

**TÉCNICO DO MPU – ANÁLISE DAS QUESTÕES**

**77. A utilização de novas metodologias que visem facilitar o acesso a informações e dar celeridade ao atendimento promove uma cultura de desburocratização e inovação.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa**

Novas metodologias gerenciais proporcionam maior transparência e agilidade, promovendo inovação e desburocratização na gestão pública. Basta lembrar dos princípios que embasam a Nova Gestão Pública.

**78. A existência de roteiros-padrão a serem seguidos na execução de tarefas em um órgão público guarda similaridade com procedimentos típicos da teoria clássica da administração.**

**Gabarito: certa**

**Análise: errada (passível de recurso)**

A utilização de roteiros-padrão para execução de tarefas está alinhado à Teoria Científica de Taylor, que faz parte da Abordagem Clássica da administração e não da Teoria Clássica, como informado na questão.

**79. Em função da evolução da administração pública brasileira, a visão globalizada da gestão deve prevalecer sobre uma visão analítica.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa**

Caso a banca tenha uma interpretação mais geral, a questão está correta, pois considerando a evolução da gestão pública brasileira, a nova gestão pública deve priorizar a visão sistêmica, holística e globalizada.

**80. A supremacia do interesse público deve ser prioridade em organizações da administração pública e privada.**

**Gabarito: errada**

**Análise: errada**

O princípio da supremacia do interesse pública é prioridade para a administração pública, mas não para a administração privada.

**81. A adoção de estratégias de segregação de clientes por faixas de renda é uma diretriz que deve ser seguida na prestação de serviços públicos, porque favorece o alcance da excelência dos serviços prestados.**

**Gabarito: errada**

**Análise: errada**

Seguindo o que estabelece o princípio da impessoalidade, nos serviços públicos, é proibida a segregação de pessoas pela faixa de renda ou qualquer outro critério (excetuando os casos previstos em lei.)

**82. A educação corporativa possibilita a consolidação de novos conhecimentos e o desenvolvimento de competências necessárias à superação dos desafios de um mercado em constante mudança.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa**

A educação corporativa permite que a organização desenvolva novas competências, possibilitando a superação de novos desafios que são inerentes à realidade de um mercado que exige inovação e mudanças constantes.

**83. A adoção de políticas de reconhecimento e valorização do desempenho dos empregados favorece a motivação daqueles menos engajados com o propósito da instituição.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa**

Se a organização adota políticas que promovem o reconhecimento e a valorização dos empregados, a tendência é proporcionar maior motivação aos empregados, seja eles menos engajados ou não com os propósitos da instituição. Importante destacar que a questão não exclui a possibilidade de motivar os empregados já engajados.

**84. A retenção do conhecimento científico pelos administradores de uma instituição e o compartilhamento das experiências práticas entre técnicos e analistas, ainda que exista segregação clara das etapas de retenção e compartilhamento, promovem um adequado processo de gestão do conhecimento organizacional.**

**Gabarito: errada**

**Análise: errada**

Para promover a gestão adequada do conhecimento organizacional é necessária a disseminação do conhecimento e não a sua retenção.

**85. Os conhecimentos e as habilidade dos empregados são elementos essenciais para evidenciar competências, ao passo que as atitudes são fundamentais para materializar os resultados.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa**

A competência é formada pelo famoso CHA, ou seja, o conjunto de conhecimentos (saber), habilidades (poder) e atitudes (querer). Logo, conhecimentos e habilidades são essenciais para evidenciar as competências (assim, como as habilidades). Além disso, os resultados só serão alcançados se os conhecimentos e as habilidades forem colocados em prática (atitude).

**86. Entre os estilos de liderança, o democrático é, em regra, o mais eficaz para instituições públicas alcançarem melhores resultados operacionais e maior qualidade de atendimento.**

**Gabarito: errada**

**Análise: errada - com ressalvas (passível de recurso)**

Considerando a teoria dos estilos de liderança, o líder autocrático tende a obter maior produtividade, eficiência e maiores resultados, principalmente, no nível operacional. Nessa perspectiva, a afirmativa está errada.

No entanto, se partirmos para uma análise mais criteriosa, a liderança autocrática pode gerar frustrações, tensões, desmotivação das equipes, sinais de insatisfação que, em médio e longo prazo, podem prejudicar os resultados operacionais e a qualidade do atendimento.

**87. Situação hipotética: Uma instituição de serviços públicos realizou um levantamento e constatou que, no decorrer de dez anos, a maioria dos seus clientes preferiu os atendimentos virtuais aos presenciais. Assertiva: Esse fato é considerado um indicador de tendência do comportamento do consumidor.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa – com ressalvas**

Questão bastante subjetiva e aberta a interpretações diversas. Não descartaria a possibilidade de mudança no gabarito oficial.

Os indicadores de tendência (leading) mensuram se a organização está na direção dos objetivos estratégicos. Já os indicadores de resultado (lagging) mensuram o desempenho final do processo. Dessa forma, a mensuração da preferência dos clientes em relação aos mecanismos de atendimento podem demonstrar uma tendência na otimização do atendimento e a melhoria na qualidades dos serviços prestados.

**88. Situação hipotética: Após a realização de uma análise SWOT em determinada organização, identificou-se que o cenário nacional estava favorável ao debate de assuntos trabalhistas e que os trabalhadores da organização possuíam conhecimento altamente especializado em direito do trabalho. Assertiva: Nesse caso, o cenário favorável ao debate de assuntos trabalhistas constitui uma oportunidade, e o conhecimento dos trabalhadores, uma força: juntas, oportunidade e força favorecem estratégias de fortalecimento da organização.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa**

Conforme a análise SWOT, o cenário favorável ao debate é um fator externo à organização e que pode ser aproveitado (oportunidade), enquanto o conhecimento dos trabalhadores é um fator interno que pode ser caracterizado como uma força.

**89. Situação hipotética: Na elaboração do planejamento estratégico de um órgão público que utiliza a metodologia BSC (balanced scorecard) definiu-se o objetivo estratégico “desenvolver competências de**

liderança”. Assertiva: Nessa metodologia, o referido objetivo deve ser classificado na perspectiva interna.

**Gabarito:** errada

**Análise:** errada

No BSC, o desenvolvimento de competências está alinhado à perspectiva de “Aprendizado e Crescimento”.

**90. Em um processo de planejamento estratégico, deve-se primeiramente realizar a análise da situação do ambiente para, em seguida, definirem-se os objetivos a serem alcançados.**

**Gabarito:** errada

**Análise:** errada - com ressalvas

Questão bem controversa, pois não há consenso sobre quais são as etapas do processo de planejamento estratégico. Não há um modelo único e universalmente aceito.

Dependendo do autor, a primeira etapa pode ser a análise ambiental, o estabelecimento da missão ou a análise de cenários.

De qualquer forma, o que torna a questão errada é que, independente do modelo adotado para as etapas do planejamento estratégico, não é possível definir os objetivos antes do estabelecimento da missão organizacional.

**91. O estabelecimento de metas estratégicas supre a necessidade de definição dos objetivos estratégicos da instituição.**

**Gabarito:** errada

**Análise:** errada

Os objetivos estratégicos são estabelecidos a partir da missão e visão organizacional. Com os objetivos estratégicos definidos, é possível especificar ainda mais o direcionamento estratégico por meio de metas estratégicas.

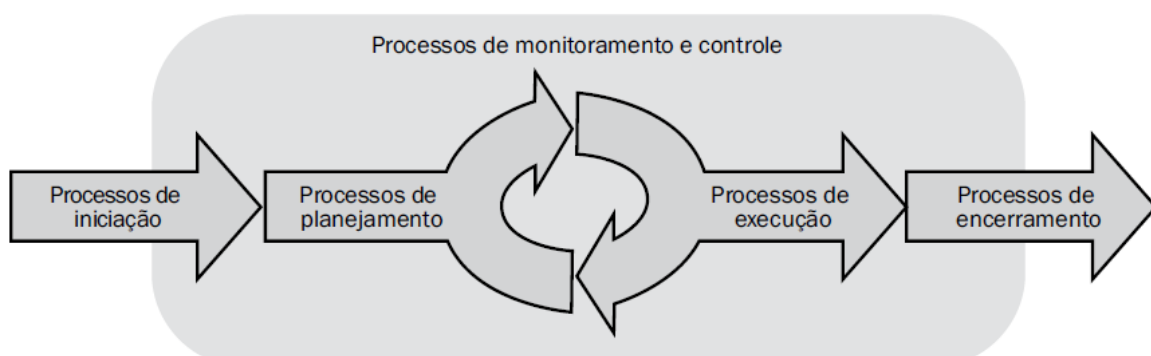
**92. Durante a fase de monitoramento e controle de um projeto, a identificação da necessidade de ajustes pode implicar o retorno à fase de planejamento.**

**Gabarito:** certa

**Análise:** certa – com ressalvas

Conforme demonstrado na figura abaixo, no processo de monitoramento e controle, é possível identificar a necessidade de ajustes no processo de planejamento.

Apesar do uso comum do termo “fases” do projeto, a denominação mais correta, segundo o PMBOK, seria Grupos de Processos de Gerenciamento de Projetos.



**93. Situação hipotética: Duas pessoas tomam decisões diferentes em relação a um mesmo fato devido aos seus níveis de conhecimento e percepções sobre o assunto. Assertiva: É correto afirmar que esses processos decisórios estão ancorados e fatores sociais.**

**Gabarito: errada**

**Análise: errada**

Os processos decisórios estão ancorados em fatores pessoais e não fatores sociais.

**94. Situação hipotética: Um estabelecimento comercial decidiu sempre negar atendimento a qualquer cliente que não apresente documento de identidade no ato de pagamento com cartão de crédito. Assertiva: O estabelecimento comercial está adotando uma decisão programada.**

**Gabarito: certa**

**Análise: certa**

É uma decisão programada, pois é baseada em situações repetitivas, possui variáveis conhecidas e é passível de ser automatizado.

**95. Se um sistema de análise eletrônica de dados realiza sessenta análises em um período de seis horas, então se trata de uma análise de velocidade, já vista as técnicas de análise e mensuração de processos.**

**Gabarito: errada**

**Análise: errada**

Seria análise de produtividade ou de capacidade do processo. Seria análise de velocidade caso a questão informasse o tempo de realização da análise eletrônica.

**96. O escopo de um projeto para automação de processos judiciais em um órgão público deve ser definido durante a fase de concepção do projeto, para que haja uma clara delimitação das atividades que farão parte do planejamento.**

**Gabarito: errada**

**Análise: errada - com ressalva**

O escopo começa a ser definido na fase de concepção (iniciação), mas só vai ser totalmente detalhado na fase de planejamento. Portanto, como o escopo não é totalmente definido na fase de concepção, a afirmativa está incorreta.