

CONSELHO REGIONAL DE QUÍMICA DO ESTADO DO PIAUÍ – CRQ-18/PI CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2016

CARGO DE NÍVEL MÉDIO

200: AUXILIAR ADMINISTRATIVO



CADERNO DE PROVA - LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

- Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém quarenta e cinco questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 45.
- Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
- Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
- No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
- Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
- Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
- A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
- Reserve, no mínimo, os 15 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
- Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início da prova e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
- É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
- Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
- Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

INFORMAÇÕES

- **24/07/2016** – Data de aplicação da prova objetiva.
- **25/07/2016** – A partir das 16h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar da prova objetiva.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

Para uso do Instituto QUADRIX

Chave de Segurança

TIPO 2 B

AUX200

INSTITUTO
QUADRIX

PROVA OBJETIVA

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões de 1 a 5**, leia o texto abaixo.

Tudo é Química

Se pensarmos bem, a Química está em quase tudo o que vemos no nosso cotidiano. Diariamente – ou quase diariamente – todos nós usamos produtos de limpeza, cosméticos, cozinhamos. Fazer um bolo é química pura. O fermento, seu modo de funcionamento na hora de fazer crescer a massa, os processos que levam uma mistura de ingredientes secos e molhados a se transformar em um alimento macio, sem gosto de farinha e (se tudo der certo) de sabor agradável, que em nada lembra o gosto da farinha crua.

Mas não é assim que pensamos a Química. Assim como as demais ciências exatas, ela nos é apresentada como algo distante, difícil, um obstáculo a ser vencido, um problema a ser resolvido com paciência e perseverança. Isso só traz prejuízos: o aluno se sente obrigado a¹ aprender, o professor se sente desestimulado a² ensinar e, por fim, o jovem termina o Ensino Médio com a certeza de que as ciências exatas, dentre elas a³ Química, são apenas disciplinas que exigem o treino mecânico, a⁴ repetição e o cálculo.

As ciências exatas, então, são apresentadas de maneira limitada, como se fossem apenas a representação de átomos, equações e fórmulas escritos em um papel. Quando, na verdade, as ciências exatas são muito, muito mais do que isso. Física, Química e Matemática são maneiras de explicar o mundo. E não há nada que possa ser mais próximo de nós todos do que isso. Vivemos este mundo e ele só é assim porque o homem, por meio dos instrumentos mentais e práticos que possui (como as ciências exatas), **transformou-o** até chegar a este ponto.

Beatriz Duarte de Alcântara

QUESTÃO 1

Quando tratamos de classificação morfológica, há dez classes gramaticais que as palavras podem representar. Mais comumente, determinada palavra é representante de uma classe gramatical específica. Existem casos, porém, de palavras que mesclam, nelas mesmas, mais de uma classe gramatical. Assinale, entre as alternativas, uma em que a palavra destacada seja representativa de mais de uma classe gramatical, considerando-a no contexto em que aparece.

- (A) Se pensarmos bem, a **Química** está em quase tudo o que vemos no nosso cotidiano.
- (B) Se pensarmos bem, a Química está em quase tudo o que vemos **no** nosso cotidiano.
- (C) Diariamente – ou quase **diariamente** – todos nós usamos produtos de limpeza, cosméticos, cozinhamos.
- (D) O fermento, seu modo de **funcionamento** na hora de fazer crescer a massa, os processos que levam uma mistura de ingredientes secos e molhados a se transformar em um alimento macio [...].
- (E) [...] **sem** gosto de farinha e (se tudo der certo) de sabor agradável, que em nada lembra o gosto da farinha crua.

QUESTÃO 2

Releia o trecho abaixo, retirado do texto:

*“Assim como as demais ciências exatas, ela nos é apresentada como algo distante, difícil, um obstáculo a ser vencido, um problema a ser resolvido **com paciência e perseverança.**”*

Sobre o termo destacado, pode-se concluir corretamente que:

- (A) é termo integrante da oração, já que não pode ser retirado sem prejuízo para o sentido; funciona como complemento do verbo.
- (B) é termo integrante da oração, já que foi utilizado apenas para acrescentar informações supérfluas; funciona como agente da passiva.
- (C) é termo acessório da oração e adiciona circunstância de modo; classifica-se como adjunto adverbial.
- (D) é termo essencial da oração, já que, no caso de voz passiva, atua como sujeito paciente posposto.
- (E) é termo acessório da oração, já que apenas adiciona circunstância de causa; funciona como predicado nominal.

QUESTÃO 3

No segundo parágrafo do texto, há quatro ocorrências de "a" assinaladas com números de 1 a 4. Assinale a alternativa que apresente a correta classificação morfológica de cada uma delas.

- (A) 1 - preposição; 2 - preposição; 3 - artigo; 4 - artigo.
- (B) 1 - pronome; 2 - preposição; 3 - preposição; 4 - pronome.
- (C) 1 - artigo; 2 - artigo; 3 - pronome; 4 - pronome.
- (D) 1 - artigo; 2 - pronome; 3 - substantivo; 4 - preposição.
- (E) 1 - pronome; 2 - preposição; 3 - preposição; 4 - artigo.

QUESTÃO 4

No último parágrafo do texto, está destacada a forma "transformou-o", sobre a qual são feitas as seguintes afirmativas, considerando-se o contexto em que ela aparece. Analise-as e assinale a alternativa correta.

- I. O "o", um pronome que se junta a "transformou", caracteriza um tempo verbal, o futuro do presente.
- II. Caso o sujeito desse verbo fosse feminino, o certo seria escrever "transformou-a".
- III. Do verbo "transformou", o "o", que é um pronome, exerce a função de complemento.
- IV. Se no texto estivesse escrito "Vivemos esta natureza...", além de outras transformações necessárias, o certo seria escrever "transformou-a", para se manterem as mesmas relações sintáticas do trecho original.
- V. A forma "transformou" é de um verbo da primeira conjugação.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I, II e III, somente.
- (C) II, III e IV, somente.
- (D) III, IV e V, somente.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 5

Assinale a alternativa em que o último parágrafo do texto tenha sido reescrito sem alterações significativas de sentido e respeitando a Norma Culta Padrão da Língua Portuguesa.

- (A) As ciências exatas, são apresentadas de maneira limitada, como se fossem apenas a representação de átomos equações e fórmulas escritos em um papel. Quando, na verdade, as ciências exatas são muito, muito mais do que isto. Física, Química e Matemática são maneiras de explicar o mundo. E não há nada que possa ser mais próximo de nós todos do que isso. Vivemos este mundo e ele só é assim porque o homem, por meio dos instrumentos mentais e práticos que possui (como as ciências exatas), transformou-o até chegar a este ponto.
- (B) As ciências exatas, porém, são apresentadas de maneira limitada, como se fossem apenas representadas por átomos, equações e fórmulas escritos em um papel. Quando na verdade elas são muito, muito mais do que isso. São maneiras de explicar o mundo. E não há nada que possa ser mais próximo de nós todos do que isto. Vivemos este mundo e ele só é assim porque o homem, por meio dos instrumentos mentais e práticos que possui (como as ciências exatas), transformou-o até chegar a este ponto.

- (C) Então, as mesmas são apresentadas de maneira limitada, como se fossem apenas representações numéricas em um papel. Quando, na verdade, as ciências exatas são muito, muito mais do que o que foi mencionado. Física, Química e Matemática são maneiras de explicar o mundo. E não há nada que possa ser mais próximo de nós todos do que isso. Vivemos este mundo e ele só é assim porque o homem, por meio dos instrumentos mentais e práticos que possui (como as ciências exatas), transformou-o até chegar a este ponto.
- (D) As ciências exatas, então, representam-se de maneira limitada, como se somente fossem a representação de átomos, equações e fórmulas escritos em um papel. Quando, na verdade, as ciências exatas vão muito além disto. Física, Química e Matemática são maneiras de explicar nosso mundo. E não a nada que possa ser mais próximo de nós todos do que isso. Vivemos esse mundo e ele só é assim porque o homem, através dos instrumentos mentais e práticos que possui (como as ciências exatas), transformou-o até chegar a este ponto.
- (E) Portanto, as ciências exatas são apresentadas de maneira limitada, como se fossem apenas a representação de átomos, equações e fórmulas escritos num papel. Quando, na verdade, tais ciências são muito, muito mais do que isso. Física, Química e Matemática são maneiras de explicar este mundo. E não há nada que possa ser mais próximo de nós todos do que isso. Vivemos este mundo e ele só é assim porque o homem o transformou até chegar a este ponto, por meio dos instrumentos mentais e práticos que possui – como as ciências exatas.

Para responder às questões de 6 a 10, leia a tirinha a seguir.



(www.livrosepessoas.com)

QUESTÃO 6

Sobre o uso de "por que", no primeiro quadrinho, pode-se afirmar corretamente que:

- (A) está incorreto, já que, nesse caso, deveria ter sido usada a forma "porque".
- (B) está incorreto, já que, nesse caso, deveria ter sido usada a forma "porquê".
- (C) está incorreto, já que deveria ter sido usada a forma "por quê".
- (D) está correto, até por se tratar de uma pergunta.
- (E) está correto, apesar de que a forma "porquê" também poderia ter sido usada nesse caso.

QUESTÃO 7

Pode-se afirmar que, no segundo quadrinho:

- (A) aparece, no alto, exatamente o que a professora leu, em voz alta, para o aluno.
- (B) aparece, no alto, o que a professora pensou quando ouviu o questionamento do aluno.
- (C) aparece, no alto, o enunciado da questão, como a professora o vê na prova, o que é imprescindível para a compreensão dos quadrinhos.
- (D) aparece, no alto, o enunciado da questão, como a professora o vê na prova, o que é prescindível para a compreensão dos quadrinhos.

- (E) aparece, por escrito, qual foi a observação registrada pela professora na prova do aluno para mostrar que a questão estava errada.

QUESTÃO 8

Em "desenhe as partes de um átomo", a forma verbal "desenhe":

- (A) pertence a um verbo da segunda conjugação, ou seja, terminado em "er".
- (B) está flexionada no modo subjuntivo, no pretérito.
- (C) pertence a um verbo anômalo.
- (D) está flexionada na primeira pessoa do plural.
- (E) está flexionada no modo imperativo, como é comum em enunciados de questões.

QUESTÃO 9

Sobre o substantivo "átomo", presente no segundo quadrinho, podemos afirmar que ele foi acentuado:

- (A) corretamente, por ser um vocábulo proparoxítono.
- (B) incorretamente, por ser um vocábulo paroxítono.
- (C) corretamente, por ser um vocábulo oxítono.
- (D) corretamente, por ser um vocábulo paroxítono terminado em vogal.
- (E) incorretamente, por ser um vocábulo proparoxítono.

QUESTÃO 10

Sobre o uso da vírgula no terceiro quadrinho, podemos afirmar que ela foi empregada:

- (A) corretamente, mas seu uso é absolutamente facultativo nesse caso.
- (B) corretamente, para isolar o vocativo.
- (C) corretamente, para isolar o sujeito.
- (D) incorretamente, porque separa o sujeito do verbo.
- (E) incorretamente, porque isola o vocativo.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 11

Em um escritório, há um computador ligado a um modem de banda larga que também é roteador *wireless*, pelo qual se conecta à internet. Para que um novo computador com placa de rede e sem Wi-Fi possa acessar a Internet, ele:

- (A) poderá ser conectado por cabo de rede ao modem.
- (B) deverá ser conectado a um novo modem.
- (C) poderá ser conectado via *wireless* ao modem.
- (D) deverá estar ligado a uma linha telefônica.
- (E) deverá ser conectado por *bluetooth* ao modem.

QUESTÃO 12

No Microsoft Outlook 2013 em português, é possível criar um conjunto de regras quando mensagens são recebidas, por meio do assistente de regras. NÃO corresponde a uma dessas regras:

- (A) mover mensagens enviadas a um grupo público para uma pasta.
- (B) responder a mensagens automaticamente utilizando o Assistente de Inteligência Artificial.
- (C) mover mensagens com palavras específicas no assunto para uma pasta.
- (D) mover mensagens de alguém para uma pasta.
- (E) tocar um som quando receber mensagens de alguém.

QUESTÃO 13

Uma das tarefas mais comuns realizadas a partir de um navegador (*browser*) na Internet é o *download* de arquivos. No Google Chrome, para verificar quais *downloads* estão em andamento e quais foram realizados recentemente, basta digitar na linha de endereço do navegador a instrução:

- (A) //downloads/
- (B) google://downloads/
- (C) search/downloads/
- (D) chrome://downloads/
- (E) google://process/downloads/

QUESTÃO 14

Os antivírus e *antispywares* são categorias de *softwares* utilizados para proteger o computador de *malwares* ou “pragas virtuais”. Sobre eles é correto afirmar que:

- (A) são capazes de detectar todos os *malwares* existentes.
- (B) ou se utiliza um antivírus ou um *antispyware*, mas nunca os dois no mesmo computador.
- (C) antivírus não detecta nem remove vírus existentes no conteúdo de *pen drives*.
- (D) antivírus não detecta vírus advindos da internet.
- (E) não é aconselhável usar vários antivírus diferentes em um mesmo computador.

QUESTÃO 15

Os *pen drives* são dispositivos utilizados principalmente para se armazenarem arquivos que podem ser transportados e manipulados em outros computadores. Os *pen drives* normalmente:

- (A) devem ser conectados às entradas PS/2 do gabinete (CPU).
- (B) não podem ser formatados, ou seja, não poderão ser mais usados quando ficarem cheios.
- (C) são reconhecidos automaticamente ao serem plugados.
- (D) podem conter no máximo 50 pastas, porém, não há limite de arquivos por pasta.
- (E) substituem os HDs, porém têm menor capacidade de armazenamento.

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO**QUESTÃO 16**

“Ética profissional é a aplicação da ética geral no campo das atividades profissionais: a pessoa tem que estar imbuída de certos princípios ou valores próprios do ser humano para vivê-los nas suas atividades de trabalho”.

(CAMARGO, 1999, p. 31).

Com base no trecho acima, leia as afirmativas.

- I. O estudo da ética profissional seria então um meio de orientação para os profissionais com o fim de estabelecer conceitos éticos nas atitudes relacionadas a suas atividades de trabalho. Além disso, agir eticamente tornou-se fator decisivo para definir o sucesso e os rumos da carreira de um profissional.
- II. A imagem do profissional é significativamente afetada por suas atitudes. A profissão que pode enobrecer-se pela ação correta e competente pode também ensejar a desmoralização, por meio da conduta inconveniente, com a quebra de princípios éticos.
- III. A postura ética é um diferencial para a longevidade e para a ascensão da carreira de qualquer profissional.
- IV. A ética é o comportamento da empresa – entidade lucrativa – quando ela age em conformidade com os princípios morais e as regras do bem proceder aceitas pela coletividade.
- V. O agir deve ser um agir bom, regido por uma moral absoluta e universal.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente uma das afirmativas está correta.
- (B) somente duas das afirmativas estão corretas.
- (C) somente três das afirmativas estão corretas.
- (D) todas estão corretas.
- (E) nenhuma está correta.

QUESTÃO 17

Considerando as regras deontológicas do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, leia as afirmativas a seguir.

- I. A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, até por ele próprio, e por isso se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se integre no Direito, como elemento indissociável de sua aplicação e de sua finalidade, erigindo-se, como consequência, em fator de legalidade.
- II. Toda pessoa tem direito à verdade. O servidor não pode omiti-la ou falseá-la, ainda que contrária aos interesses da própria pessoa interessada ou da Administração Pública. Nenhum Estado pode crescer ou estabilizar-se sobre o poder corruptivo do hábito do erro, da opressão ou da mentira, que sempre aniquilam até mesmo a dignidade humana, quanto mais a de uma Nação.
- III. O servidor público deve exercer a profissão com zelo, diligência e honestidade, defendendo os direitos, os bens e o interesse de clientes, instituições e sociedades, estando sempre disposto, em face de seu compromisso com a organização que representa, a abdicar de prerrogativas e independência profissional, atuando como funcionário público.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 18

Pelo exercício irregular de suas atribuições, o servidor público civil responde civil, penal e administrativamente, podendo as cominações civis, penais e disciplinares cumular-se, sendo umas e outras independentes entre si, bem assim as instâncias civil, penal e administrativa. Na aplicação das penas disciplinares definidas na Lei nº 8.027/90 (Código de Ética do Servidor Público), serão consideradas a natureza e a gravidade da infração e os danos que dela provierem para o serviço público, podendo cumular-se, se couber, com as cominações previstas no § 4º do art. 37 da Constituição. Sobre as penalidades, analise as afirmativas e assinale a que está incorreta.

- (A) A competência para a imposição das penas disciplinares será determinada em ato do Poder Executivo.
- (B) Os atos de advertência, suspensão e demissão mencionarão sempre a causa da penalidade.
- (C) A penalidade de advertência converte-se automaticamente em suspensão, por trinta dias, no caso de reincidência.
- (D) A aplicação da penalidade de suspensão acarreta o cancelamento automático do valor da remuneração do servidor, durante o período de vigência da suspensão.

- (E) A demissão ou a destituição de cargo em comissão incompatibiliza o ex-servidor para nova investidura em cargo público federal, pelo prazo de dois anos.

QUESTÃO 19

Os procedimentos previstos na Lei nº 12.527/11 (Lei de acesso a informação) destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública. Para os efeitos dessa Lei, considera-se:

- I. qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;
- II. qualidade da informação não modificada, inclusive quanto a origem, trânsito e destino;
- III. qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

As definições acima correspondem, respectivamente, à:

- (A) primariedade, integridade, autenticidade.
- (B) integridade, autenticidade, primariedade.
- (C) integridade, primariedade, autenticidade.
- (D) autenticidade, integridade, primariedade.
- (E) autenticidade, primariedade, integridade.

QUESTÃO 20

Quanto aos atos de Improbidade Administrativa que atentam contra os Princípios da Administração Pública, independentemente das sanções penais, civis e administrativas previstas em legislação específica, está o responsável pelo ato de improbidade sujeito às seguintes cominações, que podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, de acordo com a gravidade do fato:

- I. ressarcimento integral do dano, se houver;
- II. perda da função pública;
- III. suspensão dos direitos políticos de três a cinco anos;
- IV. pagamento de multa civil de até cem vezes o valor da remuneração percebida pelo agente;
- V. proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, pelo prazo de três anos.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente uma das afirmativas está correta.
- (B) somente duas das afirmativas estão corretas.
- (C) somente três das afirmativas estão corretas.
- (D) todas estão corretas.
- (E) nenhuma está correta.

LEGISLAÇÃO

QUESTÃO 21

De acordo com a Resolução Normativa nº 241/11, analise as afirmativas.

- I. Constituem infrações ao Código de Ética, dentre outras, a improbidade profissional e o falso testemunho.
- II. Uma das atribuições da Comissão de Ética Profissional do Conselho Federal de Química é receber e julgar as denúncias contra os membros e ex-membros dos Conselhos Regionais e do Conselho Federal de Química, e delegados dos Conselhos Regionais.
- III. As Comissões de Ética Profissional nos Conselhos Regionais e no Conselho Federal de Química são formadas cada qual por 5 (cinco) Conselheiros, dos quais 1 (um) será designado Presidente da Comissão.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I e III estão corretas.
- (B) somente I e II estão corretas.
- (C) somente II e III estão corretas.
- (D) todas estão incorretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 22

Em consonância com o Decreto nº 85.877/81, assinale a alternativa incorreta.

- (A) O exercício da profissão de químico, em qualquer de suas modalidades, compreende, dentre outras, a condução e controle de operações e processos industriais, de trabalhos técnicos, montagens, reparos e manutenção.
- (B) São privativos do químico, dentre outras atividades, o tratamento, em que se empreguem reações químicas controladas e operações unitárias, de águas para fins potáveis, industriais ou para piscinas públicas e coletivas, esgoto sanitário e de rejeitos urbanos e industriais.
- (C) Cabe aos Conselhos Regionais de Química expedir as resoluções necessárias à interpretação e execução do disposto nesse Decreto.
- (D) As atividades de estudo, planejamento, projeto e especificações de equipamentos e instalações industriais, na área de Química, são privativas dos profissionais com currículo da Engenharia Química.
- (E) As disposições desse Decreto abrangem o exercício da profissão de químico no serviço público da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios, dos Municípios e dos respectivos órgãos da administração indireta, bem como nas entidades particulares.

QUESTÃO 23

Em relação ao disposto na Resolução Normativa CFQ nº 222/09, assinale a alternativa correta.

- (A) O profissional que, tendo concluído curso de Química, ainda não tenha diploma devidamente registrado, poderá apresentar ao Conselho Regional de Química uma certidão de conclusão de curso a fim de obter cédula de identidade profissional provisória para o exercício de atividades de profissional da Química, válida por 2 (dois) anos, sem previsão de prorrogação.
- (B) O profissional que, tendo concluído curso de Química, ainda não tenha diploma devidamente registrado, poderá apresentar ao Conselho Federal de Química uma certidão de conclusão de curso a fim de obter cédula de identidade profissional provisória para o exercício de atividades de profissional da Química, válida por 1 (um) ano, renovável a critério do Conselho Regional de Química de sua jurisdição.
- (C) O profissional que, tendo concluído curso de Química, ainda não tenha diploma devidamente registrado, poderá apresentar ao Conselho Federal de Química uma certidão de conclusão de curso a fim de obter cédula de identidade profissional provisória para o exercício de atividades de profissional da Química, válida por 2 (dois) anos, renovável a critério do Conselho Regional de Química de sua jurisdição.
- (D) O profissional que, tendo concluído curso de Química, ainda não tenha diploma devidamente registrado, poderá apresentar ao Conselho Regional de Química uma certidão de conclusão de curso a fim de obter cédula de identidade profissional provisória para o exercício de atividades de profissional da Química, válida por 6 (seis) meses, renovável a critério do Conselho Regional de Química de sua jurisdição.
- (E) O profissional que, tendo concluído curso de Química, ainda não tenha diploma devidamente registrado, poderá apresentar ao Conselho Regional de Química uma certidão de conclusão de curso a fim de obter cédula de identidade profissional provisória para o exercício de atividades de profissional da Química, válida por 2 (dois) anos, não renovável.

QUESTÃO 24

Conforme o disposto na Resolução Ordinária do CFQ nº 9.593/00, assinale a alternativa correta.

- (A) Contra as infrações ao Código de Ética dos Profissionais da Química, poderão ser aplicadas pelos Conselhos Regionais de Química, com recurso para o Conselho Federal de Química, as penalidades de Advertência por escrito e de Suspensão do exercício profissional, por períodos variáveis de seis (6) meses a três (3) anos.
- (B) Contra as infrações ao Código de Ética dos Profissionais da Química, poderão ser aplicadas pelo Conselho Federal de Química as penalidades de Advertência por escrito, desde que confidencial, e de Suspensão do exercício profissional, por períodos variáveis de seis (6) meses a dois (2) anos, de acordo com a extensão da falta.
- (C) Contra as infrações ao Código de Ética dos Profissionais da Química, poderão ser aplicadas pelos Conselhos Regionais de Química as penalidades de Advertência verbal ou por escrito e de Suspensão do exercício profissional, por períodos variáveis de seis (6) meses a dois (2) anos, de acordo com a extensão da falta, ressalvado o recurso para o Conselho Federal de Química.
- (D) Contra as infrações ao Código de Ética dos Profissionais da Química, poderá ser aplicada pelos Conselhos Regionais de Química, com recurso para o Conselho Federal de Química, exclusivamente a penalidade de Suspensão do exercício profissional, por períodos variáveis de um (1) ano a dois (2) anos, de acordo com a extensão da falta, ressalvada a ação da Justiça Pública.
- (E) Contra as infrações ao Código de Ética dos Profissionais da Química, poderão ser aplicadas pelos Conselhos Regionais de Química, com recurso para o Conselho Federal de Química, as penalidades de Advertência por escrito, confidencial ou pública, e de Suspensão do exercício profissional, por períodos variáveis de um (1) mês a um (1) ano, de acordo com a extensão da falta, ressalvada a ação da Justiça Pública.

QUESTÃO 25

Em consonância com a Resolução Ordinária CFQ nº 927/70, assinale a alternativa correta.

- (A) O profissional da Química deve, dentre outras condutas, impulsionar a difusão da tecnologia e apoiar as associações científicas e de classe.
- (B) O profissional da Química, como membro da coletividade, poderá recusar-se a opinar em matéria de sua especialidade, quando se tratar de assunto de interesse da coletividade.

- (C) O profissional da Química, na qualidade de prestador de serviço profissional, poderá divulgar ou utilizar com outro cliente concomitantemente detalhes originais de seu contratante, ainda que sem autorização do mesmo.
- (D) Quanto à remuneração, o profissional da Química não pode aceitar remuneração inferior àquela definida em lei, mas poderá aceitar remuneração inferior à estipulada pelos órgãos de classe.
- (E) Na qualidade de prestador de serviço profissional, o profissional da Química, na vigência do contrato de trabalho, não deve divulgar dados caracterizados como confidenciais pelo contratante de seu serviço ou de pesquisa que o mesmo realiza, ainda que autorizado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 26**

Sobre as entidades da Administração Pública indireta, assinale a alternativa correta.

- (A) Autarquia: serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio e receita próprios, instituído por lei para exploração de atividade econômica, ou atividades típicas da administração pública.
- (B) Empresa Pública: a entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criado por lei para a exploração de atividade econômica que o Governo seja levado a exercer por força de contingência ou de conveniência administrativa podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito.
- (C) Empresa Pública: entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei para a exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima, cujas ações com direito a voto pertençam em sua maioria à União ou a entidade da Administração Indireta.
- (D) Sociedade de Economia Mista: entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, criada em virtude de autorização legislativa, para o desenvolvimento de atividades que não exijam execução por órgãos ou entidades de direito público, com autonomia administrativa, patrimônio próprio gerido pelos respectivos órgãos de direção, e funcionamento custeado por recursos da União e de outras fontes.
- (E) Fundação Pública: entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, sob a forma de sociedade anônima, instituída para o desenvolvimento de atividades que não exijam execução por órgãos ou entidades de direito público, com autonomia administrativa, patrimônio custeado por recursos da União e de outras fontes.

QUESTÃO 27

O arquivo intermediário é aquele que guarda os documentos que, mesmo não sendo de uso frequente pelos setores que os produziram, podem ainda ser solicitados para tratar de assuntos que guardam relação com seu conteúdo. Sobre ele, leia as afirmativas.

- I. Nessa fase, não há mais a necessidade de os mesmos serem conservados próximos ao setor que os utiliza, uma vez que a frequência de uso já é bastante reduzida.
- II. Por uma questão de economia, é normal a criação de arquivos intermediários em locais afastados dos grandes centros das cidades, de forma a armazenar um grande número de documentos a um custo bastante reduzido.
- III. Os documentos encaminhados aos arquivos intermediários permanecem como propriedade exclusiva do setor que os enviou, ou seja, o acesso é restrito a esse setor, que conserva os direitos sobre os mesmos.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 28

O método ideográfico é um instrumento bastante utilizado no dia a dia da área administrativa. Empregado quando a ordenação dos documentos é feita por assunto, esse método tem algumas subdivisões. Na organização por assunto, eles podem ser ordenados de forma alfabética ou numérica. E a ordenação alfabética dos assuntos pode ser feita por outros dois métodos:

- (A) decimal ou duplex.
- (B) dicionário ou enciclopédico.
- (C) decimal ou simples.
- (D) dicionário ou simples.
- (E) geográfico ou enciclopédico.

QUESTÃO 29

Estoque é toda e qualquer porção armazenada de material, com valor econômico para a organização, que é reservada para emprego em momento futuro, quando se mostrar necessária às atividades organizacionais. No que concerne à gestão de estoques, há três indicadores que são merecedores de relevância. Trata-se de nível de serviço, giro de estoque e cobertura de estoque. Sobre eles, leia as afirmativas.

- I. Nível de serviço está diretamente relacionado aos almoxarifados de uma organização. É um indicador responsável por aferir o percentual de requisições dos demais setores da organização que são atendidas com relação ao total de requisições. A relação que define nível de serviço é: $\text{Nível de serviço} = \frac{\text{Número de requisições atendidas}}{\text{Número de requisições efetuadas}}$.
- II. Giro de estoque (ou rotatividade de estoque, ou, ainda, índice de rotação) é o número de vezes que o estoque de determinado item de material é renovado, em determinado período. O giro de estoque é determinado pela seguinte relação: $\text{Giro de estoque} = \frac{\text{Itens consumidos no período}}{\text{Estoque médio no período}}$.
- III. Cobertura de estoque (ou taxa de cobertura, ou, ainda, antigiro) é o período que o estoque médio será capaz de atender a demanda média (caso não haja reposição). A cobertura de estoque é dada pela seguinte fórmula: $\text{Cobertura de estoque (tempo)} = \frac{\text{Estoque médio no período}}{\text{Taxa de consumo (unidades/tempo)}}$.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 30

Vários são os tipos ou critérios de classificação de materiais, determinados em função das informações gerenciais desejadas pelo gestor de materiais. A possibilidade de fazer ou comprar é um desses critérios e tem por objetivo prover a informação de quais materiais poderão ser produzidos internamente pela organização e quais deverão ser adquiridos no mercado. As categorias de classificação podem ser assim listadas: • materiais a serem produzidos internamente; • materiais a serem adquiridos; • materiais a serem reconicionados (recuperados) internamente; • materiais a serem produzidos ou adquiridos (depende de análise caso a caso pela organização). A decisão sobre produzir ou adquirir um item de material no mercado é tomada pela cúpula da organização, considerando os custos e a estrutura envolvida. Nesse contexto, há duas estratégias possíveis: a verticalização e a horizontalização. Podem ser apontadas como desvantagens da verticalização:

- I. perda de flexibilidade;
- II. maior investimento (custos maiores);
- III. dependência de terceiros.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 31

Os atalhos de teclado são combinações de duas ou mais teclas que realizam uma tarefa que normalmente exigiria um mouse ou outro dispositivo apontador. Atalhos de teclado podem poupar tempo e esforço enquanto se usa Windows ou outros aplicativos. Para o funcionário, no desempenhar de suas funções, ganhar tempo significa acelerar o processo e facilitar suas tarefas. Assinale a alternativa que indica, respectivamente, os corretos atalhos para as ações descritas.

- I. Recortar o item selecionado.
 - II. Colar o item selecionado.
 - III. Desfazer uma ação.
- (A) Ctrl+X; Ctrl+V (ou Shift+Insert); Ctrl+Z.
 - (B) Ctrl+V (ou Shift+Insert); Ctrl+C (ou Ctrl+Insert); Ctrl+Z.
 - (C) Ctrl+V (ou Shift+Insert); Ctrl+C (ou Ctrl+Insert); Ctrl+X.
 - (D) Ctrl+X; Ctrl+C (ou Ctrl+Insert); Ctrl+Z.
 - (E) Ctrl+Z; Ctrl+V (ou Shift+Insert); Ctrl+X.

QUESTÃO 32

Na função pública ou privada, os serviços cartorários são sempre procurados. Sobre os serviços prestados e as atribuições de cada cartório, leia as afirmativas.

- I. É possível solicitar segunda via de certidões de qualquer tipo, como as de protesto, busca de títulos e documentos. Funciona como uma compra on-line: indica-se em qual cartório está o original, é feita a solicitação, paga-se o valor referente ao serviço em seu estado mais as despesas de postagem ou retira-se o documento em um estabelecimento cartorário indicado.
- II. O Tabelionato de Notas lavra escrituras e procurações públicas, testamentos e atas notariais. Também efetua reconhecimentos de firma e autenticações. A escolha do tabelionato de notas é livre, ao contrário de quando a localização do imóvel, o endereço das partes ou a distribuição do serviço restringe as opções.
- III. O Tabelionato de Protestos serve para retirar documentos e registro civil de pessoas jurídicas. Registra e guarda inúmeros documentos particulares, dando-lhes publicidade, oficializa estatutos sociais e promove notificações extrajudiciais.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 33

Devem ser de conhecimento do funcionário da área administrativa as normas que regulam as relações individuais e coletivas de trabalho, previstas na CLT. Por exemplo, é assegurado a todo empregado, não existindo prazo estipulado para a terminação do respectivo contrato, e quando não haja ele dado motivo para cessação das relações de trabalho, o direito de haver do empregador uma indenização, paga na base da maior remuneração que tenha percebido na mesma empresa. O pagamento das parcelas constantes do instrumento de rescisão ou recibo de quitação deverá ser efetuado até o primeiro dia útil imediato ao término do contrato; ou:

- (A) até o quinto dia, contado da data da notificação da demissão, quando da ausência do aviso prévio, indenização do mesmo ou dispensa de seu cumprimento.
- (B) até o décimo dia, contado da data da notificação da demissão, quando da ausência do aviso prévio, indenização do mesmo ou dispensa de seu cumprimento.
- (C) até o quinto dia, contado do dia posterior à notificação da demissão, quando da ausência do aviso prévio, indenização do mesmo ou dispensa de seu cumprimento.
- (D) até o décimo dia, contado da data da notificação da demissão, independentemente do cumprimento ou não do aviso prévio.
- (E) até o quinto dia útil, contado da data da notificação da demissão, quando da ausência do aviso prévio, indenização do mesmo ou dispensa de seu cumprimento.

QUESTÃO 34

Para o recolhimento exclusivo da Contribuição Social devida pelos empregadores, deverá ser utilizado o Documento Específico de Recolhimento do FGTS – DERF. Para as demais situações, a Contribuição Social, quando devida, deverá ser recolhida pela Guia de Recolhimento ao FGTS, guia gerada por meio do aplicativo SEFIP – Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social. Na demissão sem justa causa, qual é o percentual recolhido sobre o montante de todos os depósitos devidos, referentes ao FGTS, durante a vigência do contrato de trabalho, acrescido das remunerações aplicáveis às contas vinculadas?

- (A) 5%.
- (B) 2%.
- (C) 10%.
- (D) 8%.
- (E) 15%.

QUESTÃO 35

A Lei nº 8.666/93, que prevê normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, estabelece que Execução indireta é aquela que o órgão ou entidade contrata com terceiros sob qualquer dos seguintes regimes, exceto:

- (A) alienação.
- (B) empreitada por preço global.
- (C) empreitada por preço unitário.
- (D) tarefa.
- (E) empreitada integral.

QUESTÃO 36

Os contratos devem estabelecer com clareza e precisão as condições para sua execução, expressas em cláusulas que definam os direitos, as obrigações e as responsabilidades das partes, em conformidade com os termos da licitação e da proposta a que se vinculam. A Administração convocará regularmente o interessado para assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 8.666/93. Sobre a formalização dos contratos, prevista na lei supracitada, leia as afirmativas.

- I. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.
- II. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação independentemente da cominação prevista na lei mencionada.
- III. Decorridos 60 (sessenta) dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 37

Os servidores públicos são profissionais que possuem um vínculo de trabalho profissional com órgãos e entidades do governo. Dentro do setor público, todas as atividades do governo afetam a vida de um país. Por isso, é necessário que os servidores apliquem os valores éticos para que os cidadãos possam acreditar na eficiência dos serviços públicos. Tais valores aplicam-se a qualquer entidade da administração pública.

- I. Os servidores deverão manter sigilo, não utilizando informações institucionais ou governamentais para seu próprio interesse. Além disso, não poderão fazer promessas não autorizadas que comprometam a instituição.
- II. Os servidores devem agir com total parcialidade e não devem dar tratamento diferenciado a nenhuma organização individual ou privada.
- III. Os servidores devem responsabilizar-se por falta cometida no exercício de suas atividades profissionais, desde que praticada individualmente e não em equipe.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 38

A língua escrita, como a falada, compreende diferentes níveis, conforme o uso que dela se faça. Nas comunicações oficiais é exigido o uso do padrão culto de linguagem que inclui, entre outros, a polidez. Quanto aos pronomes de tratamento para religiosos, de acordo com a hierarquia eclesiástica, considere as informações seguintes.

- I. “Vossa Santidade” é usado em comunicações dirigidas ao Papa. O vocativo correspondente é: Santíssimo Padre.
- II. “Vossa Eminência” ou “Vossa Eminência Reverendíssima” são utilizadas em comunicações aos Cardeais. Correspondem-lhes os vocativos: “Eminentíssimo Senhor Cardeal”, ou “Eminentíssimo” e Reverendíssimo Senhor Cardeal”.
- III. “Vossa Excelência Reverendíssima” é usado em comunicações dirigidas a Arcebispos e Bispos; “Vossa Reverendíssima” ou “Vossa Senhoria Reverendíssima” para Monsenhores, Cônegos e superiores religiosos. “Vossa Reverência” é empregado para sacerdotes, clérigos e demais religiosos.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 39

Ata é um “documento de registro” no qual se resumem reuniões e assembleias de entidades públicas ou particulares dele constando, portanto, fatos, ocorrências, decisões, resoluções, debates, votações, disposições, normas etc. Tem o intuito de preservar a ordem dos acontecimentos e a manter vivo o passado da instituição. Composta de algumas partes fundamentais, aquela que contém o registro informativo no qual constam os nomes dos presentes e as ausências justificadas, além de avisos e outros assuntos, recebe o nome de:

- (A) sumário.
- (B) desfecho.
- (C) expediente.
- (D) deliberação.
- (E) quórum.

QUESTÃO 40

Cada órgão possui necessariamente funções, cargos e agentes. Os cargos são lugares criados na estrutura do órgão a serem providos pelos agentes, pessoas físicas que desempenham as funções previstas para aquele cargo. Os cargos, portanto, possuem um conjunto de funções que deverão ser desempenhadas pelos agentes que ocuparem estes cargos. Pode-se falar que há descentralização quando:

- I. o ente estatal cria uma entidade da Administração Indireta, outorgando-lhe o desempenho de determinada atividade ou serviço.
- II. ocorrem delegações (e não outorgas) de serviços públicos a entidades particulares, por meio de concessões e permissões.
- III. o ente estatal, ou uma entidade da Administração Indireta, efetua a distribuição interna de suas atividades.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 41

Considere as seguintes afirmativas sobre a administração pública.

- I. A administração pública direta é composta por órgãos com personalidade jurídica própria, mas que desempenham funções do Estado de maneira descentralizada e em todas as esferas – federal, estadual, distrital e municipal.
- II. As fundações públicas, agências executivas e reguladoras são alguns exemplos de autarquias – órgãos que integram a administração pública indireta. Como autarquias podemos citar o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Química.
- III. As autarquias são criadas por meio de lei específica com a finalidade de executar uma atribuição específica. Podem ser vinculadas à Presidência da República ou a ministérios. O patrimônio e receita são próprios, mas sujeitos à fiscalização do Estado.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) há apenas duas afirmativas corretas.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 42

O envio ou recebimento de correspondências e encomendas está entre as atividades corriqueiras da área administrativa. Constitui serviço postal o recebimento, a expedição, o transporte e a entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas. São objetos de correspondência: a) carta; b) cartão-postal; c) impresso; d) cecograma; e) pequena encomenda. Entende-se por pequena encomenda:

- (A) reunião, em volume, de objetos da mesma ou de diversas naturezas, quando pelo menos um deles for sujeito ao monopólio postal, remetidos a pessoas jurídicas de direito público ou privado e/ou suas agências, filiais ou representantes.
- (B) objeto de correspondência, com ou sem valor mercantil, com peso limitado, remetido sem fins comerciais.
- (C) título ou documento de valor postal permutável em todo país membro da União Postal Universal por um ou mais selos postais, destinados a permitir ao expedidor pagar o recebimento.
- (D) objeto com ou sem valor mercantil, para encaminhamento por via postal.
- (E) qualquer objeto de correspondência, valor ou encomenda encaminhado por via postal.

QUESTÃO 43

No atendimento ao público, interno ou externo, qualidade é essencial. É ela a responsável pela imagem da instituição diante dos que a procuram. São ações esperadas num adequado atendimento:

- I. demonstrar sempre complacência em relação aos assuntos do trabalho ou que lhe forem questionados.
- II. ser passivo para não gerar conflitos internos ou com o público em atendimento.
- III. inspirar confiança, por meio da pretensão e da autovalorização dos seus conhecimentos.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente II está correta.
- (C) somente III está correta.
- (D) nenhuma está correta.
- (E) todas estão corretas.

QUESTÃO 44

A norma ISO 9001 define ações corretivas e ações preventivas. O Método de Análise e Solução de Problemas (MASP) é uma ferramenta que consiste em 8 passos estruturados: identificar, observar, analisar, planejar, executar, verificar, padronizar e documentar ou concluir a solução de um problema. São ferramentas mais adequadas à etapa de análise:

- (A) análise de dados históricos, Diagrama de Pareto e pesquisa de satisfação.
- (B) análise de dados e gráficos, fluxogramas e palestras.
- (C) Benchmarking, Diagrama de Causa e Efeito, 5 porquês.
- (D) pesquisa de satisfação, indicadores de desempenho e fluxogramas.
- (E) formulários, fluxogramas e treinamentos.

QUESTÃO 45

Qualquer empresa pública ou privada pode obter a certificação com base na ISO 9001, independentemente do seu setor, produto/serviço oferecido. Esse documento é um recurso valioso para a gestão da empresa, pois agrupa um conjunto de práticas de gestão de empresas do mundo todo. Quando a empresa certifica-se nesta norma, terá competência para utilizar uma famosa ferramenta da qualidade: o Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Action) que significa planejar, fazer, checar e agir. Além do Ciclo PDCA, a norma ISO 9001 conta com 8 princípios da qualidade. São vários requisitos, provenientes das experiências de várias organizações, que podem ser usados por qualquer empresa que deseja utilizar o sistema. Assim, cada princípio deve ser analisado e estudado para que seja atingido o sucesso na implantação do modelo. A seguinte definição diz respeito a qual princípio da gestão da qualidade?

“Através dos indicadores, das auditorias e análises feitas através do Sistema de Gestão da Qualidade, os gestores poderão verificar as oportunidades e desafios da empresa, e assim tomar decisões que auxiliarão na melhoria dos serviços e produtos.”

- (A) Abordagem Factual para Tomada de Decisões.
- (B) Abordagem Sistêmica.
- (C) Abordagem de Processo.
- (D) Foco no Cliente.
- (E) Melhoria Contínua.

RASCUNHO