



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS

CONCURSO PÚBLICO

CADERNO DE PROVAS PARTE II

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
PROVA DISCURSIVA

CARGO 3: ANALISTA

ÁREA: ADMINISTRAÇÃO GERAL

SUBÁREA: PROCESSOS ORGANIZACIONAIS,
PLANEJAMENTO E APOIO INSTITUCIONAL

Nível Superior

MANHÃ

ATENÇÃO!

Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.

- 1 Nesta parte II do seu caderno de provas, confira atentamente os seus dados pessoais e os dados identificadores de seu cargo transcritos acima com o que está registrado em sua **folha de respostas** e na sua **folha de texto definitivo da prova discursiva**. Confira também o seu nome, o nome e número de seu cargo no rodapé de cada página numerada desta parte II de seu caderno de provas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados identificadores de seu cargo, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Nem tudo que dá certo é certo.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Texto para as questões de 31 a 38

A Couros Brasil S.A. é uma empresa que fabrica e comercializa bolsas e acessórios de couro para um grupo seleto de clientes em diversas cidades no mundo. Sua matriz está situada em uma grande capital brasileira e é subsidiária de uma *holding*, com sede na Europa, a Couros S.A. – Corporation.

A Couros Brasil S.A., fundada em 1998, possui filiais em cinco capitais brasileiras e é subordinada diretamente a um vice-presidente, responsável pelas operações da empresa, na América Latina. Paralelamente, a Couros S.A. – Corporation tem outros três vice-presidentes responsáveis, respectivamente, pelas operações na Europa, Ásia e América.

Em face dos problemas quanto à produção e à venda da Couros Brasil, foi nomeado um novo diretor-geral que, antes de assumir o cargo, fez um estágio na empresa *holding* junto à vice-presidência para as operações na América Latina.

QUESTÃO 31

Acerca das organizações e seus níveis organizacionais e considerando que a estrutura organizacional da Couros Brasil S.A. é atualmente composta pela diretoria-geral, com as gerências administrativa, de vendas e de produção a ela subordinadas; que, subordinados à gerência de produção encontram-se o departamento de programação e controle da produção e o de suprimento; que, subordinados à diretoria de vendas, estão os departamentos de distribuição (produtos vendidos), com cada uma das filiais devidamente identificada e os representantes de venda, assinale a opção correta.

- A Na situação em apreço, as relações entre as pessoas são definidas e desenhadas com base nas relações de autoridade e obediência.
- B A Couros Brasil S.A. constitui uma unidade social, pois trata-se de um agrupamento humano, formado com o propósito de atingir objetivos específicos, visando atender a variadas necessidades humanas, com características principais de continuidade, distribuição de trabalhos entre membros e utilização adequada de recursos.
- C De acordo com sua estrutura formal, a Couros Brasil S.A. se caracteriza pela relação funcional, já que os cargos possuem uma subordinação definida em função da área funcional que atua. Tem-se como exemplo disso o fato de que as funções relativas à programação e ao controle de produção estão no departamento subordinado à gerência de produção.
- D As filiais são categorizadas como unidades departamentais e representam a área meio da Couros Brasil S.A., no nível operacional.
- E Analisada a estrutura organizacional da Couros Brasil S.A., é correto afirmar que a diretoria-geral é mais responsável pelo desempenho das suas atividades do que os representantes de vendas.

QUESTÃO 32

A Couros Brasil S.A. atua em um setor que mais gera empregos no país, posto que o Brasil é classificado como o terceiro maior produtor mundial de calçados, perdendo em volume apenas para a China e Índia. A Couros Brasil tem procurado reagir à realidade de que apenas 20% do total de produtos de couro comercializado pelo país, saem como produto inteiramente manufaturado. No entanto, o seu parque industrial está necessitando de atualização tecnológica posto que, os mais 10 anos de atuação (1998-2009) não atende à capacidade produtiva necessária média do mercado.

Com base nas informações do texto e, além disso, pautado no cenário apresentado e no tema abordagem sistêmica, assinale a opção correta.

- A A Couros Brasil S.A. está passando por um processo entrópico.
- B Os resultados e produtos gerados pela Couros Brasil S.A. são necessariamente idênticos às finalidades individuais dos seus integrantes, de acordo com a percepção sistêmica de Katz e Kahn.
- C Em uma visão sistêmica, a Couros Brasil S.A. é considerada um macrossistema composto pelos sistemas tecnológicos, social e gerencial.
- D Se a Couros Brasil S.A., para atender às atuais demandas, e em razão de a sua atual capacidade produtiva ser inadequada, optar por atualizar tecnologicamente seu parque industrial, tal atitude evidenciará a característica de sinergia da abordagem sistêmica.
- E A Couros Brasil S.A., no período de 1998 a 2009, tinha como pressuposto implícito o caráter de sistema fechado das estruturas organizacionais, no qual há um processo contínuo de insumo, transformação e produto.

QUESTÃO 33

A Couros S.A. – Corporation está departamentalizada caracteristicamente por

- A produto/serviço.
- B projeto.
- C área geográfica.
- D função.
- E cliente.

QUESTÃO 34

Acerca das organizações e sua estrutura e considerando que o novo diretor-geral da Couros Brasil S.A., quando assumiu, criou os seguintes cargos de assessoria especializada: relações públicas, financeira, jurídica, *marketing*, pessoal e exportação, e que essa estrutura organizacional ficou hierarquicamente constituída em seu nível mais alto pela diretoria-geral, depois pelas assessorias e, em outro nível hierárquico, pelas gerências administrativa, de vendas e de produção, assinale a opção correta.

- A A assessoria de exportação deve oferecer orientação diretamente para a gerência de produção.
- B Por tratar-se de uma empresa que produz e comercializa bolsas e acessórios de couro, as assessorias de exportação e *marketing* desempenham atividades inerentes à atividade fim.
- C Na situação considerada, uma assessoria externa teria como vantagem, em relação às demais assessorias, a possibilidade de vivenciar os resultados do trabalho executado.
- D Uma assessoria de *marketing* é altamente especializada e atua com orientações e decisões acerca da sua área de domínio.
- E A Couros Brasil S.A., em face das características apresentadas, possui uma estrutura organizacional do tipo linha estafe, de grande aplicação nos níveis intermediários das organizações de grande complexidade.

QUESTÃO 35

O vice-presidente da América Latina da Couros S.A. – Corporation, quanto aos níveis da estrutura organizacional, compõe o nível

- A tático e seu planejamento tem por finalidade otimizar determinada área de resultados.
- B operacional e sua influência considera a estrutura organizacional de toda a empresa.
- C estratégico da organização e seu planejamento possibilita ao gestor o estabelecimento do rumo a ser trilhado pela organização.
- D estratégico e o seu planejamento influencia uma parte específica da estrutura organizacional.
- E tático e seu planejamento cria condições para a adequada realização das atividades diárias da empresa.

QUESTÃO 36

A estrutura organizacional da Couros Brasil S.A. é composta pela gerência geral, com as gerências administrativa, de vendas e de produção, a ela subordinadas. Devido à criação de novas linhas de produção, à aquisição de equipamentos e à contratação de mão de obra especializada, a departamentalização utilizada pela atual estrutura organizacional não mais contempla as peculiaridades de cada família de produtos. Assim, sugeriu-se que a Couros Brasil S.A. seja redepartamentalizada, usando-se critério diferente do atual, de modo a facilitar a coordenação dos resultados esperados de cada grupo de produtos, tanto subordinado ao departamento de produção quanto ao de vendas.

Na situação acima descrita, o novo modelo será caracteristicamente, o de uma departamentalização

- A produto / serviço.
- B função.
- C área geográfica.
- D matricial.
- E cliente.

QUESTÃO 37

Se o novo gerente-geral determinar que o gestor do departamento de programação e controle da produção passe a ser responsável pela implantação da primeira fase de um programa de excelência em qualidade dos produtos, tal determinação caracterizará uma

- A descentralização permanente.
- B centralização da estrutura organizacional.
- C delegação.
- D departamentalização.
- E diminuição da amplitude de controle.

QUESTÃO 38

Tendo como base o caso descrito no texto, e o tema ambiente das organizações, assinale a opção correta.

- A O aumento da cotação do dólar, para a Couros Brasil S.A., posto que ela comercializa com cidades no Brasil e também fora dele, é fator integrante do ambiente de tarefas desta organização.
- B Considerando que a Couros S.A. — Corporation interage com muitos fatores ambientais importantes e diferentes mas que não costumam mudar com muita frequência ou drasticamente, é correto afirmar que tal organização se enquadra em ambiente complexo e dinâmico, sob o ponto de vista de uma matriz ambiental.
- C O fato de o novo gerente-geral da Couros Brasil S.A. redepartamentalizar a empresa, para adaptá-la às realidades e demandas mercadológicas, constituirá uma alteração no ambiente interno da organização.
- D Se uma fábrica da Couros Brasil S.A situada em uma pequena cidade do interior de São Paulo possuir vários fatores-chaves nos seus ambientes afetando a sua gestão, mesmo assim é correto afirmar que tal ambiente é simples e de baixa complexidade.
- E Os clientes europeus que adquirem produtos em couro oriundos da unidade do Brasil compõem o macroambiente.

QUESTÃO 39

Acerca do tema processo decisório, assinale a opção **incorreta**.

- A** A tomada de decisão é um processo contínuo e permanente na vida de uma organização. O diagnóstico ou definição do problema decorre da necessidade não satisfeita e refere-se a uma das etapas do processo decisório. Ao identificar um problema, o administrador deve tomar uma decisão para resolvê-lo, e, para tanto, autores desenvolveram modelos diferenciados de análise das etapas do processo decisório.
- B** O modelo racional de tomada de decisão é geralmente um processo de construção de opções. Nele, são calculados os riscos e é escolhida a alternativa de maior possibilidade de sucesso.
- C** O modelo de Simon distingue as decisões programadas das não programadas. Para o referido autor, as decisões não programadas são aquelas tomadas em condições de imprevisibilidade, enquanto as programadas são aquelas baseadas em dados repetitivos.
- D** O modelo incremental de decisão pressupõe as limitadas capacidades cognitivas dos tomadores de decisão. Nesse sentido, o tomador de decisões considera algumas alternativas, decidindo apenas por aquelas opções corretivas das imperfeições atuais, cujas consequências venham a ser mais importantes em seus resultados, em detrimento das decisões inovadoras que promovam objetivos futuros.
- E** Uma decisão eficaz nas organizações geralmente decorre da administração da turbulência ambiental e do risco organizacional. Nesse sentido, risco refere-se à probabilidade de um dado resultado não poder ser determinado, ou ser desconhecido.

QUESTÃO 40

As organizações sofrem constantemente pressões para mudar, e para lidar com isso elas precisam ser ágeis e reagir rapidamente. As organizações que compreendem e administram as mudanças tenderão a ser mais eficazes.

Bennis. *Apud* Hitt *et al.* **Comportamento organizacional**, 2007, p. 418.

Acerca do tema mudança organizacional, assinale a opção correta.

- A** A mudança organizacional pode ter origem interna ou externa. Entre os tipos de pressão externa encontram-se os avanços tecnológicos; a discrepância entre as aspirações e o desempenho alcançado; e as mudanças nas características demográficas.
- B** A mudança planejada refere-se ao esforço deliberado para conduzir uma organização ou uma unidade do seu estado atual para um estado novo, qualquer que seja ele.
- C** Quando há conhecimento, pelos empregados, da necessidade de evidentes mudanças na organização, em face das pressões externas, por exemplo, é correto afirmar que inexistem as resistências a tais mudanças.
- D** A necessidade de maior velocidade na mudança organizacional está diretamente ligada à possibilidade de um problema causar danos substanciais em um futuro próximo.
- E** O processo de mudança planejada envolve três fases. Na fase de congelamento, os líderes ajudam os gerentes e os empregados a se movimentarem, fornecendo uma base racional para a mudança, de modo a se descomprometerem do *status quo*.

QUESTÃO 41

O modelo básico de desenvolvimento organizacional (DO) faz uso de uma abordagem médica das organizações. Acerca desse tema, assinale a opção correta.

- A** As organizações, em uma abordagem de DO, precisam passar por um diagnóstico da situação, a fim de compreender do que elas necessitam e idealizar o curso de ação que deverá ser eficaz.
- B** As intervenções, apesar de comporem o modelo básico de DO, são eventualmente utilizadas para criar mudanças na organização, pois constituem uma etapa secundária no processo de desenvolvimento organizacional. Sua contribuição limita-se à classificação do DO em dois grandes grupos: as técnicas focadas diretamente no modo como os indivíduos se relacionam uns com os outros e as técnicas centradas na estrutura e em sistemas.
- C** São conhecidas como técnicas de relacionamento os treinamentos de grupos-T, a apresentação de resultados de pesquisa e a remodelagem do trabalho; e como técnicas estruturais, a construção de equipes, a administração por objetivos e processos organizacionais suplementares.
- D** Para a abordagem de DO, a eficácia organizacional independe dos problemas interpessoais organizacionais, pois a mudança planejada é geralmente construída sobre os valores democrático-humanistas da sociedade, utilizando-se de ferramentas como pesquisas, dispositivos sociométricos para grupos, diagnósticos orientados para processos e registros precisos sobre desempenho, por exemplo, para realizar diagnóstico organizacional.
- E** Nenhuma organização funciona perfeitamente. Os gerentes normalmente sentem que o desempenho de sua unidade pode ser melhorado, mas são incapazes de identificar o que pode ser melhorado. O propósito da consulta, na gestão de processo, é que um consultor externo solucione os problemas organizacionais identificados em seu trabalho de investigação na organização.

QUESTÃO 42

O planejamento estratégico inclui atividades que envolvem a definição da missão da organização, o estabelecimento de seus objetivos e o desenvolvimento de estratégias que possibilitem o sucesso das operações no seu ambiente.

Meggison, Mosley e Pietri, 1998.

Quanto ao tema planejamento estratégico, assinale a opção **incorreta**.

- Ⓐ As organizações não podem sobreviver se não souberem o que querem e para onde vão. A missão organizacional define o propósito fundamental e amplo que a organização tenta seguir ao identificar seus produtos ou serviços e seus clientes. Assim, a missão identifica a razão de ser da organização, isto é, o que ela representa.
- Ⓑ São critérios exclusivos do planejamento estratégico: decisões tomadas pela alta administração; apropriação de muitos recursos, como dinheiro, mão de obra ou capacidade física; impacto significativo a longo prazo focalizando a interação da organização com o meio ambiente.
- Ⓒ As decisões acerca do planejamento estratégico, são de responsabilidade dos administradores de linha e não de assessores especiais de planejamento.
- Ⓓ A análise SWOT apresenta em detalhes todas as atividades a serem executadas pela empresa, de modo a minimizar as ameaças e pontos fracos, além de maximizar as oportunidades e consolidar os pontos fortes da organização.
- Ⓔ A visão da empresa apresenta todas as crenças e valores que ela deseja consolidar na sociedade quanto à percepção de si em relação ao mercado.

QUESTÃO 43

Considerando que, em uma dimensão temporal, o termo planejamento pode ser de curto, médio ou longo prazo, assinale a opção correta.

- Ⓐ O planejamento que engloba comprometer futuros de toda a organização e determina diretamente as diretrizes departamentais caracteriza um planejamento tático.
- Ⓑ Quando o departamento de *marketing* de uma organização propõe a criação de um novo produto no mercado, como medida para alcançar os objetivos globais da organização, tem-se um exemplo de planejamento operacional.
- Ⓒ No que se refere ao desempenho organizacional, a extensão temporal do planejamento possui relação direta com a qualidade do processo de planejamento e a implementação de seus planos.
- Ⓓ Os gestores podem introduzir flexibilidade em seu planejamento por meio da criação de planos de contingência que contemplem cenários alternativos e da abordagem do planejamento mais como um processo contínuo do que como uma atividade realizada uma vez por ano.
- Ⓔ Normalmente as decisões da alta administração envolvem maior nível de recursos e contêm maior grau de incerteza do que as decisões tomadas por níveis gerenciais mais baixos. As decisões da alta administração comprometem o desempenho da organização como um todo; por isso ela deve desenvolver planos de curto prazo para garantir controle imediato dos resultados.

QUESTÃO 44

Uma academia de ginástica não previu a tremenda expansão da popularidade que as atividades de musculação alcançariam no segmento da terceira idade. Esse cenário contribuiu para a perda da sua vantagem competitiva no mercado. Como decorrência ela buscou reavaliar a sua estratégia competitiva.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção correta.

- Ⓐ A estratégia da academia será de concentração se ela adquirir outra firma cujos produtos e serviços sejam semelhantes.
- Ⓑ Se a academia pretender operar em uma única linha de produtos e serviços, então a estratégia ideal será a de integração vertical.
- Ⓒ Se utilizar a estratégia de diversificação, a academia entrará em um negócio diferente do atual ou diversificará seus produtos e(ou) serviços.
- Ⓓ Se a academia optar pela estratégia de despojamento, significa que ela se unirá com outra empresa, de modo cooperativo, para atingir o objetivo comum de consolidação no mercado.
- Ⓔ Se a academia optar pela aliança estratégica, significa que ela venderá a empresa ou um de seus serviços ou produtos.

QUESTÃO 45

A organização CPC Construções, do ramo de construção civil desagregou suas principais funções, transferindo-as para empresas separadas, ficando responsável exclusivamente pela coordenação dos serviços de engenharia, vendas, controle de estoque, contabilidade, entre outros.

Em tal contexto, é correto afirmar que a nova estrutura da organização é essencialmente

- Ⓐ funcional, pois as demais organizações assumiram as funções principais da CPC Construções.
- Ⓑ matricial, pois a CPC Construções passou a ser a matriz das demais organizações.
- Ⓒ por equipe, pois as demais organizações passaram a compor a equipe da CPC Construções.
- Ⓓ de estrutura de assessoria, pois as organizações vinculadas são altamente especializadas.
- Ⓔ de redes, pois transfere a terceiros as atividades principais da organização, vinculadas sob contratos e conectadas, geralmente, por meio de tecnologias da informação (TI).

QUESTÃO 46

A APO é um processo pelo qual os gerentes, superior e subordinado, de uma organização identificam objetivos comuns, definem áreas de responsabilidade de cada um em termos de resultados esperados e usam esses objetivos como guia para a operação dos negócios.

Chiavenato, 2000, p. 439.

As características do processo descrito no fragmento de texto acima **não** incluem

- Ⓐ a elaboração de planos táticos e de planos operacionais, com ênfase no planejamento e na organização administrativa.
- Ⓑ o estabelecimento de objetivos para cada departamento ou posição.
- Ⓒ a interligação dos objetivos departamentais.
- Ⓓ a contínua avaliação, revisão e reciclagem dos planos.
- Ⓔ a participação atuante da chefia.

QUESTÃO 47

Uma empresa de economia mista optou por implantar o *balanced scorecard* (BSC) para avaliar e controlar seu desempenho. Após seis meses da implantação, detectou-se que, apesar de os clientes reconhecerem a qualidade dos serviços oferecidos, os seus integrantes não eram capazes de propor novas formas de agregação de valor.

Com base na situação hipotética apresentada, entre as dimensões de avaliação do desempenho propostas pelo BSC, a perspectiva mais evidente é a

- Ⓐ do cliente.
- Ⓑ interna, dos seus processos.
- Ⓒ da inovação e da aprendizagem organizacional.
- Ⓓ financeira.
- Ⓔ do concorrente.

QUESTÃO 48

O grau de descentralização administrativa de uma organização será tão maior quanto

- Ⓐ menor for o número de decisões tomadas nas escalas mais baixas da hierarquia administrativa.
- Ⓑ mais importantes forem as decisões tomadas nas escalas mais baixas da hierarquia administrativa.
- Ⓒ maior for o número de funções afetadas pelas decisões nas escalas mais altas.
- Ⓓ maior for a supervisão da decisão.
- Ⓔ menor for a desconcentração da autoridade das mãos de um só executivo no topo da organização.

QUESTÃO 49

Considerando que as organizações administradas por processo possuem características diferenciadas das organizações tradicionais, assinale a opção correta.

- Ⓐ A administração por processo administra as funções permanentes tendo os departamentos da organização isolados uns dos outros e formando uma estrutura vertical da cadeia de comando.
- Ⓑ Os integrantes da equipe de gestão de um processo devem ser recompensados por suas contribuições coletivas, e não apenas por seu desempenho individual.
- Ⓒ Os processos categorizados como de apoio estão relacionados com a transformação de insumos em produtos que são destinados a clientes internos ou externos.
- Ⓓ Os processos de compra, desenvolvimento de produtos e serviços e de produção constituem processos principais.
- Ⓔ A existência da diversidade de mercado e de clientes não significa a existência de diferentes versões de processos, pois, para a organização, não é viável financeiramente criar novas versões, a fim de atender as peculiaridades de cada cliente.

QUESTÃO 50

Determinado departamento da administração pública federal desenvolveu uma pesquisa para munir de informações o programa de excelência do qual participa. O resultado da pesquisa constatou que o nível médio de satisfação do seu grupo estava inadequado, consolidado pelos índices de *turnover*, *absenteísmo* e *reclamações trabalhistas*.

Quanto às dimensões que afetam a satisfação das necessidades, é correto afirmar o contexto descrito na situação hipotética acima refere-se à dimensão de

- Ⓐ qualidade, que é medida por meio das características da qualidade do produto ou dos serviços finais ou intermediários da organização.
- Ⓑ custos, pois relaciona não só o custo final do produto ou serviço, mas também seus custos intermediários.
- Ⓒ entrega, pois são medidas as condições de entrega dos produtos ou serviços finais e intermediários de uma organização.
- Ⓓ moral, pois envolve a avaliação das necessidades motivacionais de um grupo de pessoas inserido na organização.
- Ⓔ segurança, pois avalia a segurança dos empregados e a segurança dos usuários do produto.

Texto para as questões 51 e 52

O ciclo PDCA é o método gerencial que permite o controle de processo composto de quatro fases básicas: planejamento (P), que consiste em estabelecer metas e os métodos para atingi-las; execução (D) das tarefas exatamente como previsto em plano; verificação (C), que objetiva comparar o resultado alcançado com a meta planejada; e atuação corretiva (A), em que são detectados desvios e se atua no sentido de fazer as devidas correções para que o problema não mais ocorra.

QUESTÃO 51

Um departamento de emissão de passagens de um determinado ministério revê periodicamente as suas metas. Durante o andamento das atividades desse departamento, seus gestores analisam suas estratégias atuais e determinam metas que irão perseguir, e, além disso, decidem acerca das ações específicas a serem utilizadas para alcançar essas metas.

De acordo com as informações do texto, na situação hipotética descrita, as atividades dos gestores estão enquadradas na fase de

- A planejamento.
- B execução.
- C verificação.
- D organização.
- E atuação corretiva.

QUESTÃO 52

Por meio da monitoração cuidadosa dos orçamentos financeiros de uma organização, os gestores detectaram problemas potenciais na área financeira quanto às suas metas e tomaram providências para reverter o problema.

De acordo com o método gerencial descrito no texto, o caso hipotético acima descrito exemplifica a fase básica de

- A planejamento.
- B execução.
- C coordenação.
- D organização.
- E atuação corretiva.

QUESTÃO 53

A gestão da qualidade total (GQT), como estratégia empresarial, possui uma série de características que a distingue e a destaca de outras estratégias. Acerca dos princípios básicos da GQT, assinale a opção **incorreta**.

- A O princípio de priorizar a qualidade significa que, entre os fatores de atendimento ao cliente, deve ser priorizada a qualidade dos produtos, ou seja, a capacidade de um produto atender às necessidades dos clientes.
- B O princípio da ampliação do conceito de qualidade refere-se à necessidade de gerar um produto de qualidade para atender às necessidades dos clientes e dar atenção à influência de todos os processos produtivos da organização na qualidade, além de satisfazer os demais *stakeholders* da organização.
- C O princípio de mudança de mentalidade refere-se à adoção de novos hábitos e atitudes de todos os integrantes de uma organização, de modo a atender aos clientes e paralelamente aos desejos individuais dos integrantes da organização.
- D O princípio da educação e capacitação das pessoas refere-se à necessidade de treinamento dos colaboradores da organização, de modo contínuo e frequente, envolvendo todos os níveis da organização.
- E O princípio da melhoria contínua reforça a necessidade permanente de identificar e solucionar problemas com ênfase na criatividade.

QUESTÃO 54

O gerenciamento da qualidade total conta com instrumentos e programas que auxiliam a decisão, a ação e o controle das atividades de uma organização. O programa que se caracteriza pela mobilização dos colaboradores, por meio da implementação de mudanças no ambiente de trabalho, incluindo a eliminação de desperdícios, a arrumação, a limpeza e a autodisciplina, é denominado

- A 6 sigmas.
- B *benchmarking*.
- C 5 S.
- D reengenharia.
- E reuniões-relâmpago.

QUESTÃO 55

Acerca do sistema de gestão da qualidade (SGQ), assinale a opção correta.

- Ⓐ O SGQ baseia-se na estrutura hierárquica da organização, focando seus registros, principalmente nas ações individuais de cada integrante.
- Ⓑ Os procedimentos descrevem como são executados os processos, orientando a ação das pessoas.
- Ⓒ A estrutura e a organização do SGQ envolvem os elementos de documentação, a geração de produtos, a definição do rol de tarefas a serem desenvolvidas e a análise crítica.
- Ⓓ Os procedimentos classificados como esquemáticos são elaborados com formato textual, descrevendo objetivos, atividades e seus responsáveis, métodos, referências, documentos usados e meios de controle empregados.
- Ⓔ O manual de qualidade encontra-se no nível mais básico da hierarquia de documentação do SGQ e detalha as atividades dos processos, apresentando orientações de como executar as atividades que os constituem.

QUESTÃO 56

A respeito dos atos e poderes da administração pública, assinale a opção **incorreta**.

- Ⓐ Forma e objeto são elementos intrínsecos dos atos administrativos.
- Ⓑ Agente público, tempo e lugar são elementos extrínsecos dos atos administrativos.
- Ⓒ Imperatividade, presunção de legitimidade e autoexecutoriedade são atributos dos atos administrativos.
- Ⓓ O poder disciplinar é a relação de subordinação entre os vários órgãos e agentes públicos, com a distribuição de funções e gradação da autoridade de cada um, conforme as competências legais.
- Ⓔ O poder vinculado é aquele conferido à administração de forma expressa e explícita, com a norma legal já trazendo nela mesma a determinação dos elementos e requisitos para a prática dos respectivos atos.

QUESTÃO 57

Em relação aos órgãos da administração pública direta e indireta, assinale a opção correta.

- Ⓐ Autarquia é pessoa jurídica de direito público, criada por lei, com as mesmas sujeições e prerrogativas da administração direta, possuindo capacidade política.
- Ⓑ Não há impedimento para a criação de novos territórios federais, que se catalogavam como autarquias corporativas de base territorial, com personalidade jurídica e vinculadas à União.
- Ⓒ A criação de uma autarquia ocorre exclusivamente por lei, no entanto a sua extinção pode ocorrer por decreto, seguindo-se à declaração de sua desnecessidade.
- Ⓓ As empresas públicas e as sociedades de economia mista, integrantes da administração indireta, não estão sujeitas à fiscalização dos tribunais de contas, além do que os seus servidores estão sujeitos ao regime celetista.
- Ⓔ O capital da empresa pública deve ser majoritariamente público, mas deve haver também uma parcela de capital privado, sendo certo que a maioria das ações com direito a voto deve estar nas mãos do Estado.

QUESTÃO 58

No que concerne às concessões e permissões de serviços públicos, assinale a opção correta.

- Ⓐ A concessão de serviço público é a delegação, a título precário sem licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho.
- Ⓑ Apenas mediante lei específica, o poder concedente pode intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.
- Ⓒ Toda concessão de serviço público, precedida ou não da execução de obra pública, deve ser objeto de prévia licitação, segundo a legislação própria observando aos princípios da legalidade, moralidade, publicidade, igualdade, do julgamento por critérios objetivos e da vinculação ao instrumento convocatório.
- Ⓓ Encampação é a retomada do serviço pelo poder concedente, mediante decreto, após o prazo da concessão, por motivo de interesse público e independentemente de pagamento da indenização.
- Ⓔ A permissão de serviço público deve ser formalizada mediante contrato de adesão, que não pode ser revogado de forma unilateral pelo poder concedente.

QUESTÃO 59

Quanto ao processo administrativo no âmbito da administração pública federal, assinale a opção correta.

- Ⓐ Um órgão administrativo e seu titular podem, na ausência de impedimento legal, delegar a sua competência a outros órgãos ou titulares, desde que estes lhe sejam hierarquicamente subordinados, em razão de circunstâncias de índole técnica, social, econômica, jurídica ou territorial.
- Ⓑ Em respeito à supremacia do interesse público, quando a matéria do processo envolver assunto de interesse geral, é obrigatório ao órgão competente, mediante despacho motivado, abrir período de consulta pública para manifestação de terceiros, antes da decisão do pedido, mesmo que haja prejuízo para a parte interessada.
- Ⓒ O direito da administração de anular os atos administrativos de que decorram efeitos favoráveis para os destinatários decai em 2 anos, contados da data em que foram praticados, mesmo que comprovada a má-fé do beneficiário.
- Ⓓ O órgão competente para decidir o recurso administrativo pode confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida, se a matéria for de sua competência, mas não pode agravar a situação do recorrente.
- Ⓔ Em decisão, na qual se evidencie não acarretar lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros, os atos que apresentarem defeitos sanáveis podem ser revalidados pela própria administração.

QUESTÃO 60

Assinale a opção correta acerca da responsabilidade civil do Estado.

- Ⓐ Considere que determinado paciente, que sofre de depressão, esteja internado há dois meses em hospital público estadual para tratamento de tuberculose crônica. Nessa situação, caso venha a se suicidar dentro da unidade hospitalar, não há responsabilidade civil indenizatória do Estado, ainda que a administração não tenha providenciado vigilância permanente sobre o enfermo.
- Ⓑ Considere que João tenha ajuizado ação de indenização por danos morais e materiais, em desfavor do estado do Rio de Janeiro, a fim de ser indenizado pelos prejuízos suportados em virtude do falecimento do filho, em decorrência de uma bala perdida que atingiu a cabeça dele, disparada por arma de fogo portada por menor, foragido há oito dias de unidade de semiliberdade da capital, o qual pretendia alvejar dois desafetos para vingar a morte de um colega. Nesse caso, em razão da falha do serviço de custódia do estado, este deve ser condenado a indenizar João.
- Ⓒ Em se tratando de conduta omissiva do Estado, a responsabilidade indenizatória é objetiva, logo não deve ser discutida a culpa estatal, mas apenas o dano e o nexo de causalidade.
- Ⓓ A responsabilidade civil do estado nos casos de morte de pessoas custodiadas é subjetiva, uma vez que ela está baseada na ausência do serviço de proteção à integridade física dos detentos. Logo, além do dano e do nexo de causalidade, faz-se necessária a comprovação da culpa estatal.
- Ⓔ Na hipótese de concessão ou permissão de serviço público, o particular afetado injustamente por ato de agente vinculado à empresa concessionária ou permissionária deve acionar judicialmente o poder concedente, que é o responsável pela indenização a ser paga.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando 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 serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

A nova administração pública se diferencia da administração pública burocrática por seguir os princípios do gerencialismo. Para alcançar os seus objetivos, o novo modelo de gestão, que serve de referência para os três níveis governamentais — federal, estadual e municipal —, deveria enfatizar a profissionalização e o uso de práticas de gestão do setor privado.

Bresser Pereira, *apud* Ana Paula Paes de Paula, 2005, p. 38.

Considerando que o fragmento de texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do seguinte tema.

A GESTÃO DE PROCESSOS COMO ALICERCE PARA A EFICÁCIA ORGANIZACIONAL

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ diferenciação da gestão por processos organizacionais da gestão por funções tradicionais;
- ▶ conceituação do termo processos, em suas variadas concepções;
- ▶ explicitação das categorias de processos no contexto da gestão pública: processo de negócio (ou de cliente), processos organizacionais (ou de integração), e processos gerenciais.

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	

