



Fundação Oswaldo Cruz

Concurso Público 2010

Analista de Gestão em Saúde

Prova Objetiva

Código da prova

C2002

Gestão e Desenvolvimento Institucional

Instruções:

- ▶ Você deverá receber do fiscal:
 - a) um caderno com o enunciado das 60 (sessenta) questões, sem repetição ou falha;
 - b) uma folha destinada à marcação das suas respostas.
- ▶ Ao receber a folha de respostas, você deve:
 - a) conferir se seu nome, número de identidade, cargo e perfil estão corretos.
 - b) verificar se o cargo, perfil e código da prova que constam nesta capa são os mesmos da folha de respostas. **Caso haja alguma divergência, por favor comunique ao fiscal da sala.**
 - c) ler atentamente as instruções de preenchimento da folha de respostas;
 - d) assinar a folha de respostas.
- ▶ É sua responsabilidade preencher a folha de respostas, que será o único documento válido para a correção.
- ▶ Você deverá preencher a folha de respostas utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- ▶ Em hipótese alguma haverá substituição da folha de respostas por erro cometido por você.
- ▶ As questões da prova são identificadas pelo número que se situa acima do enunciado.
- ▶ O tempo disponível para essa prova é de **4 (quatro) horas**, incluindo o tempo para a marcação da folha de respostas.
- ▶ Durante as primeiras duas horas você não poderá deixar a sala de prova, salvo por motivo de força maior.
- ▶ Você somente poderá levar o caderno de questões caso permaneça em sala até 30 (trinta) minutos antes do tempo previsto para o término da prova.
- ▶ Ao terminar a prova, você deverá entregar a folha de respostas ao fiscal e assinar a lista de presença.



FUNDAÇÃO
GETULIO VARGAS
FGV PROJETOS

Língua Portuguesa

Texto

Se telefonar, não dirija

O uso de telefones celulares revolucionou a comunicação entre as pessoas de forma que muitos esqueceram como vivíamos sem este aparelho fundamental à evolução da espécie. Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana, imediatamente se torna seu escravo. Viciado em fazer ligações e responder imediatamente a chamados.

Qualquer dúvida, por mais banal que seja, torna-se uma urgência inadiável. A mão se estende rapidamente ao celular. A ligação é feita. Alívio geral. Na maior parte do dia, isso, além de cômico, não faz muito mal. Exceto ao bolso.

Caso a pessoa esteja dirigindo, no entanto, falar ao telefone pode se transformar em tragédia. O estudo de dados científicos realizado há cinco anos demonstrou, claramente, a relação entre o uso do telefone celular e o aumento do risco de acidentes automobilísticos graves.

A maioria dessas pesquisas aponta para um momento de 4 a 5,9 vezes maior chance de o motorista se distrair e bater o carro. Recentemente, foram disseminados ao redor do mundo aparelhos capazes de garantir ao motorista a possibilidade de continuar a sua conversa telefônica sem precisar segurar o celular com uma das mãos. Os famosos métodos hands free, ou mãos livres: são fones de ouvido ligados diretamente ao telefone ou a tecnologia blue tooth, conectados sem fio, e ainda equipamentos viva-voz. Todos permitem telefonar mantendo as mãos ao volante.

O problema parecia ter sido resolvido, mas estudos publicados recentemente chamam a atenção para o perigo dessas tecnologias. Uma pesquisa realizada na Universidade do Arizona, em Phoenix, demonstrou que o emprego de equipamentos hands free não conseguiu reduzir de forma clara os riscos de acidentes automobilísticos. Basta falar ao telefone, segurando ou não o aparelho, que este risco aumenta em mais de quatro vezes. O estudo demonstrou que dirigir enquanto se fala ao telefone tem o mesmo nível de risco de acidentes que dirigir bêbado, intoxicado por etanol.

O problema do uso do celular ao volante não é das mãos, mas de cérebro. Problema de foco e atenção. Quando um indivíduo fala ao telefone, ele mobiliza uma parte importante do cérebro, responsável pela capacidade de atenção.

Os especialistas em segurança de trânsito sugerem leis para banir totalmente o uso do celular ao volante dos carros. Vai ser uma guerra contra os lobbies da indústria dos celulares e de seus acessórios.

(Carta Capital, julho 2009)

01

“Se telefonar, não dirija!” é uma frase que se apoia em outra, mais conhecida: “Se dirigir, não beba!”.

A frase abaixo que **não** segue corretamente a mesma formação dessas duas frases é:

- (A) Em caso de telefonar, não dirija!
- (B) Caso telefones, não dirijas!
- (C) Caso dirijas, não telefones!
- (D) Se telefonares, não dirijas!
- (E) Caso telefonar, não dirija!

02

A alternativa em que o vocábulo sublinhado **não** está empregado em sentido irônico é:

- (A) “O uso de telefones celulares revolucionou a comunicação entre as pessoas”.
- (B) “...como vivíamos sem este aparelho fundamental na evolução da espécie”.
- (C) “Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana”.
- (D) “Tão logo um cidadão adquire o santo instrumento da felicidade humana”.
- (E) “Viciado em fazer ligações e responder imediatamente a chamados”.

03

A alternativa em que a relação entre os dois termos é diferente das demais é:

- (A) o uso / de telefones celulares
- (B) o aumento / do risco de acidentes
- (C) o emprego / de equipamentos
- (D) o problema / do uso do celular
- (E) o estudo / de dados científicos

04

“Qualquer dúvida, por mais banal que seja, torna-se uma urgência inadiável”; a oração sublinhada **não** equivale a:

- (A) embora seja muito banal
- (B) apesar de ser muito banal
- (C) contanto que seja muito banal
- (D) mesmo sendo muito banal
- (E) ainda que seja muito banal

05

“A mão se estende rapidamente ao celular. A ligação é feita. Alívio geral”; Se juntarmos as três orações num só período, a forma que respeita o sentido original do texto é:

- (A) A mão se estende rapidamente ao celular, mas a ligação é feita para o alívio geral.
- (B) A mão se estende rapidamente ao celular e, para alívio geral, a ligação é feita.
- (C) A mão se estende rapidamente ao celular e, apesar do alívio geral, a ligação é feita.
- (D) A mão se estende rapidamente ao celular, a ligação, porém, é feita, com alívio geral.
- (E) A mão se estende rapidamente ao celular enquanto a ligação é feita, para alívio geral.

06

“A maioria dessas pesquisas aponta para um aumento...”; no caso desse segmento do texto, há uma dupla possibilidade de concordância, como no seguinte trecho:

- (A) As pesquisas sobre o tema privilegiaram a estética.
- (B) Um milhão de pesquisas já mostrou essa verdade.
- (C) Bandos de pesquisadores trabalhavam sobre o tema.
- (D) Os telefones celulares são um problema para a segurança.
- (E) Milhares de telefones celulares são empregados no Brasil.

07

“Caso a pessoa esteja dirigindo, no entanto, falar ao telefone pode se tornar uma tragédia”; a conjunção sublinhada pode ser substituída por todos os conectivos abaixo, mantendo-se o sentido original, **exceto** em:

- (A) porém
- (B) todavia
- (C) apesar de
- (D) entretanto
- (E) contudo

08

Se o problema do uso do celular ao volante não é das mãos, mas de cérebro, o fato de criarem a tecnologia do *hands free* proveio de um erro, que é o de:

- (A) aumentar a segurança, em detrimento do conforto.
- (B) ao lucro, preferir a segurança.
- (C) trocar o essencial pelo acidental.
- (D) privilegiar a economia em vez da segurança.
- (E) preferir o falso ao verdadeiro.

09

Celular é um adjetivo que se transformou em substantivo masculino, em função da elipse do vocábulo telefone, que antecedia esse adjetivo. O caso em que houve o mesmo é:

- (A) o micro-ondas
- (B) o caixa
- (C) o Municipal
- (D) o público
- (E) o lança-perfume

10

O último parágrafo do texto opõe dois valores sociais, que são:

- (A) política X cidadania
- (B) cidadania X segurança
- (C) segurança X economia
- (D) economia X legislação
- (E) legislação X política

Gestão Pública**11**

Com relação aos fatores motivacionais (intrínsecos ao cargo), a partir da teoria dos dois fatores proposta por Frederick Herzberg, pode-se afirmar como sendo seus componentes:

- I. condições gerais do ambiente laboral como iluminação, limpeza, ruído, remuneração e relações com superiores e colegas.
- II. nível de responsabilidade, conteúdo e atribuições do cargo.
- III. nível de responsabilidade do cargo, nível de reconhecimento do trabalho executado.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.

12

Dentre as várias razões para o interesse na reforma do Estado dos anos 90, segundo Bresser Pereira (2001), a razão básica, provavelmente, se sustentava na percepção generalizada de que não bastava o ajuste estrutural para se retomar o crescimento. Esse entendimento tinha como referência os resultados do ajuste fiscal empreendido pelos países endividados na década anterior, que apesar de positivos superando aspectos agudos da crise, não possibilitou a retomada do crescimento.

A premissa neoliberal que estava por trás das reformas – de que o ideal era um Estado mínimo, ao qual caberia apenas garantir os direitos de propriedade, deixando ao mercado a total coordenação da economia – provou ser irrealista. Em outra análise, ficou claro que o principal motivo da grande crise dos anos 80 foi o Estado (provocada por uma crise fiscal do Estado, uma do tipo de intervenção estatal e uma crise da forma burocrática de administração do Estado).

Com base na proposta de que um Estado mínimo não é realista e de que o fator básico subjacente à crise econômica é a crise do Estado, analise as afirmativas a seguir que podem representar soluções para esse problema.

- I. A privatização do Estado ou a impermeabilidade dos patrimônios público e privado.
- II. A reconstrução ou reformulação do Estado ao invés de seu definhamento.
- III. A adoção de uma administração que não visa ao lucro mas à satisfação do interesse público.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I for pertinente.
- (B) se somente a afirmativa II for pertinente.
- (C) se somente a afirmativa III for pertinente.
- (D) se somente as afirmativas I e II forem pertinentes
- (E) se somente as afirmativas I e III forem pertinentes.

13

A intenção das reformas administrativas é a construção de um Estado novo, que surgirá como resultado de reformas profundas que o habilitarão a desempenhar as funções que o mercado não é capaz de executar.

Nesse contexto, analise as afirmativas a seguir.

- I. O objetivo é construir um Estado que responda às necessidades de seus cidadãos.
- II. O objetivo é construir um Estado democrático, no qual seja possível aos políticos fiscalizar o desempenho dos burocratas e estes sejam obrigados, por lei a lhes prestar contas.
- III. O objetivo é construir um Estado no qual os eleitores possam fiscalizar o desempenho dos políticos e estes também sejam obrigados por lei a lhes prestar contas.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se as afirmativas I, II e III estiverem corretas.

14

Com relação às características básicas da Administração Pública Gerencial, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) É orientada para o cidadão e para a obtenção dos resultados.
- (B) Pressupõe que os políticos e os funcionários públicos são merecedores de grau limitado de confiança.
- (C) Concentra-se no processo.
- (D) Serve-se, como estratégia, da descentralização e do incentivo à criatividade e à inovação.
- (E) Utiliza o contrato de gestão como instrumento de controle dos gestores públicos.

15

Admitindo-se o corpo teórico da Administração como um conjunto de lentes capazes de auxiliar na análise e no diagnóstico organizacional, são necessários modelos (técnicas e meios) que permitam incidências coerentes desses postulados teóricos. Nessa linha de ação, propõe-se que a análise, especialmente para fins de compreensão da dinâmica humana na organização, pode ser desenvolvida a partir de perspectivas que se interpenetram e influenciam mutuamente.

Com relação às variáveis de análise organizacional, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) O referencial da nova Administração Pública, seja nos conceitos que encerra seja na adoção de tecnologias gerenciais a que dá ensejo, enfatiza a análise organizacional enquanto conteúdo com origem em contextos diversos.
- (B) A compreensão do funcionamento de uma organização não pode prescindir da devida apreciação de sua estrutura, ou seja, da forma como os recursos materiais e humanos estão dispostos, suas inter-relações formais e informais.
- (C) Além da dimensão estrutural, impõe-se a análise dos processos organizacionais, a fim de aferir os níveis de eficiência e eficácia associados às sucessões de atividades organizacionais coordenadas, que absorvam insumos, transforme-os, segundo uma determinada matriz de combinação (adição de valor), e gerem um produto (bem ou serviço) dotado das características de desempenho desejadas pelo usuário com vistas à satisfação de suas necessidades,
- (D) A essas dimensões – estrutura e processos – somam-se as pessoas que nelas operam. Essa terceira e, sem dúvida, mais complexa variável de análise, complementa as dimensões internas da organização que isoladamente projetam seus efeitos até os limites de fronteira da organização.
- (E) Na análise organizacional deve ser dada especial atenção ao desempenho, que é o fator resultante da interação das pessoas nas estruturas e nos processos organizacionais. Uma organização deve ser analisada, compreendida e avaliada a partir de seu desempenho, ou seja, conforme a projeção que faz dos resultados de suas ações no ambiente (expressão externa da organização).

16

Focalizando a Gestão por Processos e suas características específicas, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Foco no usuário.
- (B) Ênfase em agregar valor.
- (C) Visão compartimentada.
- (D) Utiliza parâmetros de avaliação de desempenho.
- (E) Elevado nível de integração.

17

A estrutura organizacional vigente na administração pública pode ser concebida com um formato tradicional, decorrente da perspectiva funcional, com características do modelo burocrático de organização racional de Weber. Uma justificativa para a necessidade de modificação nessa visão de análise da estrutura administrativa pública é a evolução do conceito de programa. Os processos organizacionais podem ser representados por fluxogramas.

Como resultado da definição e análise dos processos organizacionais, correlacione os elementos do processo, apresentados na coluna da esquerda, com as características que identificam cada um deles.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Produto. 2. Usuário. 3. Insumos. 4. Atividades. 5. Indicadores de desempenho. 	<ul style="list-style-type: none"> () É gerado por determinado processo que permite avaliar a sua qualidade, pela expectativa criada pela coletividade quanto a forma, frequência ou localização desejada. () São identificados ao longo do processo visando à produção de um bem ou serviço público. Essencial para a definição do correspondente custo de produção. () Pode-se acessar segundo uma abordagem específica orientada com vistas em obter informações sobre suas necessidades e resultados gerados pelo processo. () A partir de sua identificação e desenvolvimento no processo, de forma analítica, o gestor pode empreender esforços de melhoria e aperfeiçoamento (racionalização) a fim de oferecer mais eficiência ao processo. () Ao longo ou ao final do processo, evitando a utilização em demasia, permitem conhecer o funcionamento do processo ou de suas partes. Concentram-se em pontos críticos do processo (gargalos) visando acompanhamento preciso.
--	---

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo.

- (A) 3 – 1 – 4 – 5 – 2
- (B) 1 – 3 – 2 – 4 – 5
- (C) 5 – 4 – 1 – 3 – 2
- (D) 3 – 5 – 2 – 1 – 4
- (E) 2 – 3 – 5 – 4 – 1

18

Pode-se definir motivação como o interesse de uma pessoa para a ação, revelando-se como um impulso constante e de intensidade variável, orientado para o alcance de um objetivo, seja este decorrente de uma necessidade, seja de um estado de satisfação.

Com o objetivo de canalizar a motivação para atender aos interesses do agente e da instituição, cabe ao gestor público:

- (A) Preparar-se para aceitar os diversos interesses do agente público sob sua responsabilidade.
- (B) Compreender as conveniências e necessidades de seus subalternos.
- (C) Compreender os mecanismos responsáveis pela estimulação das pessoas, procurando empregá-los de forma a definir uma rota de convergência entre os objetivos institucionais e os individuais.
- (D) Estar atento aos comportamentos que identificam insatisfação do agente público com vistas à criação de um ambiente mais de acordo com o atendimento de suas pretensões pessoais.
- (E) Canalizar os estímulos manifestados pelos agentes públicos para alcançar os objetivos da organização.

19

Algumas teorias são consideradas como formulações sobre a motivação. A teoria da expectativa ou expectância proposta por Victor Vroom, em essência, sugere que a intensidade do esforço para a ação de uma pessoa está diretamente relacionada à expectativa que essa pessoa tem em relação aos resultados decorrentes dessa ação e da atratividade desse resultado.

Em termos práticos é correto afirmar:

- (A) Um agente público tenderá a empreender maior esforço no desenvolvimento de uma atividade quanto maior for a sua percepção de que seu desempenho nessa atividade poderá ser melhor avaliado.
- (B) É exemplificada em uma situação em que dois servidores apresentam desempenhos diferentes e têm remunerações iguais.
- (C) Segundo a percepção do servidor, consiste na relação entre contribuições e recompensas em diferentes níveis de intensidade.
- (D) Um servidor, com alta capacitação profissional e desempenho reconhecidamente superior, tem uma remuneração menor que a de outro recém-concursado.
- (E) O comportamento de um servidor em seu ambiente profissional está diretamente relacionado com fatores identificados com o cargo e com o contexto em que o cargo se insere.

20

Analisando as etapas do Benchmarking propostas por Camp (1993): planejamento, análise, integração, ação e maturidade, é correto afirmar que:

- (A) planejamento é entendido como o estabelecimento do que denomina marco de referência, isto é, aquilo que será comparado, a escolha do candidato ao processo de comparação e as formas por intermédio das quais os dados necessários serão coletados.
- (B) análise refere-se a execução dos planos que visam à transformação.
- (C) integração compreende a verificação de informações conseguidas no decorrer da pesquisa. A intenção é responder a perguntas que determinam se existe ou não uma lacuna de desempenho e que tipo de lacuna é essa.
- (D) ação permite que a superioridade seja, finalmente, alcançada.
- (E) maturidade envolve a disseminação, pela organização, de práticas que deverão ser adotadas, propondo a fixação da estratégia de mudança.

21

A cultura de uma organização pode, resumidamente, ser definida como um conjunto de hábitos, crenças, valores e símbolos que a particularizam frente às demais.

Sob o ponto de vista de um agente público ingressante na organização, a cultura organizacional pode representar uma barreira ou um molde comportamental. Para ele abrem-se as seguintes possibilidades:

- I. A adesão plena aos padrões.
- II. A reação refratária.
- III. A transformação parcial dos padrões culturais e a adaptação à nova realidade.

Assinale:

- (A) se somente a possibilidade I estiver correta.
- (B) se somente a possibilidade II estiver correta.
- (C) se somente a possibilidade III estiver correta.
- (D) se as possibilidades II e III estiverem corretas.
- (E) se as possibilidades I, II e III estiverem corretas.

22

Ao se estudar a motivação, um conteúdo torna-se inevitável, a hierarquia das necessidades humanas, formulada por Abraham H. Maslow.

De acordo com a exemplificação dessas necessidades, é correto afirmar que:

- (A) as necessidades fisiológicas podem ser descritas como o transporte, a estabilidade, a segurança e a integridade física.
- (B) as necessidades de segurança têm como exemplos a alimentação, a habitação e o vestuário.
- (C) as necessidades de amor estão bastante associadas à possibilidade de desenvolvimento pleno das competências ou potencial das pessoas.
- (D) as necessidades de estima, em uma perspectiva organizacional, podem ser relacionadas à noção de *status*, com possibilidade de ascensão na carreira e de ter visibilidade social.
- (E) as necessidades de auto realização podem estar afetadas à noção de relacionamentos, dizendo respeito à valorização de pertencer a um grupo formal ou informal, clube ou sociedade.

23

O controle, de acordo com a concepção gerencial, pode ser compreendido como uma função administrativa que compara sistematicamente os resultados em relação aos parâmetros planejados, identificando desvios nos processos e propondo medidas de melhoria de desempenho. Esses resultados podem ser compreendidos pelo desempenho de uma pessoa, grupo, equipe, processo, instituição.

A seguir, são destacados os elementos centrais e integrados na função controle.

Assinale a alternativa que **não** se relaciona ao controle.

- (A) Acompanhamento sistemático dos processos.
- (B) Comparação entre resultados propostos e alcançados.
- (C) Identificação de desvios.
- (D) Proposição de melhorias (correção de curso).
- (E) Poder coercitivo

24

Considerando o processo complexo e dinâmico da mudança organizacional, o senso de mudança não deve ser tomado com base no paradigma mecanicista ou na concepção clássica de gestão, baseadas em ações deliberadas, objetividade, racionalidade plena, neutralidade, controle amplo e irrestrito de suas variáveis, mas como um processo emergente, substantivo, fluido e dinâmico, com ênfase nas relações e essencialmente assentado nas pessoas, que caracterizam a perspectiva sistêmica.

Analise as premissas essenciais do processo de mudança, segundo uma visão sistêmica, apresentadas a seguir.

- I. A gestão do processo de mudança é contingencial e emergente. Não possui uma fórmula única e previamente validada.
- II. A compreensão do contexto e a descrição completa de análise são pré-requisitos essenciais para o planejamento da estratégia de mudança organizacional.
- III. A abordagem do pensamento sistêmico, sobretudo a linguagem sistêmica, constitui elemento fundamental do processo de compreensão do fenômeno de mudança.

Assinale:

- (A) se somente a premissa I estiver correta.
- (B) se somente a premissa II estiver correta.
- (C) se todas as premissas estiverem corretas.
- (D) se somente a premissa III estiver correta.
- (E) se somente as premissas II e III estiverem corretas.

25

Focalizando-se a mudança cultural na administração pública, destacam-se a emergência de valores gerenciais e o fenômeno resistência. No processo de transformação são introduzidos, na administração pública, elementos característicos da lógica empresarial desenvolvidos no contexto da administração privada, pela via da transferência e adaptação de conhecimentos gerenciais.

Dentre os pontos delimitadores, assinale a alternativa que **não** se relaciona a esse emergente paradigma gerencial.

- (A) Descentralização política e administrativa.
- (B) Redução de níveis hierárquicos.
- (C) Flexibilidade organizacional e a confiança limitada.
- (D) Exclusiva orientação para gestores da organização.
- (E) Controle por resultados.

26

Com relação à aprendizagem organizacional, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A linguagem são os códigos de envio da mensagem, sendo importante destacar que o significado das palavras não está nelas, mas nas pessoas que as utilizam.
- (B) A aprendizagem organizacional pode ser tomada como um conceito gerencial emergente.
- (C) Implica, sinteticamente, a verificação das transformações organizacionais, mediante o questionamento e a mudança dos padrões de ação e das formas de comportamento vigentes, gerando inovações.
- (D) Nos modelos de gestão em organizações, os elementos podem ser representados pelo contato inicial com um conceito ou tecnologia gerencial (exógeno), seguido da redução desse conteúdo com vistas a alcançar os elementos essenciais e a reflexão crítica acerca da propriedade dos pressupostos que o informam.
- (E) Como consequência dos novos elementos apreendidos, segue-se a construção de uma nova tecnologia (endógena e coerente com a singularidade da organização).

27

Os programas de estímulo e motivação de pessoas para servidores públicos, devem ser precedidos da devida análise e do diagnóstico do contexto e da cultura organizacional.

Com relação aos componentes do programa de envolvimento ampliado dos servidores, assinale a afirmativa correta.

- (A) Realização de cursos de treinamento (perspectiva operacional).
- (B) Oferecimento de vale refeição.
- (C) Ações de melhoria de processos (estrutura e desempenho).
- (D) Incorporação de parcela variável à cesta de remuneração.
- (E) Formação de grupos de estudo e melhorias.

28

Um indicador de desempenho de processo, levando-se em conta os propósitos para os quais é concebido, deve incorporar os seguintes atributos:

- (A) relevância, perenidade, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (B) relevância, permanentes transformações, simplicidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (C) relevância, permanentes transformações, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (D) relevância, perenidade, simplicidade, consistência e objetividade/subjetividade.
- (E) relevância, perenidade, complexidade, consistência e objetividade/subjetividade.

29

Sobre a avaliação de desempenho e resultados na administração pública, analise as afirmativas a seguir.

- I. O esforço de aferição pode, essencialmente, ser procedido a partir de três dimensões gerais de análise: eficiência, eficácia e efetividade.
- II. A gestão de desempenho das pessoas e da organização pode ser compreendida em duas perspectivas: a do desempenho e a do resultado.
- III. A perspectiva de desempenho refere-se aos reflexos gerados pela atuação do sistema, ou seja a efetividade, e a perspectiva resultados diz respeito aos sentidos de eficiência e eficácia.

Considerando estas afirmativas assinale:

- (A) se somente a premissa I estiver correta.
- (B) se somente as premissas I e II estiverem corretas.
- (C) se somente as premissas I e III estiverem corretas.
- (D) se somente as premissas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as premissas estiverem corretas.

30

Com relação à gestão por competência na administração pública, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) É a gestão da capacitação orientada para o desenvolvimento do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos servidores, visando ao alcance dos objetivos da instituição.
- (B) Relaciona-se à capacidade de conversão e apropriação de elementos conceituais e técnicos em ações, como capacidade analítica, comunicação, flexibilidades, resiliência e outras.
- (C) Pode ser entendida como os elementos conceituais ou técnicos que uma pessoa deve ter para o exercício de determinada atividade, como teorias organizacionais, tecnologias de gestão, legislação aplicada ao setor público, dentre outras.
- (D) É a gestão dos atributos de personalidade e das posturas pessoal e profissional necessárias para o desempenho da função, como valores éticos, transparência, franqueza, cordialidade, respeito ao trabalho do outro e mais.
- (E) Trata-se de atividade tipicamente de curto ou curtíssimo prazo, orientada para a preparação do agente público, com vistas a desempenhar atribuições da sua esfera de competência ou da sua órbita de influência.

Conhecimentos Específicos**31**

Considerando a cultura organizacional, a gestão de projetos tende a se desenvolver com sucesso em qualquer estrutura, por mais deficiente que ela pareça no papel, porém é imprescindível que a organização apóie sempre os quatro valores básicos da gestão de projetos.

As alternativas a seguir apresentam valores básicos da gestão de projetos, **à exceção de um**. Assinale-o.

- (A) Cooperação.
- (B) Confiança.
- (C) Trabalho em equipe.
- (D) Diferentes visões de qualidade.
- (E) Comunicações eficientes.

32

Na gestão de projetos podem ser identificados vários tipos de culturas organizacionais, segundo a natureza do empreendimento, o grau de confiança e de cooperação existentes e o ambiente de concorrência.

Entre os tipos de cultura apresentados a seguir, assinale a alternativa que se implanta quando uma organização de grande porte permite que unidades funcionais desenvolvam culturas próprias de gestão de projetos, podendo propiciar o surgimento de uma cultura dentro de uma cultura global.

- (A) Culturas cooperativas. (B) Culturas não-cooperativas.
(C) Culturas competitivas. (D) Culturas fragmentadas.
(E) Culturas isoladas.

33

São cinco as fases consideradas do ciclo de vida da gestão de projetos: a embrionária, a de aceitação pela gerência executiva, a de aceitação pelos gerentes da área, a de crescimento e a de maturidade.

As alternativas a seguir estão relacionadas à fase de aceitação pelos gerentes da área, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Obtenção de apoio dos gerentes.
(B) Disposição para mudar a maneira de conduzir o empreendimento.
(C) Comprometimento dos gerentes.
(D) Proporcionar conhecimento aos gerentes.
(E) Estar disposto a liberar os funcionários para treinamento em gestão de projetos.

34

Planejamento estratégico pode ser entendido como o processo de elaboração e implementação de decisões a respeito do rumo futuro de uma organização. É considerado um processo essencial para a manutenção de uma organização, fornecendo, ainda, eficácia em todos os níveis e tipos de instituição. O processo de formulação da estratégia é realizado nos níveis superiores da organização, cujos valores acabam orientando a decisão final sobre seus rumos. Com relação à formulação da estratégia, analise os procedimentos a seguir.

- I. Examinar minuciosamente o ambiente externo e o da própria organização à espera das situações de mudança.
- II. Interpretar esse ambiente de mudanças em termos de oportunidades ou ameaças.
- III. Analisar a base de recursos da organização para identificar os respectivos pontos fortes e pontos fracos.
- IV. Definir a missão organizacional comparando as oportunidades e ameaças do meio com os pontos fortes e fracos da organização.
- V. Estabelecer metas a serem perseguidas na missão, com base nos valores e responsabilidades da administração superior.

Assinale:

- (A) se somente os procedimentos I e III estiverem corretos.
(B) se somente os procedimentos I e II estiverem corretos.
(C) se somente os procedimentos II, III e V estiverem corretos.
(D) se somente os procedimentos I, III e IV estiverem corretos.
(E) se todos os procedimentos estiverem corretos.

35

Visando alcançar níveis de excelência em gestão de projetos, os executivos devem aprender a definir o sucesso do projeto, tanto em termos do que é essencial para esse quanto do que é bom para a organização. Os executivos devem apoiar os gerentes de projetos de acordo com as afirmativas a seguir:

- I. incentivando-os a assumir responsabilidades que não dizem respeito ao projeto, como por exemplo, as atividades administrativas.
- II. munindo-os com informações apenas relacionadas com as tarefas do projeto.
- III. apoiando um intercâmbio produtivo de opiniões entre eles.
- IV. questionando se as suas decisões estão voltadas aos melhores interesses da empresa como um todo.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa III estiver correta.
(B) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
(C) se somente as afirmativas I, III e IV estiverem corretas.
(D) se somente as afirmativas I, II e III estiverem corretas.
(E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

36

Há um pouco mais de duas décadas eram quase inexistentes os programas de desenvolvimento e treinamento em gestão de projetos. O treinamento ocorria no próprio local de trabalho com a expectativa de reduzirem-se os erros praticados nos processos.

Sobre os tipos de treinamento, analise as afirmativas a seguir.

- I. **Treinamento *Just-in-time***: os funcionários se submetem na véspera de sua indicação para determinado projeto.
- II. **Treinamento de exposição**: começa com os conceitos básicos, depois com os conceitos mais avançados, para que as pessoas continuem crescendo e amadurecendo no entendimento da gestão de projetos.
- III. **Aprendizado contínuo**: é o processo de introdução dos funcionários aos princípios centrais para capacitá-los a entender o que ocorre na gestão de projetos no âmbito da empresa.
- IV. **Treinamento da auto-confiança**: destina-se a fortalecer a confiança dos funcionários comparando suas qualificações às dos colegas que trabalham em empresas de excelente reputação em matéria de gestão de projetos.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
(B) se somente as afirmativas III e IV estiverem corretas.
(C) se somente as afirmativas I e IV estiverem corretas.
(D) se somente as afirmativas II e IV estiverem corretas.
(E) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.

37

Recorrendo-se aos benefícios de uma metodologia-padrão de gestão de projetos, as alternativas a seguir estão relacionadas aos benefícios em curto prazo, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Diminuição do seu tempo de ciclo e custos.
(B) Planejamento realista com grandes possibilidades de atingir o cronograma previsto.
(C) Redução global dos riscos no programa.
(D) Melhor comunicação quanto ao “quê” se espera dos grupos e “quando”.
(E) *Feedback*: conhecimento adquirido ou lições aprendidas.

38

As terminologias mais usadas na gestão de custos são: gastos, investimentos, custo, despesa e perda.

Assinale a alternativa que apresente o significado correto do termo em destaque.

- (A) **Gasto:** *gasto com bem ou serviço ativado em função de sua vida útil ou de benefícios atribuídos a períodos futuros.*
- (B) **Investimento:** *gasto que a empresa realiza para a obtenção de um bem ou serviço, representado por entrega ou promessa de entrega de ativos. Concretiza-se quando os serviços ou bens adquiridos são prestados ou passam a ser de propriedade da empresa.*
- (C) **Custo:** *gasto acumulado para executar uma atividade, fabricar um produto ou adquirir uma mercadoria.*
- (D) **Despesa:** *gasto não-intencional decorrente de fatores externos fortuitos ou da atividade produtiva normal da empresa.*
- (E) **Perda:** *gasto com bens e serviços consumidos direta e indiretamente com a finalidade de obtenção de receitas.*

39

As alternativas a seguir apresentam alguns termos e seus respectivos significados, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) **Custo de oportunidade:** *significa o desejo mínimo de remuneração do investidor para o capital investido. Trata-se da vantagem que a empresa pode obter abrindo mão de determinadas aplicações em prol de outras.*
- (B) **Efeitos econômicos:** *são definidos pelos custos fixos numa determinada faixa de produção, mas que variam se há uma mudança nessa faixa.*
- (C) **Depreciação:** *visa à preservação de receitas para a reposição dos bens consumidos pela operação. A depreciação envolve a perda do valor dos bens tangíveis, sujeitos a desgaste, pelo uso ou obsolescência.*
- (D) **Amortização:** *envolve a perda de valor do capital aplicado na aquisição de intangíveis, como, por exemplo, marcas, patentes, direitos autorais.*
- (E) **Exaustão:** *corresponde à perda do valor que sofrem as imobilizações de recursos da natureza, que sofrem exploração e que se esgotam com o passar do tempo.*

40

Levando-se em consideração a realidade prática, uma tarefa não muito fácil é estabelecer a distinção entre custos e despesas (gastos). A maneira como os gastos costumam impactar o resultado pode redefinir sua classificação.

Quanto às terminologias e suas caracterizações, assinale a alternativa correta.

- (A) Se os gastos não impactam o resultado, mas o farão no futuro, serão estocados e, portanto, representam *perda*.
- (B) Se os gastos impactam o resultado de forma direta, ou seja, são os responsáveis diretos pela geração de receitas, representam custo das mercadorias vendidas, custo dos produtos vendidos ou custo dos serviços prestados.
- (C) Se os gastos impactam o resultado de forma indireta, ou seja, são responsáveis indiretamente pela geração de receita e estiverem correlacionados com a operação dos negócios, serão despesas não-operacionais.
- (D) Se os gastos não estiverem correlacionados com a operação dos negócios, serão despesas operacionais.
- (E) Se os gastos não impactam o resultado nem o farão no futuro, representam *investimento*.

41

A respeito da classificação de custo, analise os itens a seguir.

- I. Custos diretos: são aqueles cujos valores serão os mesmos, independente do volume de produção e vendas de uma organização.
- II. Custos fixos: são aqueles que podem ser apropriados aos produtos fabricados, porque existe uma medida objetiva de seu consumo nessa fabricação.
- III. Custos variáveis: são aqueles cujos valores se alteram em função da qualidade produzida ou do volume de vendas da empresa.

Assinale:

- (A) se somente o item III estiver correto.
- (B) se somente o item II estiver correto.
- (C) se somente o item I estiver correto.
- (D) se somente os itens I e III estiverem corretos.
- (E) se somente os itens II e III estiverem corretos.

42

As alternativas a seguir apresentam ações de implementação e controle próprias da gestão de *marketing*, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Estabelecer metas, monitorar desempenho e determinar as causas dos desvios.
- (B) Tomar medidas corretivas e despertar o espírito de iniciativa.
- (C) Definir prioridades e estabelecer prazos e datas-limite.
- (D) Identificar os responsáveis, estabelecer os recursos necessários e programar (*schedule*).
- (E) Decidir sobre o emprego dos métodos de custeio por absorção, por atividades, variável ou direto.

43

O sistema de acumulação mais conveniente para a apropriação de custos deve estar baseado no tipo de processo de produção. Os sistemas de acumulação de custos mais comuns podem ser por processo e por ordem de serviço.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. A *acumulação de custos por processo* ocorre quando, por meio de um formulário adequado ou um sistema de processamento eletrônico de dados, faz-se o controle do custo incorrido em cada mês do período, e seu total acumulado de todos os fatores envolvidos na produção de um produto ou série de unidades do mesmo produto.
- II. A *acumulação de custos por ordem de serviço* é adotada quando a produção de uma empresa industrial é realizada de forma contínua, repetitiva e seriada. Os produtos são padronizados e produzidos em larga escala. Esse tipo de acumulação caracteriza-se pela própria natureza do fluxo de produção.
- III. As diferenças conceituais básicas existentes entre esses sistemas de acumulação são que o sistema de acumulação por processo lida com custos acumulados por fases de fabricação (produção contínua) e no sistema de acumulação por ordem de serviço os custos acumulados são por produto (produção descontínua).

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

44

As alternativas a seguir relacionam-se a custo-volume-lucro, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Os encargos da depreciação são excluídos por não representarem desembolso para a empresa.
- (B) Os custos totais podem ser divididos em uma parte fixa e em outra variável com relação ao nível de atividade.
- (C) O preço de venda unitário, os custos variáveis unitários e os custos fixos são conhecidos.
- (D) A análise abrange tanto um único produto quanto supõe que um dado *mix* de receita de produtos permanecerá constante mesmo quando a quantidade total de unidades vendidas se alterar.
- (E) Todas as receitas e os custos podem ser adicionados e comparados sem levar em consideração o valor do dinheiro no tempo.

45

O Planejamento estratégico e a seleção estratégica de projetos são semelhantes quanto às implicações referentes ao crescimento da organização.

Sobre as razões para as organizações trabalharem em projetos internos, analise as afirmativas a seguir.

- I. Produzir novos produtos ou serviços para o crescimento da rentabilidade.
- II. Produzir melhorias lucrativas nos produtos e serviços existentes (redução de custos).
- III. Produzir conhecimento científico que auxilie a identificar novas oportunidades ou a “combater incêndios”.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

46

Para elaborar um plano de *marketing*, é preciso buscar respostas para as perguntas relacionadas nas alternativas a seguir, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) *Que ambiente econômico e de negócio está sendo experimentado?*
- (B) *Por que os clientes devem comprar o produto ou serviço da empresa em vez daqueles oferecidos pela concorrência?*
- (C) *Reduzindo a produção, quais são as consequências nos resultados?*
- (D) *Que oportunidades e problemas se apresentam?*
- (E) *Como divulgar o produto ou serviço para os clientes?*

47

As alternativas a seguir apresentam instituições contempladas, de acordo com as normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) Fundos especiais e as autarquias.
- (B) Fundações públicas e as empresas públicas.
- (C) Instituições privadas de ensino superior.
- (D) Sociedades de economia mista.
- (E) Entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

48

Nas políticas públicas, em muitas situações, pode haver a exigência de movimentação de pessoas, animais ou materiais, em algumas fases de sua operação. O transporte é realizado diretamente pelas organizações executoras das políticas públicas ou por prestadores de serviços terceirizados. Essa situação, em crescimento na atualidade, é explicada pela redução de custos, eliminação de imobilizado e custos de propriedade e esforços de gerenciamento, com a terceirização de mão-de-obra e frotas.

Os principais serviços de transporte exigidos pelas políticas públicas são:

- I. **Serviços de transporte interno:** *atendem a variadas demandas de deslocamento de pessoas e movimentação de materiais necessários à operação das políticas: vistorias, fiscalização reuniões, movimentação de equipamentos, compras de emergência, etc. Em geral, têm alta previsibilidade e baixa complexidade.*
- II. **Transporte regular de beneficiários de políticas públicas:** *é utilizada como instrumento de garantia do acesso dos cidadãos aos serviços prestados, como o transporte escolar e o transporte de pacientes para tratamento em outras localidades. Esses serviços são realizados tanto diretamente como por operadores terceirizados.*
- III. **Serviços de transporte sob demanda:** *atendem demandas específicas de transporte dos cidadãos, providas pelo Estado como parte de políticas públicas, tais como serviços de ambulância (remoção e emergência) e o transporte de deficientes. Exigem capacidade de resposta com prontidão e normalmente operam em ambiente de baixa previsibilidade.*

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

49

A avaliação preliminar é mais um passo da seleção de projetos. Do ponto de vista financeiro é constituída por duas etapas. Na primeira, a empresa realizará um estudo de exequibilidade para determinar se o projeto pode ser desenvolvido; na segunda, procederá a uma análise de custo/benefício para decidir se deve realizá-lo.

A esse respeito, analise as afirmativas a seguir.

- I. O objetivo da exequibilidade é verificar até que ponto o projeto pode ser realizado em termos de custos, segurança, comercialização e requisitos tecnológicos e de execução.
- II. Se o projeto for considerado exequível e se estiver bem enquadrado no plano estratégico, será priorizado para desenvolvimento juntamente com outros projetos aprovados.
- III. A estimativa de custos e benefícios de um projeto é muito difícil. Um dos benefícios quase sempre definidos são os benefícios intangíveis para os quais os recursos financeiros podem ser razoavelmente quantificados e mensurados.

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (C) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se somente a afirmativa I estiver correta.

50

Na gestão de projetos, considerando o seu ciclo de vida, é preciso dedicar atenção aos fatores críticos que podem influenciar no desenvolvimento do seu sistema de gestão, levando-o ao sucesso ou ao fracasso.

A esse respeito, é correto afirmar que:

- (A) o controle da gestão de projetos, no nível executivo, é um fator crítico para o sucesso.
- (B) o crescimento e o sucesso, em gestão de projetos, são sinônimos e é um fator crítico para o sucesso.
- (C) a programação e os custos são inseparáveis e são fatores críticos para o fracasso.
- (D) a necessidade de uma metodologia empresarial é um fator crítico para o sucesso.
- (E) colocar os interesses da empresa acima dos interesses pessoais é um fator crítico para o fracasso.

51

O tempo e os custos, a movimentação dos produtos e das informações e o nível dos serviços constituem pontos básicos da logística.

Com relação às dimensões da logística, analise as afirmativas a seguir.

- I. **Dimensão de fluxo:** referente ao processo operacional.
- II. **Dimensão de atividade:** relativa à tomada de decisão e à gestão dos recursos.
- III. **Dimensão de domínio:** referente ao suprimento e à entrega do serviço ao cliente.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver incorreta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver incorreta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver incorreta.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem incorretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem incorretas.

52

A contabilidade de custos avalia o desempenho de certo produto ou serviço, de acordo com os objetivos da organização.

Assinale a alternativa que apresente, corretamente, exemplos de investimento.

- (A) Aquisição de móveis, utensílios e imóveis; despesas pré-operacionais; aquisição de marcas, patentes e matéria-prima (estoque) e contas a receber.
- (B) Gastos com mão-de-obra (salários e encargos sociais); com aquisição de mercadorias para revenda; com aquisição de matérias-primas; com energia elétrica, com aluguel de edifício (aquisição de serviços) e com reorganização administrativa (serviços).
- (C) Salários do pessoal da produção; matéria-prima utilizada no processo produtivo; mercadorias para venda; combustíveis e lubrificantes usados nas máquinas; depreciação dos equipamentos da fábrica e gastos com manutenção das máquinas da fábrica.
- (D) Salários e encargos sociais do pessoal de vendas; salários e encargos do pessoal administrativo; energia elétrica consumida na sede administrativa; gastos com combustíveis e refeições; conta telefônica da administração e de vendas.
- (E) Incêndio; obsolescência de estoques; período de greve; enchente e furto/roubo.

53

A lucratividade garante a continuidade da organização e a cobertura dos custos está diretamente ligada à sua sobrevivência. Erros podem ser cometidos quando o lucro é priorizado como objetivo do negócio e não como resultado das operações relacionadas com a transmissão de valor. A formação de preços baseada em custos, na prática, deve ser considerada, mas não deve ser a única metodologia.

Para que os gestores não cometam erros com ênfase exagerada orientada por custos, incoerência entre preço e os demais elementos do composto de *marketing* e o não estabelecimento de preços diferentes para diversos tipos de produtos e segmentos de mercado, é preciso atentar para as seguintes proposições.

- I. Deve-se definir a quantidade de produtos a ser comercializada ou de horas/homem que será vendida. Trata-se de uma tarefa bem subjetiva levando-se em conta a dinâmica mercadológica, principalmente pelo risco de se errar a quantidade e a lucratividade do empreendimento.
- II. É necessário dedicar preocupação ao gerenciamento do *mix* dos bens e serviços vendidos. Um gestor não precifica produtos, mas todo um emaranhado de produtos que interagem entre si, tanto de produto para produto como dependendo do canal de venda.
- III. É importante perceber que precificação não está somente baseada em custo. Isso porque existem fatores humanos envolvidos como, por exemplo, interpretações psicológicas e percepções emocionais.

Assinale:

- (A) se somente a proposição I estiver correta.
- (B) se somente a proposição II estiver correta.
- (C) se somente as proposições I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as proposições II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as proposições estiverem corretas.

54

Segundo o art. 3º da Lei n. 8.666/93, a licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública, que será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

O § 2º estabelece que, em igualdade de condições, como critério de desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços:

- I. produzidos no País;
- II. produzidos ou prestados por empresas brasileiras;
- III. produzidos ou prestados por empresas brasileiras que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

Assinale:

- (A) se somente III estiver correto.
- (B) se somente I e II estiverem corretos.
- (C) se somente I e III estiverem corretos.
- (D) se somente II e III estiverem corretos.
- (E) se I, II e III estiverem corretos.

55

É de domínio público que “*gestão do conhecimento é o conjunto de políticas e processos (deliberados e organizados) para criar, adquirir, difundir e aplicar o conhecimento no negócio das organizações a fim de promover sua competitividade*”.

Dentre os processos funcionais que mantêm interação, analise as afirmativas a seguir.

- I. O planejamento estratégico necessita de informações e conhecimento sobre concorrentes, mercado, regulamentações, desempenho do processo, que sintetizando quer dizer inteligência. Ao mesmo tempo, os objetivos e as estratégias originadas desse processo direcionam e estabelecem o contexto em que o conhecimento e a capacidade de ação da empresa devem ser desenvolvidos.
- II. Um aspecto importante da gestão do conhecimento é a sua relação com a estrutura organizacional, que pode influenciar a criação e a difusão do conhecimento, inibindo ou facilitando iniciativas. Duas formas têm sido legitimadas na estrutura organizacional: a burocracia e a força tarefa. Essas estruturas, sob a perspectiva da gestão do conhecimento, apresentam vantagens e desvantagens.
- III. Pela abordagem do capital intelectual, a tecnologia da informação e da comunicação (TIC) está relacionada ao capital estrutural das empresas. Porém a gestão do conhecimento não deve ser limitada às iniciativas em TIC. O papel da TIC para a gestão do conhecimento é dar tratamento, distribuição e armazenamento, não devendo ser confundido como sendo seu propósito.

Assinale:

- (A) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (B) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

56

Toda política pública envolve algum tipo de operação logística de suprimentos. Seu sucesso, em termos de eficiência e de eficácia, depende da superação dos problemas relacionados nas alternativas a seguir, **à exceção de uma**. Assinale-a.

- (A) A demora nos processos de aquisição.
- (B) Os elevados custos de aquisição.
- (C) A aquisição de produtos e serviços inadequados.
- (D) Os serviços de transporte interno.
- (E) As perdas e as faltas de materiais de estoque.

57

“O desempenho atrai a rentabilidade”

Muitos dos novos indicadores de desempenho poderão estar na dimensão não-financeira, chamando a atenção da administração para a satisfação dos clientes.

Antes de uma decisão, os gerentes irão analisar os indicadores de desempenho não-financeiros referentes à satisfação dos clientes.

Em relação a esses indicadores, assinale a alternativa que **não** se refere à realidade dos clientes.

- (A) Retenção do cliente.
- (B) Clima e cultura internos voltados para o serviço.
- (C) Preferência pela marca.
- (D) Satisfação do revendedor.
- (E) Desempenho de serviço.

58

Para um desempenho satisfatório das atividades de uma organização torna-se necessário disponibilizar informações técnicas e confidenciais, como as relacionadas aos projetos e às especificações, ao funcionamento e desempenho institucional. Por outro lado, faz-se necessária a proteção dessas informações, por meio de um termo de sigilo.

Com relação às informações confidenciais e sigilosas, analise as afirmativas a seguir.

- I. Toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, *know-how*, invenções, processos, fórmulas e *designs*, planos de negócios (*business plans*), métodos de contabilidade, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres e pesquisas a que se tenha acesso por qualquer meio físico e oral, será considerada para efeito do termo de sigilo.
- II. As informações disponíveis para o público em geral, que já eram do conhecimento do funcionário ou contratado antes de seu ingresso na empresa, que não foram adquiridas direta ou indiretamente e não são mais tratadas como confidenciais, serão objeto do termo de sigilo.
- III. O funcionário ou contratado deve manter procedimentos administrativos adequados visando prevenir o extravio ou perda dos documentos ou informações confidenciais a ele disponibilizados, e deve comunicar à empresa, imediatamente, a ocorrência de incidentes dessa natureza, tendo por esse comportamento a exclusão da sua responsabilidade.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

59

A gestão de políticas públicas demanda operações que envolvem aquisição, distribuição, estocagem, armazenamento e manuseio de materiais, em múltiplas situações.

Nesse contexto, analise as situações seguintes.

- I. **Suprimento de materiais de uso comum:** *envolve a realização de operações tradicionais como compra (licitação), estocagem e distribuição de materiais de uso comum (material de consumo, escritório, limpeza). Quase sempre realizado por processos licitatórios, com expansão recente do uso de pregão presencial ou eletrônico.*
- II. **Suprimento de materiais específicos para a prestação de serviços:** *compreende a aquisição, estocagem, armazenamento e distribuição de suprimentos necessários às atividades-fim, como suprimentos hospitalares, materiais escolares e outros.*
- III. **Suprimento de materiais específicos para a prestação de serviços:** *as operações relativas a esse tipo de suprimento implicam a aquisição e estocagem em larga escala e decisões de políticas de estocagem e armazenamento, com a escolha entre centralização e descentralização de estoques, níveis de estoque de segurança e estoques mínimos. O atendimento às especificações é um ponto crítico dessas operações, por conta das limitações da legislação de licitações.*

Assinale:

- (A) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (B) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (C) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (D) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (E) se somente a afirmativa III estiver correta.

60

As aquisições ao longo do ciclo de políticas públicas envolvem prestação de serviços. São operações que não envolvem manuseio significativo de materiais, mas demandam responsabilidades quanto ao monitoramento e à fiscalização dos serviços prestados. O processo de contratação pode envolver trabalho significativo, pela necessidade de correta especificação dos serviços.

A gestão de contratos de fornecimento de serviços é uma tarefa fundamental para seu sucesso e tem como principais modalidades:

- I. **Contratação de serviços especializados:** *contratados em caráter eventual, em função de demandas específicas (consultoria, elaboração de projetos, elaboração de publicações). Dependendo da complexidade do serviço, o processo de preparação da aquisição (termos de referência, editais) pode ser muito longo, o que exige capacidade de planejamento da aquisição.*
- II. **Contratação de serviços terceirizados:** *exige licitações elaboradas com bastante antecedência e que garantam a qualidade técnica dos contratados. Dependendo da complexidade e porte da obra, a produção envolve uma cadeia de suprimentos com múltiplos fornecedores, direta ou indiretamente contratados.*
- III. **Contratação de obras:** *garante o suprimento de serviços de caráter permanente delegados a terceiros. Em geral, permite contratos padronizados e com mecanismos objetivos de fiscalização e controle da prestação do serviço.*

Assinale:

- (A) se somente a modalidade II estiver correta.
- (B) se somente a modalidade I estiver correta.
- (C) se somente as modalidades I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as modalidades I e III estiverem corretas.
- (E) se todas as modalidades estiverem corretas.