

Cargo 209

Assistente Administrativo

Data e horário da prova: Domingo, 11/5/2014, às 15h

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal:
 - um **caderno de questões** da prova objetiva contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta;
 - um **cartão de respostas** ótico personalizado.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e a codificação do **cartão de respostas** ótico estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

O som aniquila o silêncio.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado nem pode conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: 

CONHECIMENTOS BÁSICOS
Questões de 1 a 20

LÍNGUA PORTUGUESA
Questões de 1 a 10

Texto 1 para responder as questões 1 e 2.



Saúde do Viajante

Cuide de sua saúde. Em viagens a lazer ou a trabalho
ela é sua melhor companheira.

PORTAL da Saúde. Cidadão. Campanhas publicitárias. *Saúde do viajante*. Disponível em: <http://portalarquivos.saude.gov.br/campanhas/2013/Saude_do_Viajante/>. Acesso em: 22/3/2014, com adaptações.

QUESTÃO 1

Conforme a norma culta da língua portuguesa, assinale a alternativa que reescreve corretamente o período dessa campanha publicitária.

- (A) Cuide de sua saúde em viagens a lazer ou a trabalho. Ela é sua melhor companheira.
- (B) Em viagens a lazer ou a trabalho, cuide da saúde de sua melhor companheira.
- (C) Cuide de sua saúde e de sua melhor companheira em viagens a lazer ou a trabalho.
- (D) Em viagens a lazer ou a trabalho; cuide dela que é sua melhor companheira.
- (E) Em viagens a lazer ou a trabalho, sua saúde é sua melhor companheira; por isso, cuide dela.

QUESTÃO 2

Considerando as informações apresentadas na campanha publicitária, assinale a alternativa correta.

- (A) No título, a expressão “do Viajante” classifica-se como complemento nominal.
- (B) A palavra “saúde” é acentuada por se tratar de palavra paroxítona.
- (C) A inserção de vírgula depois da expressão “Em viagens a lazer ou a trabalho” é correta, por se tratar de adjunto deslocado na oração.
- (D) O emprego do acento indicativo de crase antes das palavras “lazer” e “trabalho” é facultativo.
- (E) O pronome pessoal “ela” refere-se ao substantivo comum “viagens”.

Texto 2 para responder as questões de 3 a 6.

1 (28/3/2014) A estrutura de serviços de saúde em
eventos de massa de interesse nacional passará a ser
acompanhada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária
4 (Anvisa). Organizadores terão de apresentar à agência o
projeto com antecedência, para que eventuais correções sejam
feitas. A nova regra, aprovada na quinta-feira (27), valerá
7 também para a Copa do Mundo.

A resolução traz os pontos principais para que a
agência possa fazer a fiscalização de forma preventiva. São
10 levados em conta tanto a natureza do evento, a sua duração, o
tamanho e o perfil do público esperado. Entre os parâmetros
que serão avaliados estão, por exemplo, a estrutura montada
13 para remoção de atendimento de integrantes de público,
estratégias para casos de acidentes de maior tamanho, a oferta
de ambulâncias, o trajeto e a estrutura de retaguarda disponível
16 para atendimento em serviços de urgência e emergência.

A fiscalização começa a partir da entrega dos
documentos e se estende até horas antes do evento, quando
19 uma equipe destacada pela vigilância local verifica se foram
atendidos todos os detalhes. As regras da Anvisa valem para
21 eventos considerados de interesse nacional.

FORMENTI, Lígia. *Anvisa acompanhará serviços de saúde em grandes eventos*. Disponível em: <<http://noticias.r7.com/saude/anvisa-acompanhara-servicos-de-saude-em-grandes-eventos-28032014>>. Acesso em: 29/3/2014, com adaptações.

QUESTÃO 3

No que se refere a determinadas orações do texto, assinale a alternativa que apresenta corretamente termo que exerce a função de sujeito.

- (A) “o projeto” (linhas 4 e 5).
- (B) “a natureza do evento” (linha 10).
- (C) “todos os detalhes” (linha 20).
- (D) “vigilância” (linha 19).
- (E) “Anvisa” (linha 20).

QUESTÃO 4

No texto, com base na norma-padrão da língua portuguesa, é correto substituir

- (A) “para que” (linha 5) por **afim de que**.
- (B) “Entre” (linha 11) por **Dentre**.
- (C) “quando” (linha 18) por **onde**.
- (D) “a partir da” (linha 17) por **desde a**.
- (E) “em” (linha 16) por **para**.

QUESTÃO 5

De acordo com o contexto em que foi empregada, assinale a alternativa correta quanto ao significado de palavra do texto.

- (A) “eventuais” (linha 5) = **contingentes**.
- (B) “correções” (linha 5) = **adequações**.
- (C) “parâmetros” (linha 11) = **fundamentos**.
- (D) “destacada” (linha 19) = **evidenciada**.
- (E) “considerados” (linha 21) = **avaliados**.

QUESTÃO 6

Na oração “e se estende” (linha 18), é correto afirmar que a conjunção “e” expressa sentido de

- (A) justificativa.
- (B) alternância.
- (C) conclusão.
- (D) contraste.
- (E) adição.

Texto 3 para responder as questões de 7 a 10.

Ministério da Saúde dá dicas para uma viagem segura

1 Deixar a rotina diária e viver, mesmo que por poucas horas, um ambiente diferente, a trabalho ou por lazer, exige mais que a atenção com as malas. Esquecer uma peça de 4 vestuário traz problemas, mas deixar de lado os cuidados com a saúde é um risco que pode levar a sérias complicações. Conhecer as especificidades do clima do destino, se informar 7 sobre a rede de assistência médica, saber quais doenças endêmicas e a necessidade de tomar vacinas devem fazer parte do planejamento do viajante com bastante antecedência. Outro 10 ponto de alerta ao turista é não se arriscar quando o local da visita for acometido por doença infecciosa aguda. Também não deve ficar fora da lista de preparativos, atualmente, um 13 levantamento sobre os hábitos alimentares da população e quais as condições para o consumo de alimentos.

Quando o roteiro é por áreas de ecoturismo ou 16 turismo rural, a natureza é quem pode trazer danos ao corpo. As áreas podem ser infestadas de diversas espécies de insetos e a flora oferece riscos como alergias e intoxicações. A 19 exposição ao sol e a água contaminada também são fatores de 20 risco.

Disponível em: <<https://ams.petrobras.com.br/portal/ams/beneficiario/ministerio-da-saude-da-dicas-para-uma-viagem-segura.htm>>. Acesso em: 30/3/2014, com adaptações.

QUESTÃO 7

A respeito da pontuação de trechos do texto, assinale a alternativa em que a inserção de vírgula(s) é facultativa.

- (A) “ficar fora da lista de preparativos, atualmente, um levantamento” (linhas 12 e 13).
- (B) “um ambiente diferente, a trabalho ou por lazer” (linha 2).
- (C) “traz problemas, mas deixar de lado” (linha 4).
- (D) “e viver, mesmo que por poucas horas, um ambiente diferente” (linhas 1 e 2).
- (E) “áreas de ecoturismo ou turismo rural, a natureza é” (linhas 15 e 16).

QUESTÃO 8

No texto, as palavras acentuadas segundo a mesma regra gramatical são

- (A) “assistência” (linha 7) e “intoxicações” (linha 18).
- (B) “atenção” (linha 3) e “sérias” (linha 5).
- (C) “condições” (linha 14) e “espécies” (linha 17).
- (D) “vestuário” (linha 4) e “saúde” (linha 5).
- (E) “diária” (linha 1) e “áreas” (linha 17).

QUESTÃO 9

Considerando o trecho “se informar sobre a rede de assistência médica” (linhas 6 e 7), assinale a alternativa correta quanto à função exercida pelo vocábulo sublinhado.

- (A) Pronome oblíquo.
- (B) Partícula apassivadora.
- (C) Conjunção condicional.
- (D) Pronome reflexivo.
- (E) Índice de indeterminação do sujeito.

QUESTÃO 10

Acerca do processo de formação de palavras, é correto afirmar que a palavra “antecedência” (linha 9) é formada por derivação

- (A) imprópria.
- (B) regressiva.
- (C) sufixal.
- (D) prefixal.
- (E) parassintética.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questões de 11 a 15

QUESTÃO 11

Bruno, Élcio e Heloísa trabalham no Hospital Saúde, cada um em um dos setores A, B e C, e atuam, cada um, em uma das áreas pediátrica, administrativa e cirúrgica, não respectivamente nem quanto aos setores, nem quanto às áreas. Sabe-se que:

- todos trabalham em setores e áreas distintos;
- Bruno não trabalha no setor C e nem na área de pediatria;
- Heloísa trabalha na área cirúrgica;
- um dos três trabalha na área administrativa, no setor A.

Considerando essas informações, quem são, respectivamente, o funcionário que trabalha no setor A e o que atua na área pediátrica?

- (A) Heloísa e Bruno.
- (B) Heloísa e Élcio.
- (C) Bruno e Heloísa.
- (D) Bruno e Élcio.
- (E) Élcio e Bruno.

QUESTÃO 12

O suco de três garrafas iguais foi dividido igualmente entre 5 pessoas. Cada uma recebeu

- (A) $\frac{3}{5}$ do total dos sucos.
- (B) $\frac{3}{5}$ do suco de uma garrafa.
- (C) $\frac{5}{3}$ do total dos sucos.
- (D) $\frac{5}{3}$ do suco de uma garrafa.
- (E) $\frac{6}{15}$ do total dos sucos.

QUESTÃO 13

Uma escola de línguas, com um total de 360 alunos, oferece cursos em três períodos: matutino, vespertino e noturno, com igual número de alunos em cada um. Nenhum aluno faz cursos de manhã e à noite. O número de alunos que fazem cursos simultaneamente à tarde e à noite é igual a 40, e o número de alunos que fazem cursos simultaneamente à tarde e de manhã é igual a 20. O número de alunos x em cada turno satisfaz

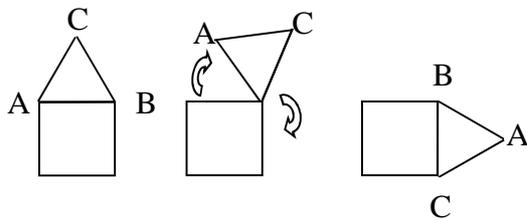
- (A) $x < 120$.
- (B) $x = 120$.
- (C) $120 < x < 140$.
- (D) $x = 140$.
- (E) $140 < x$.

QUESTÃO 14

Um salário de R\$ 750,00 teve um aumento de R\$ 68,50 e outro salário de R\$ 1.200,00 teve um aumento de R\$ 108,00. Percentualmente, é correto afirmar que o(s)

- (A) salário menor teve maior aumento percentual.
- (B) salário maior teve um aumento superior a 9%.
- (C) salário maior teve maior aumento percentual.
- (D) salário menor teve um aumento superior a 8% e inferior a 9%.
- (E) os dois salários tiveram aumentos percentuais iguais.

QUESTÃO 15



Um triângulo com três lados de mesmo comprimento tem seu lado AB apoiado em um dos lados de um quadrado, cujo lado tem comprimento igual ao dos lados do triângulo. O triângulo faz movimentos sucessivos, sempre girando sobre o vértice apoiado da direita e tombando, ao fim do giro, sobre o próximo lado do quadrado, como na figura. A partir da posição inicial, quantas vezes o triângulo deve girar sobre os vértices do quadrado até voltar, pela primeira vez, à sua posição inicial, com seus vértices A e B na mesma posição que ocupavam?

- (A) 4.
- (B) 7.
- (C) 8.
- (D) 11.
- (E) 12.

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEERH

Questões de 16 a 20

(*) O termo **EBSEERH**, usado nas questões a seguir, refere-se à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

QUESTÃO 16

Qual a periodicidade mínima que o balancete e demais demonstrações financeiras elaboradas pela EBSEERH devem ser analisados pelo Conselho Fiscal?

- (A) Mensalmente.
- (B) Bimestralmente.
- (C) Trimestralmente.
- (D) Semestralmente.
- (E) Anualmente.

QUESTÃO 17

De acordo com as disposições contidas no Regimento Interno da EBSEERH, qual dos seus órgãos têm, respectivamente, a finalidade expressa de realizar seu controle social (1) e a competência de acompanhar e avaliar periodicamente o seu desempenho (2)?

- (A) Diretoria Executiva (1); Conselho Fiscal (2).
- (B) Conselho Consultivo (1); Conselho Consultivo (2).
- (C) Conselho Consultivo (1); Conselho de Administração (2).
- (D) Conselho Fiscal (1); Auditoria Interna (2).
- (E) Auditoria Interna (1); Conselho Fiscal (2).

QUESTÃO 18

A Lei nº 12.550/2011 autorizou a criação da EBSEERH e a dotou de personalidade jurídica de direito privado. Seu Estatuto Social, introduzido pelo Decreto nº 7.661/2011, subordinou a referida Empresa ao regime jurídico próprio das empresas privadas, inclusive quanto aos direitos e obrigações civis, comerciais, trabalhistas e tributários. Com relação às aquisições a serem realizadas pela EBSEERH, conforme disposições contidas em seu estatuto, assinale a alternativa correta.

- (A) A EBSEERH não se submete a regime licitatório, aplicando-se o regime jurídico próprio das empresas privadas para suas aquisições.
- (B) Há previsão de deliberação, por parte do Ministério da Educação, de regulamento de licitação uniforme para todas as subsidiárias, sucursais, filiais ou escritórios e representações da EBSEERH no País.
- (C) É expressamente dispensada a licitação para as contratações realizadas pela EBSEERH perante terceiros, desde que para a realização de atividades relacionadas ao seu objeto social.
- (D) A EBSEERH deve respeitar integralmente a legislação licitatória federal, sendo expressamente vedada a edição de regulamento interno para suas licitações.
- (E) Há previsão de deliberação, pelo seu Conselho de Administração, acerca de regulamento de licitação.

QUESTÃO 19 _____

Acerca da área jurídica da EBSEERH, assinale a alternativa correta.

- (A) Faz parte do Corpo Diretivo, sendo o titular da referida área um dos membros da Diretoria Executiva da Empresa.
- (B) É de competência do presidente da Empresa, após aprovação da Advocacia-Geral da União, a designação e destituição do titular da referida área.
- (C) É enquadrada como um de seus órgãos de fiscalização, ao lado da Auditoria Interna e do Conselho Fiscal da Empresa.
- (D) É considerada estrutura de assessoria diretamente vinculada à Presidência da Empresa.
- (E) Compete exercer, além de competências expressas no Regimento Interno, outras atribuições determinadas pelo presidente, pela Diretoria Executiva, pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal ou pelo Conselho Consultivo da EBSEERH.

QUESTÃO 20 _____

Com relação ao tratamento da Lei nº 12.550/2011, que autorizou a criação da EBSEERH, acerca da cessão de bens e direitos por parte das instituições públicas federais de ensino e instituições congêneres, no âmbito e durante a vigência do contrato entre aquela empresa, relativamente aos serviços relacionados às suas competências, e estas instituições, assinale a alternativa correta.

- (A) É expressamente vedada.
- (B) É permitida durante toda a vigência do referido contrato.
- (C) É permitida somente nos primeiros 180 dias de vigência do contrato.
- (D) Não tratou sobre o assunto, a referida lei, restringindo-se a remeter o disciplinamento ao Estatuto Social da EBSEERH.
- (E) É permitida somente durante os dois anos subsequentes à constituição da EBSEERH, devendo, ao final, ser devolvidos à instituição cedente.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS Questões de 21 a 50

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) Questões de 21 a 25

QUESTÃO 21 _____

Considerando que, no Brasil, a esperança de vida ao nascer é um dos índices usados para avaliar o quadro geral de saúde da população, é correto afirmar que ela

- (A) é praticamente a mesma em todas as regiões do País, ou seja, em torno de 76 anos de idade.

- (B) teve um ganho de mais de 20 anos, entre 1960 e 2006, para o Brasil como um todo.
- (C) teve um ganho exemplar nos últimos 10 anos e ficou com valor superior ao do Japão.
- (D) é de 80 anos de idade para os homens e de 85 anos de idade para as mulheres.
- (E) é maior no Nordeste do que no Sul.

QUESTÃO 22 _____

A Lei Orgânica da Saúde estabelece duas formas de participação da comunidade na gestão do SUS: as Conferências e os Conselhos de Saúde. A esse respeito, assinale a alternativa correta.

- (A) Os Conselhos de Saúde são organismos virtuais que preparam diretrizes para as ações em saúde pública naquela comunidade ou região.
- (B) As Conferências de Saúde existem apenas no âmbito federal e nelas são definidas as diretrizes de saúde do País para os 10 anos seguintes.
- (C) A avaliação da situação de saúde da população do País é feita nos hospitais e ambulatórios públicos e reportada para os Conselhos de Saúde.
- (D) Conferências são fóruns amplos, em que se reúnem representantes da sociedade, profissionais de saúde, dirigentes, prestadores de serviços de saúde, parlamentares e outros, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde.
- (E) As Conferências e os Conselhos de Saúde possuem a mesma função, havendo apenas a diferenciação dos nomes.

QUESTÃO 23 _____

Com base na Resolução nº 453/2012, do Conselho Nacional de Saúde, assinale a alternativa que **não** apresenta uma competência dos Conselhos de Saúde.

- (A) Fortalecer a participação e o controle social no SUS, mobilizar e articular a sociedade, de forma permanente, na defesa dos princípios constitucionais que fundamentam esse sistema.
- (B) Coordenar votações em âmbito nacional, estadual e municipal para a escolha das ações prioritárias em saúde pública por meio de sufrágio universal.
- (C) Avaliar, explicitando os critérios utilizados, a organização e o funcionamento do SUS.
- (D) Definir diretrizes para elaboração dos planos de saúde e deliberar sobre o seu conteúdo, conforme as diversas situações epidemiológicas e a capacidade organizacional dos serviços.
- (E) Discutir, elaborar e aprovar propostas de operacionalização das diretrizes aprovadas pelas Conferências de Saúde.

QUESTÃO 24 _____

Acerca da direção nacional do SUS, é correto afirmar que a ela compete definir e coordenar os sistemas de

- (A) rede de laboratórios de saúde pública e os de vigilância sanitária.
- (B) redes de assistência de baixa complexidade e os de vigilância sanitária.
- (C) vigilância epidemiológica e os de vigilância ambiental.
- (D) integração das cadeias alimentares e os de vigilância epidemiológica.
- (E) prevenção de acidentes no trabalho e os de vigilância ambiental.

QUESTÃO 25 _____

Considerando que as Ações Integradas de Saúde (AIS) começaram a ser implementadas em meados da década de 1980, é correto afirmar que suas principais diretrizes eram o (a)

- (A) combate a endemias e a vacinação em massa.
- (B) concentração das estratégias de ações em saúde pública e a itinerância das equipes de saúde.
- (C) universalização, a acessibilidade, a descentralização, a integralidade e a participação comunitária.
- (D) rapidez no combate a epidemias, a vacinação em massa e a vigilância sanitária animal.
- (E) combate a pestes e epidemias, as ações educacionais nacionais sobre cuidados com a saúde e a vigilância alimentar.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS Questões de 26 a 50

QUESTÃO 26 _____

Os clientes são *stakeholders* de fundamental importância para as organizações; por isso, é importante buscar a melhoria no atendimento ao seu público-alvo. Com base no exposto, assinale a alternativa correta acerca da qualidade no atendimento ao público.

- (A) A empresa deve preocupar-se em atender apenas aos seus clientes já fidelizados. Como nem todas as pessoas que entram em contato com a empresa são potenciais clientes, as organizações não precisam prestar um bom atendimento a todos eles.
- (B) A qualidade do atendimento ao público é capaz de gerar a fidelização dos clientes; essa pode ser atingida, por exemplo, com a capacitação da equipe de atendimento em conformidade com as políticas internas da empresa.
- (C) O oferecimento de brindes e descontos inesperados não é capaz de melhorar a qualidade do atendimento ao público, sendo apenas meios de ludibriar os clientes para persuadi-los a adquirir o seu produto ou serviço.

- (D) A criação de um banco de dados que contenha informações dos clientes, que facilitem o respectivo atendimento, não é uma boa maneira de aprimorar o relacionamento como público-alvo da empresa.
- (E) A criação de uma política de incentivo com premiação para os funcionários que conseguem captar novos clientes é totalmente ineficaz na melhoria do atendimento ao público.

QUESTÃO 27 _____

O bom atendimento ao público é capaz de gerar inúmeros benefícios às organizações, podendo ser considerado, em muitos casos, o ponto fundamental para o sucesso de um negócio. A esse respeito, assinale a alternativa correta.

- (A) O ambiente no qual o cliente entra em contato com a empresa, que seja confortável e possua uma iluminação e mobiliário adequados, não pode ser capaz de interferir na qualidade do atendimento ao público.
- (B) Os colaboradores de uma organização devem mentir ou omitir informações que, caso sejam repassadas ao cliente, possam gerar prejuízos à organização. Como exemplo, os vendedores nunca devem dizer ao cliente que um produto está em falta ou esgotado.
- (C) Em uma circunstância de contato direto com o cliente, como, por exemplo, em situação de venda, os colaboradores só devem dar importância aos clientes que, de fato, pareçam interessados em realizar a compra.
- (D) Em nenhuma hipótese, cabe à empresa adaptar-se para satisfazer aos seus clientes durante o atendimento ao público.
- (E) Avaliar e monitorar o atendimento ao público da empresa é importante para aperfeiçoar e sanar as possíveis falhas existentes no contato que a organização possui com o cliente.

QUESTÃO 28 _____

Quanto à hierarquia e à autoridade, assinale a alternativa correta.

- (A) De acordo com o princípio de Peter ou princípio da incompetência, em uma hierarquia, todo empregado tende a subir até chegar ao seu nível de incompetência. Porém, esse fenômeno não significa que as empresas estão fadadas à incompetência.
- (B) As organizações não são capazes, por meio da hierarquia formal, de influenciar o comportamento dos colaboradores.
- (C) A delegação pode ser conceituada como o processo de transferência de autoridade e de responsabilidade para posições inferiores da hierarquia organizacional.
- (D) Nos sistemas orgânicos, a autoridade é baseada na hierarquia e no comando, não no conhecimento.
- (E) As organizações rigidamente hierarquizadas são as mais eficientes e lucrativas. Por essa razão, não existe a tendência de se criarem organizações mais enxutas por meio da diminuição da hierarquia.

QUESTÃO 29 _____

As organizações são um complexo de decisões. Durante todos os momentos, as empresas deparam-se com situações em que decisões devem ser tomadas pelos seus colaboradores. Considerando que toda decisão é composta de seis elementos, é correto afirmar que o elemento que representa os critérios que o tomador da decisão usa para fazer sua escolha se refere

- (A) às preferências.
- (B) aos objetivos.
- (C) ao resultado.
- (D) à estratégia.
- (E) à situação.

QUESTÃO 30 _____

Assinale a alternativa que indica o planejamento que abrange cada operação ou atividade projetada a curto prazo e que envolve uma tarefa ou atividade.

- (A) Estratégico.
- (B) Global.
- (C) Tático.
- (D) Operacional
- (E) Institucional.

QUESTÃO 31 _____

Acerca da divisão do trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) O princípio da divisão do trabalho consiste em instituir tarefas específicas para cada um dos órgãos que compõem a organização empresarial.
- (B) A divisão do trabalho nas organizações não é responsável pela especialização das tarefas de cada departamento.
- (C) A departamentalização não é decorrência da divisão do trabalho.
- (D) Necessariamente, uma organização com uma divisão de trabalho mais rígida será mais eficiente e produtiva.
- (E) A divisão do trabalho não é capaz de reduzir os custos da produção de uma empresa.

QUESTÃO 32 _____

Quanto aos controles organizacionais, assinale a alternativa correta.

- (A) Não têm o condão de limitar a autoridade exercida pelos níveis hierárquicos.
- (B) Servem para padronizar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa. Entretanto, isso nunca será alcançado por meio de inspeções. Já o treinamento de pessoal é uma das únicas medidas eficazes de padronização.
- (C) Não são capazes de proteger os bens organizacionais contra desperdícios ou abusos, uma vez que se concernem apenas com questões de maior relevância para a organização.

- (D) Servem para avaliar e dirigir o desempenho dos colaboradores, como, por exemplo, por meio da avaliação de desempenho pessoal.
- (E) Servem para inviabilizar o alcance dos objetos empresariais, visto que podem gerar retrabalho e aumento de custos.

QUESTÃO 33 _____

Com relação à liderança, assinale a alternativa que indica uma característica do estilo de liderança democrático.

- (A) As decisões são centralizadas no líder.
- (B) As decisões são tomadas em conjunto pelos líderes e liderados.
- (C) O líder é dominador.
- (D) A ênfase é apenas nos subordinados.
- (E) O líder não é um membro normal do grupo.

QUESTÃO 34 _____

Considerando que os estudiosos Margerison e McCann sugerem nove fatores que precisam estar presentes em toda equipe de trabalho, assinale a alternativa que apresenta o fator relacionado ao controle e à auditoria dos sistemas de trabalho.

- (A) Inovação.
- (B) Assessoria.
- (C) Inspeção.
- (D) Promoção.
- (E) Produção.

QUESTÃO 35 _____

Existe um tipo específico de equipe denominada força-tarefa. Com relação a essa equipe, assinale a alternativa correta.

- (A) Constitui-se em uma equipe homogênea, formada por especialistas da mesma área.
- (B) É uma equipe provisória e de curta duração.
- (C) É dedicada à realização de tarefas amplas e abrangentes.
- (D) Compõe-se de membros que não trabalham de forma integrada.
- (E) É formada para a resolução de problemas de pouca complexidade.

QUESTÃO 36 _____

O ambiente organizacional reflete diretamente na estrutura e no comportamento organizacional. No que se refere a esse tema, é correto afirmar que a estrutura organizacional característica de um ambiente homogêneo é a

- (A) complexa.
- (B) descentralizada.
- (C) diferenciada no espaço.
- (D) composta por muitos departamentos, tendo em vista a grande diferenciação nas atividades empresariais.
- (E) voltada para um comportamento conservador e previsível da empresa.

QUESTÃO 37

O processo administrativo, composto pelas funções administrativas, tem por fim a execução da estratégia empresarial. A esse respeito, assinale a alternativa correta quanto à denominação da função administrativa que se relaciona diretamente com a maneira como os objetivos empresariais devem ser alcançados, ou seja, a condução das atividades dos colaboradores que atuam internamente dentro das fronteiras empresariais.

- (A) Organização.
- (B) Retroalimentação.
- (C) Controle.
- (D) Direção.
- (E) Planejamento.

QUESTÃO 38

Os direitos que tenham por objeto bens corpóreos destinados à manutenção das atividades da companhia ou da empresa ou exercidos com essa finalidade, inclusive os decorrentes de operações que transfiram à companhia os benefícios, os riscos e o controle desses bens, são classificados na conta

- (A) ativo circulante.
- (B) ativo realizável a longo prazo.
- (C) ativo imobilizado.
- (D) investimentos.
- (E) intangível.

QUESTÃO 39

Considerando as técnicas de arquivamento, assinale a alternativa correta.

- (A) A organização de arquivos é composta por várias etapas de trabalho, tais como levantamento de dados, análise de dados coletados, planejamento, implementação e acompanhamento.
- (B) As atividades de protocolo, expedição e arquivo corrente são distintas e, por isso, é fundamental que funcionem de forma apartada e não integrada.
- (C) Os arquivos correntes são aqueles compostos por documentos que não mais são usados com frequência, mas que ainda podem ser requisitados por algum departamento da empresa.
- (D) Os arquivos gerais são aqueles estabelecidos junto aos órgãos operacionais e são considerados arquivos correntes.
- (E) Não constitui, como finalidade do arquivo, servir como base de conhecimento da história.

QUESTÃO 40

Considerando a gestão da qualidade, assinale a alternativa que apresenta uma vantagem que pode decorrer da implementação do gerenciamento da qualidade nas organizações.

- (A) Os produtos da organização tornam-se menos vendáveis.
- (B) O aumento da insatisfação dos clientes.
- (C) A redução da competitividade empresarial.

- (D) Os resultados operacionais ficam abaixo das expectativas.
- (E) A eliminação de defeitos e desperdícios.

QUESTÃO 41

Diversas organizações adotam a visão estratégica da qualidade, que parte do princípio de que a qualidade é um elemento crítico para a sobrevivência da empresa. Quanto aos princípios referentes à qualidade nas organizações, assinale a alternativa correta.

- (A) A implementação de uma estratégia de qualidade dispensa qualquer forma de avaliação da qualidade.
- (B) A qualidade é muito onerosa. Dessa forma, não deve ser considerada como uma preocupação das organizações.
- (C) A qualidade deve ter como foco apenas os objetivos de curto prazo.
- (D) A qualidade exige uma visão ampla e de conjunto, requerendo a contribuição de todas as partes da empresa.
- (E) A qualidade é implementada de forma periódica nas organizações, por isso não depende de um processo planejado.

QUESTÃO 42

Com relação à cidadania, assinale a alternativa que indica um direito do cidadão.

- (A) O direito à livre manifestação de pensamento, vedado o anonimato.
- (B) O direito à violabilidade da intimidade e da vida privada.
- (C) O direito restrito à liberdade de associação.
- (D) O direito limitado à locomoção no território nacional.
- (E) O direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder, desde que comprove o pagamento de taxas.

QUESTÃO 43

A teoria da motivação descrita por Maslow prevê que as necessidades humanas estão organizadas em uma hierarquia de necessidades. Essa teoria tipifica as necessidades humanas em fisiológicas, de segurança, sociais, necessidades de estima e de autorrealização. Com relação a esse tema, assinale a alternativa que apresenta características relativas às necessidades sociais.

- (A) Autorrealização, autodesenvolvimento e autossatisfação.
- (B) Necessidade de *status*, reconhecimento e admiração pelos outros.
- (C) Alimentos, repouso e abrigo.
- (D) Proteção contra perigos, doenças, incertezas e desemprego.
- (E) Relacionamentos, afeição, aceitação, amizade e compreensão.

QUESTÃO 44 _____

A respeito da motivação, assinale a alternativa correta acerca da teoria dos dois fatores, desenvolvida por Herzberg.

- (A) Os fatores higiênicos estão sob o total controle do indivíduo.
- (B) Os fatores responsáveis pela satisfação profissional são totalmente interligados e similares aos responsáveis pela insatisfação pessoal.
- (C) A teoria dos dois fatores assevera que a insatisfação do cargo é função do seu contexto, ou seja, do ambiente organizacional, do salário, da supervisão, dos colegas e do contexto geral do cargo.
- (D) Os fatores extrínsecos referem-se aos sentimentos de autorrealização, crescimento individual e reconhecimento profissional.
- (E) Os fatores higiênicos são responsáveis pela satisfação profissional do indivíduo.

QUESTÃO 45 _____

Em relação às noções de uso e à conservação dos equipamentos de escritório, assinale a alternativa que apresenta a atitude que melhor auxilia na conservação desses equipamentos.

- (A) Preocupar-se em preservar somente os equipamentos mais onerosos da organização, por meio, por exemplo, do treinamento de pessoal.
- (B) Procurar manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, mas não fazer disso algo a ser seguido sempre na organização, visto que não contribui excessivamente para a conservação dos equipamentos de escritório.
- (C) Informar aos funcionários a importância da conservação do ambiente de trabalho, mesmo que não disponibilize os meios adequados para que ele realize essa preservação.
- (D) Realizar a manutenção periódica das máquinas e equipamentos de escritório em assistência técnica especializada.
- (E) Disponibilizar manuais dos equipamentos de escritório em local de fácil acesso ao trabalhador, ainda que o manual seja de difícil compreensão e ao trabalhador não seja dada nenhuma instrução acerca da utilização daquele equipamento.

QUESTÃO 46 _____

No local de trabalho, auxilia na conservação de energia a empresa que

- (A) não se preocupa em desligar o ar-condicionado em ambientes não utilizados ou que fiquem muito tempo desocupados.
- (B) não tenta adotar medidas para aproveitar a iluminação natural durante o dia, sempre fazendo uso da iluminação artificial.
- (C) prefere a utilização de lâmpadas incandescentes ao uso de lâmpadas fluorescentes.
- (D) evita a limpeza periódica dos filtros de ar-condicionado para conter gastos desnecessários.
- (E) procura manter limpas as lâmpadas e luminárias para permitir a reflexão máxima da luz.

QUESTÃO 47 _____

Assinale a alternativa que indica medida que pode gerar maior competitividade a uma organização.

- (A) Conhecer profundamente o respectivo ambiente interno, mesmo que isso implique na falta de análise e desconhecimento do ambiente externo.
- (B) Investir em inovação para aprimorar a qualidade dos produtos e serviços ofertados à sociedade.
- (C) Não se preocupar em aumentar a velocidade na tomada de decisões e de resposta às mudanças do mercado, desde que os produtos ou serviços ofertados sejam de qualidade, situação na qual é melhor tomar as decisões com mais concentração e calma.
- (D) Implementar a estratégia de oferecer o menor preço do mercado, visto que é a mais eficiente medida para aumentar os ganhos de competitividade de uma empresa.
- (E) Aumentar os investimentos voltados à capacitação dos colaboradores da organização; no entanto, essa é uma medida efetiva apenas para as empresas de serviços.

QUESTÃO 48 _____

Considerando a Lei nº 8.666/1993, assinale a alternativa correta acerca dos contratos administrativos.

- (A) Os contratos administrativos não podem, em nenhuma hipótese, ser alterados por acordo entre as partes.
- (B) É nulo e sem nenhum efeito qualquer contrato verbal com a Administração, não sendo admitida qualquer exceção.
- (C) O regime jurídico dos contratos administrativos confere à Administração a prerrogativa de modificá-los, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos do contratado.
- (D) As cláusulas que estabelecem o preço e as condições de pagamento do contrato não são necessárias em todo contrato administrativo.
- (E) Os contratos administrativos previstos na Lei de Licitação e Contratos são regidos pelos preceitos do direito privado, aplicando-lhes, supletivamente, as disposições do direito público.

QUESTÃO 49 _____

De acordo com a Lei nº 8.666/1993, a modalidade de licitação entre quaisquer interessados para a venda de bens móveis inservíveis para a Administração, ou de produtos legalmente apreendidos ou penhorados, é denominada

- (A) leilão.
- (B) concurso.
- (C) pregão.
- (D) concorrência.
- (E) alienação.

QUESTÃO 50 _____

Com relação ao tema eficiência e eficácia, é correto afirmar que uma medida eficiente é aquela que

- (A) procura atingir os objetivos.
- (B) objetiva resolver os problemas.
- (C) possui ênfase nos resultados.
- (D) busca otimizar a utilização dos recursos.
- (E) objetiva fazer as coisas corretas.

Área Livre