

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Acerca de gestão de pessoas em organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 31** O poder legítimo do líder está associado à autoridade que aplica punições visando eliminar ou controlar comportamentos e atitudes indesejados nas organizações.
- 32** No equilíbrio organizacional, recompensar colaboradores pelo valor agregado em função do conjunto de responsabilidades assumidas ou da realização de metas atribuídas é incompatível com a lógica atual no sistema de produção capitalista.
- 33** Transformações relativas a funções e objetivos da gestão de pessoas, aliadas a desafios de diversidade cultural, têm demandado redefinições estratégicas e reformas produtivas e administrativas nas organizações.

Julgue os itens subsecutivos, no que se refere à gestão da qualidade nas organizações públicas.

- 34** A utilização de histogramas no controle de qualidade de processos permite ilustrar rapidamente a distribuição de dados, bem como ajuda a identificar se houve mudança não planejada em determinado processo.
- 35** Um dos princípios defendidos por Deming relaciona-se ao estabelecimento de constância de propósitos organizacionais para melhorar o produto ou a prestação de serviços.
- 36** A segunda etapa do ciclo PDCA refere-se à execução, a qual abarca a coleta e a análise de dados, visando à elaboração de plano de ação para melhoria de algum processo organizacional.

A respeito de gestão de processos nas organizações públicas, julgue os itens que se seguem.

- 37** Para a melhoria de processos organizacionais, gestores e equipes devem focar nos processos e prevenir a ocorrência de falhas.
- 38** A chamada transformação ou agregação de valor ocorre durante a realização de cada processo organizacional, quando se adiciona algo à entrada buscando a satisfação do cliente interno ou externo.
- 39** O diagrama de blocos é um fluxograma simples que se destina a ilustrar as etapas de um processo, subprocesso, atividade ou tarefa.

Julgue os itens seguintes, em relação à administração de recursos materiais e gestão de estoques nas organizações públicas.

- 40** Estoques de materiais podem proteger organizações públicas de eventuais oscilações de demanda e de mercado.
- 41** Na classificação de materiais, o uso do atributo abrangência indica que a categorização deve ser simples e direta, sem demandar do gestor procedimentos demasiadamente complexos.
- 42** Para redução de custos de armazenamento, deve-se minimizar o uso do espaço físico disponível e evitar perdas e furtos de materiais armazenados.

Acerca de gestão patrimonial nas organizações públicas, julgue os próximos itens.

- 43** A guia de transferência de material tem a função de formalizar a alteração da unidade administrativa e do colaborador responsável pela carga patrimonial do bem.
- 44** Um dos objetivos do inventário físico é o ajuste de dados escriturais de saldos e movimentações de estoques com o saldo físico real em locais de armazenamento.
- 45** O número de registro patrimonial que deve ser apostado ao bem é o código de matrícula do colaborador na organização.

Acerca dos conceitos e princípios da disciplina arquivologia, julgue os itens que se seguem.

- 46** O recolhimento é a operação pela qual os documentos passam do arquivo intermediário para o arquivo permanente.
- 47** O gênero de documentos corresponde à sua representação nos diferentes suportes: textual, audiovisual, iconográfico e cartográfico.
- 48** Arquivo é o conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma instituição pública ou privada no desenvolvimento de suas atividades.

A partir do processo de classificação dos documentos, julgue os seguintes itens.

- 49** Segundo a necessidade de classificação em grau de sigilo, os documentos podem ser classificados em ultrassecreto, reservado e pessoal.
- 50** Os documentos podem ser classificados segundo o gênero e a natureza do assunto, levando-se em conta suas características, sua forma e seu conteúdo.
- 51** De acordo com a natureza do assunto, os documentos podem ser classificados em ostensivos e sigilosos.

Julgue os itens a seguir, em relação à gestão de documentos.

- 52** Para o arquivamento de documentos existem vários métodos, os mais básicos são o legislativo, o alfabético e o numérico.
- 53** O protocolo é a unidade responsável pelo recebimento e pela classificação dos documentos.
- 54** Na operação de arquivamento, há algumas etapas a serem seguidas que incluem a classificação, a codificação e o arranjo.
- 55** A ordenação, operação de juntar os documentos com a mesma classificação, favorece a atividade de arquivamento.

A respeito da preservação e conservação dos documentos, julgue os itens subsequentes.

- 56** As principais operações de conservação de documentos são a desinfestação, a limpeza, o descarte e a restauração.
- 57** Nas áreas de armazenamento dos documentos, são imprescindíveis os controles da temperatura, da umidade e da luz solar.

Julgue os próximos itens, no que se refere à elaboração e utilização da tabela de temporalidade de documentos.

- 58** A tabela de temporalidade de documentos é o instrumento que determina os prazos e as condições de guarda de documentos dentro de uma instituição.
- 59** A tabela de temporalidade de documentos deverá ser elaborada e aprovada pela alta administração da instituição e seu uso deverá ser obrigatório pelas unidades administrativas.
- 60** O prazo de eliminação de documentos deve estar fixado na tabela de temporalidade de documentos.

A respeito de conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de texto, planilhas e apresentações, bem como do sistema operacional Windows, julgue os próximos itens.

- 61** Em qualquer versão do Windows, o comando  +  +  abre o módulo gerenciador de tarefas.
- 62** O uso de aplicativos de edição de texto, planilha e apresentações do MS Office 365 restringe-se a computadores.
- 63** As apresentações no MS PowerPoint podem ser complementadas com ferramentas de edição de vídeo e formulários, por exemplo.
- 64** O comando  +  realiza a captura de um *printscreen*, enquanto o comando  +  +  bloqueia a tela do computador.
- 65** Quando as opções de *backup* do Windows estão ativas, os arquivos e as pastas do computador são armazenados por padrão, respectivamente, no OneDrive e no WinDrive.

Julgue os seguintes itens, relativos a conceitos de organização, segurança e gerenciamento de arquivos, pastas e programas.

- 66** Caso haja vários programas capazes de abrir um tipo de arquivo, caberá ao usuário a tarefa de definir o programa para executar essa tarefa cada vez que for necessário abrir um arquivo.
- 67** Criar uma pasta, copiar e excluir arquivos são operações básicas do Windows Explorer.
- 68** Classificação de arquivos consiste no agrupamento das informações dos documentos conforme suas características e de acordo com cada tipo de arquivo.

Em relação à utilização de tecnologia, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e à intranet, julgue os itens subsequentes.

- 69** Uma rede VPN (*virtual private network*) atua como filtro, tornando ilegíveis os dados em uma extremidade e apenas decodificando-os na outra, e sua conexão com a Internet é considerada segura.
- 70** Duas intranets podem estar conectadas por meio de VPN (*virtual private network*).

No que diz respeito à qualidade no atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 71** Para assegurar a qualidade no atendimento ao cliente, uma equipe de atendimento que realiza sondagem com um formulário-padrão pode iniciar o contato chamando o cliente pelo nome e direcionando a conversa para a solução; essa prática contribui para um atendimento cortês e focado nas necessidades do cliente.
- 72** Em uma equipe de atendimento ao cliente no sistema de atendimento rotativo, é dispensável que cada atendente tenha um roteiro, pois o rodízio entre os atendentes já garante a eficiência e a consistência nas respostas.
- 73** No atendimento ao público, é recomendado que o profissional sempre mantenha uma postura objetiva e evite informações detalhadas, pois o excesso de informações pode confundir o usuário.
- 74** No atendimento ao público, a eficiência é mais importante que a cortesia, já que o principal objetivo é resolver rapidamente as demandas do usuário.
- 75** Para manter a objetividade no atendimento, devem-se fornecer respostas claras e diretas às eventuais dúvidas do usuário, garantindo-se que ele receba exatamente a informação solicitada.

Julgue os itens seguintes, em relação ao trabalho em equipe e ao relacionamento interpessoal.

- 76** Em casos de erros operacionais, o órgão pode preservar sua imagem perante a opinião pública adotando uma postura defensiva e evitando discussões abertas, para minimizar a exposição dos problemas.
- 77** Em um ambiente de trabalho em equipe, é preferível que cada membro mantenha sua personalidade e evite adaptações ao estilo dos demais, pois o mais importante é a autenticidade individual.
- 78** Um comportamento defensivo pode prejudicar o relacionamento em equipe, pois tende a bloquear a comunicação e diminuir a confiança entre os membros.
- 79** Para o sucesso do trabalho em equipe, cada membro deve evitar expressar suas opiniões pessoais e deve focar nos objetivos práticos do projeto, garantindo alinhamento e produtividade.
- 80** A eficácia no comportamento interpessoal se reflete na habilidade de se comunicar com clareza, ouvir atentamente e respeitar as opiniões alheias, fatores essenciais para a resolução de conflitos no ambiente de trabalho.