

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca de gestão pública, julgue os itens seguintes.

- 51** De acordo com o modelo patrimonialista, o gestor público deve ter autonomia para gerir os recursos humanos, materiais e financeiros colocados à sua disposição, a fim de que os objetivos contratados e a finalidade pública sejam atingidos.
- 52** O modelo gerencial compreende a implementação de conceitos como o de *accountability* na administração pública.
- 53** O diretor de uma empresa pública que busca definir uma nova estrutura organizacional deve adotar o retorno financeiro como o principal indicador para avaliar os componentes que devem continuar no mercado.
- 54** O modelo burocrático adotado no Brasil caracteriza-se pela racionalidade absoluta e pela grande despersonalização no relacionamento.

Julgue os itens a seguir, referentes às agências reguladoras.

- 55** As agências reguladoras têm o poder de orientar e de conciliar, mas não de sancionar, competência exclusiva do Poder Judiciário.
- 56** As agências reguladoras são órgãos da administração indireta que exercem unicamente o típico poder de polícia, impondo limitações administrativas de fiscalização e de repressão previstas em lei.
- 57** As agências reguladoras têm autonomia financeira e orçamentária, assim como receita própria.
- 58** As agências reguladoras e as autarquias ordinárias possuem a mesma natureza jurídica.
- 59** Considere que uma empresa aérea apresente recurso administrativo questionando uma portaria da ANAC. Nesse caso, a própria agência reguladora será a última instância decisória na esfera administrativa.

Com relação à excelência nos serviços públicos, julgue os itens de **60** a **65**.

- 60** A cultura de rotatividade no setor governamental é um dos obstáculos para a implementação de programas de gestão de qualidade no setor público.
- 61** Mediante contrato de gestão estabelecido entre o Estado e os órgãos estatais, são criados controles normativos burocráticos cujo foco é o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelo órgão estatal.

- 62** O modelo de excelência gerencial em gestão pública não contempla entre seus critérios de avaliação organizacional a liderança.
- 63** Caso se queira visualizar a relação entre o número de reclamações feitas pelos cidadãos e o número de funcionários novatos realizando atendimento aos cidadãos, a ferramenta de qualidade adequada é o fluxograma.
- 64** Os fundamentos do modelo de excelência gerencial em gestão pública são inovação, aprendizado organizacional e gestão participativa.
- 65** O diagrama de Ishikawa é uma ferramenta de qualidade por meio da qual podem ser levantadas as causas do atraso no atendimento ao cidadão de uma organização pública, por exemplo.

A respeito dos recursos humanos na administração pública, julgue os itens que se seguem.

- 66** A avaliação de desempenho que aprecia a assiduidade, a pontualidade, a capacidade de trabalho e o conhecimento técnico de servidor público, assim como seu relacionamento com o grupo, atribuindo-lhe notas de 1 a 5, é compreendida pelo método de incidentes críticos.
- 67** Servidor público avaliado pelo método da escala gráfica sujeita-se à ocorrência do efeito Halo.
- 68** A capacitação de servidores feita sem a condução e a orientação de um instrutor caracteriza-se como uma instrução programada.
- 69** Ocorre socialização organizacional na situação em que uma organização prepara um dos seus servidores para a aposentadoria.
- 70** De acordo com o modelo de gestão de competências, deve-se evitar realizar o tradicional levantamento das necessidades e carências de treinamentos voltado a atender às necessidades imediatas da organização.

Considerando os fundamentos da gestão de pessoas no setor público, julgue os itens que se seguem, com base no que dispõe a Lei n.º 8.112/1990.

- 71** Recondução consiste no retorno do servidor estável ao cargo anteriormente ocupado.
- 72** A redistribuição de um servidor público do poder executivo para o poder judiciário ocorrerá sempre que houver interesse da administração pública.
- 73** Quando o servidor público acompanhar o cônjuge para uma localidade diferente de seu domicílio funcional, a remoção a pedido ocorrerá sempre a critério da administração pública.
- 74** Reintegração consiste na reinvestidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado ou no cargo resultante de sua transformação.
- 75** A investidura do servidor em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis é denominada reversão.

A respeito de planejamento estratégico de RH e gestão de desempenho, julgue os itens a seguir.

- 76** A forma mais adequada de avaliar os desempenhos individuais e coletivos nas organizações públicas é realizar mensurações anuais com base em indicadores quantitativos.
- 77** A gestão do desempenho implica mensurações constantes de condições de suporte oferecidas pelas organizações aos seus membros.
- 78** Em organizações públicas, os resultados obtidos nas avaliações de desempenho são convertidos em valores financeiros de gratificações que caracterizam remunerações variáveis.
- 79** A contratação de pessoas é uma estratégia defensiva básica de RH quando se buscam perfis mais competitivos em relação ao mercado.
- 80** Os métodos mistos de recrutamento e seleção tendem a ser aplicados quando as organizações buscam estratégias analisadoras em que a inovação e a manutenção de suas capacidades direcionam as ações de RH.
- 81** Em ambientes competitivos, as organizações que buscam inovar tendem a gerir seus desempenhos a partir de comparações de séries temporais.

Acerca de variáveis de comportamento organizacional, julgue os itens seguintes.

- 82** A cultura organizacional consiste em um fenômeno multidimensional e multinível.
- 83** O clima organizacional é observado, por exemplo, a partir da identificação do grau de flexibilidade e comprometimento das pessoas nas organizações.
- 84** A satisfação é um fenômeno de natureza afetiva, mas não cognitiva, em que as pessoas demonstram o quanto gostam ou não dos diferentes aspectos do trabalho, evidenciando a qualidade de vida no trabalho.

No que se refere aos diferentes temas relacionados à gestão de pessoas, julgue os itens que se seguem.

- 85** Para a realização da gestão do conhecimento nas organizações, é necessário o apoio de ferramentas e instrumentos de tecnologia de informação e comunicação.
- 86** Na departamentalização, são aplicados critérios como amplitude administrativa, grau de especialização do trabalho, níveis hierárquicos da cadeia de comando, entre outros.
- 87** O uso de escalas psicométricas é recomendado apenas para o mapeamento de competências em organizações públicas em virtude de sua complexidade estrutural.
- 88** Os modos de conversão do conhecimento tácito em explícito referem-se à socialização e à combinação.
- 89** Nas organizações, o mapeamento de competências deve ser realizado a partir da aplicação de diferentes técnicas de coleta e análise de dados qualitativos e quantitativos.
- 90** Os sistemas de informação em RH são projetados para dar apoio à tomada de decisão gerencial acerca de variáveis típicas de pessoal, a fim de gerar soluções orientadas à eficiência e à eficácia organizacional.

Considerando os conceitos e as dimensões da educação corporativa e a distância, julgue os itens que se seguem.

- 91** As ações da educação corporativa são voltadas basicamente aos funcionários e colaboradores, não atingindo os fornecedores e a comunidade em geral.
- 92** A educação corporativa tem um caráter doutrinário, tático e operacional, diferentemente da área de recursos humanos, sob a perspectiva tradicional.
- 93** A educação a distância prescinde do papel do professor por ser um processo mediado por tecnologia, necessitando apenas de materiais bem elaborados e de bons instrumentos de direcionamento das tarefas a serem realizadas.
- 94** A flexibilização do tempo e do espaço na educação confere maior autonomia ao processo de aprendizagem, atraindo mais estudantes com ritmos de estudo diferenciados.
- 95** Uma das diferenças entre o setor de treinamento e desenvolvimento e a educação corporativa é o foco da aprendizagem: o primeiro enfatiza o aprimoramento de habilidades técnicas e funcionais e o segundo prima pela cultura organizacional.

No tocante a conceitos e dimensões de planejamento, objetivos de ensino e avaliação no processo educativo, julgue os itens subsecutivos.

- 96** Os objetivos de ensino devem ter como referência a legislação, os conteúdos produzidos historicamente e as expectativas e necessidades da sociedade e devem ser executados em conjunto.
- 97** O planejamento educacional tem como pressuposto a análise da eficiência do sistema educacional e tem como requisito a continuidade da ação sistemática para alcançar os fins propostos.
- 98** O nível curricular do planejamento tem como pressuposto a previsão global e sistemática de toda ação a ser desencadeada pela escola e tem como requisito a interação entre professor e aluno, que se concretiza no âmbito educacional.
- 99** As funções pedagógico-didática, diagnóstica e de controle da avaliação, quando utilizadas de forma interdependente pelo professor, fazem que a atribuição de notas ou a mera classificação não se torne o fim do processo avaliativo.
- 100** Um planejamento formal que atenda às necessidades burocráticas da ação educativa assegura por si o êxito do processo educativo elaborado.

Ao elaborar seu planejamento estratégico para fixação de objetivos, a empresa de aviação TKX fixou uma série de aspectos do ambiente interno e externo à empresa e chegou às seguintes conclusões: o capital para novos investimentos é insuficiente, a frota de aeronaves encontra-se com idade avançada, os funcionários são altamente qualificados, a concorrência com outras empresas que estão realizando fusões com companhias internacionais está acirrada e o governo federal pretende liberar uma linha de crédito para empresas de aviação que possuam projetos de expansão bem definidos e com período de implementação de curto prazo.

Considerando a situação hipotética apresentada, julgue os itens seguintes.

- 101** A possibilidade de o governo liberar uma linha de crédito para empresas de aviação que possuam projetos de expansão é um exemplo de oportunidade a ser considerada na análise estratégica de cenários.
- 102** A empresa TKX, em sua análise estratégica, considera que a concorrência com outras empresas que estão realizando fusões com companhias internacionais caracteriza-se como uma ameaça.
- 103** Um fator crítico de sucesso da estratégia definida para aumento do número de aeronaves é o pequeno capital para investimento existente na TKX.
- 104** No cenário denominado manutenção tem-se a preponderância de forças em contraposição às ameaças.
- 105** O aumento de empréstimos seria um exemplo nominal de meta estratégica construído para garantir a obtenção de resultados da TKX.
- 106** Para acompanhar a melhoria do desempenho da empresa TKX, deve-se optar por um indicador de desempenho complexo.

Julgue os itens de **107** a **112**, que versam sobre modelagem organizacional, técnicas de mapeamento de processos, notações de processos e construção e mensuração de indicadores de processos.

- 107** Uma ferramenta utilizada para desenvolver o mapeamento do processo é o organograma, que procura apresentar o processo passo a passo, ação por ação.
- 108** O diagrama de causa e efeito é ferramenta útil à análise e à melhoria dos processos em geral.
- 109** Como forma de identificar os vários processos da organização, o gestor não deve utilizar a modelagem organizacional.

- 110** No processo de elaboração de indicadores de desempenho, a faixa de aceitação pode ser estabelecida por referências externas, por aperfeiçoamento ou, ainda, por calibragem embasada na experiência interna, na impossibilidade de se considerarem outras referências.
- 111** O SIPOC (*suppliers, inputs, process, outputs, costumers*) é uma notação que utiliza fluxogramas com raias, com conceitos similares ao BPMN.
- 112** O analista que pretende uma visão detalhada de uma cadeia produtiva pode utilizar a notação denominada IDEF-O para a documentação de processos.

Acerca de gestão de projetos, julgue os itens que se seguem.

- 113** Se, ao desenvolver o seu gerenciamento do tempo, um gerente de projeto realizou uma estimativa de três pontos, com a previsão otimista de uma atividade de 10 dias, a previsão pessimista de 60 dias e a mais provável de 29 dias, então o valor final da estimativa será de 31 dias.
- 114** No gerenciamento de riscos, a adoção, pelo gerente de projetos, da estratégia de aceitar significa que nenhuma ação será identificada para tratar a ameaça ou que não há interesse.
- 115** O risco em um projeto é algo que terá impacto necessariamente negativo e que se caracteriza como um evento ou condição incerta, devendo ser monitorado para evitar o seu impacto na condução do projeto.
- 116** A fase de encerramento de um projeto é verificada não só no final do projeto, mas também ao longo de seu desenvolvimento, quando são realizados o encerramento dos contratos e a coleta e o registro das lições aprendidas.
- 117** O processo de execução define o escopo de um projeto.
- 118** No gerenciamento do tempo em um projeto para se elaborar um cronograma, deve-se estimar a duração das atividades, estimar os recursos das atividades, e sequenciar as atividades, nessa sequência.

Julgue os itens subsequentes, que tratam da organização racional do processo decisório e do processo racional de solução de problemas.

- 119** Disponibilidade de informações, conhecimento do assunto, tempo existente e conflito de interesses são fatores que afetam a decisão.
- 120** Uma decisão autocrática poderá ser utilizada com vistas à aceleração do processo decisório.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **10,00 pontos**, dos quais até **0,50 ponto** será atribuído ao quesito apresentação e estrutura textual (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos).

Nos próximos anos, o Brasil sediará dois eventos de grande porte, a Copa do Mundo da FIFA, em 2014, e os Jogos Olímpicos, em 2016. Ao hospedar esses eventos, o país se verá às voltas com uma gama de temas e atividades, como a infraestrutura aeroportuária. Nesse contexto, a competência de gerenciar projetos é de suma importância, e metodologias como a preconizada pelo *Project Management Institute* (PMI), que fornecem boas práticas de gestão, necessárias à implantação de um projeto, passam a ser relevantes. Atualmente, essa metodologia contempla nove áreas de conhecimento que descrevem processos a serem seguidos para se alcançar o sucesso na concepção e na implantação de um projeto.

Considerando que o texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo a respeito de gestão de projetos. Em seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ a diferença entre projeto e processo; [valor: 2,00 pontos]
- ▶ as nove áreas de conhecimento da gestão de projetos contempladas pelo PMI, descrevendo cada uma delas. [valor: 7,50 pontos]

RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	