



**Data e horário
da prova:**

Domingo

8/12/2013

15 horas

Realização



Cargo 208 – Assistente Administrativo


INSTRUÇÕES

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

Os homens se educam entre si.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** da prova objetiva após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorridas 2 (duas) horas do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

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

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 20

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 10

Texto 1 para as questões de 1 a 4.

O que é a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares?

1 A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Educação, criada pela Lei Federal nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011, que tem como finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, observada, nos termos do art. 207 da Constituição Federal, a autonomia universitária.

13 Por ser uma empresa pública, o hospital manterá toda a prestação de serviços à saúde da população 100% no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e funcionará com 16 recursos 100% públicos.

Disponível em: <<http://ebserh.mec.gov.br/sala-de-imprensa/perguntas-frequentes/40-definicao>>. Acesso em: 27/9/2013.

QUESTÃO 1

Assinale a alternativa em que a acentuação gráfica das palavras é justificada pela mesma regra.

- (A) “Ministério” e “assistência”.
- (B) “pública” e “saúde”.
- (C) “é” e “funcionará”.
- (D) “saúde” e “Único”.
- (E) “âmbito” e “manterá”.

QUESTÃO 2

Considerando a norma padrão da língua portuguesa, o trecho “que tem como finalidade” (linha 4) poderia, sem alteração do seu sentido original, ser substituído por

- (A) a qual a finalidade é.
- (B) que a finalidade é.
- (C) cuja a finalidade é.
- (D) cuja finalidade é.
- (E) na qual a finalidade é.

QUESTÃO 3

Considerando as regras de concordância verbal e de colocação pronominal, assinale a alternativa que completa adequadamente a lacuna da seguinte oração:

_____, no âmbito do Sistema Único de Saúde, 100% dos serviços à saúde da população.

- (A) Será mantido.
- (B) Manter-se-á.
- (C) Manter-se-ão.
- (D) Serão mantidas.
- (E) Se manterão.

QUESTÃO 4

Assinale a alternativa que, em conformidade com a norma padrão, reproduz integralmente o sentido de “Por ser uma empresa pública” (linha 13).

- (A) Devido ser uma empresa pública.
- (B) Por que é uma empresa pública.
- (C) Afim de que seja uma empresa pública.
- (D) Apesar de ser uma empresa pública.
- (E) Como é uma empresa pública.

Texto 2 para as questões de 5 a 8.

DRH

1 A Divisão de Recursos Humanos do Hospital Universitário é responsável pela administração e desenvolvimento de seus profissionais. Compete à DRH: 4 recrutar, selecionar, treinar, orientar, avaliar seus profissionais, assim como registrar, arquivar e emitir documentos relativos à administração de pessoal.

7 A DRH é composta pela Chefia de Divisão, Secretaria, Centro de Administração de Pessoal e Centro de 9 Desenvolvimento de Pessoal.

Disponível em: <<http://www.hub.unb.br/servidores/drh.html>>. Acesso em: 27/9/2013, com adaptações.

QUESTÃO 5

Sobre as informações veiculadas pelo texto, é correto afirmar que ele

- (A) apresenta as atribuições da DRH do Hospital Universitário e descreve o modo como ela é composta.
- (B) avalia as responsabilidades da DRH do Hospital Universitário.
- (C) emprega as figuras de estilo metáfora e antítese para descrever a DRH do Hospital Universitário.
- (D) analisa a qualidade dos serviços prestados pelo setores da DRH do Hospital Universitário.
- (E) apresenta dois grupos de competências atribuídas à DRH do Hospital Universitário: o primeiro descreve as ações que, de fato, são executadas por ela e o segundo cita o trabalho que ela deveria realizar.

QUESTÃO 6

Se, no lugar do termo destacado em “Compete à DRH” (linha 3), fosse empregada a construção esta DRH, o uso da crase seria

- (A) obrigatório, pois o pronome demonstrativo admite o artigo definido feminino.
- (B) proibido, já que o pronome demonstrativo não admite o artigo definido feminino.
- (C) proibido, já que a regência do verbo “Compete” seria alterada.
- (D) obrigatório, já que a regência do verbo “Compete” não seria alterada.
- (E) facultativo, pois o emprego do artigo definido feminino diante do pronome demonstrativo é opcional.

QUESTÃO 7

O termo destacado, no período “A Divisão de Recursos Humanos do Hospital Universitário é responsável pela administração e desenvolvimento de seus profissionais.” (linhas de 1 a 3), desempenha a função sintática de

- (A) complemento nominal.
- (B) agente da passiva.
- (C) objeto indireto.
- (D) predicativo do sujeito.
- (E) aposto.

QUESTÃO 8

A conjunção “e” aparece três vezes no texto (linhas 2, 5 e 8) e, em todas elas, introduz ideia de

- (A) explicação.
- (B) adversidade.
- (C) conclusão.
- (D) alternância.
- (E) adição.

Texto 3 para responder as questões 9 e 10.

Os hábitos saudáveis podem fazer você chegar aos 100 anos

¹ Será possível vivermos 100 anos só mudando hábitos alimentares e adotando atitudes saudáveis? De acordo com os seguidores do higienismo, que pode ser entendido ⁴ como uma ciência de qualidade de vida, tudo isso é possível e está ao alcance de todas as pessoas.

A receita do higienismo é simples: alimentos crus ⁷ bem combinados entre si, ar puro, banhos de sol diários, atividade física moderada e atitude mental positiva. O psicólogo Fernando Carneiro Travi, um dos maiores nomes ¹⁰ do higienismo no País, pensa da seguinte maneira: “A pessoa que morre doente é obrigada a entregar o corpo antes da hora, mas aquele que vive de acordo com as leis da natureza vai até ¹³ o fim e morre saudável”.

Para os higienistas, todas as doenças se resumem a uma: toxemia, que é uma “intoxicação resultante do acúmulo ¹⁶ de toxinas no sangue”. Um câncer, por exemplo, seria a última tentativa do organismo de lidar com toxinas acumuladas durante anos de maus hábitos, restringindo a ¹⁹ crise a um órgão. Assim podemos entender por que o higienismo é contra qualquer medicamento.

Há três preceitos na “culinária” higienista. O ²² primeiro é que 70 % da dieta deve ser constituída de vegetais crus, que são plenos de enzimas e nutrientes. Assim, comida industrializada está fora.

²⁵ O segundo princípio é saber combinar os alimentos. No higienismo, frutas são ingeridas separadamente, no mínimo 30 minutos antes das refeições. ²⁸ Por fim, o terceiro mandamento higienista propõe que a gente só coma entre 11 h e 20h. Alimentar-se, durante esse período, é fazer com que o organismo pare de eliminar ³¹ toxinas para assimilar o que está sendo ingerido.

A grande lição do higienismo é que é possível conseguir um nível de energia maior do que o normal, e ainda ³⁴ comendo menos.

QUADRADO, Adriano. Disponível em: <<http://vidasimples.abril.com.br/temas/habitos-saudaveis-viver-100-anos-235174.shtml>>. Acesso em: 10/10/2013, com adaptações.

QUESTÃO 9

De acordo com o texto, o higienismo defende que

- (A) viver mais de 100 anos está ao alcance de qualquer um, independentemente de seus hábitos culturais e alimentares.
- (B) todas as doenças podem ser entendidas como um único mal decorrente da intoxicação sanguínea.
- (C) os remédios são prejudiciais ao organismo porque retardam o diagnóstico das doenças e contribuem para a causa do câncer.
- (D) ter uma atitude mental positiva é mais importante do que se alimentar adequadamente.
- (E) um dos preceitos a ser seguido é o de se alimentar a cada três horas.

QUESTÃO 10

Analisando morfologicamente a oração “Assim podemos entender por que o higienismo é contra qualquer medicamento.” (linhas 19 e 20), é correto afirmar que o(a)

- (A) vocábulo “Assim” é uma conjunção coordenativa e estabelece ideia de explicação.
- (B) vocábulo “contra” é empregado como conjunção adversativa.
- (C) uso do termo “por que” poderia ser substituído por porque.
- (D) vocábulo “qualquer” está sendo empregado com valor de pronome substantivo.
- (E) expressão “podemos entender” é uma locução verbal.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questões de 11 a 15

QUESTÃO 11

Determinada câmara municipal é composta por 45 vereadores, sendo 18 do partido A, 15 do partido B e 12 do partido C. Sem identificar a que partidos pertencem os vereadores participantes de uma sessão, pode-se assegurar a presença de um representante de cada partido se o número mínimo de vereadores presentes for igual a

- (A) 23.
- (B) 28.
- (C) 31.
- (D) 34.
- (E) 42.

QUESTÃO 12

Considere que 48% dos produtos de uma drogaria são de perfumaria e, desses, 25% são para uso infantil. A porcentagem de produtos de perfumaria infantil, na drogaria, é igual a

- (A) 0,12.
- (B) 0,54.
- (C) 1,92.
- (D) 12.
- (E) 23.

QUESTÃO 13

Uma longa avenida é formada por trechos construídos ou quarteirões de 100 m de comprimento cada, intercalados por ruas transversais de 8 m de largura. Considere que ela começa com um quarteirão que será denominado 1, sendo os seguintes 2, 3, 4 etc. Uma casa dessa avenida, a 2.572 m do início dela, fica no quarteirão construído de número

- (A) 21.
- (B) 22.
- (C) 23.
- (D) 24.
- (E) 25.

QUESTÃO 14

Depois de comprar 80 itens de uma mesma mercadoria, uma empresa pagou uma determinada quantia e recebeu um crédito de 350 reais. Verificou que, com o crédito e mais 3.250 reais, poderia comprar mais 8 itens da mesma mercadoria. Com que quantia, em reais, a empresa pagou a compra inicial?

- (A) 3.650.
- (B) 3.950.
- (C) 32.500.
- (D) 36.350.
- (E) 39.500.

QUESTÃO 15

A diferença entre $\frac{3}{5}$ e $\frac{3}{5}$ de $\frac{1}{3}$ é

- (A) $\frac{1}{5}$.
- (B) $\frac{2}{5}$.
- (C) $\frac{3}{5}$.
- (D) $\frac{2}{15}$.
- (E) $\frac{4}{15}$.

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEERH

Questões de 16 a 20

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa que apresenta a periodicidade para as reuniões ordinárias, respectivamente, (1) da Diretoria Executiva; (2) do Conselho de Administração; (3) do Conselho Fiscal; (4) do Conselho Consultivo, no âmbito da EBSEERH.

- (A) (1) Uma vez por semana; (2) mensalmente; (3) mensalmente; (4) pelo menos, uma vez por ano.
- (B) (1) Pelo menos, uma vez por semana; (2) pelo menos, uma vez por mês; (3) quinzenalmente; (4) trimestralmente.
- (C) (1) Quinzenalmente; (2) pelo menos, uma vez por mês; (3) pelo menos, uma vez por semestre; (4) uma vez por semestre.
- (D) (1) Semanalmente; (2) trimestralmente; (3) pelo menos, trimestralmente; (4) trimestralmente.
- (E) (1) Pelo menos, duas vezes por mês; (2) pelo menos, uma vez por mês; (3) trimestralmente; (4) pelo menos, uma vez por ano.

QUESTÃO 17

Conforme previsão expressa contida na Lei Federal nº 12.550/2001, assinale a alternativa que apresenta o(s) órgão(s) estatutário(s) da EBSEERH com funções deliberativas.

- (A) Diretoria Executiva e Conselho de Administração.
- (B) Diretoria Executiva.
- (C) Conselho Consultivo.
- (D) Conselho Fiscal.
- (E) Conselho de Administração.

QUESTÃO 18

Quanto à celebração de contratos temporários de emprego pela EBSEERH, conforme previsões contidas na Lei Federal nº 12.550/2011, é correto afirmar que

- (A) devem ser precedidos de processo seletivo simplificado, e somente podem ser celebrados para fins de implantação da EBSEERH.
- (B) devem ser precedidos de processo seletivo simplificado e somente podem ser utilizados para contratação de atividades-meio, ou seja, administrativas, sendo-lhe vedada a utilização de tal forma de contratação de pessoal para sua atividade finalística, qual seja, técnica.
- (C) é prevista, na referida lei, a celebração de contratos temporários de emprego com base na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).
- (D) os contratos temporários de emprego, nas formas previstas na referida lei, podem, incluídas todas as prorrogações, vigor por até cinco anos.
- (E) selecionados por prévio processo seletivo simplificado, devem os empregados, nas formas previstas na referida lei, submeterem-se a contrato de experiência que não poderá ultrapassar 90 dias.

QUESTÃO 19

A partir da assinatura do contrato entre a EBSEERH e a instituição de ensino superior, o prazo indicado expressamente na Lei Federal nº 12.550/2011, para que haja a reativação de leitos e serviços inativos por falta de pessoal, é de

- (A) um ano.
- (B) 180 dias.
- (C) até dois anos, podendo haver prorrogação por uma única vez, desde que a soma dos dois períodos não ultrapasse cinco anos da edição da lei que autorizou a criação da EBSEERH.
- (D) dois anos.
- (E) até um ano.

QUESTÃO 20

A Auditoria Interna da EBSEERH vincula-se diretamente ao

- (A) Conselho Fiscal.
- (B) Conselho de Administração.
- (C) diretor administrativo e financeiro.
- (D) presidente.
- (E) Conselho Consultivo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 21 a 50

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

Questões de 21 a 25

QUESTÃO 21 _____

Considere que determinado estado brasileiro tem a necessidade de instalar um hospital regional para atendimento a seus municípios. Toda a população do Estado tem direito à atenção à saúde, mas é preciso destinar a construção do hospital a uma única região. Assim, opta-se por aquela na qual os municípios são mais populosos e dispõem de menos recursos. Com base nessa situação hipotética, assinale a alternativa correta quanto ao princípio do Sistema Único de Saúde aplicado à premissa de oferecer “mais a quem tem menos”.

- (A) Equidade.
- (B) Integralidade.
- (C) Universalidade.
- (D) Regionalização.
- (E) Participação popular.

QUESTÃO 22 _____

Certo médico é sócio-proprietário de um hospital em determinado município brasileiro. Com base nessa situação hipotética e considerando as possibilidades legais abertas ao controle social do Sistema Único de Saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) Esse médico não poderá participar do Conselho de Saúde de seu município.
- (B) O Conselho Municipal de Saúde poderá contar com representação da iniciativa privada, em caráter de exceção.
- (C) A representação de usuários, no Conselho de Saúde do município, deve conter 50 % de usuários dentre os membros titulares.
- (D) Se esse médico for membro do Conselho de Saúde, não será possível que ele seja eleito presidente desse conselho.
- (E) O presidente do Conselho Municipal de Saúde desse município necessita ser indicado pelo gestor municipal de saúde.

QUESTÃO 23 _____

A respeito da Resolução nº 453/2012, do Conselho Nacional de Saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) Alguns movimentos sociais ainda não podem ter assento no conselho, como, por exemplo, movimentos religiosos e de defesa de direitos sexuais.
- (B) Aplica-se ao funcionamento dos conselhos de saúde em todas as esferas de gestão.
- (C) As três esferas do governo devem garantir o livre funcionamento dos conselhos, porém fica sob a responsabilidade dos movimentos sociais representados a garantia de infraestrutura e a dotação orçamentária.
- (D) As resoluções dos conselhos de saúde são autônomas, homologadas pelo pleno dos conselhos.
- (E) A diretriz nacional é que os conselhos de saúde reúnam-se pelo menos a cada três meses.

QUESTÃO 24 _____

No que se refere ao direito à saúde assegurado pela Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa correta.

- (A) A iniciativa privada pode participar da prestação de cuidados à saúde, de maneira indistinta quanto a serem instituições privadas com ou sem fins lucrativos.
- (B) A proteção do ambiente do trabalho, embora importante para a saúde, não é prevista no rol de atribuições do Sistema Único de Saúde (SUS).
- (C) As ações de saneamento devem ser planejadas e executadas com a participação do SUS.
- (D) A comercialização de órgãos e tecidos por doador cadáver pode ser disciplinada por norma específica do SUS.
- (E) A fiscalização de procedimentos que interferem na saúde é responsabilidade externa ao SUS.

QUESTÃO 25 _____

Os prefeitos de determinada região estão reunidos para tratar da organização da Rede de Atenção à Saúde de uma localidade e precisam definir as formas de colaboração entre os municípios, bem como entre esses e o Estado. Nesse caso hipotético, tendo como base o Decreto nº 7.508/2011, é correto afirmar que o instrumento a ser proposto para firmar esse tipo de pactuação é o(a)

- (A) Pacto pela Saúde.
- (B) Programação Pactuada e Integrada.
- (C) Contrato Organizativo de Ação Pública da Saúde.
- (D) Contrato de Gestão.
- (E) Plano de Saúde.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 26 a 50

QUESTÃO 26 _____

Com relação aos estágios de evolução do arquivo e à natureza do assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) O arquivo intermediário guarda a documentação mais atual e frequentemente consultada. Somente os funcionários da instituição têm competência sobre o seu trato, a classificação e a utilização.
- (B) O assunto secreto exige alto grau de segurança, mas pode ser do conhecimento de pessoas funcionalmente autorizadas para tal, ainda que não estejam intimamente ligadas ao seu estudo ou manuseio.
- (C) O assunto confidencial requer excepcional grau de segurança e deve ser apenas do conhecimento de pessoas intimamente ligadas ao seu estudo ou manuseio.
- (D) Encontram-se, no arquivo permanente, os documentos que perderam o valor administrativo, embora seu uso ainda seja frequente. São conservados somente por causa de seu valor histórico e informativo.
- (E) O arquivo especializado é de conhecimento restrito e que, por isso, requer medidas especiais de salvaguarda para sua divulgação e custódia.

QUESTÃO 27

Pode-se dizer que a ergonomia se aplica ao projeto de máquinas, equipamentos, sistemas e tarefas, com o objetivo de melhorar a segurança, a saúde, o conforto e a eficiência no trabalho.

Acerca desse tema, é correto afirmar que ergonomia de

- (A) correção é a resposta a uma demanda do consumidor, que deverá ser trabalhada, e uma solução que deverá ser encaminhada para a execução de uma ação ergonômica.
- (B) remanejamento consiste na elaboração de novos produtos e processos. A ideia está em projetar uma nova concepção ou tecnologia, modificando, assim, as maneiras de execução dos processos.
- (C) intervenção busca corrigir ou, pelo menos, minimizar o desconforto nos postos de trabalho, nas rotinas e nos procedimentos das atribuições laborativas.
- (D) enquadramento visa à execução de um padrão a ser atendido, seja ele estabelecido internamente pela própria empresa, ou imposto pela legislação ou por sindicatos.
- (E) concepção é a existência da necessidade de mudança. Este é um campo vasto para a reengenharia, ou seja, alterações que objetivem a otimização de processos, da matéria-prima, da logística e, até mesmo, de pessoas.

QUESTÃO 28

Abraham H. Maslow apresentou uma teoria da motivação, segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e de influência denominada hierarquia das necessidades, a qual pode ser visualizada como uma pirâmide.

CHIAVENATO, I. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

Com base nessas informações, assinale a alternativa correta em relação à hierarquia das necessidades de Maslow.

- (A) As necessidades fisiológicas constituem o nível mais baixo de todas as necessidades humanas, mas de vital importância. Nesse nível, estão as necessidades de alimentação, de abrigo etc.
- (B) As necessidades de segurança constituem o segundo nível das necessidades humanas. Surgem no comportamento quando as necessidades fisiológicas estão insatisfatórias.
- (C) Entre as necessidades sociais, estão a estabilidade, a busca de proteção contra ameaça ou privação e fuga do perigo.
- (D) As necessidades de autorrealização são aquelas relacionadas com a maneira pela qual o indivíduo se vê e se avalia. Incluem o desejo de força e de adequação, de confiança perante o mundo, de independência e autonomia.
- (E) As necessidades de estima se expressam por meio do impulso que a pessoa tem para tornar-se sempre mais do que é e vir a ser tudo o que puder.

QUESTÃO 29

De acordo com a Lei nº 8.666/1993, assinale a alternativa correta.

- (A) As compras da Administração Pública deverão, sempre que possível, submeter-se a condições de aquisição e pagamento distintas das do setor privado.
- (B) Nas compras, deverá ser observada a especificação completa do bem a ser adquirido, preferencialmente de marcas nacionais.
- (C) Nos contratos celebrados pela administração pública com pessoas físicas ou jurídicas, é facultada a cláusula que declara competente o foro da sede da Administração para dirimir qualquer questão contratual.
- (D) São nulos e de nenhum efeito todos os contratos verbais com a Administração.
- (E) O instrumento de contrato é facultativo nos casos em que a Administração puder substituí-lo por outros instrumentos hábeis, tais como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço.

QUESTÃO 30

Enquanto a melhoria contínua da qualidade é aplicável no nível operacional, a qualidade total estende o conceito de qualidade para toda a organização, abrangendo todos os níveis organizacionais, desde o pessoal de escritório e do chão da fábrica até a cúpula em um envolvimento total. A melhoria contínua e a qualidade total são abordagens incrementais para obter excelência em qualidade dos produtos e processos. O objetivo é fazer acréscimos de valor continuamente.

CHIAVENATO, I. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

Considerando as informações do texto, acerca da qualidade total e melhoria contínua, assinale a alternativa correta.

- (A) A melhoria contínua e a qualidade total colocam forte ênfase na capacidade do indivíduo. São técnicas de melhoria pessoal no auxílio à derrubada de barreiras à qualidade.
- (B) *Benchmark* significa um padrão de excelência que deve ser identificado, conhecido, copiado e ultrapassado, podendo ser interno ou externo.
- (C) O gerenciamento da qualidade total (*Total Quality Management - TQM*) é um conceito de controle que atribui aos gerentes e dirigentes a responsabilidade pelo alcance de padrões de qualidade.
- (D) Os funcionários, e não os gerentes, são os responsáveis pelo alcance de elevados padrões de qualidade. Com isso, o controle solto, coletivo e descentralizado cede lugar ao controle burocrático, rígido, unitário e centralizador pelas pessoas envolvidas.
- (E) O comprometimento da alta administração é irrelevante, pois o trabalho em equipe das pessoas, bem como o comprometimento, é suficiente para garantir uma profunda mudança na cultura da organização.

QUESTÃO 31

Com relação à ética na saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) Reconhecer e promover a humanização, à luz de considerações éticas, demanda um esforço para rever atitudes dos profissionais envolvidos diretamente com o paciente.
- (B) Os recursos empregados estão mais associados a propostas de investimentos na estrutura, na alta e moderna tecnologia e a outros processos que impliquem mudanças na cultura organizacional em prol da humanização do trabalho e do cuidado enquanto expressão da ética.
- (C) A ética não contribui para a humanização do ambiente hospitalar, pois é uma peculiaridade de cada indivíduo. O ambiente deve ser preparado para estimular a mudança pessoal, e assim melhorar a humanização.
- (D) A ética, por enfatizar os valores, os deveres e direitos, o modo como os sujeitos se conduzem nas relações, constitui-se em uma dimensão fundamental para a humanização hospitalar.
- (E) A humanização como espaço ético é impossível, já que é intrínseca ao ser humano a aversão àquilo que é diferente.

QUESTÃO 32

A administração é o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar os recursos organizacionais, para que seus objetivos tenham maior grau de probabilidade de serem alcançados. É a administração, por meio do processo gerencial, que faz uma organização funcionar. O processo gerencial é justamente o ato contínuo, repetitivo, de planejar, organizar, dirigir e controlar.

Considerando as informações do texto, assinale a alternativa correta acerca do processo gerencial.

- (A) O planejamento é o elemento do processo organizacional que busca identificar, obter, alocar e avaliar o uso dos recursos necessários para alcançar os objetivos pretendidos.
- (B) As organizações prestadoras de serviços têm maior dificuldade na aplicação desses processos, pois a particularidade de suas atividades dificulta o controle e a mensuração de resultados.
- (C) Depois de realizada a função organização, os objetivos e as estratégias podem ser modificados, para que possam se adequar aos recursos disponíveis.
- (D) O ato de dirigir pressupõe aferir indicadores constantemente, comparar os resultados das mensurações com um padrão e, caso os resultados não sejam os pretendidos, o diretor deve executar ações corretivas.
- (E) Como administração é um processo heterogêneo, a ordem das funções pode ser alterada, sem que haja prejuízos significativos no contexto geral.

QUESTÃO 33

A respeito da qualidade no atendimento, assinale a alternativa correta.

- (A) A boa apresentação, presteza, assiduidade e boa educação são pré-requisitos para o bom atendimento.
- (B) A credibilidade das organizações está diretamente relacionada com os resultados financeiros, e não com a qualidade do atendimento que ela oferece aos seus clientes.
- (C) A avaliação do atendimento deve ser realizada por meio da percepção do atendente sobre o atendimento dos colegas de trabalho e a conduta dos clientes.
- (D) O colaborador que se encontra na posição de atendimento deve agir com presteza e agilidade, exceto com clientes que necessitam de atendimento especial, como idosos e portadores de necessidades especiais.
- (E) O ambiente da posição de atendimento deve ser salubre e bem iluminado. A não observância desses requisitos pode ocasionar absenteísmo dos atendentes, embora não cause prejuízo para o atendimento.

QUESTÃO 34

Quanto ao processo decisório, assinale a alternativa correta.

- (A) No processo decisório, a escolha de uma alternativa não implica na renúncia das demais opções, pois existe a criação de uma sequência de novas alternativas ao longo do tempo.
- (B) As pessoas, na organização, estão continuamente tomando decisões relacionadas ou não com o seu trabalho. Porém, na maioria das vezes, as decisões estão restritas aos níveis hierárquicos mais altos.
- (C) Nas organizações, não é possível tomar decisões por meio de suposições.
- (D) As decisões perfeitas são aquelas que produzem os melhores resultados reais, com as limitações do ambiente em que as organizações estão instaladas.
- (E) O processo decisório é complexo e depende das características pessoais do tomador de decisões, da situação em que está envolvido e da maneira como percebe a situação.

QUESTÃO 35

Com relação a hierarquia e autoridade, assinale a alternativa correta.

- (A) Os subordinados aceitam a autoridade dos superiores porque acreditam que eles têm a capacitação técnica necessária para dar ordens e esperar o seu cumprimento.
- (B) O grau de autoridade é inversamente proporcional ao grau de responsabilidade assumida pela pessoa.
- (C) A responsabilidade provém da relação superior-subordinado e do fato de alguém ter autoridade para exigir determinadas tarefas de outras pessoas.
- (D) Devido à relação de amizade e coleguismo, o subordinado concorda em executar certos serviços em troca de retribuições ou compensação monetária.
- (E) A autoridade emana do subordinado para o superior, enquanto a responsabilidade é a obrigação exigida do superior para que tais deveres sejam realizados.

QUESTÃO 36 _____

Com relação a trabalho em equipe, assinale a alternativa correta.

- (A) Muitas pessoas trabalham em grupo, e não em equipe, como se estivessem em uma linha de produção na qual o trabalho é individual e cada um se preocupa em realizar apenas a própria tarefa.
- (B) No trabalho em grupo, cada membro sabe o que os outros estão fazendo, sendo reconhecida sua importância para o sucesso da tarefa.
- (C) No trabalho em equipe, as metas coletivas são desenvolvidas para ir além daquilo que foi predeterminado; no entanto, os objetivos são individuais.
- (D) O trabalho em equipe impossibilita a troca de conhecimentos, mas dá agilidade ao cumprimento de metas e objetivos compartilhados.
- (E) A atividade em equipe deve ser entendida como resultado de um esforço conjunto. As vitórias são atribuídas àqueles com maior capacidade de execução e com maior perfil de liderança.

QUESTÃO 37 _____

A respeito da divisão do trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) Em uma organização, o agrupamento de atividades processa-se em dois sentidos distintos: um em que as linhas divisórias são horizontais, indicando tipos ou variedades de atividades, e outro em que as linhas delimitadoras são verticais, indicando níveis de autoridade.
- (B) A divisão do trabalho no sentido horizontal, que assegura homogeneidade e equilíbrio, é chamada departamentalização.
- (C) Na divisão vertical, quanto maior o nível hierárquico, menor é a responsabilidade sobre as ações emanadas dos níveis mais baixos.
- (D) Na divisão vertical, a autoridade aumenta à medida que se desce na hierarquia.
- (E) A divisão do trabalho sugere maior burocracia. Quanto mais divisões horizontais, menor será a eficiência da organização.

QUESTÃO 38 _____

Acerca de patrimônio, variações e configurações, assinale a alternativa correta.

- (A) Os aspectos qualitativos consistem em atribuir valores monetários a cada elemento do patrimônio.
- (B) No gráfico patrimonial, a soma dos valores que fazem parte do grupo do ativo deve ser maior que a soma dos valores que compõem o grupo do passivo e patrimônio líquido.
- (C) O Patrimônio Líquido (PL) é negativo quando a soma dos bens e direitos supera o total das obrigações da empresa.
- (D) Ativo e passivo são sempre positivos, ou seja, maiores que zero. Entretanto, há casos particulares em que esses valores podem ser iguais a zero.
- (E) O ativo pode ser dividido em: ativo circulante, exigível a longo prazo e ativo permanente.

QUESTÃO 39 _____

De acordo com as noções sobre cidadania, assinale a alternativa correta.

- (A) A cidadania expressa um conjunto de direitos, mas não dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida política de seu povo.
- (B) Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social, embora possa tomar algumas decisões com o seu voto. É o caso das pessoas idosas e dos portadores de necessidades especiais.
- (C) A cidadania esteve e está em permanente construção; é um referencial de conquista da humanidade por meio daqueles que sempre lutam por mais direitos, maior liberdade e melhores garantias individuais e coletivas.
- (D) O funcionamento da cidadania depende de entidades estatais mais próximas da comunidade em que o indivíduo está inserido.
- (E) O Estado não tem responsabilidade sobre a cidadania daquele povo que governa.

QUESTÃO 40 _____

Desenvolvimento sustentável é o modelo que prevê a integração entre economia, sociedade e meio ambiente. Em outras palavras, é a noção de que o crescimento econômico deve levar em consideração a inclusão social e a proteção ambiental. A utilização e conservação de equipamentos de escritório também podem ser práticas sustentáveis. Acerca deste tema, assinale a alternativa correta sobre as práticas no ambiente de trabalho.

- (A) Configurar o computador para não entrar em modo de espera quando não for utilizado por um período de tempo específico.
- (B) Ligar os aparelhos condicionadores de ar a fim de manter o ambiente climatizado, em todas as ocasiões.
- (C) Manter ligados os equipamentos elétricos não utilizados regularmente no escritório.
- (D) Utilizar a configuração de impressão frente e verso apenas em documentos não oficiais.
- (E) Desligar as luzes ao sair do ambiente equipado com lâmpadas fluorescentes, no qual se encontra, caso este esteja desocupado.

QUESTÃO 41 _____

O patrimônio de uma organização compõe-se de bens, direitos e obrigações. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O passivo corresponde ao conjunto de direitos e obrigações.
- (B) O ativo é representado pelo conjunto de bens da organização.
- (C) O passivo corresponde à origem dos recursos aplicados na organização.
- (D) As obrigações correspondem à aplicação de recursos na organização.
- (E) O patrimônio líquido da organização resulta do somatório de bens e direitos.

QUESTÃO 42

A partir da adoção no país do modelo de administração pública gerencial, o cidadão assume o *status* de cliente e a qualidade no atendimento ao público passa a ser vista como um direito do cidadão e um dever do Estado. Acerca dos fatores que determinam a qualidade no atendimento ao público, assinale a alternativa correta.

- (A) No processo de comunicação, para que haja comunicabilidade, é essencial que a mensagem seja adaptada ao público alvo.
- (B) A apresentação pessoal diz respeito, tão somente, ao gosto e ao estilo de cada um, não sendo, portanto, um fator que prejudique o processo de comunicação.
- (C) Objetividade significa ser claro e direto na abordagem do assunto, sustentando seu ponto de vista com determinação sem ceder às considerações da outra parte.
- (D) No atendimento ao público todos devem ser tratados de forma exatamente igual. Se um usuário se alonga na explanação do seu problema, ele deve ser interrompido e informado que as outras pessoas também têm problemas até mais graves que o dele.
- (E) O princípio da publicidade que rege a administração pública veda que assuntos sejam conduzidos de forma sigilosa, portanto, não há problemas em tornar público o problema pessoal de um usuário.

QUESTÃO 43

Grupos e equipes funcionam de modos distintos, possuindo, cada um, características próprias. Considerando isso, assinale a alternativa que se refere apenas às características de uma equipe.

- (A) Liderança compartilhada, responsabilidade mútua e habilidades complementares.
- (B) Liderança forte, responsabilidade mútua e habilidades complementares.
- (C) Liderança forte, responsabilidade individual e habilidades complementares.
- (D) Trabalho cooperativo, responsabilidade individual e habilidades aleatórias e variadas.
- (E) Liderança compartilhada, competitividade e habilidades aleatórias e variadas.

QUESTÃO 44

O patrimônio de uma organização compõe-se de bens, direitos e obrigações. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O passivo corresponde ao conjunto de direitos e obrigações.
- (B) O ativo é representado pelo conjunto de bens da organização.
- (C) O passivo corresponde à origem dos recursos aplicados na organização.
- (D) As obrigações correspondem à aplicação de recursos na organização.
- (E) O patrimônio líquido da organização resulta do somatório de bens e direitos.

QUESTÃO 45

A teoria da hierarquia das necessidades, proposta por Maslow, organiza as necessidades humanas na forma de uma pirâmide distribuída em cinco níveis. De acordo com essa teoria, é correto afirmar que as necessidades

- (A) fisiológicas estão no primeiro nível de prioridade do indivíduo, localizando-se, portanto, no topo da pirâmide.
- (B) satisfeitas atuam como motivadores do comportamento do indivíduo.
- (C) secundárias ou de crescimento, como a necessidade de autorrealização, são alcançadas por todos os indivíduos, só que em momentos distintos.
- (D) que se encontram no topo da pirâmide são chamadas de necessidades primárias ou de sobrevivência.
- (E) localizadas nos níveis mais altos da pirâmide somente são ativadas uma vez satisfeitas as necessidades de ordem inferior.

QUESTÃO 46

A tomada de decisão envolve um determinado grau de risco e incerteza. Quando uma decisão precisa ser baseada em informações limitadas, não se podendo determinar as probabilidades associadas às alternativas de solução do problema, está-se diante de um(a)

- (A) condição de risco.
- (B) condição de incerteza.
- (C) decisão programada.
- (D) decisão não programada.
- (E) problema não estruturado.

QUESTÃO 47

A divisão do trabalho e a especialização são conceitos que estão intimamente relacionados. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Entende-se por divisão do trabalho o processo de delegar autoridade e responsabilidade para os diversos membros da organização.
- (B) Os postos mais altos na escala hierárquica detêm maior autoridade, porém assumem menos responsabilidades sobre o resultado das atividades da organização.
- (C) De acordo com a Escola Neoclássica de Administração, a divisão do trabalho tende a reduzir a produtividade do trabalhador.
- (D) A especialização é uma decorrência direta da divisão do trabalho.
- (E) A divisão do trabalho na direção vertical, ou verticalização, conduz à departamentalização.

QUESTÃO 48 _____

O processo administrativo engloba as quatro funções básicas do administrador. A adoção de ações corretivas para assegurar que o desempenho alcançado esteja de acordo com os padrões estabelecidos ocorre durante o processo de

- (A) execução.
- (B) fiscalização.
- (C) correção.
- (D) direção.
- (E) controle.

QUESTÃO 49 _____

A Escola das Relações Humanas, a teoria comportamental e a teoria contingencial desenvolveram boa parte da literatura acerca da liderança. O modelo de liderança baseado na recompensa em troca de apoio ao líder é chamado de liderança

- (A) situacional.
- (B) contingencial.
- (C) normativa.
- (D) transacional.
- (E) transformadora.

QUESTÃO 50 _____

O conjunto de documentos produzidos por pessoa jurídica, identificado pelo Poder Público como de interesse público, considerado como fonte relevante para o desenvolvimento científico nacional, classifica-se como arquivo

- (A) público.
- (B) privado.
- (C) misto.
- (D) semi-público.
- (E) sigiloso.

Área livre