

CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

A prova apresentou-se deficiente em termos de distribuição de questões em relação aos assuntos do edital.

Boa parte das questões de ADMINISTRAÇÃO encontrava-se em linguagem subjetiva, DANDO MARGEM A INÚMERAS INTERPRETAÇÕES.

ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

Conhecimentos Específicos:

1. Documentação; conceituação: ata, atestado, certidão, circular, comunicado, convite, convocação, edital, memorando, ofício, ordem de serviço, portaria, requerimento; **01 - questão**

2. Da Administração Pública. 2.1 Administração direta, indireta e fundacional.

3. Noções de administração:

conceitos básicos; - **Não caiu**

tipos de organização; - **Não caiu**

estruturas organizacionais; - **Não caiu**

organogramas - **01 Questão**

fluxogramas - - **Não caiu**

4. Noções de funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle; **01 questão**

5. Noções de administração de pessoas; **Não caiu**

6. Noções de administração de materiais; **Não caiu**

7. Qualidade no atendimento: comunicação telefônica e formas de atendimento; **02 questões**

8. Noções de liderança, motivação e comunicação; **Não caiu**

9. Noções de arquivologia; **Caiu duas mal feitas**

10. Direito Administrativo: Ato Administrativo: conceito, elementos/requisitos, atributos, Convalidação, Discricionariedade e Vinculação;

11. Poderes da Administração;

12. Noções de Comportamento Organizacional:

comunicação, **não caiu**

liderança, **não caiu**

motivação, **não caiu**

grupos, **não caiu**

equipes e cultura organizacional. **Não caiu**

13. Noções de gestão de processos: ferramentas e conceitos. **01 questão**

14. Licitação - Lei 8.666 - 93

15. Decreto 7.892 - 2013 - Sistema de Registro de Preço.

16. Redação oficial.

29. As organizações modernas buscam aperfeiçoar suas operações passando a adotar uma visão de trabalho diferente da existente, buscando melhorar a eficiência na produção de bens e serviços e melhorar a eficácia dos resultados. Essa nova forma de gestão é conhecida

como

(A) gestão de projetos.

(B) gestão por funções.

(C) gestão de processos.

(D) gestão por competências.

(E) gestão modular.

GABARITO PRELIMINAR : C

CABE RECURSO: NÃO

COMENTÁRIO:

Em sala vimos que a Gestão de Processos torna a Organização mais HORIZONTALIZADA e em consequência mais eficiente e eficaz.

Questão seguiu o mesmo parâmetro de outras questões da própria banca:

Ano: 2016 Banca: INSTITUTO AOCP Órgão: CASAN Prova: Assistente Administrativo

A gestão por processos ou administração por processos é uma importante tendência organizacional cujo resultado é

a) uma estrutura vertical de processos criada pela cadeia de comando.

b) uma cadeia de valor em cada departamento e seus processos.

c) uma cadeia formada pelos dirigentes com os processos.

d) uma cadeia horizontal de processos interligados.

e) uma estrutura com departamentalização independente.

Ano: 2014 Banca: INSTITUTO AOCP Órgão: MPE-BA Prova: Assistente Técnico - Administrativo

A administração de processos consiste em administrar as funções permanentes como elos de

uma corrente e não como departamentos isolados uns dos outros. Assinale a alternativa que apresenta o que a **organização por processos permite**.

a) Permite que as atividades sejam desempenhadas em etapas, proporcionando alcançar os objetivos organizacionais na apuração global dos resultados.

b) Permite analisar cada departamento como unidade autônoma com possibilidades de atuação descentralizada.

c) Permite que as funções trabalhem de forma coordenada, aumentando a EFICIÊNCIA ao longo de todo o processo.

d) Permite que os serviços sejam analisados de forma integrada na estrutura administrativa da organização.

e) Permite que as categorias de tarefas sejam executadas em todas as unidades da organização ao mesmo tempo.

37. O Ministério da Economia editou a Instrução Normativa nº 1 no início de 2019, a qual dispõe sobre atualizações do Plano Anual de Contratações (PAC) de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação. Com essa Instrução Normativa, todas as Universidades Federais devem elaborar anualmente o respectivo PAC, contendo todos os itens que pretendem contratar no exercício subsequente. Essa medida busca trazer à Administração Pública inovação e melhorias no âmbito da

(A) Administração Geral.

(B) Administração de Materiais.

(C) Administração de Pessoas.

(D) Administração Organizacional.

(E) Administração Burocrática.

GABARITO PRELIMINAR : C

CABE RECURSO: SIM

COMENTÁRIOS:

Questão fora de contexto da matéria de gestão de materiais.

RECURSO:

O edital de abertura do concurso deve prever o conteúdo programático tanto das provas objetivas quanto das provas discursivas. Todas as questões ao serem elaboradas devem observá-lo. Uma vez estabelecido o conteúdo programático e publicado o edital não existe mais discricionariedade da Administração em escolher quais serão os temas avaliados nas provas, ou seja, a partir da publicação do edital a Administração **fica estritamente vincula ao conteúdo programático**.

O SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL já decidiu que:

O recurso extraordinário a que se refere o presente agravo de instrumento revela-se processualmente

viável, eis que se insurge contra acórdão que decidiu a causa em desconformidade com a orientação jurisprudencial que o Supremo Tribunal Federal firmou na matéria em exame. Com efeito, a colenda Primeira Turma desta Suprema Corte, ao julgar o RE 480.129/DF, Rel. Min. MARCO AURÉLIO, fixou entendimento que torna acolhível a pretensão de direito material deduzida pela parte ora agravante: **“CONCURSO PÚBLICO - PARÂMETROS - EDITAL. O edital de concurso, desde que consentâneo com a lei de regência em sentido formal e material, obriga candidatos e Administração Pública** (STF - AI: 850608 RS, Relator: Min. CELSO DE MELLO, Data de Julgamento: 01/12/2011, Data de Publicação: DJe-233 DIVULG 07/12/2011 PUBLIC 09/12/2011) (Grifo Nosso)

Na mesma trilha caminha a jurisprudência do EGRÉGIO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:

RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA. CONCURSO PÚBLICO. CARGO DE DELEGADO DE POLÍCIA CIVIL. PRETENSÃO DE ANULAÇÃO DE QUESTÕES OBJETIVAS. PRELIMINAR. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. ART. 47 DO CPC. NÃO CARACTERIZAÇÃO. ALEGAÇÃO DE NÃO CORRELAÇÃO COM A TEMÁTICA EXIGIDA NO EDITAL. **PERTINÊNCIA PARCIAL ANULAÇÃO DA QUESTÃO Nº 17 DO CERTAME. VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE. RECURSO ORDINÁRIO PARCIALMENTE PROVIDO.**

1. Em regra a anulação de questão de concurso pode afetar a lista de classificação. Na espécie, todavia, embora o item 14.6 do Edital preveja o acréscimo nas notas dos candidatos de questão anulada, a citação dos demais candidatos para integrarem a relação jurídico processual como litisconsortes passivos necessários, nos termos do art. 47 do CPC, não se mostra indispensável.

2. Consoante jurisprudência firme do STJ, não é vedado ao Poder Judiciário o exame de questão de prova de concurso público para aferir se esta foi formulada em obediência ao conteúdo programático, desde que não exija qualificação específica para tanto. **A Administração, na formulação das questões de prova de concurso público, vincula-se às regras estabelecidas no instrumento convocatório. Observância do princípio da publicidade.**

3. Ao administrador é dado o poder-dever de se valer da discricionariedade na escolha do conteúdo das questões do concurso, vinculando-se a partir daí ao conteúdo previsto no edital.

4. A formulação de questões de prova de concurso devem contemplar o conteúdo programático previsto no edital. O que, na espécie, não ocorreu em relação à questão nº 17.

5. Recurso ordinário parcialmente provido. (STJ, Relator: Ministro CELSO LIMONGI, Data de Julgamento: 18/11/2010, T6 - SEXTA TURMA)

A cobrança de matérias na prova não compreendida no conteúdo programático não viola apenas ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório, mas também aos princípios da boa-fé administrativa e da proteção à confiança. ¹

Precisando o sentido dos princípios da proteção à confiança e da boa-fé administrativa ALMIRO DO COUTO E SILVA² esclarece que boa-fé diz respeito à lealdade, correção e lisura do comportamento das partes, reciprocamente, que devem comprometer-se com a palavra empenhada. Já o princípio da proteção à confiança é atributo da segurança jurídica, que pode ser decomposto em duas partes: uma objetiva, que cuida dos limites à retroatividade dos atos estatais, e outra subjetiva, tocante propriamente à proteção da confiança das pessoas na atuação estatal.

A Administração ao publicar o edital do concurso contendo o conteúdo programático desperta no concursando a legítima expectativa de que somente as matérias ali compreendidas serão objeto de avaliação e o candidato ao se inscrever no certame concorda com os termos do edital se comprometendo a cumprir todas suas regras e a estudar as matérias elencadas pelo instrumento.³

Desta maneira, dentre outras, vê-se como deve ser feita a aplicação e interpretação **do princípio da vinculação ao instrumento convocatório em concursos públicos.**

Neste sentido, observa-se que no item 06 do Programa de Assistente Administrativo que trata de " NOÇÕES DE GESTÃO DE MATERIAIS", e não traz nenhuma referência à Instrução Normativa nº 01/2019, contrariando desta forma o princípio de vinculação ao Instrumento convocatório, princípio da boa-fé administrativa e proteção da confiança.

¹ COUTINHO, Alessandro, FONTENELE, Francisco. Concurso Público: os direitos fundamentais dos candidatos. Editora Método, São Paulo, 2014, p.76.

² O Princípio da Segurança Jurídica (Proteção à confiança) no Direito Público Brasileiro e o Direito da Administração Pública de anular seus próprios atos administrativos. Revista Brasileira de Direito Público, Belo Horizonte, ano 1, n. 6, jul-set. 2004, p. 9.

³ COUTINHO, Alessandro, FONTENELE, Francisco. Concurso Público: os direitos fundamentais dos candidatos. Editora Método, São Paulo, 2014, p. 77.

Além de rompimento de princípios basilares citados acima, há uma relevante observação a ser destacada. a INSTRUÇÃO NORMATIVA 01/2019⁴, **não traz em seu preâmbulo inicial referência que tal documento traz inovação na administração de materiais e sim os seguintes dizeres:**

"Dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações. "

O que se pode observar **é que o PAC é uma referência não para gestão de materiais e sim para um SISTEMA completo de GOVERNANÇA ORGANIZACIONAL.**

Diante do exposto acima, levando como referência o princípio da vinculação ao Instrumento Convocatório, da proteção à confiança e da boa-fé administrativa **SOLICITO À ANULAÇÃO DA QUESTÃO.**

38 . O conceito de organograma já existe há séculos. Contudo o uso do organograma nas empresas nasce, em grande parte, a partir da Revolução Industrial, sendo útil no entendimento de como a empresa funciona. Em relação ao organograma, é correto afirmar que

- (A) demonstra a hierarquia em uma empresa, os cargos existentes e como se agrupam.
- (B) estabelece os princípios éticos e o planejamento da organização.
- (C) demonstra qual visão de futuro a organização pretende alcançar.
- (D) é a razão pela qual a organização existe, definindo seu foco de atuação.
- (E) apresenta a forma como a organização deve se portar no mercado em que está inserida, fazendo com que seja reconhecida.

**GABARITO PRELIMINAR : A
CABE RECURSO: NÃO**

COMENTÁRIO:

Questão trabalhada em sala no tema Funções Administrativas (organização).

39 . Desenvolver o papel de líder dentro de uma organização não se apresenta como uma tarefa fácil. Para a resolução de situações nas quais não existe um procedimento

4

<https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/legislacao/instrucoes-normativas/1068-in-1-de-2019>

operacional padronizado, faz-se necessária a atuação de alguma liderança institucional. Considerando a história consagrada de Hem e Haw em “Quem mexeu no meu queijo” e o entendimento e aprendizado sobre a temática trazida à tona, é correto afirmar que apresenta uma reflexão

- (A) a respeito da liderança não possuir campo de atuação na esfera pública, apenas na privada.
- (B) sobre a gestão estratégica essencial para o futuro de uma organização em mercados cada vez mais concorridos.
- (C) sobre, atualmente, haver a necessidade de a organização permanecer estática e arraigada aos seus princípios.
- (D) a respeito das resistências que existem em relação às mudanças que são necessárias para se encontrar um novo cenário.
- (E) a respeito da liderança não poder ser exercida por qualquer indivíduo, apenas por aqueles que possuem ascendência astrológica favorável.

**GABARITO PRELIMINAR : D
CABE RECURSO: SIM**

COMENTÁRIOS: Questão fora de contexto da matéria de liderança,. No momento em que o elaborador utiliza o termo " CONSIDERANDO A HISTÓRIA" vincula a questão EM TELA ao estudo da história "Quem comeu no meu queijo" , fugindo totalmente da vinculação ao instrumento convocatório.

RECURSO:

A cobrança de matérias na prova não compreendida no conteúdo programático não viola apenas ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório, mas também aos princípios da boa-fé administrativa e da proteção à confiança. ⁵

Precisando o sentido dos princípios da proteção à confiança e da boa-fé administrativa ALMIRO DO COUTO E SILVA⁶ esclarece que boa-fé diz respeito à lealdade, correção e lisura do comportamento das partes, reciprocamente, que devem comprometer-se com a palavra empenhada. Já o princípio da proteção à confiança é atributo da segurança jurídica, que pode ser decomposto em duas partes: uma objetiva, que cuida dos limites à retroatividade dos atos estatais, e outra subjetiva, tocante

⁵ COUTINHO, Alessandro, FONTENELE, Francisco. Concurso Público: os direitos fundamentais dos candidatos. Editora Método, São Paulo, 2014, p.76.

⁶ O Princípio da Segurança Jurídica (Proteção à confiança) no Direito Público Brasileiro e o Direito da Administração Pública de anular seus próprios atos administrativos. Revista Brasileira de Direito Público, Belo Horizonte, ano 1, n. 6, jul-set. 2004, p. 9.

propriamente à proteção da confiança das pessoas na atuação estatal.

A Administração ao publicar o edital do concurso contendo o conteúdo programático desperta no concursando a legítima expectativa de que somente as matérias ali compreendidas serão objeto de avaliação e o candidato ao se inscrever no certame concorda com os termos do edital se comprometendo a cumprir todas suas regras e a estudar as matérias elencadas pelo instrumento.⁷

Desta maneira, dentre outras, vê-se como deve ser feita a aplicação e interpretação **do princípio da vinculação ao instrumento convocatório em concursos públicos.**

Ao incluir no texto da questão os seguinte termo: **"CONSIDERANDO a história consagrada de Hem e Haw em “Quem mexeu no meu queijo”, o examinador acabou por vincular a resolução da questão ao entendimento da história, que não estava previsto no EDITAL a leitura de tal livro.**

Diante do exposto acima, levando como referência o principio da vinculação ao Instrumento Convocatório, da proteção à confiança e da boa-fé administrativa **SOLICITO À ANULAÇÃO DA QUESTÃO.**

40. A Constituição Federal de 1988, assim como a legislação infraconstitucional, dispõe sobre o dever dos órgãos públicos promoverem a gestão dos seus arquivos com as seguintes finalidades, EXCETO

- (A) preservação da história.
- (B) comprovação de direitos individuais e coletivos.
- (C) instrumento auxiliar para a tomada de decisões.
- (D) apoio à administração, à cultura e ao desenvolvimento científico.
- (E) controle patrimonial.

**GABARITO PRELIMINAR : E
CABE RECURSO: SIM**

COMENTÁRIO:

Quem fez a questão não observou a essência do conceito de arquivos.

RECURSO:

Conforme estabelece o art. 2 da Lei LEI No 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991.

Art. 2º - Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos

⁷ COUTINHO, Alessandro, FONTENELE, Francisco. Concurso Público: os direitos fundamentais dos candidatos. Editora Método, São Paulo, 2014, p. 77.

produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, **em decorrência do exercício de atividades específicas**, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

Em uma interpretação simples do termo acima destacado: "**em decorrência do exercício de atividades específicas**" é fácil vincular que a gestão de materiais é uma atividade específica da administração pública, sendo desta forma impossível afirmar que os arquivos não acumulam documentos relacionados ao controle patrimonial.

A preocupação com a organização e o acesso aos documentos públicos é antiga, mas só recentemente foram dados passos decisivos neste sentido. A Constituição Federal de 1988 dispõe, no parágrafo 2º do artigo 216, que "**cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem**". Mais tarde, a lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, preconiza a revitalização dos serviços arquivísticos do **Poder Público** por meio de programas de gestão de documentos, que reúnam procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos.

O Código de classificação de documentos de arquivo para a administração pública: atividades-meio e a Tabela básica de temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública foram elaborados por técnicos do Arquivo Nacional, da antiga Secretaria da Administração Federal e do Ministério do Planejamento e Orçamento e constituem elementos essenciais à organização dos arquivos correntes e intermediários, permitindo acesso aos documentos por meio da racionalização e controle eficazes das informações neles contidas.

Assim, podemos observar que o **PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS da atividade meio DO CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ)**⁸, que se aplica à administração pública direta e indireta, **TRAZ A CLASSE 030**, destacada abaixo, que trata **especificamente de documentos que devem fazer parte do arquivos relativos à Administração de Materiais**, conforme destacado abaixo:

8

http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Codigo_de_classificacao.pdf

Classe 030 - MATERIAL - São classificados os documentos referentes à ADMINISTRAÇÃO DOS MATERIAIS do órgão, necessários ao desenvolvimento de suas atividades, incluindo as formas de aquisição e alienação, o controle do estoque e da distribuição e a conservação e reparo.

Diante do exposto, fica evidente que a questão em tela **DEVE SER ANULADA** por não apresenta afirmativa errada.

41 . A Lei nº 8.159/1991 dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. A Portaria nº 092/2011 do Arquivo Nacional aprova a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior. Os documentos que possuem guarda permanente devem ser definitivamente preservados. Dentre os apresentados a seguir, qual documento tem prevista a sua guarda permanente?

- (A) Prova de uma disciplina regular de um curso de graduação.
- (B) Assentamento individual de aluno.
- (C) Registro de matrícula de aluno.
- (D) Projeto pedagógico de curso de graduação.
- (E) Prova aplicada em concurso vestibular.

GABARITO PRELIMINAR : D

CABE RECURSO: SIM

COMENTÁRIOS:

Questão fora de contexto da matéria de gestão de materiais.

RECURSO:

A cobrança de matérias na prova não compreendida no conteúdo programático não viola apenas ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório, mas também aos princípios da boa-fé administrativa e da proteção à confiança.⁹

Precisando o sentido dos princípios da proteção à confiança e da boa-fé administrativa ALMIRO DO COUTO E SILVA¹⁰ esclarece que boa-fé diz respeito

⁹ COUTINHO, Alessandro, FONTENELE, Francisco. Concurso Público: os direitos fundamentais dos candidatos. Editora Método, São Paulo, 2014, p.76.

¹⁰ O Princípio da Segurança Jurídica (Proteção à confiança) no Direito Público Brasileiro e o Direito da Administração Pública

à lealdade, correção e lisura do comportamento das partes, reciprocamente, que devem comprometer-se com a palavra empenhada. Já o princípio da proteção à confiança é atributo da segurança jurídica, que pode ser decomposto em duas partes: uma objetiva, que cuida dos limites à retroatividade dos atos estatais, e outra subjetiva, tocante propriamente à proteção da confiança das pessoas na atuação estatal.

A Administração ao publicar o edital do concurso contendo o conteúdo programático desperta no concursando a legítima expectativa de que somente as matérias ali compreendidas serão objeto de avaliação e o candidato ao se inscrever no certame concorda com os termos do edital se comprometendo a cumprir todas suas regras e a estudar as matérias elencadas pelo instrumento.¹¹

Desta maneira, dentre outras, vê-se como deve ser feita a aplicação e interpretação **do princípio da vinculação ao instrumento convocatório em concursos públicos.**

Ao incluir no texto da questão A EXIGÊNCIA do conhecimento da **Portaria nº 092/2011 do Arquivo Nacional que aprova a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo relativos às Atividades-fim das Instituições Federais de Ensino Superior NÃO PREVISTO NO EDITAL**, o examinador acabou por vincular a resolução da questão ao **ESTUDO DE TAL NORMATIVO FERINDO FRONTALMENTE PRINCIPIOS BÁSICOS QUE REGEM OS CONCURSOS PÚBLICOS**, uma vez que era exigido somente **no item 09 DO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO** (9. Noções de arquivologia), **FICANDO** evidente que a exigência do conhecimento da **Portaria nº 092/2011, NÃO ENCONTRA-SE** elencado ferindo o princípio da proteção à confiança e vinculação ao instrumento convocatório.

Diante do exposto acima, levando como referência o princípio da vinculação ao Instrumento Convocatório, da proteção à confiança e da boa-fé administrativa **SOLICITO À ANULAÇÃO DA QUESTÃO.**

42. Um princípio importante da Gestão da Qualidade Total estabelece o usuário como a pessoa mais importante em uma organização. O foco no usuário está intimamente relacionado com uma atitude ética do servidor público. Para um bom atendimento ao usuário

de anular seus próprios atos administrativos. Revista Brasileira de Direito Público, Belo Horizonte, ano 1, n. 6, jul-set. 2004, p. 9.

¹¹ COUTINHO, Alessandro, FONTENELE, Francisco. Concurso Público: os direitos fundamentais dos candidatos. Editora Método, São Paulo, 2014, p. 77.

do serviço público, o servidor deve utilizar alguns princípios. Assinale a alternativa correta referente a esses princípios.

(A) O servidor público deve fazer o que o solicitante do serviço deseja, mesmo contrário às normativas do órgão.

(B) O serviço prestado deve ter um padrão de qualidade que varie ao longo do tempo, proporcionando inovações.

(C) O servidor público deve atender a uma real necessidade do usuário.

(D) O servidor público deve atender ao solicitante rapidamente, liberando-o assim para que possa fazer outras atividades.

(E) O servidor público deve ter um padrão de atendimento único aos usuários.

GABARITO PRELIMINAR : C

CABE RECURSO: SIM

Para um atendimento de excelência, é essencial preparar-se para novas práticas que impliquem mudanças de comportamento. Com uma postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento, enfatizando características **como RAPIDEZ, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, Qualidade no trato com o público.**¹²

Inclusive a rapidez torna um referencial importante para a definição de qualidade de atendimento, conforme verificamos abaixo destacado na Cartilha de atendimento ao Público da Procuradoria Geral da União, através de sua Cartilha de DICAS DE ETIQUETA PARA O AMBIENTE DE TRABALHO

Os princípios sete dimensões do atendimento:

1. Validade (para que serve o produto ou serviço);
2. Disponibilidade (o produto ou o serviço devem estar à disposição do usuário);
3. Precisão (o serviço deve ser executado conforme o previsto);
- 4. RAPIDEZ** (na execução do serviço e no atendimento ao usuário);
5. Solução do problema (todo usuário quer ter o seu problema resolvido);
6. Confiabilidade (cumprimento de prazos e horários);
7. Respeito à norma (transparência no processo).

Segundo Kotler ¹³(2005), as empresas precisam estar voltadas para realizar **o seu trabalho com eficiência**, com um melhor atendimento, superando as expectativas do cliente, atendendo com total qualidade.

¹²

https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1_476995550.pdf

¹³ KOTLER, Philip. Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005

De acordo com Milet¹⁴ (1997, p. 17), os critérios utilizados pelos clientes para avaliar a prestação do serviço de atendimento com qualidade são:

Aspectos tangíveis - aparência da instalação física, equipamentos, pessoal, etc.

Confiabilidade - habilidade para cumprir o prometido.

PRESTEZA - desejo e disposição de ajudar, ou seja, **RAPIDEZ NO ATENDIMENTO**.

Competência - colaboradores com os perfis e os conhecimentos necessários.

Cortesia - educação, respeito, consideração, atenção e cordialidade.

Credibilidade - transmissão de confiança e credibilidade junto ao cliente.

Segurança - minimização ou eliminação de risco, perigo ou ações duvidosas contra as pessoas e informações.

Acessibilidade - facilidade de contato com as pessoas na organização.

De acordo com a emenda constitucional 19/98, dentre os indicadores da qualidade pode-se citar, a exemplo, a eficiência e a eficácia quanto ao interlocutor, a ética no tratamento de informações e do público, a veracidade das informações transmitidas bem como também a **RAPIDEZ no atendimento**.

É importante salientar que o **Decreto 1171/94** - que Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal - estabelece no Art. XIV:

XIV - **São deveres** fundamentais do servidor público:

b) exercer **suas atribuições com rapidez**, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;

A lei 13.460/2017, estabelece os direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e entre eles encontramos:

¹⁴ MILET, Evandro Barreira. Qualidade em Serviços: princípio para gestão contemporânea das organizações. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997

Art. 5o O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

Tal Inciso acima traz em sua essência a idéia de **RAPIDEZ, COM FOCO na eficiência** do serviço público, em consonância aos ditames constitucionais.

Por fim, o manual de atendimento da Universidade de Santa Catarina elenca as principais posturas do servidor¹⁵:

DICAS DE POSTURA

• Tente resolver na hora e **não “daqui a pouco”, eliminando o hábito da procrastinação** (adiamento ou “deixar para depois”).

Diante **do exposto**, solicito a **ANULAÇÃO** da questão por estarem **certas as letras C e D**.

43. Preencha as lacunas e assinale a alternativa correta.

O atendimento presencial e o atendimento telefônico, em uma Instituição Pública de Ensino,

é uma rotina. No atendimento telefônico, deve-se transmitir uma imagem

_____ , de _____ e de bom funcionamento da organização. Já no atendimento presencial, o servidor público deve levar em consideração também a

_____ e os _____. Em ambos os casos, espera-se uma atitude _____ do servidor.

(A) profissional / eficácia / aparência / gestos / ética

(B) profissional / eficiência / necessidade / anseios / amigável

(C) corporativa / respeito / imagem / desejos / rápida

(D) agradável / qualidade / fila / problemas / leal

(E) profissional / eficiência / elegância / pronomes de tratamento / gentil

¹⁵

https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1_476995550.pdf

GABARITO PRELIMINAR : A

CABE RECURSO: SIM

Em questão elaborada pela própria banca no ano de 2015 para o Hospital Unversitário do Tocantis, foi cobrado se o foco do atendimento seria eficiência ou eficácia conforme podemos verificar na questão abaixo:

Ano: 2015 Banca: INSTITUTO AOCP Órgão: EBSERH Prova: Assistente Administrativo (HDT-UFT)

A qualidade no atendimento ao público envolve

a) comunicabilidade, apresentação, atenção, eficiência, tolerância, discricção e objetividade.

b) concentração, apresentação, atenção, eficiência, tolerância, discricção e objetividade.

c) comunicabilidade, apresentação, atenção, eficiência, tolerância, discricção e subjetividade.

d) comunicabilidade, apresentação, concentração, economicidade, tolerância, discricção e subjetividade.

e) comunicabilidade, apresentação, atenção, eficácia, tolerância, discricção e objetividade.

O Gabarito da Banca foi a LETRA A, consolidando o conceito de que o atendimento ao público foca o que está em jogo é o meio necessário para atingir o fim e não fim em si mesmo, consagrando o princípio da eficiência.

Segundo o Manual da Escola Nacional de Administração Pública¹⁶, são características do Atendimento:

São algumas características da qualidade no atendimento ao público:

- **Comunicabilidade** – o servidor deve se comunicar facilmente, ser expansivo e claro em suas colocações.
- **Apresentação** – Boa aparência externa e em suas colocações.
- **Atenção** – Respeito aos administrados através de sua concentração.
- **Cortesia** – urbanidade, civilidade e educação.
- **Interesse** – o servidor deve sempre estar atento e com propósito de ajudar.
- **Presteza** – agilidade, celeridade.

¹⁶ Atendimento ao Cidadão. Módulo 1: Visão Sistêmica do Atendimento. Fundação Escola Nacional de Administração Pública - ENAP - Brasília - 2014

• **EFICIÊNCIA** – realização das tarefas com rapidez, qualidade e proficiência.

• **Tolerância** – tendência em admitir opiniões, formas de pensar e agir.

• **Discricção** – qualidade de ser discreto.

• **Conduta** – a conduta do servidor deve ser impecável. Buscando sempre a educação.

• **Objetividade** – Praticidade. Os atos devem atender seus objetivos sem burocracia.

Diante do exposto acima, levando como referência o princípio da eficiência que regra a conduta do funcionário no atendimento **SOLICITO ANULAÇÃO DA QUESTÃO POR NÃO TER GABARITO CORRETO.**

47. A Gestão de Pessoas vem sofrendo alterações com o passar do tempo, buscando administrar e potencializar a eficiência do capital humano em uma organização. Sobre a abordagem moderna nos processos de recompensa de pessoas, assinale a alternativa correta.

(A) Predomina o modelo do homo economicus: a suposição de que as pessoas são motivadas exclusivamente por incentivos salariais, financeiros e materiais.

(B) Predomina o modelo do homem infinito: a suposição de que nunca as pessoas estarão totalmente motivadas, visto que nunca estarão totalmente contempladas em suas necessidades e desejos.

(C) Predomina o modelo do homo economicus: a suposição de que as pessoas são motivadas por uma enorme variedade de incentivos.

(D) Predomina o modelo do homem complexo: a suposição de que as pessoas são motivadas exclusivamente por incentivos salariais, financeiros e materiais.

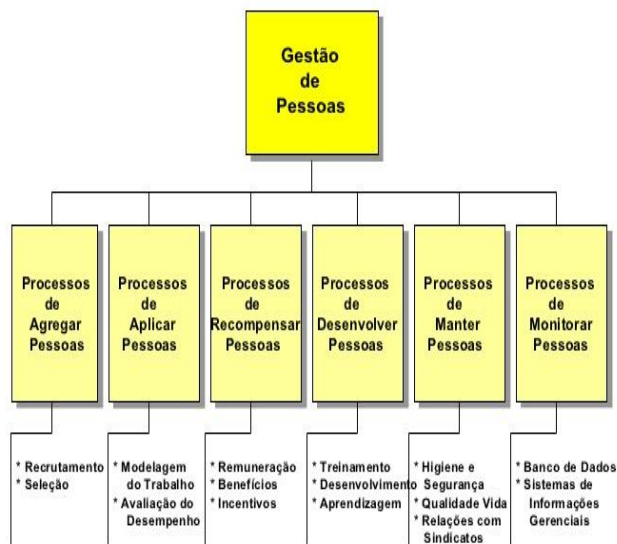
(E) Predomina o modelo do homem complexo: a suposição de que as pessoas são motivadas por uma enorme variedade de incentivos.

GABARITO PRELIMINAR : E

CABE RECURSO: NÃO

Comentários: Questão que cobrou um processo específico dos seis processos de gestão de pessoas na sua visão Moderna. Questão que não estava claro no edital e infelizmente caiu.

Os seis processos de Gestão de Pessoas



Segundo Chiavento a palavra recompensar significa uma retribuição, prêmio ou reconhecimento pelos serviços de alguém, sendo assim um elemento fundamental na condução das pessoas em termos de retribuição, retroação e reconhecimento da tarefa desempenhada. **Existe a abordagem tradicional** que engloba em sua definição o **homo economicus**, esquemas, processos rígidos e padronizados entre varias outras definições, já a **abordagem moderna** traz uma definição mais atualizada que é de **homem complexo**, esquemas flexíveis e baseado em metas. Recompensar pessoas é valorizar e reconhecer os funcionários. A abordagem moderna mostra exatamente isso, um modelo de supervisão com valores variáveis e flexíveis, visando o incentivo às contribuições das pessoas quanto à lucratividade organizacional. As recompensas podem ser financeiras (diretas e indiretas) que são aquelas constituídas por pagamento aos funcionários com bônus, prêmios e comissões; e também tem as não-financeiras que são por exemplo aquelas ligadas a oportunidades de desenvolvimento, reconhecimento e auto-estima, qualidade de vida no trabalho.

49. O processo administrativo tradicional compreende as funções de planejar, dirigir, coordenar e controlar. Sobre essas funções administrativas, assinale a alternativa correta.
(A) A função de direção compreende orientar o comportamento das pessoas para o alcance dos objetivos pretendidos, sendo, portanto, uma atividade operacional.

(B) A função de organizar inclui todos os recursos e conduz necessariamente à criação da estrutura organizacional.

(C) O planejamento compreende uma função irrelevante, consistindo-se em um processo racional para determinar os objetivos e os meios para alcançá-los.

(D) A função de controle identifica se o projeto está sendo desenvolvido de acordo com o previsto, porém não propõe ações corretivas para a melhoria.

(E) A função de direção engloba uma atividade gerencial e é de baixa relevância no processo administrativo.

COMENTÁRIOS: A questão estava no material distribuído de 210 questões e foi a questão 54 da Parte 01, destacada abaixo, distribuído na última semana de aula.

Ano: 2015 Banca: INSTITUTO AOCP Órgão: EBSE RH Prova: INSTITUTO AOCP - 2015 - EBSE RH - Analista Administrativo - Administração (HE-UFPEL)

O resultado final do processo de organização é A a divisão das atividades organizacionais.

B o desenho da estrutura organizacional.

C a integração das atividades organizacionais.

D o orçamento organizacional.

E a coordenação das atividades organizacionais..

A letra A encontra-se errada ao afirmar que a direção é uma função operacional. Ela é uma função TAMBÉM operacional (chefes), JÁ QUE encontramos também nos níveis intermediário (gerentes) e Estratégicos (presidentes), como vimos em sala.

Comentários finais: Uma pena que a banca não fez um bom trabalho com a distribuição das questões e não fez questão de melhorar a escrita, tornando as questões muito subjetivas.

Fizemos de tudo para levar a melhor informação e os melhores materiais tenham certeza absoluta disso.

ABRAÇOS E VAMOS EM
FRENTE