos de subgrupos tendo como base a doutrina oficial da organização.
- 4 De acordo com Gouldner, a exigência de controle de uma organização leva à imposição de regras burocráticas. Ainda de acordo com o modelo desenvolvido por esse autor, a origem das perturbações no equilíbrio da organização está na adoção de diretrizes gerais e impessoais como forma de solução para o controle exigido pela cúpula burocrática.
- 5 De acordo com Eugène Enriquez, uma importante forma de controle social é o controle pelo amor, que atua por meio da total identificação ou da expressão de confiança, sendo que o discurso amoroso pode operar pelo fascínio e pela sedução.

QUESTÃO 68

A administração de recursos materiais compreende o planejamento, a direção, o controle e a coordenação de todas as atividades ligadas às aquisições de materiais e estoques, desde o ponto de sua concepção até sua introdução no processo de formação. A respeito da administração de recursos materiais, julgue os itens abaixo.

- 1 De acordo com os mesmos critérios utilizados para a classificação dos materiais, os estoques podem ser classificados em estoques de matérias-primas, estoques de materiais em processamento, estoques de materiais semi-acabados, estoques de materiais acabados e estoques de produtos acabados.
- 2 Dimensionar o estoque significa simplesmente e exclusivamente estabelecer níveis adequados ao abastecimento da produção de modo que não haja insuficiência de material.
- 3 A classificação ABC baseia-se no princípio de que a maior parte do investimento em materiais está concentrada em apenas um item.
- 4 Um gerente, para elaborar um planejamento que permita atingir seus objetivos, pode se basear na procura por preços baixos, por baixo giro de estoques, por baixo custo de aquisição e por boas relações com fornecedores.
- 5 Entre os objetivos clássicos da administração de materiais incluem-se os custos operacionais baixos — ou seja, baixos custos de aquisição e manutenção —, preços baixos de aquisição de material, investimento mínimo em estoque, desempenho de alta qualidade por parte dos fornecedores, aperfeiçoamento do pessoal de área e bons arquivos.

QUESTÃO 69

Acerca da atividade de recursos humanos, julgue os itens que se seguem.

- 1 No que tange às transformações das últimas décadas na área de recursos humanos, pode-se destacar a presença de três abordagens dominantes: a funcionalista, a estratégica e a política. A abordagem funcionalista está relacionada com técnicas e ferramentas, tais como a seleção, o treinamento e a avaliação de desempenho. A abordagem estratégica está relacionada com o desenvolvimento de um trabalho conjunto entre as funções tradicionais de recursos humanos e a administração estratégica. A abordagem política diz respeito, entre outras coisas, aos conflitos gerados na relação entre a organização e o indivíduo; à intermediação desses conflitos; assim como à busca da integração dos interesses de ambas as partes.
- 2 Do ponto de vista da subjetividade, uma das principais abordagens da gestão de pessoas refere-se à do conhecimento/poder, que se apóia nos estudos de Anthony Giddens, que enfatiza a necessidade de se analisar como a gestão de pessoas estrutura as relações sociais na organização.
- 3 A socialização organizacional refere-se à aprendizagem do sistema de valores, das normas e dos padrões de comportamento por um indivíduo que esteja ingressando em uma organização. Esse processo pode ser implementado de acordo com estratégias definidas pela organização, tais como a estratégia formal, a seqüencial e a fixa.
- 4 As relações de trabalho são definidas por algumas instâncias e expressam relações de poder entre agentes sociais em interação. Entre essas instâncias, incluem-se a macroinstância político-econômica, a instância da organização do processo de trabalho, a instância do simbólico e a instância das políticas de recursos humanos. No que tange às políticas de recursos humanos, elas devem estar vinculadas ao planejamento estratégico da organização, devendo ainda ser compreendidas como elementos fundamentais à mediação da relação capital-trabalho, que define os parâmetros nos quais as relações de trabalho são constituídas.
- 5 O assédio moral no trabalho vem sendo discutido de modo cada vez mais intenso nas organizações de maneira geral e na área de recursos humanos de maneira específica. De acordo com Hirigoyen, assédio moral no trabalho não é apenas a conduta abusiva que atua, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho, mas também a violência física e de toda e qualquer pressão no trabalho que possa ameaçar o emprego.

QUESTÃO 70

A teoria administrativa contemporânea vem dando cada vez mais importância a questões referentes ao comprometimento organizacional, à motivação, ao desempenho e às suas relações. A autora e pesquisadora Cecília Bergamini, por exemplo, afirma que a motivação se transformou no tempero que mais sabor oferece à gestão de recursos humanos. Acerca desse tema, julgue os itens subseqüentes.

- 1 De uma forma geral, as organizações buscam de maneira contínua o comprometimento de seus empregados. Eric Trist, do Instituto Tavistock de Londres, já se preocupava, em suas pesquisas a partir da década de 50 do século passado, em compreender as condições que levam ao comprometimento organizacional. De acordo com a abordagem sociotécnica, o trabalho deve ser organizado de maneira a corresponder às motivações extrínsecas e intrínsecas dos trabalhadores, estimulando o comprometimento organizacional e melhorando o desempenho.
- 2 De acordo com a teoria de McClelland do condicionamento operante, o comportamento humano é determinado pelo ambiente da pessoa, ou seja, se houver recompensa para que o comportamento seja de uma determinada maneira, será feita a ligação entre esses dois fatores e o comportamento tenderá, assim, a ser perpetuado.
- 3 A avaliação de desempenho permite tanto dizer a um subordinado como ele está se saindo, e sugerir mudanças necessárias de comportamento, quanto fornecer insumos para o processo decisório referente ao aumento de remuneração, a promoções ou demissões. A organização conta com vários métodos tradicionais de avaliação de desempenho, tais como o método das escalas gráficas e o da escolha forçada.
- 4 Nas tendências contemporâneas da avaliação de desempenho, os indicadores tendem a ser sistêmicos, a avaliação de desempenho vem sendo considerada como elemento integrador das práticas de recursos humanos, e os métodos da avaliação de desempenho tendem a ser cada vez mais elaborados e complexos, auxiliando de modo eficaz no ato de julgamento do superior com relação ao subordinado.
- 5 No que tange à aplicação de conceitos da motivação, pode-se afirmar que os programas de reconhecimento ao empregado estão relacionados com a teoria de reforço, enquanto os programas de envolvimento de empregados podem se relacionar com a teoria de motivação-higiene e os programas de pagamento variável são compatíveis com a teoria da expectativa.

QUESTÃO 71

Quanto à gestão de pessoas e às relações de trabalho nas organizações, julgue os seguintes itens.

- ❶ As políticas de recursos humanos não são apenas procedimentos descritivos de modo de funcionamento da organização; elas são também o fundamento de uma produção ideológica que têm como função fazer interiorizar certas condutas e, simultaneamente, os princípios que as legitimam.
- ❷ A motivação, as características do emprego e a satisfação no trabalho são fatores que interferem na busca do sentido do trabalho, o qual se evidencia na capacidade que um trabalho tem de causar impacto significativo sobre o bem-estar das pessoas, na organização ou no ambiente social, na especialização horizontal e vertical do trabalho e na capacidade que ele tem de permitir a realização de algo do começo ao fim, com um resultado tangível.
- ❸ De acordo com pesquisas realizadas por Trist e Emery, do Instituto Tavistock, o trabalho deve apresentar algumas propriedades para estimular o comprometimento daquele que o realiza, tais como o desafio, a aprendizagem contínua, a formalização do comportamento sem necessidade de julgamentos pessoais no trabalho, o reconhecimento e o controle pelo amor, pelo fascínio ou pela sedução. Esses elementos, quando reconhecidos por um gerente de recursos humanos, estimulam o comprometimento daquele que realiza um determinado trabalho.
- ❹ O conceito de mediação proposto por Max Pagès permite estudar a subordinação do indivíduo à organização, sob o ângulo das vantagens de toda espécie que esta lhe concede.
- ❺ O treinamento é um parâmetro-chave para o delineamento de todos os trabalhos denominados profissionais, enquanto a doutrinação é o rótulo utilizado para o parâmetro de delineamento pelo qual a organização, para benefício próprio, socializa formalmente seus membros.

QUESTÃO 72

A administração de recursos humanos significa lidar com pessoas que integram a organização. Nesse sentido, o gerente de recursos humanos busca desenvolver mecanismos para satisfazer as necessidades do indivíduo, de forma que ele possa atingir os objetivos organizacionais. Com relação aos elementos do comportamento organizacional que são de fundamental importância para o gerente de recursos humanos, julgue os itens seguintes.

- ❶ No que tange à avaliação de desempenho, é extremamente importante estar consciente do efeito de halo ao realizar uma entrevista de avaliação de desempenho, de modo que uma determinada característica do indivíduo entrevistado não influencie a avaliação global.
- ❷ Por estar relacionada à produtividade, a coesão do grupo é importante para o seu desempenho. Dessa maneira, a empresa deve buscar valorizar o pensamento grupal a fim de melhorar seu desempenho.
- ❸ Enquanto o líder transformacional dá atenção pessoal, tratando cada empregado individualmente e intervindo apenas se os padrões não são atendidos, o líder transacional contrata troca de recompensas por esforço, promete recompensas para o bom desempenho e inspira ao comunicar altas expectativas.
- ❹ McGregor propõe duas visões distintas de seres humanos: uma negativa, a chamada de teoria *y* e outra positiva, a teoria *x*. De acordo com a teoria *y*, empregados não gostam de trabalho, evitam responsabilidades e, por isso, devem ser coagidos para atingirem as metas. De acordo com a teoria *x*, uma pessoa comum pode aceitar responsabilidades, os empregados podem ver o trabalho como sendo algo tão natural quanto o lazer, e as pessoas exercitariam auto-orientação e autocontrole se estivessem comprometidas com os objetivos organizacionais.
- ❺ No que tange à entrevista de emprego, é normal que entrevistadores diferentes vejam aspectos diferentes em um mesmo candidato, podendo chegar a conclusões diferentes acerca desse candidato. Pode-se afirmar, dessa forma, que a percepção de um entrevistador pode se dar de acordo com suas limitações fisiológicas e suas restrições culturais.

QUESTÃO 73

A abordagem funcionalista da administração de recursos humanos construiu-se em torno de técnicas, procedimentos e ferramentas específicas. Com relação à abordagem funcionalista, julgue os itens a seguir.

- ❶ Avaliação de desempenho, análise de cargos, entrevistas com supervisores e gerentes são algumas das estratégias da abordagem funcionalista para o levantamento de necessidades de treinamento.
- ❷ Reconhecendo que o planejamento de recursos humanos deve ser implantado na forma que melhor se adapte às características de uma empresa, os especialistas na área devem considerar os seguintes pontos: avaliação da receptividade da organização às mudanças; identificação das necessidades de recursos humanos conforme são percebidas por pessoas que ocupam cargos-chave na empresa; o prazo da previsão das necessidades de recursos humanos deve ser deixado em aberto; e institucionalização do processo de planejamento de recursos humanos.
- ❸ O principal objetivo da escola behaviorista, quanto ao planejamento de cargos, é salientar que a conveniência de qualquer atividade deve ser orientada para o enriquecimento ocupacional da pessoa no cargo.
- ❹ Na abordagem funcionalista, o entrevistador tem um papel fundamental na entrevista de seleção de recursos humanos, devendo a entrevista ser um instrumento objetivo de avaliação, durante a qual o entrevistador deve fazer perguntas que proporcionem respostas narrativas e a emissão de opiniões pessoais, ouvindo atentamente o entrevistado, demonstrando interesse por ele, mas desencorajando o entrevistado a fazer perguntas acerca da organização.
- ❺ A avaliação de cargos é um meio de se determinar o valor relativo de cada cargo dentro de uma estrutura organizacional. No que tange aos métodos de avaliação de cargos, pode-se dizer que, de acordo com o método do escalonamento, os cargos são comparados por meio de fatores de avaliação em suas partes componentes. Valores numéricos são atribuídos para cada elemento do cargo, e obtém-se, no final, pela soma desses valores numéricos, um valor total.

QUESTÃO 74

De acordo com a teoria de sistemas, a atividade de qualquer parte de uma organização afeta a atividade de todas as outras partes, existindo, portanto, uma ênfase nas inter-relações entre as partes integrantes da organização. Com relação ao enfoque de sistemas, julgue os itens abaixo.

- ❶ Um sistema pode ser constituído por entrada — ou *input* —, processamento, saída — ou *output* — e retroação ou retroalimentação.
- ❷ Katz e Kahn definiram algumas características de sistemas abertos. Entre elas, inclui-se a diferenciação e a equifinalidade. De acordo com o modelo por eles proposto, na diferenciação, os padrões difusos são substituídos por funções mais especializadas, hierarquizadas e altamente diferenciadas. Por outro lado, no que tange à equifinalidade, um sistema não pode alcançar, por caminhos diferentes, um mesmo estado final, partindo de diferentes condições iniciais.
- ❸ De acordo com o modelo desenvolvido por Katz e Kahn, em um sistema aberto, existe uma tendência geral para maximizar a razão de energia, de importada para expendida e de sobreviver. Nesse sentido, o sistema aberto, importando mais energia de seu meio ambiente do que aquela que expende, pode armazenar energia e assim adquirir entropia.
- ❹ Em organizações consideradas como sistemas sociais, os sistemas sociais firmam-se em atitudes, crenças, motivações, hábitos e expectativas dos seres humanos; os papéis, as normas e os valores são os principais componentes do sistema social, e as organizações que assim se caracterizam passam a constituir um sistema informal de funções.
- ❺ Em um sistema social, os papéis descrevem formas específicas de comportamento associado a determinadas tarefas; as normas são as expectativas gerais com caráter de exigência atingindo a todos os incumbidos de um papel no sistema; e os valores são as justificações e aspirações ideológicas mais generalizadas.

QUESTÃO 75

Tendo como base a abordagem dos sistemas, julgue os itens a seguir.

- ❶ Partindo do pressuposto de que uma organização deve ser planejada para facilitar a tomada de decisão, é correto dizer que o enfoque dos sistemas na organização consta dos seguintes estágios: especificação dos objetivos, determinação das principais áreas de decisões ou subsistemas, análise dessas áreas e especificação das necessidades de informações, planificação dos canais de comunicação para o fluxo de informações e agrupamento das áreas de decisões.
- ❷ No que se refere à delegação de autoridade, é possível melhorar a comunicação e aumentar a rapidez nas tomadas de decisão caso sejam tomadas em posições em que o encargo das comunicações é mínimo.
- ❸ O ambiente é um parâmetro importante no enfoque sistêmico e, dessa forma, a análise ambiental pode auxiliar os administradores na compreensão do ambiente, tendo, como alguns de seus elementos, a tecnologia, a ecologia, a legislação, a economia e a demografia.
- ❹ Os sistemas de recompensas e sanções são utilizados para manter o desempenho de papel e constituem importantes subestruturas de manutenção.
- ❺ No modelo sociotécnico de Tavistock, apesar de a organização não ser considerada como um sistema aberto, aborda-se organização como um sistema sociotécnico estruturado no subsistema técnico — que abrange, entre outros aspectos, as tarefas a serem realizadas e o equipamento utilizado —, e o subsistema social — que abrange os indivíduos, assim como suas relações sociais.

QUESTÃO 76

Com relação à abordagem de sistemas, julgue os itens que se seguem.

- ❶ Os sistemas sociais necessitam de controle homeostático, caso queiram conservar-se estáveis.
- ❷ Os sistemas cibernéticos são sistemas simples, probabilísticos e auto-regulados, devendo ser focalizados por meio de retroação.
- ❸ Organizações sociais são um tipo de sistema social que possui estruturas de manutenção, de produção e apoio de produção, tem um papel elaborado e formal, possuindo ainda uma clara estrutura de autoridade, uma formulação explícita de ideologia e mecanismos regulatórios bem desenvolvidos.
- ❹ As normas e ideologia de um sistema têm o propósito geral de vincular as pessoas, de modo que elas permaneçam dentro do sistema e executem as funções que lhes foram atribuídas. Além disso, fornecem mapas cognitivos para os membros, facilitando-lhes o trabalho e o ajustamento ao sistema.
- ❺ No que diz respeito à relativa autonomia de funcionamento de um sistema e à diferenciação entre sistema e meio ambiente, três conceitos inter-relacionados estão presentes: a abertura de sistema refere-se à capacidade que o sistema tem de ser receptivo a todos os tipos de *input*, a codificação de sistema é a principal maneira de agir a fim de assegurar especificações para a observação de informação e de energia, por isso, descreve o funcionamento real das barreiras que separam o sistema de seu meio ambiente; as fronteiras de sistema referem-se aos tipos de condições de barreira entre o sistema e o seu meio, o que ocasiona graus de abertura de sistema.

QUESTÃO 77

As organizações devem administrar em termos de qualidade e, para realizar esse objetivo, é necessário focalizar o cliente, sendo este o elemento mais importante da linha de produção. Julgue os itens a seguir, relativos ao gerenciamento da qualidade.

- ❶ Na busca do desenvolvimento de uma filosofia da qualidade, os 14 pontos de Deming tornaram-se os mandamentos do movimento pela qualidade. Entre esses pontos, incluem-se o aperfeiçoamento de forma constante e permanente de todo o processo de planejamento, produção e atendimento, a garantia de que todos na empresa trabalhem para conseguir a transformação e a criação de cotas numéricas para a força de trabalho e objetivos numéricos para o gerenciamento.
- ❷ A filosofia da qualidade adotada por Juran é fundamentada no planejamento da qualidade, no gerenciamento para a qualidade e na implementação da qualidade. Além disso, seu método é menos mecanicista que o de Deming e aplica uma maior ênfase às relações humanas.
- ❸ Crosby, considerando que a melhoria da qualidade seja mais um programa do que um processo, estabelece que a prevenção não deva ter o mesmo lugar de destaque que a inspeção e o teste. Segundo esse autor, as empresas devem estabelecer um comitê para o programa de zero defeito, assim como encorajar as pessoas a estabelecer metas de melhoria para si mesmas e para seus grupos.
- ❹ Segundo Feigenbaum, a qualidade deve ser guiada para a excelência, sendo que, o objetivo deve ser o trabalho livre de erros, além de uma procura de novas técnicas, pois o que pode ser um nível aceitável de qualidade para um cliente hoje poderá não ser amanhã.
- ❺ A filosofia da qualidade de Ishikawa baseia-se, entre outros pontos, na consideração de que a qualidade começa e termina com a educação. Nessa filosofia, o primeiro passo da qualidade é conhecer as especificações do cliente, buscando a remoção da causa fundamental e não dos sintomas, sendo o controle da qualidade responsabilidade de todos os trabalhadores e de todas as divisões.

QUESTÃO 78

Julgue os itens abaixo, referentes ao gerenciamento da qualidade nas organizações.

- ❶ O ciclo PDCA é um padrão gerencial de controle da qualidade composto de quatro fases: planejar, executar, verificar e atuar corretivamente. Ressalte-se, ainda, que o PDCA pode ser utilizado para melhorar um processo existente ou para estabelecer um novo processo.
- ❷ Diferentemente dos diagramas de causa e efeito e da análise do fluxo de trabalho, a análise de Pareto e o *benchmarking* não são técnicas utilizadas no processo de qualidade total.
- ❸ A implantação da qualidade em uma organização é sempre um projeto de curto prazo que depende quase que exclusivamente da alta direção e das técnicas e ferramentas a serem utilizadas para atingir um alto nível de qualidade nos processos organizacionais.
- ❹ No sentido de se avaliar um processo de qualidade de uma organização, podem ser utilizados os critérios de planejamento estratégico, do foco no cliente, da informação e da análise, da gestão de pessoas e da gestão de processos.
- ❺ O processo de melhoria da qualidade de uma organização, assim como a reengenharia, não tende a ser participativo, preocupando-se principalmente em implantar técnicas e procedimentos que possam resultar em ganhos para a organização.

QUESTÃO 79

O objetivo básico da gestão da qualidade no processo é a eliminação completa de erros, considerando o cliente como prioridade máxima. A gestão de qualidade no processo atua sempre tendo em vista a introdução de melhorias no processo produtivo. Nesse sentido, julgue os itens que se seguem.

- ❶ A estratégia básica da gestão da qualidade no processo é a da busca da melhor organização possível do processo, por meio da eliminação de perdas, da eliminação das causas das perdas e da otimização do processo.
- ❷ No modelo de gestão da qualidade no processo, há sempre uma forma de fazer melhor o que é feito hoje. Nesse modelo de gestão, o desenvolvimento de uma atividade de produção pode ser considerada normal se gerar lucro, mesmo que isso implique algum desperdício. Pode-se dizer que toda atividade que não agrega valor ao processo ou ao produto é um desperdício e nem toda ação desenvolvida no processo produtivo deve ter, como reflexo básico, o aumento da satisfação do cliente.
- ❸ A gestão de processos de uma organização deve ser avaliada de acordo com alguns critérios, como, por exemplo, verificação de como é feita a análise crítica dos processos de melhoria de serviços/produtos, para introdução de ações corretivas, e a análise de como o processo é implementado de forma que as características definidas para o produto sejam asseguradas e entendidas por todas as unidades envolvidas da organização.
- ❹ No desenvolvimento eficaz da qualidade total na produção, o controle do processo tem como objetivos garantir a boa qualidade dos materiais que entram na produção e assegurar que seja liberada apenas uma pequena porcentagem de produtos inaceitáveis. Para que o sistema garanta boa qualidade, deve ser altamente complexo de modo a atender às necessidades do processo de qualidade.
- ❺ O JIT é um programa que, por meio do controle estatístico de processo e de gráficos de fluxo, é dirigido para assegurar que as quantidades certas sejam compradas ou produzidas no tempo certo, sem que haja desperdício.

QUESTÃO 80

A reengenharia é definida como o redesenho de processos individuais, freqüentemente com a ajuda de dados de *benchmarking*, e a transformação de vários processos e sistemas. É a mudança radical dos processos de trabalho da empresa e a implantação de novos projetos totalmente diferentes. A partir da análise da reengenharia, julgue os itens subseqüentes.

- ❶ A reengenharia, como o gerenciamento da qualidade total TQM, por ser implantada *top to down* não necessita de mudanças significativas de comportamento.
- ❷ No que se refere à análise comparativa da reengenharia com o TQM, pode-se concluir que a reengenharia busca mudanças radicais enquanto o TQM busca mudanças incrementais; o TQM tenta minimizar variações enquanto a reengenharia localiza fontes de variação para criar mudanças; o risco da reengenharia é menor que o da TQM e a freqüência da mudança na reengenharia, diferentemente da TQM, é contínua e cotidiana.
- ❸ O espectro das soluções gerenciais, ou seja, as técnicas de intervenção no desempenho das empresas, vai das mais conservadoras até as mais radicais, de acordo com a seguinte ordem, respectivamente: melhoria contínua → controle da qualidade total → aperfeiçoamento de processo → reengenharia de processos → reengenharia do negócio.
- ❹ As etapas da reengenharia de processos podem ser identificadas como sendo as seguintes: identificação de possíveis projetos, análise do impacto inicial, seleção dos projetos, análise do processo organizacional, formulação de novas alternativas, escolha da melhor alternativa, implementação da alternativa escolhida.
- ❺ Em empresas que implementaram a reengenharia, é possível notar algumas características comuns, tais como: as unidades de trabalho mudam de departamentos funcionais na direção de equipes de processos; os serviços mudam de tarefas simples para trabalhos multidimensionais; a delegação de autoridade é diminuída à medida que a empresa investe em equipes de trabalho.