



CARGO 5: ASSISTENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Ao receber este caderno de provas, confira inicialmente se os seus dados pessoais e os dados do cargo a que você concorre, transcritos acima, estão corretos e coincidem com o que está registrado na sua folha de respostas. Confira, também, o seu nome e os dados do cargo a que você concorre em cada página numerada do seu caderno de provas. Em seguida, verifique se ele contém a quantidade de itens indicada em sua folha de respostas, correspondentes às provas objetivas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito ou apresente discordância quanto aos seus dados pessoais ou aos dados do cargo a que você concorre, 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 sua folha de respostas, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:
As pessoas geralmente brigam porque não conseguem argumentar.
Conforme previsto em edital, o descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do concurso.
- 3 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 4 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 5 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 6 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

CADERNO DE PROVAS OBJETIVAS

NÍVEL INTERMEDIÁRIO

OBSERVAÇÕES

Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em edital. É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

0(XX) 61 3448-0100
www.cespe.unb.br
sac@cespe.unb.br

- De acordo com o comando a que cada um dos itens a seguir se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **noções de informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português; que o *mouse* está configurado para pessoas destros; que expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse* e que **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 O Projeto de Integração do Rio São Francisco com
Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional é um
empreendimento do governo federal sob a responsabilidade do
4 Ministério da Integração Nacional. Esse projeto tem o objetivo
de assegurar a oferta de água para 12 milhões de habitantes
de Pernambuco, do Ceará, da Paraíba e do Rio Grande do
7 Norte. A integração do rio São Francisco às bacias dos rios
temporários do Semiárido será possível com a retirada contínua
10 de 26,4 m³/s de água, o equivalente a apenas 1,42% da vazão
garantida pela barragem de Sobradinho (1.850 m³/s). Dos
13 26,4% m³/s de água a ser retirada continuamente, 16,4 m³/s
(0,88%) seguirão para o Eixo Norte e 10 m³/s (0,54%) para o
Eixo Leste. Nos anos em que o reservatório de Sobradinho
16 estiver com excesso de água, o volume captado poderá ser
ampliado para até 127 m³/s, aumentando a oferta de água para
múltiplos usos.

19 As obras do Projeto São Francisco estão em
andamento e apontam mais de 43% de avanço. Estão em
construção túneis, canais, aquedutos e barragens. São mais de
1,3 mil equipamentos em operação. O projeto contempla
22 ainda 38 ações socioambientais, como o resgate de bens
arqueológicos e o monitoramento da fauna e flora. O
investimento nessas atividades é de quase R\$ 1 bilhão.

Internet: <www.integracao.gov.br> (com adaptações).

Em relação a ideias e estruturas linguísticas do texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 1 Na linha 8, empregou-se o sinal indicativo de crase em “às bacias” porque a regência de “integração” exige complemento regido pela preposição **a** e o termo “bacias” vem antecedido por artigo definido feminino plural.
- 2 O emprego de “apenas” (ℓ.10) enfatiza a ideia de que é pequena a quantidade de água a ser desviada do rio São Francisco.
- 3 Usou-se vírgula após o termo “água” (ℓ.15) para isolar oração de natureza explicativa subsequente.
- 4 As formas verbais “estão” (ℓ.18), “apontam” (ℓ.19), “Estão” (ℓ.19) e “São” (ℓ.20) estão no plural porque concordam com “As obras do Projeto São Francisco” (ℓ.18).
- 5 Depreende-se das informações do texto que o Projeto São Francisco não só fornecerá água para regiões tradicionalmente secas como também beneficiará o conhecimento histórico e a proteção da fauna das regiões contempladas pelas obras.
- 6 As vírgulas da linha 7 são empregadas para isolar aposto explicativo.

1 Entre as iniciativas desenvolvidas pelo Ministério da
Integração Nacional (MI) por meio da Secretaria Nacional de
Irrigação está o programa Mais Irrigação, que prevê
4 investimentos de R\$ 10 bilhões em recursos federais e em
parcerias com a iniciativa privada, para aumentar a eficiência
das áreas irrigáveis e incentivar a criação de polos de
7 desenvolvimento.

Em outra frente, o MI tem incentivado os estados a
elaborar planos diretores de irrigação, com indicadores, metas
10 e prioridades para a agricultura irrigada. Esse é um instrumento
estratégico para a política pública voltada para o setor. Com a
nova Política Nacional de Irrigação, o governo federal visa ao
13 aumento da produtividade, de forma sustentável, e à redução de
riscos climáticos.

O uso das técnicas de irrigação pode aumentar a
16 produtividade da lavoura, contribuindo para a preservação dos
biomas brasileiros, uma vez que se reduz a demanda pela
expansão da fronteira agrícola. A irrigação pode trazer ao
19 produtor rural ganhos de produtividade muito elevados. Para
algumas culturas, esse índice pode chegar a 300%.

Idem, ibidem.

Com base no texto acima, julgue os itens a seguir.

- 7 A substituição de “tem incentivado” (ℓ.8) por **vem incentivando** ou por **está incentivando** manteria a correção gramatical do período.
- 8 Embora tenha sujeito próprio, a forma verbal “elaborar” (ℓ.9) não está flexionada no plural por estar antecédida pela preposição “a”.
- 9 Depreende-se das ideias do texto que o aumento da produtividade da lavoura reduz a necessidade de utilização de maiores extensões de terra.
- 10 A oração subsequente à expressão “Mais Irrigação” (ℓ.3) tem natureza restritiva.
- 11 Mantêm-se a correção gramatical e as informações originais do texto ao se substituir a palavra “para” (ℓ.5) pela expressão **com o objetivo de**.
- 12 Predominam no texto as estruturas próprias da narrativa.

1 Os efeitos da seca espalham-se no campo e são
visíveis nos incontáveis animais mortos por onde passam as
rodovias sertanejas. Uma cena trágica e recorrente. Foi assim
4 por todo o século XX, com momentos de extrema gravidade:
no começo da década de 30 e em dois períodos da década de
50. Situação semelhante àquela que vemos hoje no Semiárido,
7 com apenas uma diferença: nas secas passadas, além dos
animais mortos, havia as levas de flagelados fugindo para São
Paulo ou sobrevivendo de saques nas feiras livres ou no
10 comércio das cidades do interior. No mais, a reprodução é fiel
na morte em massa dos animais, com tremenda repercussão
na economia. Balanço da Secretaria de Agricultura de
13 Pernambuco mostra que, em 600 propriedades do Agreste e do
Sertão, a estiagem já havia provocado a morte de 168.356
animais. Neste momento, seguramente, o número cresceu, o
16 que é um escândalo. Principalmente quando se sabe que a
mortalidade reduziu a produção de leite em 72% e causou
prejuízos reais da ordem de R\$ 1,5 bilhão.

Editorial. *Jornal do Commercio* (PE), 11/4/2013 (com adaptações).

Em relação ao texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 13 Na expressão “R\$ 1,5 bilhão” (ℓ.18), devido ao fato de “1,5”
corresponder a mais de um inteiro, seria gramaticalmente
correto substituir “bilhão” por **bilhões**.
- 14 Em “espalham-se” (ℓ.1), o termo “se” indica que o sujeito da
oração é indeterminado.
- 15 A palavra “flagelados” (ℓ.8) está sendo empregada com o
sentido de **desempregados**.
- 16 Mantêm-se as informações originais do período ao se substituir
“tremenda” (ℓ.11) por **enorme**.

No que se refere a aspectos gerais das correspondências oficiais,
julgue os itens de 17 a 22 com base no **Manual de Redação da
Presidência da República**.

- 17 Tratando-se de ofício, a numeração das páginas deve iniciar-se
a partir da segunda. Nesse caso, os números podem ser
impressos em ambas as faces do papel, desde que as distâncias
das margens esquerda e direita sejam invertidas nas páginas
pares.
- 18 Por constituírem parte indispensável do ofício, a identificação
e a assinatura do signatário devem constar em página isolada
do expediente, o que lhes confere o devido destaque.
- 19 Em comunicações oficiais dirigidas ao ministro da Integração
Nacional, devem-se empregar o pronome de tratamento “Vossa
Excelência” e o vocativo “Excelentíssimo Senhor Ministro”.
- 20 Em ofício destinado ao envio de documentos, deve-se iniciar
o texto com referência ao expediente que os tenha solicitado;
ou, no caso de a remessa de documento não ter sido solicitada,
o texto deve iniciar-se com a informação do motivo da
comunicação, seguida dos dados completos do documento
encaminhado e da razão pela qual ele está sendo remetido.

- 21 Considere o exemplo de documento oficial apresentado a seguir.

____.XXX/XX

Em 21 de maio de 2013.

Ao Sr. Chefe do Setor de Pessoal

Assunto: Lotação de servidor

Considerando a nova estrutura dessa Secretaria e a
necessidade de atender ao público de maneira mais eficiente,
solicito a Vossa Senhoria a lotação de um servidor assistente
técnico-administrativo para desempenhar atividades técnicas,
administrativas, logísticas e de atendimento.

Atenciosamente,

(Assinatura)

João da Silva

Chefe de Secretaria do MI

Dados o conteúdo e a estrutura do documento acima
apresentado, é correto concluir que esse documento é uma
exposição de motivos.

- 22 Juntamente com documentos enviados por fax, recomenda-se
que se encaminhe folha de rosto em que constem os dados de
identificação da mensagem a ser enviada.

Acerca do regime jurídico dos servidores públicos civis da União,
julgue os itens a seguir.

- 23 Em qualquer caso, é vedado ao servidor público participar de
gerência ou administração de sociedade privada ou exercer
o comércio, seja na qualidade de acionista, cotista ou
comanditário.
- 24 O retorno à atividade de servidor aposentado é exemplo de
reintegração, forma de provimento de cargo público que se
caracteriza pelo reingresso do servidor no cargo por ele
anteriormente ocupado.
- 25 O interstício corresponde ao período compreendido entre a
data de ingresso do servidor no cargo público e a em que ele
completa o tempo de serviço e a idade mínima para a
aposentadoria.

Com base na Lei de Improbidade Administrativa, julgue os itens
subsecutivos.

- 26 Atos que atentem contra os princípios da administração
pública constituem atos de improbidade administrativa,
independentemente de implicarem malversação de recursos
públicos.
- 27 Para fixação das penas a que se sujeita o responsável pelo ato
de improbidade administrativa, a autoridade judicial deve
considerar a extensão do dano causado bem como o proveito
patrimonial obtido pelo agente público.
- 28 O recebimento ou a percepção de vantagem econômica
indevida pelo agente público no exercício de suas funções
na administração pública configura ato de improbidade
administrativa que importa enriquecimento ilícito.

RASCUNHO

Com base na Lei n.º 9.784/1999, que estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da administração pública federal, julgue os próximos itens.

- 29 Órgãos colegiados podem delegar a seus respectivos presidentes a edição de atos de caráter normativo.
- 30 Qualquer autoridade de menor grau hierárquico em uma organização pública pode iniciar um processo administrativo, desde que não tenha sido definida competência legal específica para esse fim.

Em relação à ética no serviço público, julgue os itens a seguir.

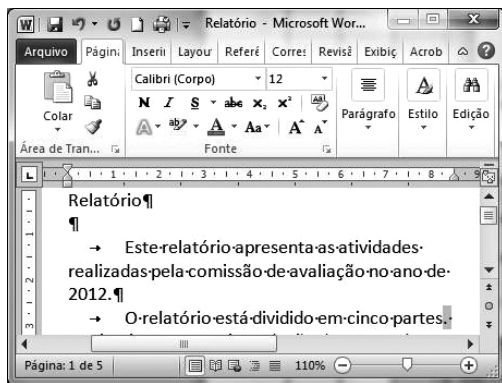
- 31 É vedado ao servidor público associar seu nome a empreendimentos de cunho duvidoso, além de exercer atividade profissional antiética.
- 32 As comissões de ética existentes nos órgãos e entidades da administração pública federal têm competência para aplicar ao servidor público as penas de censura, advertência e suspensão de até quinze dias.

Julgue os seguintes itens, relativos a sistemas numéricos e sistema legal de medidas.

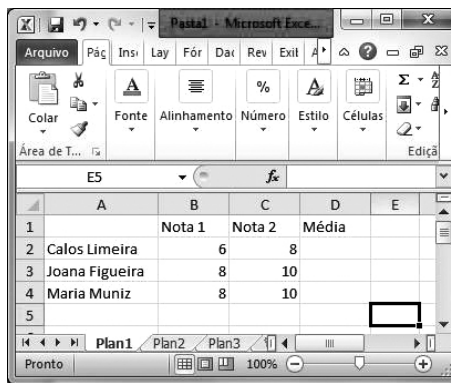
- 33 Se $A = 1,232323\dots$ e $B = 0,434343\dots$, então $A + B = \frac{165}{99}$.
- 34 Se a área da fazenda Y for igual a 23 km^2 e a área da fazenda Z for igual a $2.300.000 \text{ m}^2$, então a área da fazenda Y será menor que a da fazenda Z.
- 35 Considere que, para garantir o abastecimento de água durante determinado período de seca, tenha sido construído, em uma propriedade, um reservatório com capacidade para armazenar 10.000 dm^3 de água. Nesse caso, o reservatório não transbordará se nele forem depositados 20.000 L de água.
- 36 A soma $1 + \frac{1}{2} + \frac{1}{4} + \frac{1}{8} + \frac{1}{16} + \frac{1}{32} + \frac{1}{64}$ é inferior a 2.

Determinada construtora emprega 200 empregados na construção de cisternas em cidades assoladas por seca prolongada. Esses empregados, trabalhando 8 horas por dia, durante 3 dias, constroem 60 cisternas. Com base nessas informações e considerando que todos os empregados sejam igualmente eficientes, julgue os itens que seguem.

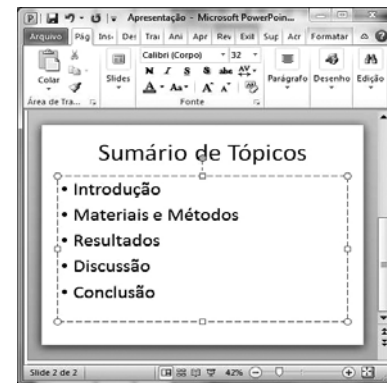
- 37 Se todos os empregados trabalharem 6 horas por dia durante 8 dias, então, nesse período, eles construirão menos de 110 cisternas.
- 38 Se todos os empregados trabalharem 12 horas por dia durante 2 dias, então eles construirão, nesse período, mais de 55 cisternas.
- 39 Se, do início do ano até o presente momento, 800 cisternas tiverem sido construídas, e isso corresponder a 16% do total previsto para o ano, então, para se atingir a meta do ano, será necessário construir mais 4.200 novas cisternas.
- 40 Considere que, de 1.250 cisternas construídas, 8% delas tiveram de ser refeitas por apresentarem defeitos de várias naturezas. Considere, ainda, que, das cisternas que apresentaram defeitos, 15% foram refeitas por terem apresentado vazamentos. Em face dessa situação, é correto afirmar que, das 1.250 cisternas construídas, menos de 1,3% delas foram refeitas por apresentarem vazamentos.
- 41 Se os empregados trabalharem 8 horas por dia durante 7 dias, eles construirão, nesse período, mais de 145 cisternas.
- 42 Se todos os empregados trabalharem 10 horas por dia durante 3 dias, eles construirão, nesse período, mais de 70 cisternas.



janela I – Word 2010









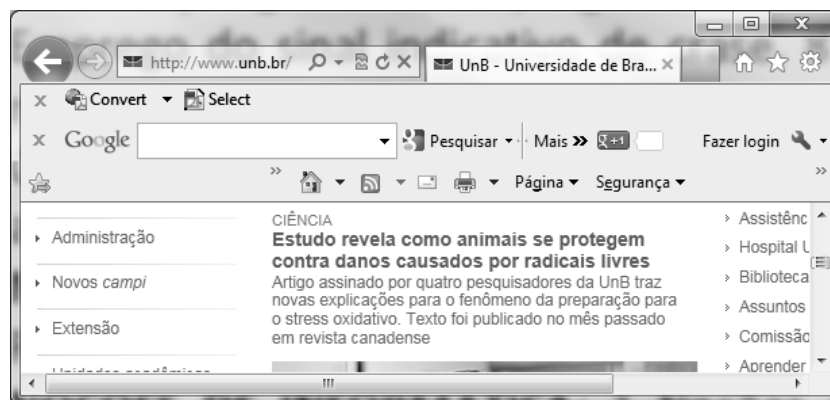
janela II – Excel 2010






janela III – PowerPoint 2010

Com base nas situações mostradas nas figuras acima, que apresentam janelas do Word 2010, Excel 2010 e PowerPoint 2010 que foram abertas em um computador equipado com sistema operacional Windows 7, julgue os itens subsequentes.

- 43 Na situação mostrada na janela do Word 2010, para se copiar o título “Relatório” em outro local no texto, é suficiente se realizar a seguinte sequência de ações: aplicar um clique duplo no referido título; acionar o botão ; aplicar um clique no local onde o texto deve ser copiado; pressionar e manter pressionado o botão  e, em seguida, teclar .
- 44 Para se aplicar a fonte Times New Roman em todo o texto mostrado na janela I, é suficiente aplicar um clique duplo em qualquer ponto do texto — o que permite selecionar todo o texto —; em seguida, acionar o botão , para abrir uma caixa de ferramentas que apresenta uma lista de fontes; e, finalmente, escolher a fonte Times New Roman mostrada nessa lista.
- 45 Caso se aplique um clique duplo na barra de título na janela I, o documento será fechado.
- 46 Na situação da planilha mostrada na janela II, considere que a célula D2 deva apresentar a média aritmética dos valores que se encontram nas células B2 e C2. Nesse caso, é suficiente que o usuário clique na célula D2, digite nessa célula a expressão =média(B2:C2) e, em seguida, tecle .
- 47 Na situação mostrada na janela III, caso o usuário selecione a palavra “Conclusão” e, em seguida, acione o botão , será aumentado o tamanho da fonte dessa palavra.



A figura acima mostra uma janela do navegador Internet Explorer aberta em um computador equipado com o sistema operacional Windows 7. A respeito dessa janela e de conceitos e aplicativos associados à Internet, julgue os itens seguintes.

- 48 Na situação mostrada na figura, ao se clicar o botão , será aberto um aplicativo de correio eletrônico que permitirá o envio de uma mensagem ao responsável pela página da Web atualmente em exibição (www.unb.br).
- 49 Na situação mostrada na figura, ao se clicar a ferramenta , será acionado o modo anônimo de navegação, que evita que o navegador guarde, no histórico, as páginas da Web visitadas.
- 50 Na situação mostrada na figura, ao se clicar o botão , será iniciado procedimento de análise da confiabilidade da página da Web em exibição, que procurará avaliar o risco de infecção do computador por vírus ou outras ameaças digitais.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Quadro I – Itens em estoque no hospital X

A	B	C	D	E	F
material	preço unitário (R\$)	consumo anual (unidade)	valor financeiro (consumo ano) (R\$)	valor financeiro acumulado (consumo ano) (R\$)	% sobre o valor total
agulha para anestesia	5,00	23.000	115.000	115.000	69,98
algodão hidrófilo 500 g	6,30	2.700	17.010	132.010	10,35
campo operatório descartável	5,10	3.200	16.320	148.330	9,93
cateter intravenoso central	28,00	110	3.080	151.410	1,87
cateter duplo lúmen	60,00	50	3.000	154.410	1,83
agulha hipodérmica	0,40	6.850	2.740	157.150	1,67
cateter de para anestesia	15,00	150	2.250	159.400	1,37
cateter mono lúmen	18,00	100	1.800	161.200	1,10
tampa protetora para cateter	0,10	12.000	1.200	162.400	0,73
agulha de Huber	16,00	60	960	163.360	0,58
aparelho para tricotomia	0,30	1.500	450	163.810	0,27
algodão ortopédico	0,60	500	300	164.110	0,18
faixa de Smarch	6,50	20	130	164.240	0,08
cateter nasal	0,30	300	90	164.330	0,05
total			164.330	164.330	100

Quadro II – Critérios para elaboração da curva ABC para a gestão de estoques do hospital X

itens	quantidade
A	1
B	2
C	11
total	14

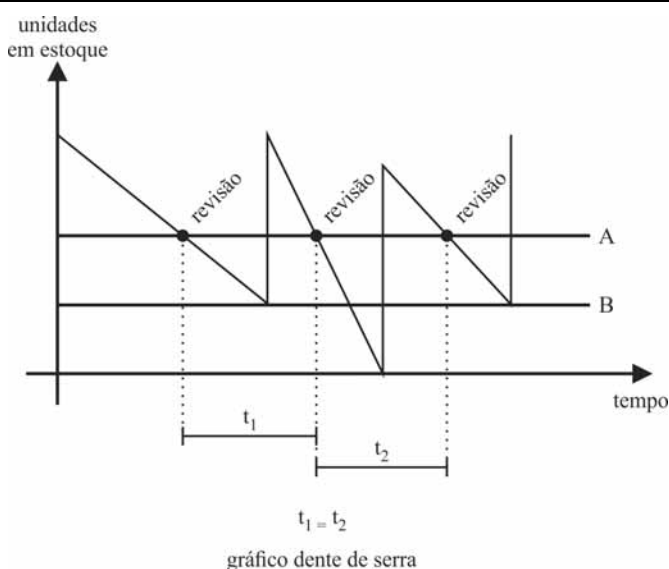
Com base nos quadros acima, julgue os itens que se seguem.

- 51 O gráfico de Pareto representativo da curva ABC será formulado a partir da transferência dos resultados da coluna D sobre um plano cartesiano.
- 52 Os itens de classe A serão obrigatoriamente submetidos ao sistema dos máximos-mínimos de gestão dos estoques.
- 53 A agulha para anestesia é item da classe A.
- 54 Os itens pertencentes à classe C contribuem com 9,93% do valor monetário total dos estoques.

RASCUNHO

Julgue os itens subsequentes, relativos a recebimento e armazenagem.

- 55** Embalagens em forma de cubo não devem ser paletizadas, uma vez que esse formato dificulta a arrumação e compromete a segurança do empilhamento.
- 56** Em um almoxarifado de materiais, é imprescindível que a mercadoria seja encostada nas paredes, de forma a promover o princípio do máximo aproveitamento do espaço.
- 57** Na administração pública federal, qualquer documento hábil para recebimento conterá, obrigatoriamente descrição e quantidade do material, unidade de medida e preços (unitário e total).
- 58** Características físicas e químicas do material são critérios para definição dos métodos de manuseio e estocagem.



M. A. Dias. *Administração de materiais: uma abordagem logística*. 5.ª Ed. São Paulo. Atlas, 2010, p.109.

Com base no gráfico acima, julgue os itens a seguir, referentes à gestão de estoques.

- 59** Um intervalo de revisão longo acarreta baixo nível de estoque médio, aumento no custo do pedido e incremento no risco de ruptura.
- 60** A aplicação do método representado na figura em apreço exige que o cálculo do tempo de revisão e, conseqüentemente, da compra seja realizado para cada item do estoque.
- 61** O chamado estoque de segurança está representado pela linha A.
- 62** O controle de estoque na empresa em questão é realizado pelo método das revisões periódicas.

A respeito de transporte e distribuição de materiais, julgue os seguintes itens.

- 63** Quando comparado aos demais modais, o modal aéreo de transporte, embora mais ágil, apresenta menor segurança no transporte de pequenos volumes.
- 64** Agentes e representantes comissionados podem compor um método de distribuição.
- 65** O transporte aquaviário inclui o marítimo, o fluvial e o lacustre.

No que se refere a compras, julgue os próximos itens.

- 66** Qualquer modificação no edital de uma licitação exige divulgação pela mesma forma que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido.
- 67** É atividade típica do setor de compras a conferência das requisições de compras recebidas.

Julgue os itens subsequentes, acerca da gestão patrimonial na administração pública federal.

- 68** O controle de bens patrimoniais deve ser realizado obrigatoriamente pelos registros de movimentação.
- 69** O inventário físico de bem patrimonial realizado quando da mudança do dirigente de uma unidade gestora é denominado eventual.
- 70** A infestação de um bem patrimonial por insetos nocivos com risco para outro material é motivo para inutilizar o material infestado.

No que concerne à administração pública, julgue os itens a seguir.

- 71** As entidades que integram a administração direta e indireta do governo detêm autonomia política, administrativa e financeira.
- 72** Os poderes do Estado são independentes e harmônicos entre si e suas funções são reciprocamente indelegáveis.
- 73** Na sua acepção formal, entende-se governo como o conjunto de poderes e órgãos constitucionais.
- 74** A administração pratica atos de governo, pois constitui todo aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas.

Julgue o item abaixo, acerca do direito administrativo.

75 Os costumes, a jurisprudência, a doutrina e a lei constituem as principais fontes do direito administrativo.

No que se refere a atos administrativos, julgue os itens seguintes.

76 O conceito de ato administrativo não se confunde com o conceito legal de ato jurídico.

77 A construção de uma ponte pela administração pública caracteriza um fato administrativo, pois constitui uma atividade pública material em cumprimento de alguma decisão administrativa.

78 O erro material em decreto expropriatório constitui vício de forma do ato administrativo e determina a sua nulidade.

79 Quando o juiz de direito prola uma sentença, nada mais faz do que praticar um ato administrativo.

Com relação a agentes administrativos, julgue os próximos itens.

80 O provimento de cargos do Poder Executivo é da competência exclusiva do chefe desse poder.

81 O dever de obediência impõe ao servidor a obrigação de cumprir as ordens de seus superiores e de, caso suspeite da legalidade dessa ordem, provocar novo pronunciamento da autoridade que a expediu. Nesse caso, se confirmada, a ordem deverá ser cumprida sem que isso gere qualquer responsabilidade para o servidor.

82 Os vencimentos dos servidores públicos podem ser objeto de arresto, sequestro e penhora para pagamento de dívidas comerciais.

83 Os agentes políticos cujos atos puderem configurar crimes de responsabilidade não se submetem ao regime da Lei de Improbidade Administrativa.

Acerca dos serviços públicos, julgue os itens que se seguem.

84 Os serviços de utilidade pública, a exemplo dos serviços de transporte coletivo, visam proporcionar aos seus usuários mais conforto e bem-estar.

85 A regulamentação e o controle dos serviços públicos e de utilidade pública competem sempre ao poder público.

86 Constitui obrigação do poder público, ou de seus delegados, fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

87 É da competência dos estados-membros explorar os serviços de energia elétrica.

Julgue os seguintes itens, relativos a poderes e princípios da administração pública.

88 Fere a moralidade administrativa a conduta do agente que se vale da publicidade oficial para autopromover-se.

89 Não viola o princípio da legalidade a exoneração de ofício de servidor público por abandono de cargo.

90 A fixação do prazo de validade e a prorrogação de um concurso público não se inserem no âmbito do poder discricionário da administração.

Considerando os conceitos da arquivologia e a legislação relacionada a essa área, julgue os itens subsecutivos.

91 A naturalidade é uma característica reconhecida do documento de arquivo.

92 Para que sirva como prova, o documento de arquivo deve preservar a característica de verdadeiro, não havendo, nesse caso, necessidade de autenticidade.

93 Documentos do MI considerados permanentes devem ser recolhidos ao Arquivo Público do Distrito Federal.

94 Os arquivos do MI seguem as orientações emanadas pelo Sistema Nacional de Arquivos e pelo Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo.

95 Nos processos de trabalho, independentemente da natureza do negócio, as organizações públicas ou privadas produzem e recebem informações que, registradas, tornam-se documentos de arquivo.

96 O material de referência ou informação não orgânica, utilizado nos setores de trabalho, é considerado documento de arquivo.

Julgue os itens a seguir, referentes a gestão de documentos.

97 Os documentos de arquivo devem ser classificados a partir de um código ou plano de classificação de documentos baseado nas funções e atividades desenvolvidas no órgão de onde se originam.

98 A destinação final de um documento de arquivo pode ser a guarda permanente ou a digitalização.

99 Os documentos de arquivo em suporte papel são muito frágeis e, por isso, devem ser conservados em sacos plásticos.

100 O protocolo do MI deve ser responsável pela abertura e controle da tramitação de processos, enquanto aos arquivos cabe o registro dos outros documentos (correspondências, relatórios etc.).

As organizações públicas e privadas alcançam suas metas por meio das pessoas. Por essa razão, a área de gestão de pessoas vem assumindo posição de destaque em muitas dessas organizações.

A respeito desse assunto, julgue os itens a seguir.

101 Mesmo produzindo informações relevantes e realizando ações cruciais, a área de gestão de pessoas pouco tem a contribuir na formulação do planejamento estratégico da organização.

102 A fim de maximizar o desenvolvimento das pessoas e da organização, é tarefa da área de gestão de pessoas disseminar junto aos gestores a necessidade de valorizar e tratar os servidores da instituição como colaboradores e parceiros de negócio.

Acerca das atribuições e dos objetivos do órgão de recursos humanos (RH), julgue os itens seguintes.

103 No contexto dos processos de agregar pessoas, percebe-se que as organizações públicas sempre desconsideram o perfil profissional e a formação acadêmica durante a alocação de novos servidores em seus postos de trabalho.

104 De maneira geral, nos órgãos públicos, os processos relativos a remuneração e benefícios consomem pouco tempo do servidor responsável por esses processos, que respondem pelos menores fluxos de trabalho da área de RH.

105 Ações voltadas para a promoção da qualidade de vida no trabalho, tais como ginástica laboral, programas de vacinação e realização de exames médicos periódicos, têm sido empreendidas por várias organizações públicas.

Julgue os itens subsequentes, relativos a liderança, motivação e desempenho.

106 Embora a motivação enseje empenho no trabalho, o desempenho individual também depende da presença de habilidades relevantes para o trabalho e de fatores contextuais, tais como o apoio da organização.

107 Nas organizações públicas, lideranças eficazes decorrem diretamente de atribuições regimentais e de uma estrutura organizacional rígida e com muitos níveis hierárquicos.

O setor público tem investido consideravelmente na capacitação de seus servidores. No que se refere à capacitação, julgue os itens que se seguem.

108 O treinamento, considerado um processo para desenvolver pessoas, é constituído de ações educacionais de longa duração que incluem manuais e roteiros.

109 O treinamento não deve ser considerado como a única solução para déficits de desempenho de servidores públicos.

110 A gestão por competências tem sido utilizada como instrumento para aperfeiçoar os investimentos públicos na capacitação de servidores.

Acerca da qualidade no atendimento ao público nos aspectos de comunicabilidade, eficiência e presteza, julgue os próximos itens.

111 Desde que o serviço prestado satisfaça às necessidades do cidadão, o tempo que ele esperar para ser atendido tornar-se-á irrelevante.

112 Uma comunicação eficaz ocorre quando o significado pretendido da fonte e o significado percebido pelo receptor são os mesmos.

113 O desenvolvimento do processo de qualidade e sucesso do atendimento tem início no treinamento, quando se estabelece um padrão de atendimento, e na disseminação de informações para que o servidor adquira as condições de atender com precisão as demandas dos usuários.

No que se refere à conduta e objetividade na qualidade do atendimento ao público, julgue os itens subsequentes.

114 Postura ética, imparcialidade, colaboração e respeito devem ser disseminadas e incentivadas entre os servidores que prestam atendimento ao público como condição para o atingimento da excelência.

115 No serviço público, o tempo é muito importante e deve ser aproveitado ao máximo. Nesse sentido, enquanto o atendente escuta as demandas do usuário, é recomendável que ele realize outras atividades inerentes ao cargo, sempre com a preocupação de melhor aproveitar o tempo.

Paulina, técnica administrativa de um órgão público, possui produtividade acima da média, porém, por não estabelecer bom relacionamento com seus pares, opta por realizar seu trabalho individualmente.

Acerca dessa situação hipotética e de aspectos relacionados à eficácia no comportamento interpessoal para o atendimento ao público, julgue os itens seguintes.

- 116** A lacuna de competências interpessoais descrita na situação em apreço poderá ocasionar a redução do suporte social advindo dos colegas e que é importantíssimo para que o trabalhador consiga manter sua produtividade.
- 117** A produtividade de um grupo e sua eficiência na prestação de serviços e no consequente alcance da qualidade no atendimento decorre da competência individual de seus membros, independentemente da solidariedade entre eles ou de suas relações interpessoais.

Em cada um dos itens que se seguem, é apresentada uma situação hipotética acerca da importância do trabalho em equipe para o alcance da qualidade no atendimento ao público, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 118** Quando trabalha em uma central de atendimento, Joana tem dificuldade em aceitar opiniões divergentes da sua. Em situações em que enfrenta divergências com seus colegas, costuma apresentar expressão facial tensa e comentar o caso com os usuários/clientes. Nessa situação hipotética, a postura de Joana pode denotar falta de profissionalismo e percepção negativa do atendimento aos usuários/clientes.
- 119** No intuito de provocar melhoria nos indicadores de satisfação dos atendimentos prestados em determinado ministério, a coordenação-geral de atendimento desse ministério requisitou um excelente técnico para exercer a função de supervisor de atendimento. Nessa situação hipotética, ação empreendida pela coordenação-geral de atendimento terá mais chances de ser bem-sucedida se o novo servidor for aceito pelo grupo e conseguir disseminar seus conhecimentos.
- 120** Maria é recepcionista em um órgão federal e trabalha em turno de revezamento. Em determinado dia, cinco minutos após o término de seu horário de trabalho, sua colega ainda não havia chegado para atendê-la e a fila de usuários à espera de atendimento estava longa. Mesmo assim, Maria fechou o guichê e foi embora, sem maiores justificativas aos usuários. Nessa situação hipotética, do ponto de vista do usuário, a atitude de Maria é perfeitamente aceitável e não acarretará percepção negativa do serviço prestado pelo órgão.

