

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

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

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

Julgue os próximos itens, referentes a comportamento organizacional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Julgue os próximos itens, referentes à licitação.

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

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

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

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

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

Julgue os itens seguintes, a respeito de gestão patrimonial.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**cespeUnB**

 **Cebraspe**  
Centro Brasileiro de Pesquisa em  
Avaliação e Seleção de Pessoal de Eventos