

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

A respeito da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), julgue os itens a seguir.

- 51** Segundo a referida lei, considera-se encarregado a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- 52** Essa lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais realizados para fins exclusivos de segurança pública.

Acerca da acessibilidade nos edifícios públicos ou de uso coletivo, julgue os seguintes itens, com base na Lei n.º 10.098/2000.

- 53** Os edifícios públicos deverão dispor, pelo menos, de dois banheiros acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
- 54** Os locais de espetáculos deverão dispor de espaços e lugares específicos reservados para cadeirantes e pessoas com deficiência auditiva e visual, não sendo obrigatória a reserva de locais para acompanhantes que não possuam alguma modalidade de deficiência.

Julgue os itens a seguir, acerca das dimensões para avaliar a qualidade em serviços e das ferramentas para analisar a qualidade em serviços (análise de Pareto, diagrama em espinha de peixe e *blueprinting*).

- 55** Uma empresa que é reconhecida pela excelência na prestação de serviços e que orienta seus empregados a ouvir e entender os problemas apresentados pelos clientes, bem como a se comprometer com a sua solução zela pela dimensão confiabilidade no que se refere à qualidade dos serviços prestados.
- 56** Caso os empregados de uma empresa sejam muito educados e gentis no atendimento aos clientes, mas as entregas dos serviços dessa empresa sejam morosas e muitas vezes os reais problemas apresentados pelos clientes não sejam solucionados, então é correto afirmar que essa empresa apresenta impactos negativos na dimensão rapidez nas respostas aos clientes, mas impacta positivamente na dimensão empatia.
- 57** Entre as técnicas de mapeamento de processos de atendimento, inclui-se o *blueprinting*, que focaliza as necessidades e experiências do cliente, englobando todas atividades e os estágios das ações para a entrega do produto ou serviço ao consumidor.
- 58** Considere que o gerente de atendimento de uma empresa que recebe expressivo volume de reclamações contra o atendimento prestado tenha feito um diagnóstico sobre a situação e verificado a necessidade de compreender as causas dos problemas mais frequentes. Nessa situação hipotética, a próxima providência do gerente seria realizar a análise de Pareto para encontrar as formas de prevenção para os referidos problemas.

A respeito da maneira de melhorar a qualidade em serviços e das boas práticas na prestação de serviços, julgue os próximos itens.

- 59** A elevação do preço de um serviço deve estar associada à plena satisfação dos clientes, pois, quanto mais elevado for o preço, maior será a exigência do cliente em relação ao atendimento prestado e à qualidade do serviço.
- 60** Para o sucesso de um projeto de *benchmarking*, é necessário o envolvimento da alta administração da organização para viabilizar os recursos necessários à implementação das ações que possibilitem adequar os procedimentos inerentes às boas práticas identificadas.
- 61** A prestação de um serviço com a melhor qualidade possível é o principal motivador da satisfação do cliente, independentemente do tempo dispendido para solução da demanda.
- 62** Caso alguns departamentos de determinada empresa apresentem excelentes resultados nas pesquisas de atendimento ao cliente e outros departamentos apresentem resultados muito ruins, a solução mais adequada para se ter conhecimento das melhores práticas a serem adotadas internamente será a realização de um *benchmarking* externo, com empresas do mesmo segmento.

conta	saldo (R\$)
dívidas mobiliárias	420.000
operações de crédito contratuais	500.000
restos a pagar processados	600.000
precatórios devidos dentro do prazo	800.000
haveres financeiros	1.000.000
precatórios devidos, após 5/5/2000, vencidos e não pagos	1.200.000
caixa	2.500.000

Considerando que os dados da tabela anterior se refiram a algumas contas de um ente governamental, julgue os próximos itens.

- 63** A dívida consolidada líquida desse ente é de R\$ 320.000,00.
- 64** A dívida consolidada desse ente corresponde a R\$ 2.920,00.

Acerca das características das receitas e das despesas públicas, julgue os itens que se seguem.

- 65** O serviço da dívida a pagar é um passivo fluante e pode ser juros ou a própria amortização da dívida.
- 66** A antecipação de receita orçamentária, que compõe a dívida fluante, advém de necessidade momentânea de caixa e seu pagamento poderá ocorrer em até 24 meses.
- 67** As consignações recebidas pelo ente público são classificadas como uma dívida consolidada.

A elaboração do orçamento público da União segue etapas concatenadas e subsequentes. Quanto ao orçamento e seus elementos, julgue os itens subsequentes.

- 68** Os créditos especiais reforçam dotações existentes por meio de decreto.
- 69** Os créditos suplementares reforçam a dotação já existente para uma finalidade prevista na lei orçamentária anual por meio de decreto ou de lei ordinária.
- 70** A abertura de créditos extraordinários leva em consideração a urgência e a imprevisibilidade da aplicação do recurso, como, por exemplo, situações que envolvem a pandemia de Covid-19.

O orçamento público tem diversas funções para estruturar, econômica e socialmente, o país. Acerca desse tema, julgue os itens subsequentes.

- 71** Uma função distributiva de orçamento será eficiente, se aplicada pela União, e tenderá a ser ineficiente (neutralizada) se aplicada por estados ou municípios.
- 72** A função estabilizadora de orçamento realizada no âmbito regional/local funcionará de maneira mais adequada do que se fosse realizada no âmbito de atuação da União.

Tendo em vista que as operações financeiras dos entes governamentais seguem normas específicas, julgue os itens subsequentes.

- 73** As contas de execução de programas sociais compõem a Conta Única do Tesouro Nacional e são de responsabilidade de seus respectivos gestores.
- 74** As autarquias podem realizar aplicações financeiras na Conta Única do Tesouro Nacional, a prazo fixo, de recursos advindos de arrecadação própria.

No que diz respeito à arrecadação de tributos, uma das fontes de receita dos entes governamentais, julgue os itens a seguir.

- 75** O excesso de arrecadação pode ser apurado mês a mês, subtraindo-se a receita arrecadada da receita prevista. Caso a receita arrecadada seja maior do que a receita prevista e não exista crédito extraordinário aberto, o valor da diferença será o excesso de arrecadação que poderá ser utilizado no mês subsequente.
- 76** Não há subvinculação de receitas advindas de tributos arrecadados pela União para estados ou municípios.

Com base na Lei n.º 8.666/1993, julgue os itens que se seguem.

- 77** Em regra, é permitido incluir, como objeto da licitação, a obtenção de recursos financeiros para a execução de obras complexas.
- 78** A padronização na aquisição de bens deve ser evitada, sempre que possível, porquanto restringe a competitividade.
- 79** É permitida a contratação de empresa que elaborou o projeto básico para fiscalizar a respectiva execução, embora não seja possibilitada a sua participação na licitação.

No que se refere à Lei n.º 14.133/2021, julgue os itens a seguir.

- 80** O agente de contratação será o preposto da contratada, que servirá de elo para a comunicação com a administração pública.
- 81** A administração pública poderá convocar os demais licitantes para finalizar obra iniciada pela adjudicatária cujo contrato foi rescindido.
- 82** A tomada de preços é cabível para obras e serviços de engenharia de até R\$ 3,3 milhões de reais, segundo a referida lei.

Com base na Lei n.º 13.303/2016, no Regulamento de Licitações e Contratos da TELEBRAS (RELIC) e nas demais normas relativas a licitação e contratos, julgue os itens subsequentes.

- 83** A TELEBRAS poderá realizar acréscimo contratual, de forma unilateral, desde que isso se dê até o limite legal e que seja respeitado o equilíbrio econômico-financeiro da empresa.
- 84** Embora, pela Lei n.º 13.303/2016, a exigência de garantia contratual seja uma opção do gestor, a RELIC impõe que a TELEBRAS realize a exigência da referida garantia.
- 85** A TELEBRAS não aplicará a Lei n.º 13.303/2016 nem a RELIC para o compartilhamento ou o aluguel de fibras ópticas apagadas.
- 86** Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, a TELEBRAS deve aplicar sanção de suspensão temporária de participação em licitação, que impede que a contratada participe de certame de qualquer empresa pública federal, pelo prazo da sanção.

No que se refere a atos infralegais editados pela administração pública federal, para regulamentar a aplicação de normas sobre licitação e contratos, julgue os próximos itens.

- 87** Ocorrerá preclusão da repactuação na assinatura da prorrogação contratual, caso a contratada não a solicite durante a vigência do contrato.
- 88** Nos contratos de prestação de serviço, a administração não se vincula a acordos, convenções ou dissídios coletivos que estabeleçam direitos não previstos em lei.
- 89** Os parâmetros de painel de preços e de pesquisa com fornecedores deverão ser priorizados, durante a pesquisa de preços, para a aquisição de bens.
- 90** Tem preferência de contratação, no pregão, a microempresa que oferecer lance de até 5% superior ao da melhor oferta feita por empresa de grande porte.
- 91** A licitação, para contratações de até R\$ 80 mil, deverá ser exclusiva à participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

Com base nas teorias da evolução da administração, julgue os itens seguintes.

- 92** Uma das vantagens do modelo burocrático de Weber é a rapidez nas decisões, porque cada profissional sabe o que deve ser feito e por quem, bem como tem conhecimento das ordens e papéis que tramitam por meio de canais preestabelecidos.
- 93** A reforma administrativa do Estado Novo constituiu esforço sistemático de superação do patrimonialismo, introduzindo no Brasil os princípios da centralização, da impessoalidade e da hierarquia no serviço público.
- 94** Segundo a abordagem contingencial, inexistente relação funcional entre as condições do ambiente e as técnicas administrativas apropriadas ao alcance eficaz dos objetivos da organização.
- 95** A transição democrática brasileira foi acompanhada por ampla campanha a favor da estatização, levando os constituintes a aumentar os controles burocráticos sobre as empresas estatais.

A respeito de planejamento estratégico, julgue os itens que se seguem.

- 96** No planejamento estratégico de uma empresa de comunicação, a sentença “conectar o Brasil com soluções de telecomunicações para a segurança e o desenvolvimento nacional, democratizando o acesso à informação” apresenta características típicas de uma sentença que representa a visão da organização.
- 97** Meta estratégica é a situação que se pretende alcançar, determinando para onde a organização deve dirigir seus esforços para fazer frente às demandas e desafios a serem enfrentados, de acordo com as perspectivas do mapa estratégico.
- 98** O desenvolvimento do *balanced scorecard* deve atender a múltiplas finalidades e pressupõe que a estratégia organizacional é incerta.
- 99** O compromisso expresso na sentença “assegurar a efetividade na gestão da informação e do conhecimento” está vinculado à perspectiva do *balanced scorecard* de aprendizado e crescimento.

Em cada um dos próximos itens, é apresentada uma situação hipotética seguida de uma assertiva a ser julgada. Julgue-os, tendo como base o gerenciamento de projetos.

- 100** Carlos, líder de equipe de gerenciamento de projetos, explicou, em uma reunião, o significado de gestão dos riscos positivos.
Nessa situação, Carlos estaria correto se explicasse que gerir riscos positivos significa potencializar os ganhos advindos das oportunidades e aumentar a sua probabilidade de ocorrência e a intensidade de suas consequências.
- 101** Pedro, membro de equipe de gerenciamento de projetos, utiliza programas computacionais que realizam análises estatísticas simulando a execução de projeto diversas vezes, de forma a apresentar uma distribuição probabilística dos possíveis resultados alcançados.
Nessa situação, Pedro trabalha com a técnica de análise de potencialidade.
- 102** Manuel, gestor de implementação de projeto em operadora telefônica, pretende aplicar a aceitação ativa de risco para ampliar sua base de clientes.
Nessa situação, Manuel deve estar consciente de que, embora não haja ação de prevenção ao risco, um plano de contingência deverá ser executado caso o risco ocorra.
- 103** Camila, consultora na área de projetos, utiliza a seguinte técnica para alcançar o consenso entre especialistas que participam de forma anônima: envia-lhes pedidos de informação, reúne as respostas e redistribui o resultado para comentários adicionais até que seja atingido o consenso.
Nessa situação, Camila trabalha com a técnica denominada análise de causa-raiz.

Acerca de gestão de pessoas, julgue os itens subsequentes.

- 104** Entre as desvantagens do uso da seleção externa para recrutamento de profissionais, citam-se a influência negativa sobre a motivação dos empregados que atuam na organização e a redução de sua fidelidade em razão do oferecimento de oportunidade a estranhos à organização.
- 105** Embora a estratégia de gestão de pessoas baseada em controle se caracterize por carreiras rígidas e especializadas, de pequeno horizonte e atreladas à estrutura de cargos, ela também visa a preparar o empregado para futuras funções.
- 106** Entre os principais objetivos do processo de análise e descrição de cargos, incluem-se os subsídios ao recrutamento, as contribuições à elaboração de material de treinamento e o fornecimento de elementos para a avaliação e a classificação de cargos.

Acerca dos princípios e conceitos arquivísticos, da política de arquivos, da legislação e das normas da área, julgue os itens que se seguem.

- 107** A diferença entre o documento de biblioteca e o de arquivo é que o primeiro instrui e ensina, e o segundo constitui-se como prova.
- 108** Quem define a política nacional de arquivos é o Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos (SIGA).
- 109** É do Conselho Nacional de Arquivos a responsabilidade de propor diretrizes e normas relativas à gestão e à preservação de documentos e arquivos, no âmbito da administração pública federal.
- 110** São pressupostos básicos da Norma brasileira de descrição arquivística (NOBRADE) o respeito aos fundos e a descrição multinível.
- 111** A Norma internacional de descrição de funções (ISDF) tem por finalidade estabelecer os critérios para identificação de fundo de arquivo.

A respeito da gestão de documentos de arquivo, julgue os itens a seguir.

- 112** Uma das operações técnicas envolvidas na gestão de documentos é a tramitação.
- 113** Os prazos de guarda nos arquivos corrente e intermediário estabelecidos na tabela de temporalidade são baseados na identificação do valor primário dos documentos.
- 114** O diagnóstico da situação arquivística do tipo minimalista tem como um de seus objetivos fornecer informações para elaboração do plano de classificação de documentos.
- 115** Uma das atividades do protocolo é aplicar a tabela de temporalidade de documentos.
- 116** A aquisição de documentos, uma das funções arquivísticas, trata da transferência dos documentos dos arquivos correntes ao arquivo intermediário e do recolhimento dos documentos ao arquivo permanente.
- 117** O quadro de arranjo é o instrumento de classificação aplicado nos arquivos correntes.

Acerca da análise tipológica e dos sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (SIGAD), julgue os itens que se seguem.

- 118** A identificação dos metadados do documento de arquivo é feita no momento da criação desse documento.
- 119** A tipologia documental tem como preocupação principal a estrutura formal do documento.
- 120** É um requisito obrigatório de um SIGAD prover funcionalidades para elaboração de relatórios que apoiem a gestão da tabela de temporalidade e destinação de documentos.