

## Questões Prova TRT-11

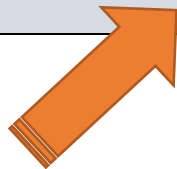
Olá pessoal, tudo bem?

Trago hoje as questões comentadas da prova de **Técnico Judiciário – Área Administrativa do TRT-11**. Não vi nenhum recurso nas questões analisadas, infelizmente.

Quer receber **dicas de estudo e conteúdo gratuito de Administração** em seu **e-mail**?

**Cadastre-se** na nossa **lista exclusiva**, no link a seguir:

<http://goo.gl/EUKHHs>



Prova de Técnico Judiciário – Área Administrativa

1. (FCC – TRT-11º REGIÃO – ANALISTA – 2017) *Nas últimas décadas, a Administração pública vem buscando a excelência nos serviços públicos, fazendo uso de conceitos, metodologias e ferramentas consagradas, com vistas a atingir o grau ótimo de prestação de serviços ao cidadão. Nesse contexto, o modelo criado pela Fundação Nacional da Qualidade – FNQ desenvolveu critérios de excelência*
- (A) *que permitem medir o grau de excelência da organização, entre os quais se incluem estratégias e planos.*
- (B) *utilizados exclusivamente para obtenção de certificação de acordo com a pontuação atribuída a cada um de seus itens.*
- (C) *consistentes em insumos para aplicação de métodos de gerenciamento de processos, objetivando a otimização dos recursos materiais e humanos disponíveis na organização.*
- (D) *correspondentes às melhores práticas importadas de organizações modelo, entre as quais o aprendizado organizacional.*
- (E) *que representam o grau de maturidade dos colaboradores, entre os quais se inclui o pensamento sistêmico.*

A questão aborda os conceitos do modelo de gestão da qualidade da FNQ. A Fundação Nacional da Qualidade gerou um modelo de gestão que se chama **Modelo de Excelência da Gestão – MEG**<sup>1</sup> e está voltado para a melhoria contínua dos processos da organização.

A FNQ é uma instituição focada na disseminação do conhecimento sobre a Excelência em Gestão. Para atingir alguns destes objetivos, ela criou o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), que vem premiando as boas práticas de gestão das organizações brasileiras.

De acordo com a FNQ, os conceitos principais (ou fundamentos) são<sup>2</sup>:

Fundamentos	Descrição
<b>Pensamento Sistêmico</b>	<i>Compreensão e tratamento das relações de interdependência e seus efeitos entre os diversos componentes que formam a organização, bem como entre eles e o ambiente com o qual interagem.</i>

<sup>1</sup> Fonte: <http://www.fnq.org.br/site/376/default.aspx>

<sup>2</sup> Fonte: <http://www.fnq.org.br/avaliar-se/metodologia-meg/modelo-de-excelencia-da-gestao/fundamentos>

<b>Atuação em rede</b>	<i>Desenvolvimento de relações e atividades em cooperação entre organizações ou indivíduos com interesses comuns e competências complementares</i>
<b>Aprendizado organizacional</b>	<i>Busca de maior eficácia e eficiência dos processos da organização e alcance de um novo patamar de competência, por meio da percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de conhecimento e experiências.</i>
<b>Inovação</b>	<i>Promoção de um ambiente favorável à criatividade, experimentação e implementação de novas ideias capazes de gerar ganhos de competitividade com desenvolvimento sustentável.</i>
<b>Agilidade</b>	<i>Flexibilidade e rapidez de adaptação a novas demandas das partes interessadas e mudanças do ambiente, considerando a velocidade de assimilação e o tempo de ciclo dos processos.</i>
<b>Liderança transformadora</b>	<i>Atuação dos líderes de forma inspiradora, exemplar, realizadora e com constância de propósito, estimulando as pessoas em torno de valores, princípios e objetivos da organização, explorando as potencialidades das culturas presentes, preparando líderes e interagindo com as partes interessadas.</i>
<b>Olhar para o futuro</b>	<i>Projeção e compreensão de cenários e tendências prováveis do ambiente e dos possíveis efeitos sobre a organização, no curto e longo prazos, avaliando alternativas e adotando estratégias mais apropriadas.</i>
<b>Conhecimento sobre clientes e mercados</b>	<i>Interação com clientes e mercados e entendimento de suas necessidades, expectativas e comportamentos, explícitos e potenciais, criando valor de forma sustentável.</i>
<b>Responsabilidade social</b>	<i>Dever da organização de responder pelos impactos de suas decisões e atividades, na sociedade e no meio ambiente, e de contribuir para a melhoria das condições de vida, por meio de um comportamento ético e transparente, visando ao desenvolvimento sustentável.</i>
<b>Valorização das pessoas e da cultura</b>	<i>Criação de condições favoráveis e seguras para as pessoas se desenvolverem integralmente, com ênfase na maximização do desempenho, na diversidade e fortalecimento de crenças, costumes e comportamentos favoráveis à excelência.</i>
<b>Decisões fundamentadas</b>	<i>Deliberações sobre direções a seguir e ações a executar, utilizando o conhecimento gerado a partir do tratamento de informações obtidas em medições, avaliações e análises de desempenho, de riscos, de retroalimentações e de experiências.</i>
<b>Orientação por processos</b>	<i>Busca de eficiência e eficácia nos conjuntos de atividades que formam a cadeia de agregação de valor para os clientes e demais partes interessadas</i>
<b>Geração de valor</b>	<i>Alcance de resultados econômicos, sociais e ambientais, bem como de resultados dos processos que os potencializam, em níveis de excelência e que atendam às necessidades das partes interessadas.</i>

Dentre os principais critérios de gestão da qualidade, o MEG realça os seguintes: **liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados.**

O MEG utiliza uma ferramenta de aprendizado e melhoria contínua, o ciclo PDCL (*Plan, Do, Check, Learn*). Abaixo, temos um diagrama destes principais aspectos:

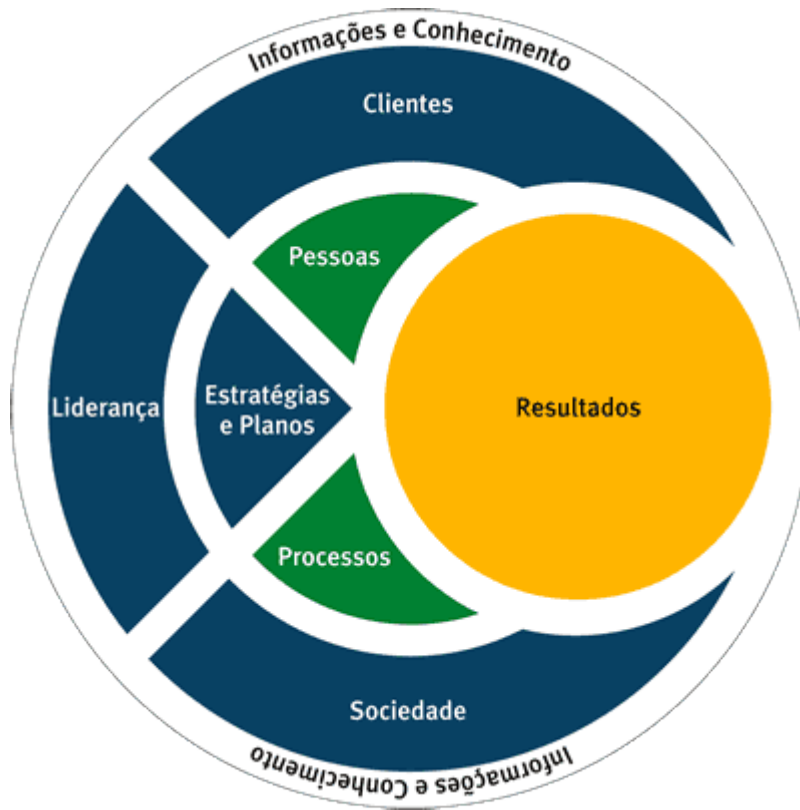


Figura 1 - Modelo de Gestão da Fundação Nacional da Qualidade. Fonte: <http://www.fnq.org.br/site/376/default.aspx>

Como a questão está querendo saber os "critérios de excelência", podemos ver que a letra A está certa, pois "estratégias e planos" estão sim citados como critérios de gestão da qualidade.

Já a letra B não faz sentido. A certificação não é um objetivo central, mas sim a melhoria dos processos e, conseqüentemente, a melhor prestação de serviços aos usuários.

Por esse mesmo motivo, a letra C está incorreta. A melhoria dos processos busca aprimorar a prestação de serviços aos clientes/usuários. O erro da letra D é o de que o "aprendizado organizacional" é um princípio do MEG, não um critério de excelência. O mesmo ocorre com a letra E, já que o "pensamento sistêmico" é um fundamento do MEG. O gabarito é, portanto, a letra A.

- 2. (FCC – TRT-11º REGIÃO – ANALISTA – 2017) No que diz respeito à gestão por projetos, é importante ter em mente que nem todas as atividades desenvolvidas por uma organização correspondem a um projeto. Para que possam ser assim enquadradas devem ostentar algumas características, entre as quais:**

**I. Singularidade, na medida em que todo o produto ou serviço gerado por um projeto se distingue de outros.**

**II. Prioridade, eis que o projeto é sempre ligado aos indicadores de planejamento estratégico.**

**III. Temporalidade, pois todo projeto possui início e fim definidos.**

**Está correto o que se afirma APENAS em**

**(A) III.**

**(B) II.**

**(C) I e III.**

**(D) I e II.**

**(E) II e III.**

De acordo com o Guia PMBOK<sup>3</sup> (*Project Management Body of Knowledge*), a definição de projeto é:

*"Um esforço **temporário** empreendido para criar um produto, serviço ou resultado **exclusivo**".*

Desta forma, a primeira afirmativa está certa. Cada projeto gera um "produto" exclusivo, singular. O mesmo ocorre com a terceira frase: todo projeto tem um prazo para ser concluído.

A única afirmativa incorreta é a segunda. A "prioridade" não é reconhecida como uma característica de todos os projetos. O gabarito é mesmo a letra C.

**3. (FCC – TRT-11º REGIÃO – ANALISTA – 2017) A atuação da Administração é pautada por determinados princípios, alguns positivados em âmbito constitucional ou legal e outros consolidados por construções doutrinárias. Exemplo de tais princípios são a tutela ou controle e a autotutela, que diferem entre si nos seguintes aspectos:**

**(A) a tutela decorre do poder hierárquico e a autotutela é expressão da supremacia do interesse público fundamentando o poder de polícia.**

**(B) é através da tutela que a Administração direta exerce o controle finalístico sobre entidades da Administração indireta, enquanto pela autotutela exerce controle sobre seus próprios atos.**

---

<sup>3</sup> (Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos (Guia PMBOK))

**(C) a autotutela é espontânea e se opera de ofício, enquanto a tutela é exercida sempre mediante provocação do interessado ou de terceiros prejudicados.**

**(D) a autotutela se dá no âmbito administrativo, de ofício pela Administração direta ou mediante representação, e a tutela é exercida pelo Poder Judiciário.**

**(E) ambas são exercidas pela própria Administração, sendo a tutela expressão do poder disciplinar e a autotutela do poder hierárquico.**

A Autotutela é o princípio que garante o controle, pela própria Administração, de seus atos, podendo revogá-los por motivo de conveniência e oportunidade, respeitando os direitos adquiridos, ou anulá-los quando apresentarem vícios que os tornem ilegais.

Realmente existe uma diferença entre o poder de autotutela com tutela (tutela administrativa). A tutela refere-se diretamente com o controle finalístico, ou supervisão, que a administração exerce, nos termos e limites da lei, sobre as entidades de administração indireta<sup>4</sup>. Portanto, a letra B está correta e é o gabarito da banca.

---

<sup>4</sup> (Alexandrino & Paulo, 2014)

Por hoje é só pessoal! Estarei disponível no e-mail abaixo para qualquer dúvida.



[rodrigorenno99@hotmail.com](mailto:rodrigorenno99@hotmail.com)



<https://www.facebook.com/profrodrigorenno/>



<http://twitter.com/rrenno99>



<https://www.youtube.com/user/rodrigorenno99/>

Bons estudos e sucesso!

Rodrigo Rennó

**Conheça meus outros cursos atualmente no site!**

Acesse <http://estrategiaconcursos.com.br/cursos-professor/2800/rodrigo-renno>