

CARGO 19

ADMINISTRADOR



INSTRUÇÕES ESPECIAIS

- 01** Você está recebendo o seu Caderno de Questões, contendo 50 (cinquenta) questões objetivas de múltipla escolha, numeradas de 01 a 50, em ordem sequencial. Confira a sequência numérica de seu Caderno de Questões antes de iniciar a resolução, assim como o número de páginas, comunicando, imediatamente, o Fiscal de Sala, em caso de repetição ou ausência de questão ou página.
- 02** Você deve conferir, na capa do Caderno de Questões e no rodapé das páginas internas, o nome do cargo ao qual este Caderno de Questões se refere. Caso você tenha recebido um Caderno de Questões que não corresponda ao cargo para o qual está inscrito, comunique imediatamente o Fiscal de Sala e exija o Caderno de Questões correto.
- 03** As respostas das questões objetivas de múltipla escolha do Caderno de Questões deverão ser transcritas para o Cartão Resposta com caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- 04** Para cada questão da Prova Objetiva de Múltipla Escolha existirão 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D e E), das quais apenas uma será correta, de acordo com o comando da questão. A marcação de mais de uma no Cartão Resposta anula, automaticamente, a resposta da questão.
- 05** O tempo máximo disponível para realização da prova é de 03h30 (três horas e trinta minutos), já incluído o tempo destinado à identificação e ao preenchimento do Cartão Resposta.
- 06** Somente depois de decorridos 60 minutos do início da prova, o candidato poderá entregar o seu Caderno de Questões e o seu Cartão Resposta, e retirar-se da sala de prova.
- 07** Os 3 (três) últimos candidatos só poderão sair da sala de prova juntos.
- 08** Será permitido ao candidato levar consigo o Caderno de Questões e o Gabarito desde que nos últimos 30 (trinta) minutos antes do término da prova.

ATENÇÃO

Escreva no espaço apropriado do **Cartão Resposta**, com a sua caligrafia usual, a seguinte "frase mestra" de Mário Quintana:

"A arte de viver é simplesmente a arte de conviver."

A transcrição da "frase mestra" é obrigatória e servirá para identificar o Cartão Resposta do candidato, bem como possibilitar o Exame Pericial Grafotécnico, quando for o caso.



Após a leitura do texto, responda o que se pede no comando das questões.

O dia de não saber

Andei uns dias com uma tristeza e um desânimo sem razão que eu pudesse detectar, mas que me sobrevoavam como ave agourenta. Eu a mandava embora, ela depressa voltava. Fiz meus cálculos: filhos, netos e marido bem, saúde boa, trabalho bastante, ainda dando para pagar as contas. Mas eu me sentia doente.

"Exames, consultas, tudo ótimo, você vai fácil aos 100", tranquilizou o médico amigo. Mas eu me sentia doente e nunca fui de hipocondrias. "Repouse um pouco. Pegue leve", ele disse. Obedeci. Em lugar de saltar da cama antes das 7, preparar o café, tomá-lo na sala enquanto assistíamos ao noticioso, fiz o que, brincando, chamei de "vida de celebridade": ficava até mais tarde na cama, às vezes o marido até trazia a simpática bandejinha. Procurei controlar minha natural ansiedade, nada de me preocupar com tudo e com todos. Mais contemplativa, do jeito que na verdade eu gosto.

E aos poucos melhorei. Um dia acordei, e tinham-se ido os sintomas e a tristeza. Levei algum tempo para entender o que se passava: nos meus dias de preguiça deixei de ler os jornais e assistir aos noticiosos logo de manhã. Que santo remédio para meus males. Pois o que se lê ou vê não deveria ser o primeiro alimento da alma, como não comeríamos feijoada ao sair da cama, ao menos imagino eu.

Então retomei meu ritmo antigo bem de mansinho. Abro jornais e vejo noticiosos perto do meio-dia (assim também perco um pouco a fome e os quilos necessários). Pois o que vemos, lemos, ouvimos é mais de 90% deprimente, se não assustador. Lembrei-me de um senador da República, Jefferson Péres, dizendo que deixaria a sua cadeira no Senado "com profundo desalento" pelo que ocorria neste país. Um dos raros pilares da grandeza e da ética, ele morreu em 2008, do coração, se não me engano em sua casa em seu estado natal. Não deve ser grave erro atribuir essa morte, em parte, ao peso daquele desalento que devia ser enorme, vasto e profundo, para o levar àquele passo.

Eu não posso abdicar de meu país, e de minha condição de quem aqui nasceu e escolhe todos os dias aqui viver, porque este é o meu lugar, estas são minhas raízes essenciais. Porém, que está difícil, está. O rio de lama se transforma num mar, aquele tão citado por tantos políticos em tantas décadas. A quem recorrer, para que lado olhar? Teias e tramas de corrupção se revelam em dimensões inimagináveis. Educação e saúde continuam em desgraça, porque não as vejo de verdade favorecidas nem resolvidos os seus piores males. Preparam-se assim gerações de ignorantes, incompetentes e talvez de descrentes. Pois os líderes deviam ser nosso exemplo segundo, o primeiro sendo os pais.

Não deve nos chocar ouvir um adolescente dizer "por que eu devia estudar", "por que trabalhar tanto", "por que ser honesto", se a gente acaba parecendo bobo no meio dos espertos? O argumento é adolescente como o rapaz, mas não sem fundamento. É preciso muito esforço, muito raciocínio, muita base de casa, muito berço (não o esplêndido, mas o amoroso, reto, moralmente bom), para nadar contra a correnteza escura, e tentar fundar alguma ilha de claridade, de honradez, de trabalho, de interesse real pelos menos afortunados. Para buscar uma humanidade como sempre imaginei que ela deveria ser - quem sabe um dia será -, onde a gente sinta que vale a pena lutar, sonhar, ter esperança; onde se adotem linhas firmes de conduta e ideologias do bem. Pois cada vez mais as ideologias deixam de importar; valem os interesses, os votos, o poder, a manutenção das condições favoráveis ao enriquecimento ilícito,

às manobras por mais e mais poder, e tudo o que gera violência, ignorância, miséria, agressividade, stress e o que disse aquele senador: desalento.

Assim, higienizando minhas manhãs, eu me sinto muito melhor. Estaria curada se quisesse me alienar de todo, mas isso não posso: sou uma habitante deste planeta e deste país, e quero que tudo de bom ainda possa florescer por estas bandas, antes de se passarem aqueles meus profetizados 100 anos.

Fonte: LUFT, Lya. Revista VEJA, 25.04.2012.

Questão 01

O título do texto de Lya Luft, "O dia de não saber", quer dizer que:

- A) foi o dia em que ela fechou os olhos para todo e qualquer acontecimento da família e da vida.
- B) foi o momento em que a cronista parou um pouco e resolveu tentar mudar hábitos do cotidiano.
- C) foi o dia em que ela resolveu não querer saber qual era o seu problema de saúde.
- D) foi o dia em que a escritora deixou de saber sobre alguns acontecimentos importantíssimos do nosso país e passou a só querer dormir.
- E) foi o momento em que ela, de acordo com ordens médicas, afundou-se no trabalho para não saber de nada.

Questão 02

A alternativa que melhor representa o fragmento: "Assim, higienizando minhas manhãs, eu me sinto muito melhor." é:

- A) "Andei uns dias com uma tristeza e um desânimo sem razão [...]".
- B) "Mas eu me sentia doente e nunca fui de hipocondrias."
- C) "Em lugar de saltar da cama antes das 7 [...] fiz o que, brincando, chamei de 'vida de celebridade' [...]".
- D) "O rio de lama se transforma num mar [...]".
- E) "[...] atribuir essa morte, em parte, ao peso daquele desalento que devia ser enorme, vasto e profundo [...]".

Questão 03

O fragmento: "[...] onde se adotem linhas firmes de conduta e ideologias do bem." apresenta a partícula "SE" e o verbo "adotar" empregados de acordo com as regras de concordância em voz passiva. Assinale a alternativa que adota essa mesma regra:

- A) "[...] algum tempo para entender o que se passava [...]".
- B) "[...] o que se lê ou vê não deveria ser o primeiro alimento da alma [...]".
- C) "[...] é mais de 90% deprimente, se não assustador."
- D) "[...] se não me engano em sua casa [...]".
- E) "Preparam-se assim gerações de ignorantes, incompetentes e talvez de descrentes."

Questão 04

O vocábulo "desalento" em: "[...] deixaria a sua cadeira no Senado 'com profundo desalento' pelo que ocorria neste país." pode ser substituído por qual palavra, sem prejuízo do sentido original do texto?

- A) raciocínio.
- B) stress.
- C) trabalho.
- D) desânimo.
- E) interesse.

Questão 05

Leia as afirmativas seguintes:

I- Em: "O rio de lama se transforma num mar [...]"; há, no fragmento "rio de lama", uma figura de linguagem denominada metáfora.

II- A metonímia está presente no fragmento "simpática bandeijinha" em: "[...] o marido até trazia a simpática bandeijinha."

III- Ao afirmar: "[...] brincando, chamei de 'vida de celebridade' [...]"; fez-se uso de uma antítese no fragmento "vida de celebridade".

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Apenas I e II estão corretas.
- B) Apenas I está correta.
- C) Apenas II está correta.
- D) Apenas III está correta.
- E) I, II e III estão corretas.

Questão 06

A autora, ao construir o texto, empregou o verbo "obedecer" em: "Repouse um pouco. Pegue leve", ele disse. Obedeci." Agora, analise as alternativas seguintes e assinale a que contém ERRO de acordo com a norma culta:

- A) Sempre vou obedecer-lhe.
- B) O guarda mandou o rapaz parar, pois não havia obedecido as leis de trânsito.
- C) O bom filho obedece aos pais.
- D) O aluno obedeceu à professora e conseguiu aprovação.
- E) As notícias de jornais obedecem a leis que favorecem a uns e desfavorecem a outros.

Questão 07

Os fragmentos seguintes foram empregados em linguagem coloquial, exceto um deles, pois foi utilizada a norma culta da língua para escrevê-lo. Assinale-o:

- A) "Repouse um pouco. Pegue leve."
- B) "[...] onde a gente sinta que vale a pena lutar [...]."
- C) "[...] acaba parecendo bobo no meio dos espertos?"
- D) "Não deve nos chocar ouvir um adolescente dizer 'por que eu devia estudar [...].'"
- E) "Procurei controlar minha natural ansiedade, nada de me preocupar com tudo e com todos."

Questão 08

A alternativa em que a palavra destacada tem o significado INCORRETAMENTE indicado é:

- A) "[...] eu me sentia doente e nunca fui de hipocondrias." / hipocondrias: obsessiva preocupação com a saúde.
- B) "Assim, higienizando minhas manhãs, eu me sinto muito melhor." / higienizando: tornando insalubre.
- C) "Mais contemplativa, do jeito que na verdade eu gosto." / contemplativa: pensativa, absorta.
- D) "Pois o que vemos, lemos, ouvimos é mais de 90% deprimente, se não assustador." / deprimente: lamentável.
- E) "Andei uns dias com uma tristeza e um desânimo sem razão que eu pudesse detectar [...]" / detectar: descobrir.

Questão 09

A intertextualidade é definida como a criação de um texto a partir de outro texto já existente, levando em consideração o conhecimento de mundo compartilhado, ou seja, comum ao produtor e ao receptor do texto. De posse dessa afirmação, assinale a alternativa que apresenta este fenômeno:

NÍVEL SUPERIOR

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SESMA

- A) "Exames, consultas, tudo ótimo, você vai fácil aos 100", tranquilizou o médico amigo."
- B) "Procurei controlar minha natural ansiedade, nada de me preocupar com tudo e com todos."
- C) "É preciso muito esforço [...] muito berço (não o esplêndido, mas o amoroso, reto, moralmente bom) [...]."
- D) "O rio de lama se transforma num mar, aquele tão citado por tantos políticos em tantas décadas."
- E) "[...] antes de se passarem aqueles meus profetizados 100 anos."

Questão 10

A palavra "rio" no fragmento: "O rio de lama se transforma num mar [...]" apresenta uma relação homônímica com o vocábulo "rio" constante na alternativa:

- A) O rio está alvo.
- B) Fomos ao rio pescar.
- C) Um rio é um curso natural de água doce.
- D) Eu rio muito com os amigos.
- E) O rio é utilizado para o transporte fluvial.

Questão 11

O vocábulo "como" empregado no trecho: "Para buscar uma humanidade como sempre imaginei que ela deveria ser [...]", só apresenta o mesmo sentido em:

- A) "[...] que me sobrevoavam como ave agourenta."
- B) "[...] como não comeríamos feijoadada ao sair da cama [...]."
- C) Como estivesse doente, não produzi minha crônica.
- D) Como a televisão anuncia, as desgraças ocorrem sem interrupção.
- E) Como um terremoto, as más notícias chegam ao cotidiano.

Questão 12

De acordo com a regência do verbo "assistir" em: "[...] assistíamos ao noticioso [...]", assinale a alternativa INCORRETA:

- A) A televisão mostra as notícias. Assisti-lhas sem muita atenção.
- B) As notícias eram as piores. Assisti a elas sem muita preocupação.
- C) Assista aos programas humorísticos para ficar bem.
- D) A autora assiste em São Paulo.
- E) O médico assistiu a paciente.

Questão 13

Alguns adjetivos, em um enunciado, podem provocar mudança de sintagma ao serem alteradas as posições. Se o fragmento: "[...] tranquilizou o médico amigo.", fosse modificado para: "[...] tranquilizou o amigo médico.", não haveria mudança de sentido. Assinale a alternativa que NÃO apresenta alteração de sentido mesmo com a mudança de posição:

- A) Procure conversar com um velho amigo. / Procure conversar com um amigo velho.
- B) Meu pobre amigo está doente. / Meu amigo pobre está doente.
- C) Afastei os amigos falsos da minha vida. / Afastei os falsos amigos da minha vida.
- D) Certa amiga é vizinha de minha mãe. / Minha amiga certa é vizinha de minha mãe.
- E) Alguma amiga visitou a cronista? / Amiga alguma visitou a cronista.

Questão 14

Assinale a alternativa que apresenta crase no complemento nominal:

- A) "[...] ficava até mais tarde na cama, às vezes o marido até trazia a simpática bandejinha."
- B) "[...] para o levar àquele passo."
- C) "[...] a manutenção das condições favoráveis ao enriquecimento ilícito, às manobras por mais e mais poder [...]"
- D) O melhor tratamento seria ir às festas badaladas com amigas.
- E) Iremos àquele show para amenizar as tristezas.

Questão 15

Marque a alternativa CORRETA, quanto à justificativa do emprego da pontuação no fragmento: "Fiz meus cálculos: filhos, netos e marido bem, saúde boa, trabalho bastante [...]":

- A) Usam-se as vírgulas para separar palavras de mesma função sintática.
- B) Usam-se as vírgulas para separar os vocativos.
- C) Usam-se vírgulas para separar expressões interpositivas.
- D) Usam-se as vírgulas para separar as orações coordenadas assindéticas.
- E) Usam-se as vírgulas para separar as orações adjetivas explicativas.

INFORMÁTICA

Questão 16

Considere a seguinte situação hipotética:

Ana Maria sabe que possui um arquivo, mas não lembra o seu nome. Ela apenas lembra que uma parte do nome do arquivo contém a palavra "Dezembro". Para procurá-lo no Windows Search do Windows XP, ela pode utilizar a opção:

- A) "Todos os Arquivos e Pastas", e, no campo "Todo ou parte do nome do arquivo", digitar a palavra "Dezembro".
- B) "Todos os Arquivos e Pastas", e, no campo "Uma palavra ou frase no arquivo", digitar a palavra "Dezembro".
- C) "Pesquisar na Internet", e, no campo "Palavra-Chave", digitar a palavra "Dezembro".
- D) "Ctrl+L" e, no campo "Localizar", digitar a palavra "Dezembro".
- E) "Restaurar Backup".

Questão 17

No Microsoft Word, quando se pressiona a tecla "Início" e depois a combinação de teclas "Shift+End",:

- A) a linha atual é apagada.
- B) o parágrafo atual é apagado.
- C) a linha atual é selecionada.
- D) o parágrafo atual é selecionado.
- E) o documento inteiro é selecionado.

Questão 18

Ao selecionar várias células com valor numérico em uma planilha no Microsoft Excel, é possível ver alguns valores referentes às células selecionadas na barra de status. Selecione a opção que NÃO está disponível na barra de status:

- A) Média.
- B) Soma.
- C) Mínimo.
- D) Contagem.
- E) Resumo.

Questão 19

Ao buscar excluir uma célula no Microsoft Excel, imediatamente,:

- A) a célula é removida e fica um espaço vazio (marcado com X) no local em que a célula se encontrava.
- B) as células à direita da célula excluída se deslocam para esquerda.
- C) as células abaixo da célula excluída se deslocam para cima.
- D) se apresenta um menu de quatro opções para que o usuário selecione a ação a ser realizada.
- E) o conteúdo da célula fica vazio.

Questão 20

Spam pode ser definido como:

- A) correios eletrônicos não autorizados pelo usuário e, usualmente, com fins comerciais.
- B) um tipo de programa que verifica a presença de vírus em correios eletrônicos.
- C) um tipo de programa que atualiza a versão do sistema operacional para as versões mais seguras.
- D) um programa que permite configurar a conexão com a internet para evitar conexões indesejadas.
- E) sites na internet cujo conteúdo pode ser inapropriado.

ATUALIDADES

Questão 21

"Dólar: efeito na economia brasileira é mais preocupante para 2013." (Fonte: Veja, 18.05.2012). Este efeito na economia brasileira é de extrema relevância. Todas as providências devem ser tomadas para que não haja prejuízo financeiro. Em atenção à matéria, pode-se afirmar, EXCETO:

- A) A moeda americana avançou 3,20% sobre o real nesta semana (14 a 18) e marcou seu retorno à faixa de R\$ 2 – algo que não se verificava desde 8 de julho de 2009. Nesta sexta-feira (18), mesmo com o Banco Central vendendo 13 mil contratos de swap cambial, o dólar encerrou o pregão com alta de 0,62%, cotado a 2,0185 real.
- B) Economistas acreditam que cotações em torno deste valor devem se manter ao menos até o final de 2012 graças ao cenário de forte incerteza nos mercados internacionais.
- C) A rápida depreciação do real nos últimos meses – de 19,5% se considerado o piso atingido no ano, de 1,69 real, em fevereiro – suscitou temores renovados de que a inflação possa ganhar força, haja vista que parcela não desprezível do consumo doméstico é hoje atendida por importados.
- D) Uma preocupação maior do mercado com o ano que vem deve-se ao fato de que o efeito do câmbio nos preços é sentido imediatamente. Esse impacto costuma ganhar força com o passar dos meses em função de um fenômeno típico da economia brasileira: a inércia inflacionária – processo em que preços são reajustados com base na inflação passada.
- E) O jornal inglês *Financial Times* publicou nesta semana matéria em que relata a celebração pelo Planalto da desvalorização do real ("*Brasília cheers the real's decline*"). O FT questionou até que ponto o governo brasileiro deixará sua moeda se depreciar. "Enquanto uma cotação menor deixa as indústrias brasileiras mais competitivas, depreciar a moeda em excesso pode reacender a inflação e forçar o país a elevar suas taxas de juros novamente".

Questão 22

"Especialistas defendem criação de agência de imigração no Brasil. A Polícia Federal não tem capacidade de atender os imigrantes que chegam ao Brasil, segundo um delegado responsável pelo setor no Rio de Janeiro. O trabalho deveria ser feito por uma agência federal especializada, segundo especialistas ouvidos pela BBC Brasil."

Fonte: Portal Folha UOL, 19.05.2012.

Sobre o assunto, analise os itens seguintes e marque a alternativa CORRETA:

I- A substituição da PF por uma Agência Nacional de Migração para atender os estrangeiros no Brasil é um dos principais pontos do debate sobre a criação de uma nova Lei de Imigração - cujo projeto tramita há cerca de três anos no Congresso. "Não temos pessoal capacitado para essa tarefa", afirmou o delegado Antônio Ordacgy, chefe do núcleo de estrangeiros da Superintendência da PF no Rio de Janeiro.

II- Atualmente, entre as atribuições da PF estão o atendimento a imigrantes que já possuem visto permanente e a fiscalização e eventual regularização dos estrangeiros que estão no Brasil de forma legal. Além disso, a instituição recebe os estrangeiros que chegam ao país apenas em aeroportos.

III- Para os especialistas, a integração dos imigrantes não deve se limitar à regularização de sua situação no país em uma nova legislação. Ela deve incluir a adoção de políticas como o oferecimento de cursos de português e a capacitação para o mercado de trabalho. "A futura lei brasileira de imigração deverá não apenas permitir o direito à migração, mas considerar a integração do imigrante na sociedade", afirmou Paulo Sérgio de Almeida, presidente do Conselho Nacional de Imigração (Cniq), órgão vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego.

IV- A permanência de estrangeiros no Brasil ainda é regida pelo Estatuto do Estrangeiro, instituído em 1980, sob a ótica da Lei de Segurança Nacional. Países vizinhos, como a Argentina e o Uruguai, já aprovaram novas leis de imigração para substituir normas da época de suas ditaduras militares.

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Apenas os itens I, III e IV estão corretos.
- D) Apenas os itens II e IV estão corretos.
- E) Todos os itens estão corretos.

Questão 23

"Por causa do momento em que acontece - em meio a uma crise política na Grécia, e como uma espécie de plataforma de estreia multilateral para líderes como Hollande e seu colega italiano, Mário Monti -, o encontro do G8 tem atraído mais atenção que o normal. Um analista chegou a dizer que esta é a reunião 'mais importante do grupo desde o choque nos preços do petróleo', nos anos 1970."

Fonte: Portal Folha UOL, 18.05.2012

Em atenção a este encontro do G8, analise as afirmativas seguintes e marque a única INCORRETA:

- A) Para o diretor do Centro de Cooperação Internacional da New York University, Bruce Jones, a crise é um dos fatores que têm "fortalecido o G8" nos últimos anos. "O que estamos vendo são as potências orientais tentando reconquistar uma posição que acham ter perdido com o início da crise em 2008", disse Jones à BBC Brasil.
- B) Outro fator que está fortalecendo o G8 é a Primavera Árabe, na qual as ações das potências voltaram a ter preponderância. Estamos vendo um breve momento em que a lógica do G8 faz sentido.

NÍVEL SUPERIOR

C) Os dois dias de reunião discutirão uma gama de assuntos que inclui a crise na zona do euro, o apoio aos países em transição na Primavera Árabe, as energias alternativas e a segurança alimentar no mundo.

D) Apesar de vários assuntos fazerem parte da programação oficial, muito do tempo informal e nos jantares deve ser dedicado às crises: a turbulência na zona do euro e, depois, a Síria, diz Bruce Jones.

E) Desde a ascensão do G20, os EUA pensaram em abandonar o G8, e só não o fizeram porque veem o grupo como um "mecanismo de pressionar a Europa em privado".

Questão 24

"A mortalidade materna no Brasil caiu 51% entre 1990 e 2010, de acordo com o relatório 'Tendências da Mortalidade Materna: 1990 a 2010', recém-divulgado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) e o Banco Mundial."

Fonte: Portal Globo, 17.05.2012.

Sobre este assunto de alta relevância para a sociedade brasileira, analise as afirmativas a seguir e marque a alternativa CORRETA:

I- Apesar de expressiva, a redução não alcançou o 5º Objetivo de Desenvolvimento do Milênio (ODM), que define o percentual em 95%, dando 2020 como prazo.

II- "Nós sabemos exatamente o que fazer para prevenir as mortes maternas: melhorar o acesso ao planejamento familiar voluntário, investir em profissionais de saúde com habilidades obstétricas e garantir o acesso a cuidados obstétricos de emergência quando surgirem complicações" - defendeu o Diretor Executivo do UNFPA, Babatunde Osotimehin, em nota divulgada pela ONU.

III- As mortes maternas estão relacionadas à pobreza. A situação é mais crítica na África Subsaariana. Cerca de 90% dos óbitos acontecem em países em desenvolvimento e a maioria poderia ser evitada com intervenções de eficácia comprovada.

IV- A morte materna é definida pela ONU como aquela em que ocorre durante a gravidez ou 42 dias após o seu término, por qualquer causa relacionada ou agravada pela gestação. Isto exclui causas acidentais.

- A) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- C) Apenas as afirmativas III e IV estão corretas.
- D) Apenas as afirmativas I, III e IV estão corretas.
- E) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas.

Questão 25

"Nesta sexta-feira (18), no 3º Congresso Brasileiro de Direito Eleitoral, em Curitiba, Lewandowski comentou o andamento do processo do mensalão e disse que tem trabalhado em ritmo acelerado para garantir o julgamento do processo ainda este ano. 'Este ano, ainda julgaremos. A expectativa é não só dos ministros, mas da sociedade e também minha' assinalou."

Fonte: Portal Globo, 18.05.2012.

Por tratar-se de uma importante causa, várias autoridades estão se mobilizando para agilizar o julgamento do processo do mensalão. Sobre o assunto, pode-se afirmar, EXCETO:

A) O ministro Ricardo Lewandowski, revisor do processo do mensalão, está tentando concluir seu voto até meados de junho. No gabinete dele, a maior parte dos assessores foi deslocada para trabalhar no processo. Se a expectativa for confirmada, o julgamento do processo poderia ocorrer em agosto, e não neste semestre. Isso porque o Supremo Tribunal Federal (STF) tem recesso marcado para julho, e o julgamento tem previsão de durar pelo menos um mês.

B) Uma solução para realizar o julgamento logo seria iniciá-lo na sequência da apresentação do voto de Lewandowski e estender as sessões pelo mês de julho. No entanto, muitos ministros se opõem a essa fórmula — inclusive o relator, Joaquim Barbosa, que planeja viagem de férias. Portanto, o mais provável seria o julgamento começar em setembro. Essa hipótese traz um detalhe: Lewandowski vai se aposentar e não deverá participar da votação.

C) O presidente do tribunal, ministro Carlos Ayres Britto, disse na última quinta-feira (17) que vai marcar para a próxima terça-feira (22) uma sessão administrativa para discutir como será o julgamento do mensalão. Embora não tenha data marcada, o julgamento demandará uma logística fora do comum para os padrões da Corte, considerando-se o tamanho do processo, com mais de 50 mil páginas, e a quantidade de réus, 38.

D) No julgamento de uma questão de ordem, os ministros definiram dois pontos sobre o julgamento. O primeiro deles foi o tempo de sustentação oral ao qual teria direito o procurador-geral da República, Roberto Gurgel. O prazo foi fixado em cinco horas. Também se decidiu que o relator, ministro Joaquim Barbosa, lerá só resumo de três páginas do relatório — que tem, ao todo, 122 páginas.

E) Os ministros estão preocupados também com a segurança no plenário. Devem discutir, por exemplo, medidas de segurança eficazes contra eventuais manifestações da plateia ao longo do julgamento. Embora proibida, a prática tem sido cada vez mais frequente em sessões do STF.

IV- O acesso universal e igualitário à assistência farmacêutica pressupõe, cumulativamente: estar o usuário assistido por ações e serviços de saúde do SUS; ter o medicamento sido prescrito por qualquer profissional, no exercício regular de suas funções; estar a prescrição em conformidade com a RENAME (Relação Nacional de Medicamentos Essenciais) e os Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas ou com a relação específica complementar estadual, distrital ou municipal de medicamentos; e ter a dispensação ocorrido em unidades indicadas pela direção do SUS.

Após a leitura dos itens anteriores, marque a única alternativa CORRETA:

- A) Os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens III e IV estão corretos.
- C) Apenas os itens II e III estão errados.
- D) Os itens II, III e IV estão corretos.
- E) Todos os itens estão corretos.

Questão 27

Nos termos do Decreto n.º 7.508, de 28 de junho de 2011, o acordo de colaboração entre os entes federativos para a organização da rede interfederativa de atenção à saúde será firmado por meio de Contrato Organizativo de Ação Pública da Saúde. Sobre este Contrato, pode-se afirmar, EXCETO:

- A) O objeto do Contrato Organizativo de Ação Pública da Saúde é a organização e a integração das ações e dos serviços de saúde, sob a responsabilidade dos entes federativos em uma Região de Saúde, com a finalidade de garantir a integralidade da assistência aos usuários.
- B) O Contrato Organizativo de Ação Pública da Saúde resultará da integração dos planos de saúde dos entes federativos na Rede de Atenção à Saúde, tendo como fundamento as pactuações estabelecidas pela Comissão Intergestores Tripartite - CIT.
- C) O Contrato Organizativo de Ação Pública da Saúde definirá as responsabilidades individuais e solidárias dos entes federativos com relação às ações e serviços de saúde, os indicadores e as metas de saúde, os critérios de avaliação de desempenho, os recursos financeiros que serão disponibilizados, a forma de controle e fiscalização da sua execução e demais elementos necessários à implementação integrada das ações e serviços de saúde.
- D) O Ministério da Saúde definirá indicadores estaduais de garantia de acesso às ações e aos serviços de saúde no âmbito do SUS, a partir de diretrizes estabelecidas pelos Planos Estaduais de Saúde.
- E) O desempenho aferido a partir dos indicadores nacionais de garantia de acesso servirá como parâmetro para avaliação do desempenho da prestação das ações e dos serviços definidos no Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde em todas as Regiões de Saúde, considerando-se as especificidades municipais, regionais e estaduais.

Questão 28

De acordo com a Lei Orgânica da Saúde, pode-se afirmar:

- A) Entende-se por vigilância epidemiológica um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo.

LEGISLAÇÃO

Questão 26

O Decreto n.º 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei n.º 8.080/90, para dispor sobre a organização do SUS, planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências, determina, dentre outras regras, as seguintes:

I- O acesso universal e igualitário às ações e aos serviços de saúde será ordenado pela atenção primária e deve ser fundado na avaliação da gravidade do risco individual e coletivo e no critério cronológico, observadas as especificidades previstas para pessoas com proteção especial, conforme legislação vigente.

II- Para assegurar ao usuário o acesso universal, igualitário e ordenado às ações e serviços de saúde do SUS, caberá aos entes federativos, além de outras atribuições que venham a ser pactuadas pelas Comissões Intergestores: garantir a transparência, a integralidade e a equidade no acesso às ações e aos serviços de saúde; orientar e ordenar os fluxos das ações e dos serviços de saúde; monitorar o acesso às ações e aos serviços de saúde; e ofertar regionalmente as ações e os serviços de saúde.

III- A Relação Nacional de Medicamentos Essenciais - RENAME compreende a seleção e a padronização de medicamentos indicados para atendimento de doenças ou de agravos no âmbito do SUS.

B) Entende-se por vigilância sanitária um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos.

C) Entende-se por vigilância epidemiológica um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos, abrangendo o controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

D) Entende-se por vigilância pública, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho, abrangendo a avaliação do impacto que as tecnologias provocam à saúde.

E) Entende-se por saúde do trabalhador, para fins desta lei, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho, abrangendo assistência ao trabalhador vítima de acidentes de trabalho ou portador de doença profissional e do trabalho.

- A) ato enunciativo.
- B) ato declaratório.
- C) ato constitutivo.
- D) ato irrevogável.
- E) ato de império.



Fundação Multiplex de Educação Corporativa

Questão 31

Leia a seguinte tirinha corporativa:

DILBERT



Tal modelo de liderança é:

- I- orientado para resultados, com a participação efetiva dos gerentes no processo de planejamento estratégico;
- II- participativo, cujo modelo tem como principal característica a centralização vertical de poder;
- III- racional instrumental, que prevê a desregulamentação do processo decisório;
- IV- consoante com Teoria X dos Dois fatores de Herzberg, cuja proposta aponta os principais fatores higiênicos motivacionais no trabalho.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Somente as assertivas I e III estão corretas.
- B) Somente as assertivas III e IV estão corretas.
- C) Somente a assertiva III está correta.
- D) Todas as assertivas estão corretas.
- E) Todas as assertivas estão erradas.

Questão 32

O elo das competências individuais com o Plano Estratégico ocorre por meio:

- A) das oportunidades identificadas no mercado interno.
- B) das características da empresa, iminentes ao seu modelo racional prescritivo de gestão estratégica.
- C) das competências-chave da organização.
- D) da análise dos principais pontos fracos, que se limitam aos produtos físicos ofertados pela organização.
- E) do desdobramento das competências organizacionais, que devem ser facilmente imitáveis.

Questão 33

Maria adota o modelo de Organização Racional do Trabalho proposto pela Administração Científica, que tem como princípio:

- A) a análise dos grupos informais.
- B) a divisão do trabalho e especialização do empregado.
- C) os incentivos sociais e os prêmios de produção.
- D) a análise do modelo estrutural dialético.
- E) a aprendizagem conceitual.

Questão 34

Na concepção do programa de Educação Corporativa da Fundação Multiplex, João Paulo definiu CORRETAMENTE como objetivos:

Questão 29

A Constituição da República garante, na alínea II do art. 23, que é competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência. Para assegurar este cuidado com a saúde, a Lei Orgânica da Saúde, determinou que, no âmbito do Sistema Único de Saúde, deverá existir o atendimento domiciliar e a internação domiciliar. Sobre o assunto é correto afirmar:

I- Na modalidade de assistência de atendimento e internação domiciliares incluem-se, principalmente, os procedimentos médicos, de enfermagem, fisioterapêuticos, psicológicos e de assistência social, entre outros necessários ao cuidado integral dos pacientes em seu domicílio.

II- O atendimento e a internação domiciliares serão realizados por equipes multidisciplinares que atuarão nos níveis da medicina preventiva, terapêutica e reabilitadora.

III- O atendimento e a internação domiciliares só poderão ser realizados por indicação de um profissional da área da saúde, com expressa concordância do paciente e de sua família.

Após a leitura das afirmações, marque a alternativa CORRETA:

- A) Apenas a afirmativa I está correta.
- B) Apenas a afirmativa II está correta.
- C) Apenas a afirmativa III está correta.
- D) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
- E) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.

Questão 30

O art. 214 da Lei n.º 7.502, de 20 de dezembro de 1990, determina que: "O Inquérito Administrativo precederá à aplicação das penas de suspensão, de destituição de função, de demissão, de demissão a bem do serviço público e cassação de aposentadoria.". Quando o resultado de um Inquérito Administrativo resultar em uma sanção disciplinar, pode-se afirmar que este ato administrativo de aplicação da respectiva punição é classificado, considerando o critério dos efeitos, em:

- I- incentivar a criação de um ambiente organizacional no qual os conhecimentos adquiridos estejam extrinsecamente vinculados à missão, valores e estratégias da Fundação Multiplex;
- II- promover o autodesenvolvimento contínuo do empregado por meio da aquisição, atualização, manutenção de conhecimentos, habilidades e atitudes para a busca de soluções inovadoras;
- III- atender às prerrogativas estabelecidas no processo de desenvolvimento profissional da Fundação Multiplex, garantindo que a área de RH se transforme em um centro de custos.

Está(ão) CORRETO(S):
 A) apenas o item I.
 B) apenas o item II.
 C) apenas os itens I e III.
 D) apenas os itens II e III.
 E) os itens I, II e III.

Questão 35

Maria vai desenvolver uma sessão de *Brainstorming* com sua equipe de trabalho. Para realizar CORRETAMENTE tal prática, ela deverá:
 I- exigir a participação de todos os membros da equipe;
 II- deixar, obrigatoriamente, os membros da equipe livres para o desenvolvimento de novas ideias, despreocupando-se com o tempo, que não deverá ser delimitado;
 III- definir regras claras para sua aplicação, registrando as ideias sugeridas para posterior análise e seleção.

Assinale a alternativa CORRETA:
 A) Somente a assertiva I está correta.
 B) Somente a assertiva II está correta.
 C) Somente a assertiva III está correta.
 D) Todas as assertivas estão corretas.
 E) Todas as assertivas estão erradas.

Questão 36

Na elaboração do Planejamento Estratégico da Fundação Plurimax, Marcus identificou, CORRETAMENTE, no quadro das fraquezas organizacionais:
 I- carência de capacitação;
 II- servidores e estações de trabalho obsoletos;
 III- nova legislação que exige modernização dos processos de gestão;
 IV- mudanças demográficas adversas.

Assinale a alternativa CORRETA:
 A) Somente as assertivas I e II estão corretas.
 B) Somente as assertivas III e IV estão corretas.
 C) Somente as assertivas I e IV estão corretas.
 D) Todas as assertivas estão erradas.
 E) Todas as assertivas estão corretas.

Questão 37

Ao entrar na Fundação MARCA, você se deparou com o seguinte quadro:

Integridade	Honestidade e justiça direcionam nossas ações.
Trabalho em equipe	Valorizamos a excelência individual e o trabalho em equipe para o benefício da MARCA e das partes envolvidas.
Excelência de desempenho	Buscamos a melhoria contínua e o controle dos nossos resultados.

Pode-se afirmar, CORRETAMENTE, que este quadro representa:
 A) as estratégias organizacionais.
 B) a missão da organização.
 C) a visão organizacional.
 D) os valores organizacionais.
 E) os fatores críticos de sucesso.

Questão 38

A moderna gestão pública deve ter como base alguns princípios, EXCETO:
 A) reorientação dos mecanismos de controle, centrando-se, primordialmente, nos meios e recursos.
 B) racionalização de recursos, alavancando-se a produtividade por meio da melhoria da qualidade de seus gastos.
 C) foco da ação do Estado no cidadão e identificação das necessidades dos usuários.
 D) flexibilidade administrativa, capacitação dos servidores e estruturas organizacionais participativas.
 E) prestação social de contas e avaliação de desempenho dos resultados organizacionais por meio de indicadores de gestão.

Questão 39

São consideradas práticas relacionadas ao critério "Informação e Conhecimento" do Modelo de Excelência em Gestão Pública, EXCETO:
 A) coleta, armazenamento, atualização e segurança das informações necessárias à tomada de decisão e ao controle.
 B) garantia do acesso, em tempo oportuno, às informações necessárias à decisão e ao controle.
 C) manutenção e atualização da memória administrativa da organização.
 D) incentivo ao pensamento criativo e inovador.
 E) compartilhamento das habilidades e conhecimentos que compõem o capital tangível da organização.

Questão 40

O Programa GesPública tem sido importante para que se promova boas práticas de gestão nas organizações públicas, como, por exemplo,:
 I- planejamento estratégico estruturado baseado em análise de cenários e implantação de estrutura matricial orientada por projetos;
 II- definição de competências, a fim de orientar a capacitação dos servidores para o atingimento das metas definidas;
 III- Implantação de ouvidorias e da avaliação de desempenho para a escolha dos ocupantes de cargos de livre nomeação;
 IV- ação de *benchmarking*, que permite a troca de experiências entre organizações do mesmo porte.

Assinale a alternativa CORRETA:
 A) Somente as assertivas I, II e III estão corretas.
 B) Somente as assertivas II, III e IV estão corretas.
 C) Somente as assertivas I, II e IV estão corretas.
 D) Todas as assertivas estão corretas.
 E) Todas as assertivas estão erradas.

Questão 41

A modernização da gestão implica em repensar a organização e o funcionamento da administração pública. Nesse contexto, alguns tópicos merecem destaque na condição de elementos essenciais para o bom desempenho, são eles:
 I- padronizar os processos de trabalho, potencializando o excesso de regras e controles;

- II- reforçar e institucionalizar mecanismos de transparência das ações públicas;
- III- definir critérios para a ocupação das funções comissionadas com base em avaliações de desempenho que tem como pressuposto o *efeito halo*.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) apenas o item I.
- B) apenas o item II.
- C) apenas os itens I e III.
- D) apenas os itens II e III.
- E) os itens I, II e III.

Questão 42

Ana Maria, analista organizacional, quer iniciar um processo de delegação na Fundação Alfa, mas reconhece que pode enfrentar certos obstáculos à sua implantação, principalmente por parte de alguns gerentes, que:

- I- tem medo de perder o poder e o cargo;
- II- desconfiam da capacidade e habilidade de seus subordinados;
- III- se autovalorizam, achando que são os únicos capazes de realizar determinadas atividades.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) apenas o item I.
- B) apenas o item II.
- C) apenas os itens I e III.
- D) apenas os itens II e III.
- E) os itens I, II e III.

Questão 43

Para o tratamento efetivo das não-conformidades identificadas nos processos da organização em que trabalha, Fernando deverá:

- I- verificar a abrangência da não-conformidade;
- II- listar os pontos críticos da não-conformidade no organograma;
- III- implantar ações corretivas por meio do estabelecimento de planos de ação, cuja meta é dispensável.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Somente a afirmativa I está correta.
- B) Somente a afirmativa II está correta.
- C) Somente a afirmativa III está correta.
- D) Todas as afirmativas estão erradas.
- E) Todas as afirmativas estão corretas.

Questão 44

Analisar os tipos de demonstrações financeiras a seguir e marque a opção que contém o conjunto completo das demonstrações financeiras obrigatórias, de acordo com a Lei n.º 6.404/1976, alterado pela Lei n.º 11.638/2007:

- 1- Diário;
- 2- Balanço Patrimonial;
- 3- Demonstração do Resultado do Exercício – DRE;
- 4- Demonstração do Fluxo de Caixa (exceto companhia fechada, com patrimônio líquido inferior a R\$ 2.000.000,00 na data do balanço) – DFC;
- 5- Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos – DOAR;
- 6- Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados – DLPA;
- 7 - Demonstração do Valor Adicionado (exceto companhia fechada) – DVA;
- 8 - Relatório do Conselho Fiscal.

NÍVEL SUPERIOR

- A) Apenas 1, 2, 3, 4, 5.
- B) Apenas 2, 3, 4, 6, 7.
- C) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
- D) Apenas 2, 3, 5, 6, 8.
- E) Apenas 2, 3, 5, 6, 7.

Questão 45

Associe a Coluna 2 de acordo com a Coluna 1 e, a seguir, assinale a alternativa com a sequência CORRETA:

Coluna 1	Coluna 2
1- Custo de aquisição ou produção, deduzidos de provisão para ajustá-lo ao valor de mercado, quando este for inferior;	() Produtos em estoque
2- Custo de aquisição, deduzido do saldo da respectiva da conta de depreciação, amortização ou exaustão;	() Financiamentos a Pagar de Longo Prazo
3 - Será ajustado ao seu valor presente.	() Veículos
	() Material de almoxarifado

- A) 1,2,2,3.
- B) 1,2,3,1.
- C) 1,3,1,3.
- D) 3,1,2,3.
- E) 1,3,2,1.

Questão 46

Qual o objetivo da Demonstração do Valor Adicionado (DVA)?

- A) Apresentar o valor da riqueza gerada pela companhia, a sua distribuição entre os elementos que contribuíram para a geração dessa riqueza, tais como empregados, financiadores, acionistas, governo e outros, bem como a parcela da riqueza não distribuída.
- B) Apresentar as alterações ocorridas, durante o exercício, no saldo de caixa e equivalentes de caixa, segregando-se essas alterações em, no mínimo, três fluxos: das operações; dos financiamentos e dos investimentos.
- C) Apresentar o saldo do início do período, os ajustes de exercícios anteriores e a correção monetária do saldo inicial; as reversões de reservas e o lucro líquido do exercício; as transferências para reservas, os dividendos, a parcela dos lucros incorporada ao capital e o saldo ao fim do período.
- D) Apresentar a contribuição do subscritor de ações que ultrapassar o valor nominal e a parte do preço de emissão das ações sem valor nominal que ultrapassar a importância destinada à formação do capital social, inclusive nos casos de conversão em ações de debêntures ou partes beneficiárias.
- E) Apresentar o resultado do exercício que remanescer depois de deduzidas as participações.

Questão 47

A empresa Tá Fácil S.A. adquiriu bens e equipamentos, conforme Quadro 01, no dia 01 de janeiro de 2012. Levando em consideração que todos foram imediatamente utilizados, que não há nenhum outro bem anterior e que não houve mais nenhuma aquisição no exercício, qual o valor total da despesa com depreciação em 31/12/2012?

Quadro 01

Item	Valor de Aquisição (R\$)	Valor Residual (R\$)	Vida útil estimada
Vaículo	35.000,00	15.000,00	5 anos
Móveis de Escritório	12.000,00	500,00	10 anos
Ar-condicionado	1.000,00	0,00	10 anos
Computador	5.000,00	1.000,00	5 anos

- A) R\$ 3.250,00.
- B) R\$ 4.250,00.
- C) R\$ 6.050,00.
- D) R\$ 9.300,00.
- E) R\$ 16.500,00.

Questão 50

O Desenvolvimento Organizacional (DO) difundiu novos instrumentos de avaliação, enfatizando a troca de *feedbacks* como forma de intervenção da dinâmica intrapessoal entre os grupos de trabalho e de alavancagem de mudanças comportamentais.

PORQUE

A base para a aplicação do Desenvolvimento Organizacional é a análise dos resultados obtidos nos processos de avaliação de desempenho de cada empregado dentro da perspectiva da organização formal, cujo modelo traduz na íntegra os pressupostos da Escola das Relações Humanas.

Analisando as duas afirmações, conclui-se que:

- A) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda justifica a primeira.
- B) as duas afirmações são verdadeiras, e a segunda não justifica a primeira.
- C) a primeira afirmação é verdadeira, e a segunda é falsa.
- D) a primeira afirmação é falsa, e a segunda é verdadeira.
- E) as duas afirmações são falsas.

Questão 48

Para avaliar o desempenho de alguns processos da Fundação BETA, Rodolfo propôs um modelo de gerenciamento por meio de indicadores. Em sua proposta, Rodolfo apresentou os seguintes indicadores, com as respectivas fórmulas:

I- Percentual de *Feedback* sobre Desempenho:

$$\frac{\text{n.º servidores que recebem orientação sobre o desempenho individual}}{\text{número total de servidores avaliados}} \times 100$$

II- Percentual de Eficácia das sugestões apresentadas:

$$\frac{\text{n.º de sugestões implantadas}}{\text{Total de servidores existentes no órgão}} \times 100$$

III- Percentual de Planos de Desenvolvimento Individuais concluídos:

$$\frac{\text{n.º de Planos de Desenvolvimento Individuais concluídos}}{\text{número de servidores com avaliações de desempenho não concluídas}} \times 100$$

A partir da análise dos indicadores propostos por Rodolfo, pode-se afirmar que:

- A) somente o indicador apresentado no item I está correto.
- B) somente o indicador apresentado no item II está correto.
- C) somente o indicador apresentado no item III está correto.
- D) todos os indicadores estão errados.
- E) todos os indicadores estão corretos.

Questão 49

Na construção do Mapa Estratégico da Fundação Serviplex, desenvolvido de acordo com o modelo do *Balanced Scorecard*, José Pedro listou CORRETAMENTE os seguintes objetivos na perspectiva dos Processos Internos:

- I- Prover os recursos orçamentários necessários;
- II- Desenvolver as competências gerenciais;
- III- Desenvolver novos serviços;
- IV- Agilizar a prestação do serviço, reduzindo o prazo de entrega.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Somente as assertivas I e II estão corretas.
- B) Somente as assertivas III e IV estão corretas.
- C) Somente as assertivas I e IV estão corretas.
- D) Somente as assertivas II, III e IV estão corretas.
- E) Todas as assertivas estão corretas.