

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RG DO CANDIDATO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

INSTRUÇÕES GERAIS

- I. Nesta prova, você encontrará 06 (seis) páginas numeradas sequencialmente, contendo 50 (cinquenta) questões correspondentes às seguintes disciplinas: Língua Portuguesa (10 questões), Raciocínio Lógico e Matemático (05 questões), Legislação aplicada à EBSEH (05 questões), Legislação aplicada ao SUS (05 questões) e Conhecimentos Específicos (25 questões).
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos no cartão de respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Verifique se o caderno de provas se refere ao cargo para o qual você se inscreveu. Caso o cargo esteja divergente, solicite ao fiscal de sala para que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- IV. Assine e preencha o cartão de respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- V. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- VI. Você dispõe de 04 (quatro) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar o cartão de respostas.
- VII. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova 02 (duas) horas após seu início.
- VIII. O candidato não poderá levar o caderno de questões. O caderno de questões será publicado no site do ibfc, no prazo recursal contra gabarito.
- IX. Marque o cartão de respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo no próprio cartão de respostas.
- X. A leitora óptica não registrará as respostas em que houver falta de nitidez e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- XI. O cartão de respostas não pode ser dobrado, amassado, rasurado ou manchado. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- XII. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o cartão de respostas e este caderno. As observações ou marcações registradas no caderno não serão levadas em consideração.
- XIII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, pager ou similares.

Boa Prova!

.....
DESTAQUE AQUI

GABARITO DO CANDIDATO - RASCUNHO

Nome: _____ Assinatura do Candidato: _____ Inscrição: _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
<input type="checkbox"/>																								
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
<input type="checkbox"/>																								

RASCUNHO

Texto

Setenta anos, por que não?

Acho essa coisa da idade fascinante: tem a ver com o modo como lidamos com a vida. Se a gente a considera uma ladeira que desce a partir da primeira ruga, ou do começo de barriguinha, então viver é de certa forma uma desgraça que acaba na morte. Desse ponto de vista, a vida passa a ser uma doença crônica de prognóstico sombrio. Nessa festa sem graça, quem fica animado? Quem não se amargura?

[...]

Pois se minhas avós eram damas idosas aos 50 anos, sempre de livro na mão lendo na poltrona junto à janela, com vestidos discretíssimos, pretos de florzinha branca (ou, em horas mais festivas, minúsculas flores ou bolinhas coloridas), hoje aos 70 estamos fazendo projetos, viajando (pode ser simplesmente à cidade vizinha para visitar uma amiga), indo ao teatro e ao cinema, indo a restaurante (pode ser o de quilo, ali na esquina), eventualmente namorando ou casando de novo. Ou dando risada à toa com os netos, e fazendo uma excursão com os filhos. Tudo isso sem esquecer a universidade, ou aprender a ler, ou visitar pela primeira vez uma galeria de arte, ou comer sorvete na calçada batendo papo com alguma nova amiga.

[...]

Não precisamos ser tão incrivelmente sérios, cobrar tanto de nós, dos outros e da vida, críticos o tempo todo, vendo só o lado mais feio do mundo. Das pessoas. Da própria família. Dos amigos. Se formos os eternos acusadores, acabaremos com um gosto amargo na boca: o amargor de nossas próprias palavras e sentimentos. Se não soubermos rir, se tivermos desaprendido como dar uma boa risada, ficaremos com a cara hirta das máscaras das cirurgias exageradas, dos remendos e intervenções para manter ou recuperar a “beleza”. A alma tem suas dores, e para se curar necessita de projetos e afetos. Precisa acreditar em alguma coisa.

(LUFT, Lya. In: <http://veja.abril.com.br>. Acesso em 18/09/16)

- 1) **O modo pelo qual o texto é iniciado permite ao leitor concluir tratar-se de:**
 - a) uma exposição pessoal de ponto de vista
 - b) uma representação consensual a respeito do tema
 - c) uma comprovação incontestável sobre o assunto
 - d) uma orientação consolidada como norma
 - e) uma explicação sem defesa de ponto de vista
- 2) **Para ampliar a expressividade de seu texto, a autora faz uso reiterado da linguagem figurada. Assinale a opção em que NÃO se percebe um exemplo desse recurso linguístico.**
 - a) “Se a gente a considera uma ladeira que desce a partir da primeira ruga” (1º§)
 - b) “a vida passa a ser uma doença crônica de prognóstico sombrio.” (1º§)
 - c) “Pois se minhas avós eram damas idosas aos 50 anos, sempre de livro na mão” (2º§)
 - d) “acabaremos com um gosto amargo na boca: o amargor de nossas próprias palavras e sentimentos.” (3º§)
 - e) “ficaremos com a cara hirta das máscaras das cirurgias exageradas” (3º§)
- 3) **As aspas empregadas em “dos remendos e intervenções para manter ou recuperar a “beleza” ” (3º§) permitem a leitura de uma crítica à ideia de que:**
 - a) cada idade tem sua beleza própria
 - b) a beleza só está associada à juventude
 - c) a beleza interior deve valer mais do que a exterior
 - d) o conceito de beleza é subjetivo, bastante relativo
 - e) trabalhando a mente, o corpo fica belo

- 4) **Todas as palavras abaixo, retiradas do texto, possuem exemplo de dígrafos, EXCETO:**
 - a) “Acho”
 - b) “fascinante”
 - c) “barriguinha”
 - d) “Quem”
 - e) “florzinha”
- 5) **No segundo parágrafo do texto a autora sugere que:**
 - a) o hábito da leitura indica que a pessoa está envelhecendo
 - b) as pessoas idosas, atualmente, têm mais ânimo que as jovens
 - c) a noção de velhice não se altera independente da época
 - d) os idosos de hoje ocupam-se a ponto de esquecer a família
 - e) as pessoas idosas, atualmente, aproveitam melhor a vida
- 6) **No último parágrafo do texto, a repetição da conjunção “Se”, no início de algumas orações, representa uma ênfase ao valor semântico de:**
 - a) concessão
 - b) causa
 - c) condição
 - d) conformidade
 - e) consequência
- 7) **Em “Não precisamos ser tão incrivelmente sérios” (3º§), o vocábulo destacado poderia ser substituído, sem prejuízo de sentido, por:**
 - a) perigosamente
 - b) possivelmente
 - c) controladamente
 - d) exageradamente
 - e) impulsivamente

- 8) **A pontuação empregada em “Das pessoas. Da própria família. Dos amigos.” (3º§) cumpre um papel expressivo ao gerar o seguinte efeito:**
 - a) ritmo mais rápido do que com o emprego das vírgulas
 - b) ênfase a cada um dos termos da enumeração
 - c) hierarquização de valor aos termos da enumeração
 - d) ressignificação do sentido dos termos empregados
 - e) atribuição e valor imperativo aos termos enumerados

Considerando o emprego do pronome “se” em:

“A alma tem suas dores, e para se curar necessita de projetos e afetos.” (3º§),

- 9) **Nota-se uma ambiguidade oriunda do emprego incomum da forma passiva sintética. Desse modo, NÃO entendendo a construção como passiva, o leitor compreenderia a passagem da seguinte forma:**
 - a) A alma tem suas dores, e para que cure a si mesma necessita de projetos e afetos
 - b) A alma tem suas dores, e para que seja curada necessita de projetos e afetos
 - c) A alma tem suas dores, e para que se sinta curada necessita de projetos e afetos
 - d) A alma tem suas dores, e para que a curem necessita de projetos e afetos
 - e) A alma tem suas dores, e para que busque a cura necessita de projetos e afetos

- 10) A expressão “Desse ponto de vista,” empregada no primeiro parágrafo, cumpre um papel coesivo à medida que:
- resgata uma ideia apresentada e progride no seu desenvolvimento
 - apresenta uma ideia completamente nova em relação à anterior
 - antecipa uma informação que será desenvolvida no texto
 - contesta a informação apresentada anteriormente
 - ilustra uma ideia que ainda será apresentada

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

- 11) Se Joana leu dois quintos de 60% das páginas de um livro, então a porcentagem que representa o total de páginas que ainda restam para Joana ler é:

- 24%
- 76%
- 40%
- 60%
- 48%

- 12) Dos 40 alunos de uma sala de aula, sabe-se que 24 deles gostam de Matemática, 26 deles gostam de Português, 4 deles não gostam nem de Português nem de Matemática. Desse modo, o total de alunos que gostam das duas disciplinas é:

- 14
- 6
- 12
- 10
- 16

- 13) O algarismo da 80ª posição da sequência lógica: 3,4,5,6,7,8,3,4,5,6,7,8,3,4,5,6,7,8,..., é:

- 5
- 6
- 3
- 8
- 4

- 14) A negação da frase “Carlos foi à escola e foi bem na prova” de acordo com o raciocínio lógico proposicional é:

- Carlos não foi à escola e não foi bem na prova
- Carlos não foi à escola e foi bem na prova
- Carlos não foi à escola ou não foi bem na prova
- Carlos foi à escola ou não foi bem na prova
- Carlos foi à escola se, e somente se, foi bem na prova

- 15) Dentre as alternativas, a única **incorreta** é:

- Se uma proposição composta tem valor lógico verdadeiro e outra proposição composta tem valor lógico falso, então a conjunção entre elas, nessa ordem, é falso
- Se uma proposição composta tem valor lógico verdadeiro e outra proposição composta tem valor lógico falso, então a disjunção entre elas, nessa ordem, tem valor lógico verdadeiro
- Se uma proposição composta tem valor lógico verdadeiro e outra proposição composta tem valor lógico falso, então o bicondicional entre elas, nessa ordem, tem valor lógico falso
- Se uma proposição composta tem valor lógico verdadeiro e outra proposição composta tem valor lógico falso, então o condicional entre elas, nessa ordem, tem valor lógico verdadeiro
- Se uma proposição composta tem valor lógico verdadeiro e outra proposição composta tem valor lógico verdadeiro, então a conjunção entre elas tem valor lógico verdadeiro

- 16) A Lei Federal nº 12.550, de 15/12/2011, autoriza o Poder Executivo a criar a empresa pública denominada Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH e dá outras providências. Nesse sentido, considerando o que diz a referida lei sobre a natureza jurídica, patrimônio, vinculação e prazo de duração da EBSEERH, assinale a alternativa correta.

- A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH, tem personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, vinculada ao Ministério da Educação, com prazo de duração indeterminado
- A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH, tem personalidade jurídica de direito público e patrimônio próprio, vinculada ao Ministério da Educação, com prazo de duração determinado
- A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH, tem personalidade jurídica de direito público sem patrimônio próprio, vinculada ao Ministério da Saúde, com prazo de duração indeterminado
- A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH, tem personalidade jurídica de direito privado sem patrimônio próprio, vinculada ao Ministério da Educação, com prazo de duração determinado
- A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH, tem personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, vinculada apenas ao Ministério da Saúde, com prazo de duração indeterminado

- 17) Assinale a alternativa correta sobre os contratos firmados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEERH segundo as previsões da Lei Federal nº 12.550, de 15/12/2011.

- Ao contrato firmado entre a EBSEERH e instituições federais de ensino será dada ampla divulgação por intermédio dos sítios da EBSEERH na internet e, no caso de contratação com instituições congêneres, a divulgação é facultativa
- Ao contrato firmado entre a EBSEERH e instituições federais de ensino ou instituições congêneres será dada ampla divulgação por intermédio dos sítios da EBSEERH e da entidade contratante na internet
- Ao contrato firmado entre a EBSEERH e instituições federais de ensino será dada ampla divulgação por intermédio dos sítios da EBSEERH na internet e, no caso de contratação com instituições congêneres, a divulgação é vedada
- Ao contrato firmado entre a EBSEERH e instituições federais de ensino será dada ampla divulgação por intermédio de jornais impressos ou dos sítios da EBSEERH e da entidade contratante na internet
- Ao contrato firmado entre a EBSEERH e instituições federais de ensino ou instituições congêneres será dada ampla divulgação apenas por intermédio dos jornais impressos

- 18) Assinale a alternativa correta quanto às previsões do Decreto nº 7.661, de 28/12/2011, sobre os órgãos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEERH.

- Diretoria Executiva não é um dos órgãos estatutários da EBSEERH
- Diretoria Fiscal é um dos órgãos estatutários da EBSEERH
- Conselho Geral é um dos órgãos estatutários da EBSEERH
- Conselho de Administração é um dos órgãos estatutários da EBSEERH
- Conselho Consultivo não é um dos órgãos estatutários da EBSEERH

19) O Regimento Interno da EBSEH - 3ª revisão, estabelece a regra aplicável nas ausências e impedimentos do Presidente. Nesse sentido, assinale a alternativa correta.

- a) Nas suas ausências, o Presidente será substituído pelo Diretor Vice-Presidente Executivo e nos impedimentos não haverá substituição
- b) Nos impedimentos, o Presidente será substituído pelo Diretor Vice-Presidente Executivo e nas suas ausências não haverá substituição
- c) Nas suas ausências e impedimentos, o Presidente será substituído pelo Diretor Presidente Executivo, o qual terá os mesmos deveres e atribuições
- d) Nas suas ausências e impedimentos, o Presidente será substituído pelo Auditor Executivo, o qual terá os mesmos deveres e atribuições
- e) Nas suas ausências e impedimentos, o Presidente será substituído pelo Diretor Vice-Presidente Executivo, o qual terá os mesmos deveres e atribuições

20) Assinale a alternativa correta sobre a regra do Regimento Interno da EBSEH - 3ª revisão sobre as reuniões da Diretoria Executiva.

- a) Ocorrerão, ordinariamente, a cada mês e, extraordinariamente, a cada quinzena
- b) Ocorrerão, ordinariamente, a cada ano e, extraordinariamente, sempre que convocadas pelo Conselho Fiscal
- c) Ocorrerão, ordinariamente, a cada semana e, extraordinariamente, sempre que convocadas pelo Presidente
- d) Ocorrerão, extraordinariamente, a cada semana e, ordinariamente, sempre que convocadas pelo Presidente
- e) Ocorrerão, ordinariamente, a cada semestre, não havendo possibilidade de convocação extraordinária

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

21) De acordo com a Constituição da República, compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social. Considerando os objetivos da seguridade social, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa que contém os objetivos previstos na lei:

- I. Resolutividade das ações de saúde.
 - II. Descentralização, com direção única em cada esfera de governo.
 - III. Irredutibilidade do valor dos benefícios.
 - IV. Universalidade da cobertura e do atendimento.
- a) I, II, III e IV são corretos
 - b) Apenas I e II são corretos
 - c) Apenas I, II e III são corretos
 - d) Apenas II e IV são corretos
 - e) Apenas III e IV são corretos

22) Sobre a política de recursos humanos na área de saúde, de acordo com a lei 8080/90, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

- I. A organização de um sistema de formação de recursos humanos em todos os níveis de ensino, inclusive de pós-graduação, além da elaboração de programas de permanente aperfeiçoamento de pessoal, é um dos objetivos da política de recursos humanos na área de saúde.
 - II. Valorização da dedicação exclusiva aos serviços do Sistema Único de Saúde-SUS é um dos objetivos da política de recursos humanos na área de saúde.
 - III. Os serviços públicos que integram o Sistema Único de Saúde-SUS constituem campo de prática para ensino e pesquisa, mediante normas específicas, elaboradas conjuntamente com o sistema educacional.
 - IV. Os servidores que legalmente acumulam dois cargos ou empregos não poderão exercer suas atividades em mais de um estabelecimento do Sistema Único de Saúde-SUS.
- a) I, II, III e IV são corretos
 - b) Apenas I e II são corretos
 - c) Apenas I, II e III são corretos
 - d) Apenas II e IV são corretos
 - e) Apenas III e IV são corretos

23) De acordo com decreto presidencial 7508 de 28 de junho de 2011, o conjunto de ações e serviços de saúde articulados em níveis de complexidade crescente, com a finalidade de garantir a integralidade da assistência à saúde, corresponde à (ao):

- a) Rede de Atenção à Saúde
- b) Porta de Entrada do Sistema de Saúde
- c) Mapa da Saúde
- d) Região de Saúde
- e) Contrato Organizativo da Ação Pública da Saúde

24) Considerando a resolução 453 do Conselho Nacional de Saúde, de 10 de maio de 2012, a participação de órgãos, entidades e movimentos sociais terá como critério a representatividade, a abrangência e a complementaridade do conjunto da sociedade, no âmbito de atuação do Conselho de Saúde. De acordo com as especificidades locais, aplicando o princípio da paridade, serão contempladas as representações abaixo, **EXCETO**:

- a) Organizações de moradores
- b) Organizações religiosas
- c) Entidades dos prestadores de serviço de saúde
- d) Poder judiciário
- e) Governo

25) O Pacto pela Saúde foi um marco na evolução histórica da organização do sistema de saúde no Brasil. Seus componentes foram o Pacto pela Vida, Pacto em defesa do SUS e Pacto de Gestão. Foram seis as prioridades pactuadas no Pacto pela Vida (2006). Entre elas **não** se inclui:

- a) Fortalecimento da Atenção Básica
- b) Controle do câncer de pulmão e da próstata
- c) Redução da mortalidade infantil e materna
- d) Promoção da Saúde
- e) Saúde do Idoso

26) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Planejamento é o processo de definir o trabalho a ser realizado e as responsabilidades pela realização. É também o processo de distribuir os recursos disponíveis segundo algum critério.
 - II. Direção é o processo de acionar os recursos que realizam as atividades e os objetivos
 - III. Controle é o processo de assegurar a realização dos objetivos e de identificar a necessidade de modificá-los.
- a) Somente as afirmações II e III estão corretas
 - b) Somente a afirmação I está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Todas as afirmações estão corretas
 - e) Nenhuma das afirmações está correta

27) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Conhecimentos incluem todas as técnicas e informações que o administrador deve dominar e que são necessárias para o desempenho do seu cargo.
 - II. Habilidades referem-se exclusivamente à compreensão das pessoas, seus interesses e suas atitudes.
 - III. Atitudes são competências que permitem às pessoas interpretar e julgar a realidade e a si próprios.
- a) Todas as afirmações estão corretas
 - b) Nenhuma das afirmações está correta
 - c) Somente as afirmações I e III estão corretas
 - d) Somente a afirmação II está correta
 - e) Somente a afirmação I está correta

28) Uma organização é um Sistema de recursos que procura realizar objetivos ou conjuntos de objetivos. Um Sistema é um todo complexo e organizado, formado de partes ou elementos que interagem, para realizar um objetivo explícito. Todas as organizações são sistemas, embora nem todos os sistemas sejam organizações. Leia a afirmação a seguir e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna. _____ é um sistema que transforma recursos em produtos e serviços.

- a) Processo
- b) Organização
- c) Trabalho
- d) Tarefa
- e) Direção

29) Leia as afirmações a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. Eficácia é a palavra usada para indicar que a organização realiza seus objetivos.
 - II. Eficiência é a palavra usada para indicar que a organização utiliza corretamente seus recursos.
 - III. Se uma organização foi eficaz significa que ela foi eficiente.
- a) Nenhuma das afirmações está correta
 - b) Todas as afirmações estão corretas
 - c) Somente a afirmação I está correta
 - d) Somente as afirmações I e II estão corretas
 - e) Somente a afirmação III está correta

30) Os grupos sociais que não categorizam organizações e as pessoas ingressam e saem voluntariamente denominam-se:

- a) Grupos sociais secundários
- b) Empresas do terceiro setor
- c) Empresas rurais
- d) Organizações burocráticas
- e) Grupos sociais primários

31) Leia as alternativas abaixo sobre grupos sociais secundários e assinale a que não condiz com esse grupo.

- a) O grupo social secundário abrange as organizações formais
- b) Todas as organizações formais são burocracias
- c) O grupo social secundário é caracterizado pela informalidade
- d) O grupo social secundário é impessoal
- e) O integrante de uma burocracia é um funcionário que faz do cargo um meio de vida, portanto em grupos sociais secundários há funcionários

32) Toda organização tem normas informais de conduta. Essas normas de conduta constituem uma legislação de usos e costumes que definem o comportamento correto. As normas de conduta podem definir vários aspectos da vida nas organizações, tais como as relacionadas abaixo, exceto a que está na alternativa:

- a) Qualidade e quantidade da produção
- b) Disposição de trabalhar ou não
- c) Comportamento ético
- d) Forma correta de se vestir
- e) Horário de trabalho

33) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Os sentimentos dos funcionários manifestam-se em relação a inúmeros aspectos da vida na organização: trabalho, salários, comportamento dos chefes, colegas e instalações físicas são alguns deles.
 - II. O produto dos sentimentos individuais e grupais criados por esses aspectos chama-se clima organizacional.
 - III. O clima é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho.
- a) Somente as afirmações II e III estão corretas
 - b) Somente as afirmações I e III estão corretas
 - c) Somente a afirmação I está correta
 - d) Todas as afirmações estão corretas
 - e) Nenhuma das afirmações está correta

34) Leia as alternativas abaixo sobre grupos informais e assinale a que não condiz com esse grupo.

- a) Grupos informais surgem quando as pessoas convivem por certo tempo, têm interesses comuns ou compartilham os mesmos valores
- b) Os grupos informais são criados pela vontade de seus membros num processo de "geração espontânea"
- c) Os grupos informais não existem dentro de grupos formais. Se isso fosse possível haveria ataque ao mais ameaçado
- d) Os grupos informais produzem os elementos de convivência social, do bem estar psicológico, de escape de tensões e de participação, de que as pessoas necessitam e sem os quais as organizações seriam de fato sistemas meramente mecânicos
- e) As necessidades de reconhecimento, afiliação e estima são atendidas por meio da ligação do indivíduo com esses grupos

35) Leia as alternativas abaixo sobre eficiência e assinale a que não condiz com tal.

- a) A eficiência de um Sistema depende de como seus recursos são utilizados
- b) Eficiência significa realizar atividades ou tarefas da maneira certa
- c) Eficiência significa realizar tarefas de maneira inteligente, com o mínimo de esforço e com o melhor aproveitamento possível dos recursos
- d) Eficiência é a antítese do desperdício
- e) Eficiência é somente uma medida de desempenho

36) Leia as afirmações a seguir e assinale a alternativa correta.

- I. A efetividade é a obtenção de resultados através da ênfase nos meios, da resolução dos problemas existentes e da salvaguarda dos recursos disponíveis com o cumprimento das tarefas e obrigações.
 - II. A eficácia é a obtenção de resultados através da ênfase nos próprios resultados e nos objetivos a serem alcançados, com a exploração máxima do potencial dos processos.
 - III. A eficiência é a obtenção de resultados através da ênfase na percepção do cliente.
- a) Somente a afirmação II está correta
 - b) Somente a afirmação I está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Todas as afirmações estão corretas
 - e) Nenhuma das afirmações está correta

37) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Produtividade representa o resultado da relação entre as saídas de um trabalho e os recursos utilizados para sua produção.
 - II. Qualidade é a relação entre as saídas totais e as conforme ou adequadas ao uso (sem defeitos, desvios, problemas ou erros)
 - III. Para que a organização seja competitiva é necessário ter qualidade e produtividade.
- a) Somente a afirmação I está correta
 - b) Nenhuma das afirmações está correta
 - c) Todas as afirmações estão corretas
 - d) Somente a afirmação II está correta
 - e) Somente a afirmação III está correta

38) Leia as alternativas abaixo sobre qualidade e assinale a que não tem a ver com a qualidade.

- a) Qualidade planejada é o conjunto das especificações de desempenho, forma ou conteúdo de um produto ou serviço
- b) Qualidade de conformidade é o grau de coincidência entre a qualidade planejada e o desempenho, formato ou conteúdo que o produto ou serviço apresenta na realidade
- c) Quanto maior a coincidência entre a qualidade planejada e a qualidade de aceitação, mais alta é a qualidade do produto
- d) Um produto ou serviço, mesmo com muitas deficiências, pode ser considerado de alta qualidade
- e) Se a qualidade de conformidade não coincide com a qualidade planejada, o produto ou serviço não tem conformidade ou não tem qualidade

39) Decisões são escolhas que as pessoas fazem para enfrentar problemas e aproveitar oportunidades. As decisões podem ser classificadas em dois tipos, de acordo com o grau de familiaridade da organização com as situações: programadas e não programadas. Dentre as alternativas abaixo assinale a que coincide com uma decisão não programada.

- a) Chegada de um concorrente mais competitivo no Mercado
- b) Instruções para lidar com solicitação de crédito por parte dos clientes
- c) Procedimentos para atender a acidentes de trânsito
- d) Técnicas e normas para elaborar programas de produção de acordo com as encomendas dos clientes
- e) Renovação das assinaturas vencidas de uma publicação

40) Leia as afirmações abaixo sobre decisões estratégicas e assinale a alternativa correta.

- I. É exemplo de decisão estratégica: Definição dos produtos e serviços a serem oferecidos pela organização.
 - II. É exemplo de decisão estratégica: Definição de negócio e missão.
 - III. É exemplo de decisão estratégica: Escolhas de Mercado em que atuar.
- a) Nenhuma das afirmações está correta
 - b) Todas as afirmações estão corretas
 - c) Somente a afirmação I está correta
 - d) Somente a afirmação II está correta
 - e) Somente a afirmação III está correta

41) A estrutura organizacional é representada por um gráfico chamado organograma. Sobre as informações que se encontram em um organograma, leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Os retângulos representam unidades de trabalho e indicam como as responsabilidades estão divididas dentro da organização.
 - II. As linhas que ligam os retângulos mostram a interdependência entre as unidades de trabalho.
 - III. O número de níveis em que os retângulos estão agrupados mostra como a autoridade está graduada, do topo à base da estrutura.
- a) Somente a afirmação I está correta
 - b) Somente a afirmação II está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Todas as afirmações estão corretas
 - e) Nenhuma das afirmações está correta

42) A mudança nos meios de comunicação é um dos mais importantes aspectos da evolução tecnológica. Abaixo há exemplos de comunicação pessoal. Assinale a alternativa que não condiz com esse tipo de comunicação.

- a) Correio de voz
- b) Reuniões
- c) Apresentações formais
- d) Conferências
- e) Comemorações

43) Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. Desempenho é o resultado que uma pessoa consegue com a aplicação de algum esforço intelectual ou físico.
 - II. O desempenho na realização de qualquer tipo de tarefa ou objetivo é influenciado por forças chamadas motivos.
 - III. Motivação para o trabalho é o processo pelo qual o esforço que leva ao desempenho profissional de uma pessoa é impulsionado por certos motivos.
- a) Somente a afirmação I está correta
 - b) Somente a afirmação II está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Nenhuma das afirmações está correta
 - e) Todas as afirmações estão corretas

44) A motivação pode produzir o desempenho positivo ou negativo. Há dois grupos de motivos que influenciam o desempenho das pessoas: Motivos internos e Motivos externos. Assinale abaixo a alternativa que condiz com um motivo externo.

- a) Necessidades
- b) Aptidões
- c) Incentivos
- d) Interesses
- e) Valores

45) Leia a afirmação a seguir e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna. **Motivação é pessoal, mas pode ser influenciada por objetivos e interesses coletivos, as pessoas a irem em busca de algo que possa satisfazer suas vontades e que contribua de alguma forma para a realização de seus desejos. É difícil motivar pessoas, até porque o ser motivado supera limites como se a pessoa estivesse sob efeito de algo superior, isso se dá quando a pessoa está centrada em seu objetivo maior levando a uma integração em busca de sua _____.**

- a) Necessidade básica
- b) Auto-realização
- c) Necessidade social
- d) Auto estima
- e) Segurança

46) **Quanto mais dividido o trabalho, mais especializado se torna o trabalhador. Quanto mais especializado, menos qualificado e mais alienado. A técnica de enriquecimento do trabalho consiste em introduzir fatores motivacionais em cargos onde os funcionários estão mais alienados por conta da divisão extrema do trabalho. Assinale abaixo uma técnica que não está relacionada ao enriquecimento do trabalho.**

- a) Rodízio de cargos
- b) Treinamento e desenvolvimento
- c) Participação em grupos de aprimoramento de processos
- d) Avaliação diagnóstica
- e) Auto-avaliação

47) **Liderança é a realização de uma meta por meio da direção de colaboradores humanos. Sobre esse tema leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.**

- I. A liderança orientada para tarefa compreende os comportamentos classificados dentro do modelo autocrático de uso da autoridade.
 - II. A liderança orientada para pessoas compreende os comportamentos classificados dentro do modelo democrático de uso da autoridade.
 - III. A liderança orientada para a tarefa é considerada um estilo em total oposição à liderança orientada para as pessoas, sem possibilidade de mesclas.
- a) Somente as afirmações I e II estão corretas
 - b) Somente a afirmação I está correta
 - c) Somente a afirmação II está correta
 - d) Nenhuma das afirmações está correta
 - e) Todas as afirmações estão corretas

48) **Leia as afirmações abaixo e assinale a alternativa correta.**

- I. O controle informa o Sistema sobre seu desempenho em comparação com os objetivos.
 - II. O controle informa o Sistema o que deve ser feito para assegurar a realização dos objetivos.
 - III. Controlar consiste em manter um Sistema dentro de um padrão de comportamento, com base em informações contínuas sobre o próprio Sistema e o padrão de comportamento.
- a) Somente a afirmação I está correta
 - b) Somente a afirmação II está correta
 - c) Somente a afirmação III está correta
 - d) Nenhuma das afirmações está correta
 - e) Todas as afirmações estão corretas

49) **Leia a frase a seguir e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna. _____ do Sistema de Qualidade é a inspeção e avaliação do Sistema em voga, com a finalidade de credenciar a empresa como fornecedores de qualidade assegurada.**

- a) Auditoria
- b) Controladoria
- c) Manutenção
- d) Controle
- e) Organização

50) **Leia a frase a seguir e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna. _____ é a sequência ou conjunto de atividades organizadas que transformam os insumos de um Sistema em resultados.**

- a) Descrição de cargo
- b) Avaliação de desempenho
- c) Processo
- d) Fluxograma
- e) Organograma