



**Data e horário
da prova:**

Domingo

8/12/2013

15 horas

Realização



Cargo 127 – Analista Administrativo - Administração


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 responder as questões de 1 a 4.**Qualidade de vida e saúde como valor existencial**

1 Qualidade de vida é uma noção eminentemente
humana, subjetiva e polissêmica que se refere ao bem-estar
que os indivíduos e a coletividade encontram na vida
4 familiar, amorosa, social e ambiental. Do ponto de vista
sociológico, a qualidade de vida pode ser definida como o
padrão que uma sociedade determina e para o qual se
7 mobiliza para conquistar, por meio de políticas públicas e
sociais, o desenvolvimento humano, as liberdades individuais
e coletivas e as mudanças positivas no modo e no estilo de
10 vida e nas condições sociais.

Apesar de sua polissemia, a noção de qualidade de
vida não é etérea, mas também não é estática. Nos últimos 40
13 anos foram desenvolvidos indicadores e parâmetros para
operacionalizá-la. O mais universal desses instrumentos é o
chamado Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), que
16 critica a medida do desenvolvimento apenas pelo Produto
Interno Bruto (PIB) e mede valores qualitativos, como nível
de renda, saúde e educação e longevidade, buscando
19 comparabilidade entre as sociedades em que o índice é
adotado.

No Brasil, desde o final dos anos 1980,
22 desenvolveram-se instrumentos que medem a qualidade de
vida a partir da compreensão das desigualdades, das
heterogeneidades e estratificações sociais do País e das
25 microrrealidades municipais e estaduais.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) publicou,
em 1993, o protocolo *The world health organization quality
28 of life assessment (WHOQOL)* que avalia seis domínios de
bem-estar – o físico, o psicológico, o do nível de
independência, o das relações sociais, o do meio ambiente e o
31 dos aspectos religiosos – por meio de indicadores. A partir de
então, pesquisadores da área passaram a realizar estudos com
vários tipos de pacientes.

34 Mas existem muitas críticas sobre o uso desse
conceito na área médica, como mostra uma revisão realizada
por Thomas M. Gill e Alvan R. Feinstein e publicada no *The
37 Journal of American Medical Association (JAMA)*, segundo
os quais o uso do termo qualidade de vida para analisar
valores e percepções dos pacientes cria dúvidas, confusão e
40 incompreensão entre os profissionais, os pesquisadores, os
gestores e entre os próprios doentes. Isso se deve, segundo os
estudiosos, à falta de clareza quanto às bases conceituais para
43 desdobrar a métrica de tal conceito.

Como observação final, pode-se dizer que qualidade
de vida, seja como noção sociológica, seja em seu uso
46 instrumental nos protocolos médicos, ainda carece de
bastante investimento teórico para se transformar em um
48 conceito epistemologicamente forte.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. In: *Revista Ciência & Saúde Coletiva*.
Editorial, vol.18, nº 7, Rio de Janeiro, jul. 2013, com adaptações.

QUESTÃO 1

É correto afirmar que, para o autor do texto, o conceito de
qualidade de vida é

- (A) confuso e polissêmico.
- (B) incompreensível e ambíguo.
- (C) irônico e obscuro.
- (D) diverso e polissêmico.
- (E) forte e polêmico.

QUESTÃO 2

Com base nas informações do texto, a respeito dos
parâmetros e estudos desenvolvidos para operacionalizar a
noção de qualidade de vida, assinale a alternativa correta.

- (A) A sociologia concebe a qualidade de vida como meio necessário ao bem-estar social.
- (B) O PIB é um dos indicadores mais adequados para a definição de padrões de qualidade de vida, dada sua objetividade e abrangência.
- (C) A OMS publicou, em 1993, um conjunto de seis indicadores para descrever a noção de bem-estar, o que tornou o conceito amplamente aceito pela comunidade científica.
- (D) A publicação JAMA não reconhece nenhum dos indicadores e estudos sobre qualidade de vida, por serem imprecisos e superficiais.
- (E) O IDH é um indicador universalmente utilizado e permite comparar diferentes sociedades a partir de quatro diferentes aspectos qualitativos.

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa que apresenta a reescritura do período
“Apesar de sua polissemia, a noção de qualidade de vida não
é etérea, mas também não é estática.” (linhas 11 e 12), sem
que haja alteração de sentido.

- (A) Ainda que o conceito de qualidade de vida seja amplo, ele não é cósmico, e também não é inerte.
- (B) Embora a ideia de qualidade de vida tenha múltiplos sentidos, ela nega sua mobilidade e pureza.
- (C) Mesmo que polissêmica, a definição de qualidade de vida não é eterna, mas também não é estática.
- (D) A despeito da variedade de sentidos, a noção de qualidade de vida não é etérea, mas também não é imóvel.
- (E) O sentido de qualidade de vida não é etéreo e nem inerte, independentemente da imprecisão de significados.

QUESTÃO 4

Considerando a construção sintática presente no terceiro
parágrafo do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O pronome “se” (linha 22) tem valor reflexivo e funciona como objeto direto.
- (B) A expressão “No Brasil” (linha 21) desempenha função de adjunto adverbial de tempo.
- (C) A expressão “desde o final dos anos 1980” (linha 21) desempenha função sintática de adjunto adverbial de circunstância.
- (D) O pronome relativo “que” (linha 22) se refere a Brasil.
- (E) O substantivo “instrumentos” (linha 22) desempenha função de sujeito da voz passiva.

Texto 2 para responder as questões de 5 a 8.

O SUS precisa de Mais Médicos e de Muito Mais!

1 As manifestações de rua e as consequentes respostas
governamentais têm gerado um intenso debate na sociedade
sobre as políticas públicas, entre elas, as de saúde. Para o
4 Centro Brasileiro de Estudos da Saúde (Cebes), o momento é
de celebração do aperfeiçoamento e do aprofundamento da
democracia brasileira. Nossa contribuição nesse debate expõe
7 nossas posições para o setor da saúde brasileira, cotejadas ao
programa Mais Médico, que o governo apresenta como
estratégia para atendimento das demandas populares.

10 É imprescindível reconhecer que a assistência à
saúde é dependente dos trabalhadores da saúde e de sua
capacidade de produzir o cuidado. Em uma época em que se
13 supervalorizam as máquinas, os exames e a tecnologia, é
necessário reafirmar que saúde se faz com gente. Todas as
profissões da saúde são fundamentais para uma assistência
16 integral, ou seja, é a equipe de saúde que será capaz de
atender e resolver todos os problemas apresentados pela
população.

19 Entretanto, é consenso entre os gestores de todas as
esferas do Sistema Único de Saúde (SUS) que, entre todas as
categorias profissionais da saúde, os médicos são os mais
22 difíceis de prover nos serviços públicos de saúde. A
população também reconhece esse problema quando aponta,
como mostrou recente pesquisa do Instituto de Pesquisa
25 Econômica e Aplicada (IPEA), que o principal problema do
SUS é a falta de médicos.

Mesmo discordando dessa assertiva, que localiza a
28 falta de médicos como principal problema da saúde, o Cebes
não pode deixar de reconhecer o que mostram diversos
estudos: faltam médicos no Brasil e esta falta ocorre
31 principalmente no SUS. Não concordando com a
argumentação das entidades médicas que insistem na
suficiência de médicos, o Cebes diagnostica a deficiência e a
34 má distribuição de médicos como um problema grave.

Por outro lado, ressaltamos que o principal problema
do SUS não é a falta de médicos; na verdade, mais um dos
37 sintomas do descaso crônico na implantação do projeto SUS,
relegado ao destino de ser um sistema de baixa qualidade
39 para atendimento da população pobre.

Disponível em: <<http://cebes.org.br/verBlog.asp?idConteudo=4700&idSubCategoria=56>>. Acesso em: 20/10/ 2013, com adaptações.

QUESTÃO 5 _____

Considerando as informações do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O principal problema da saúde pública no Brasil, para o Cebes, é a ausência de médicos.
- (B) A estratégia utilizada pelo governo no programa Mais Médicos é motivo para celebrar a resolução dos problemas do SUS.
- (C) Embora reconheça as deficiências relacionadas às máquinas, aos exames e à tecnologia, nada se compara à ausência de médicos.
- (D) Dentre todos os profissionais da saúde, o médico é o mais significativo no cuidado com a população.
- (E) A assistência integral para toda a população na saúde depende do conjunto de trabalhadores da saúde.

QUESTÃO 6 _____

De acordo com o texto, assinale a alternativa que apresenta o posicionamento do Cebes com relação aos problemas do setor de saúde pública.

- (A) No Brasil, a ausência de médicos está localizada no setor público de saúde.
- (B) Ausência e má distribuição dos médicos são problemas de segunda ordem.
- (C) O SUS sofre de descuido desde sua implementação, o que afeta a qualidade nos serviços prestados à população pobre.
- (D) As entidades médicas não estão corretas ao insistirem na insuficiência de médicos no Brasil.
- (E) Os médicos são os profissionais mais difíceis de remunerar nos serviços públicos de saúde.

QUESTÃO 7 _____

Considerando a leitura interpretativa do título do texto, é correto afirmar que o

- (A) SUS precisa de muito mais médicos.
- (B) SUS precisa de mais coisas, além de médicos.
- (C) SUS precisa de médicos a mais.
- (D) SUS, cada vez mais, precisa de médicos.
- (E) vocábulo “Muito” pode ser desconsiderado, sem alteração do significado do título.

QUESTÃO 8 _____

A respeito da construção sintática do último parágrafo do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O sujeito da primeira oração está elíptico e pode ser recuperado pela desinência do verbo ressaltar.
- (B) O pronome “que” (linha 35) introduz uma oração coordenada com ideia de complemento nominal.
- (C) A expressão “Por outro lado” (linha 35) desempenha a função sintática de adjunto adverbial de local.
- (D) A expressão “na verdade” (linha 36) desempenha a função sintática de adjunto adverbial de intensidade.
- (E) A expressão “para atendimento da população pobre” (linha 39) desempenha a função sintática de adjunto adverbial de direção.

Texto 3 para as questões 9 e 10.

Acesso à Saúde

1 A saúde é um direito de todos os brasileiros,
garantido pela Constituição Federal de 1988. Todo cidadão
tem acesso ao Sistema Único de Saúde (SUS), que realiza
4 ações de promoção, prevenção e assistência à saúde. Antes, o
modelo adotado dividia os brasileiros entre os que podiam
pagar por serviços de saúde privados; os que tinham direito à
7 saúde pública pela Previdência Social, ou seja, trabalhadores
com carteira assinada; e os que não possuíam nenhum direito.

Quando o Estado falha ou se omite no dever de dar
10 acesso à saúde, o cidadão pode exigir que seu direito seja
cumprido. Pessoas de baixa renda podem recorrer à
Defensoria Pública da União (DPU) para tentar obter
13 medicamentos negados pelo Estado (sob a alegação de falta
de estoque) ou internação e tratamento em hospital público.
No *site* da Defensoria Pública da União, é possível encontrar
16 o endereço da instituição em cada estado brasileiro e no
17 Distrito Federal.

Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2009/11/acesso-a-saude>. Acesso em: 27/9/2013, com adaptações.

QUESTÃO 9 _____

Considerando a norma padrão da língua portuguesa, assinale a alternativa correta.

- (A) No 1º parágrafo, o emprego da vírgula entre as orações que constituem o 2º período é facultativo.
- (B) Em “assistência à saúde” (linha 4), o uso da crase é obrigatório; entretanto, seria facultativo caso o substantivo “saúde” estivesse posposto ao pronome sua.
- (C) Outra redação possível para o trecho “Antes, o modelo adotado dividia os brasileiros entre” (linhas 4 e 5) é Antes, o modelo adotado dividia os brasileiros nas seguintes categorias, desde que fosse utilizada uma vírgula logo após categorias.
- (D) No período “o cidadão pode exigir que seu direito seja cumprido.” (linhas 11 e 12), poderia ser inserida a preposição de no início da 2ª oração.
- (E) Caso fosse necessário substituir o termo destacado, no período “é possível encontrar o endereço da instituição” (linhas 15 e 16), o correto seria empregar o pronome lhe em seu lugar.

QUESTÃO 10 _____

Os elementos coesivos são responsáveis pela articulação das ideias de um texto e, conseqüentemente, pela construção da sua unidade de sentido. Com base nessa informação, assinale a alternativa correta sobre o 2º parágrafo do texto.

- (A) “Quando” (linha 9) introduz ideia de tempo em relação ao que é declarado na oração seguinte, portanto poderia ser substituído por No momento em que.
- (B) A conjunção “ou” (linha 9) relaciona duas informações por meio da ideia de oposição.

- (C) Em “que seu direito seja cumprido.” (linhas 10 e 11), a conjunção introduz uma oração que explica a informação contida na oração anterior.
- (D) “para” (linha 12) dá início a uma oração que apresenta a causa para o fato exposto na oração anterior.
- (E) O trecho “em cada estado brasileiro e no Distrito Federal” (linhas 16 e 17) serve para exemplificar um caso em que o “e” funciona como conectivo adversativo.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO
Questões de 11 a 15

QUESTÃO 11 _____

Considere que 7 passos de minha amiga correspondem a 8 passos meus. Ela já havia iniciado uma caminhada contando seus passos quando, logo depois, resolvi juntar-me a ela, iniciando a contagem dos meus passos. Após eu dar 12 passos, ela também tinha completado 12 dos seus, contando os que já havia dado antes. Com base nessa informação, é correto afirmar que, antes de eu começar a caminhar junto com minha amiga, ela andou

- (A) 1,5 passo.
- (B) 7 passos.
- (C) 8 passos.
- (D) 10,5 passos.
- (E) 12 passos.

QUESTÃO 12 _____

Em um conjunto numérico, diferentes representações numéricas de um mesmo número são contadas como um único elemento. Dados os conjuntos $A = \{3, 6, 9\}$ e $B = \{2, 4, 6\}$, então o número de elementos do conjunto $C = \{x \text{ reais da forma } \frac{a}{b} \text{ tal que } a \in A \text{ e } b \in B\}$ é igual a

- (A) 5.
- (B) 6.
- (C) 7.
- (D) 8.
- (E) 9.

QUESTÃO 13 _____

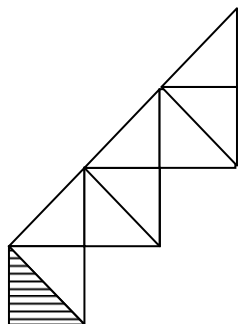
Um jogo eletrônico para jogadores individualizados apresenta, ao final de cada partida, a porcentagem de partidas ganhas pelo jogador até o momento. Se um jogador tem 49% de partidas ganhas em um total de 600 partidas jogadas, para que atinja 50%, qual o mínimo de partidas sucessivas que ele deverá ganhar?

- (A) 1.
- (B) 6.
- (C) 9.
- (D) 12.
- (E) 15.






QUESTÃO 14

Um triângulo retângulo isósceles inicial, hachurado na figura a seguir, passa por sucessivas reflexões, todas sobre um de seus lados, conforme apresentado nela.

O triângulo inicial é chamado de 1, e os sucessivos triângulos de 2, 3, 4... etc. Observa-se que os triângulos agrupam-se, 3 a 3, em colunas verticais que serão chamadas, a partir da esquerda para a direita, de colunas 1, 2, 3, 4... etc.



Considerando as informações prestadas e com base na figura apresentada, qual a forma e a coluna em que se encontra o triângulo de número 167?

- (A)  e 55.
- (B)  e 55.
- (C)  e 56.
- (D)  e 56.
- (E)  e 56.

QUESTÃO 15

Considere o teorema de Pitágoras na forma: “se um triângulo de lados **a**, **b** e **c** é um triângulo retângulo, e **c** é sua hipotenusa, então vale $c^2 = a^2 + b^2$ ”. Do ponto de vista lógico, assinale a alternativa equivalente a essa afirmação.

- (A) Se $c^2 \neq a^2 + b^2$, então o triângulo de lados **a**, **b** e **c**, onde **c** é a hipotenusa, é um triângulo retângulo não isósceles.
- (B) Se $c^2 \neq a^2 + b^2$, então o triângulo de lados **a**, **b** e **c** com hipotenusa **c** não é um triângulo retângulo.
- (C) Se $c^2 \neq a^2 + b^2$, então o triângulo de lados **a**, **b** e **c** é um triângulo retângulo, tendo **c** como hipotenusa, ou é um triângulo equilátero.
- (D) Se um triângulo de lados **a**, **b** e **c**, onde **c** é a hipotenusa, é um triângulo retângulo, então esse retângulo é isósceles e vale $c^2 = a^2 + b^2$.
- (E) Se um triângulo de lados **a**, **b** e **c** é um triângulo retângulo, então $c^2 \neq a^2 + b^2$ ou o triângulo é isósceles.

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEH

Questões de 16 a 20

QUESTÃO 16

Respeitado o princípio da autonomia universitária, a EBSEH poderá prestar os serviços relacionados às suas competências mediante contrato com as instituições federais de ensino ou instituições congêneres. Considerando o âmbito desses contratos, assinale a alternativa correta.

- (A) Os servidores em exercício na instituição federal de ensino ou instituição congênere, que exerçam atividades relacionadas ao objeto da EBSEH, poderão ser a ela cedidos exclusivamente para a realização de atividades finalísticas, quais sejam de assistência à saúde.
- (B) Instituições congêneres, para os fins legais próprios da EBSEH, são as instituições públicas ou privadas que desenvolvam atividades de ensino e de pesquisa na área da saúde e que prestem serviços no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).
- (C) É inexigível a licitação para a contratação da EBSEH pela administração pública para realizar atividades relacionadas ao seu objeto social.
- (D) A Lei Federal nº 12.550/2011, que autorizou a criação da EBSEH, traz o modelo-padrão do contrato a ser celebrado entre ela e as instituições federais de ensino ou instituições congêneres, dispondo sobre suas cláusulas taxativamente.
- (E) Por previsão legal expressa, os servidores, desde que efetivos e em exercício na instituição federal de ensino ou instituição congênere, que exerçam atividades relacionadas ao objeto da EBSEH, quando cedidos a esta, terão assegurados os direitos e as vantagens a que façam jus no órgão ou entidade de origem.

QUESTÃO 17

Conforme previsão expressa contida no Regimento Interno da EBSEH, instituir instrumentos internos de controle administrativo de desempenho, de aplicação dos recursos públicos e de guarda dos bens públicos é, respeitada a respectiva área de atuação, competência da(s) seguinte(s) diretoria(s):

- (A) Diretoria de Atenção à Saúde e Gestão de Contratos, Diretoria de Logística e Infraestrutura Hospitalar, Diretoria Administrativa e Financeira, Diretoria de Gestão de Pessoas e Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação.
- (B) Diretoria de Atenção à Saúde e Gestão de Contratos e Diretoria Administrativa e Financeira.
- (C) Diretoria de Atenção à Saúde e Gestão de Contratos, Diretoria Administrativa e Financeira e Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação.
- (D) Diretoria Administrativa e Financeira.
- (E) Diretoria de Atenção à Saúde e Gestão de Contratos, Diretoria de Logística e Infraestrutura Hospitalar, Diretoria Administrativa e Financeira e Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação.

QUESTÃO 18

Acerca das fontes de recursos da EBSEERH, assinale a alternativa que apresenta aquela que não tem previsão expressa em sua lei autorizadora de instituição, mas foi instituída nominalmente no seu Estatuto Social, e, respectivamente, a autoridade que tem competência para autorizá-la.

- (A) Dotações consignadas no orçamento da União.
- (B) Rendas provenientes de outras fontes.
- (C) Receitas decorrentes da prestação de serviços compreendidos em seu objeto.
- (D) Os oriundos de operações de crédito, assim entendidos os provenientes de empréstimos e financiamentos obtidos pela entidade.
- (E) Doações, legados, subvenções e outros recursos que lhe forem destinados por pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado.

QUESTÃO 19

Assinale a alternativa que apresenta os órgãos estatutários nos quais, respectivamente, é prevista a participação, como membros, de representação dos empregados ativos da EBSEERH, escolhida pelo voto direto de seus pares, e de representação dos trabalhadores dos hospitais universitários federais administrados pela EBSEERH, esta indicada pela própria entidade representativa.

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

QUESTÃO 20

A quem compete designar substitutos para os membros da Diretoria da EBSEERH em seus impedimentos temporários, que não possam ser atendidos mediante redistribuição de tarefas e, no caso de vaga, até o seu preenchimento?

- (A) Ao presidente da EBSEERH.
- (B) Ao Conselho de Administração da EBSEERH.
- (C) Ao Conselho Consultivo da EBSEERH.
- (D) Ao ministro da Educação.
- (E) À Diretoria Executiva da EBSEERH.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 21 a 50

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

Questões de 21 a 25

QUESTÃO 21

A organização do sistema de saúde brasileiro apresenta diversos marcos ao longo de sua história, até o estabelecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) como é conhecido hoje. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) O Programa de Interiorização das Ações de Saúde e Saneamento (PIASS) tinha como objetivo levar assistência à saúde aos trabalhadores rurais, até então excluídos das ações previdenciárias.
- (B) As Ações Integradas de Saúde (AIS), estabelecidas ao final da década de 1960 do século passado, formaram um movimento assistencial com base nas equipes multiprofissionais de saúde.
- (C) O Sistema Unificado e Descentralizado de Saúde (SUDS) surgiu como uma consolidação das AIS, mas não adotava os princípios da universalidade e da participação popular como pilares importantes do sistema de saúde.
- (D) O SUS tem a equidade como um princípio importante para buscar o equilíbrio entre as disparidades regionais no que diz respeito à saúde.
- (E) A regionalização e a hierarquização são princípios organizativos do SUS que dependem muito da União, e menos dos estados e dos municípios, para a sua implementação.

QUESTÃO 22

Os mecanismos de controle social no Sistema Único de Saúde (SUS) estão em constante desenvolvimento e aprimoramento. A respeito desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) A ouvidoria é um instrumento controlado pela gestão e tem o objetivo de acolher as reclamações dos trabalhadores do SUS sobre os processos de trabalho.
- (B) São atribuições alheias aos conselhos municipais e estaduais de saúde as atividades de promoção de educação em saúde e controle social.
- (C) Um princípio da gestão participativa e do controle social no SUS é a integração e a interação das ações da ouvidoria com as de monitoramento, sendo a auditoria uma atividade interna, não considerada relevante para o controle social.
- (D) É vedado aos conselhos de saúde parcerias com universidades e instituições de pesquisa, devendo todo tipo de iniciativa nesse sentido ser viabilizada pelo gestor de saúde da esfera correspondente.
- (E) As prestações de contas das Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde, bem como as do Ministério da Saúde, estão sujeitas à avaliação dos respectivos conselhos de saúde nas diferentes esferas de gestão.

QUESTÃO 23

Considere hipoteticamente, que certo município brasileiro está se programando para a realização de sua primeira Conferência Municipal de Saúde. Com relação a essa situação hipotética e com base na Resolução nº 453/2012, do Conselho Nacional de Saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) Essa hipotética Conferência Municipal de Saúde somente poderá ser convocada e realizada se o Conselho Municipal de Saúde estiver em plena atividade.
- (B) O Conselho de Saúde desse município deve estruturar a comissão organizadora, submeter o respectivo regimento e o programa da Conferência ao pleno do Conselho de Saúde, além de convocar a sociedade para a participação.
- (C) Nesse caso um profissional com cargo de direção ou de confiança na gestão do Sistema Único de Saúde, ou como prestador de serviços de saúde, não pode ser representante de usuários ou de trabalhadores.
- (D) Qualquer profissional que atue como diretor de um prestador de serviços de saúde pode ser representante dos trabalhadores no Conselho Municipal de Saúde.
- (E) A remuneração dos conselheiros municipais de Saúde não pode ser aumentada em função da realização dessa Conferência Municipal de Saúde.

QUESTÃO 24

Considere que os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS) estejam reunidos na capital do respectivo estado para discutir em aspectos operacionais, financeiros e administrativos da gestão compartilhada do SUS. Nessa situação hipotética, com relação ao planejamento das ações de saúde desse estado conforme o disposto no Decreto nº 7.508/2011, assinale a alternativa correta.

- (A) O planejamento de saúde a ser discutido é direcionado para os serviços públicos e não repercute nos serviços privados.
- (B) O Mapa da Saúde é um instrumento importante e deverá ser utilizado na identificação das necessidades de saúde para orientar o planejamento. Nele constam os serviços da administração pública, sem a iniciativa privada.
- (C) As etapas do processo e os prazos do planejamento municipal devem ocorrer em consonância com o planejamento estadual e o nacional, sendo também pactuados na Comissão Intergestores Bipartite (CIB).
- (D) O planejamento da saúde, em âmbito estadual, deve ser realizado, de maneira regionalizada, com base nas necessidades dos municípios, mas sem considerar as metas de saúde.
- (E) O planejamento não é obrigatório para os serviços públicos.

QUESTÃO 25

A universalidade, a integralidade, a equidade, a hierarquização, a regionalização e a participação popular estão no contexto dialético e legal da conformação do Sistema Único de Saúde. Com relação ao princípio da equidade, é correto afirmar que consiste em

- (A) oferecer atendimento indistinto a todos os usuários, quanto às questões curativas.
- (B) tratar desiguais de maneira desigual, para que todas as necessidades de saúde sejam atendidas da melhor forma e de acordo com as diferenças e vulnerabilidades específicas.
- (C) atender todos os indivíduos igualmente, privilegiando as questões curativas e de acordo com as prioridades definidas pelo controle social.
- (D) realizar atendimento crescente de níveis de atenção primária para os de maior complexidade.
- (E) garantir acesso integral às ações e aos serviços de saúde.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 26 a 50

QUESTÃO 26

Levando em consideração a corrente do *Public Service Orientation* (PSO) no modelo gerencial, surgida na Grã-Bretanha, assinale a alternativa correta.

- (A) Utiliza-se de conceitos como *accountability*, transparência, participação política, equidade e justiça.
- (B) Considera a competição interorganizacional a principal característica da Administração Pública.
- (C) Nega a existência de *accountability* vertical.
- (D) Trata-se de um modelo orientado à melhor gestão dos serviços públicos, voltados para o consumidor (ou cliente).
- (E) Enfatiza o corte de custos e de pessoal, sendo voltado para os pagadores de impostos.

QUESTÃO 27

Assinale a alternativa que apresenta uma etapa requerida em um programa de saúde ocupacional.

- (A) Desenvolvimento de sistemas de relatórios estratégicos e operacionais.
- (B) Abrandamento das regras e dos procedimentos para prevenção médica, proporcionando maior autonomia ao funcionário.
- (C) Instituição de exames próprios, adaptados à realidade de cada instituição, em detrimento das exigências legais.
- (D) Criação de mecanismos de punição aos gerentes e supervisores pela má administração da função de saúde ocupacional.
- (E) Estabelecimento de um sistema de indicadores, abrangendo estatísticas de afastamentos e acompanhamento de doenças.

QUESTÃO 28

Uma das recomendações presentes no receituário da Nova Gestão Pública (NGP) é o modelo de gestão por resultados. Essencialmente a partir da crítica ao modelo burocrático, no qual haveria um excessivo apego às regras e aos procedimentos, a NGP defende a flexibilização dos meios e a orientação da organização e dos agentes públicos para o alcance de resultados.

GOMES, Eduardo G. M. *Gestão por resultados e eficiência na Administração Pública: uma análise à luz da experiência de Minas Gerais*. Tese de Doutorado. FGV-SP, 2009, com adaptações.

Com base no texto e considerando os conceitos e modelos de administração para resultados, assinale a alternativa correta.

- (A) O alinhamento de expectativas, de forma clara e transparente, não faz parte da administração por resultados, sendo os resultados seu foco principal.
- (B) Gestão por resultados trata-se do ciclo que começa com o estabelecimento dos resultados desejados, a partir da tradução dos objetivos de governo; prescreve o monitoramento e a avaliação do desempenho da organização, ou da política pública, a partir do alcance desses resultados; e, retroalimenta o sistema de gestão, propiciando ações corretivas decorrentes dessa avaliação.
- (C) O mecanismo de *accountability* fica prejudicada em função da adoção dos modelos de gestão para resultados na Administração Pública, pois os resultados são, muitas vezes, de difícil mensuração.
- (D) A busca por resultados aumenta a eficácia da administração, porém afeta, em pequena medida, a eficiência e a efetividade das ações realizadas.
- (E) Os indicadores apontam, indicam, aproximam, traduzem, em termos estratégicos, as dimensões de interesse definidas a partir de escolhas operacionais ou táticas realizadas anteriormente.

QUESTÃO 29

De acordo com o Decreto nº 7.892/2013, o Sistema de Registro de Preços é o conjunto de procedimentos para registro formal de preços relativos à prestação de serviços e aquisição de bens, para contratações futuras. Com base no artigo 7º, a licitação para registro de preços será realizada na modalidade ____ (1) ____, do tipo ____ (2) ____, nos termos da Lei nº 8.666/1993, ou na modalidade de ____ (3) ____, nos termos da Lei nº 10.520/2002, e será precedida de ampla ____ (4) _____. Assinale a alternativa que completa corretamente e ordenadamente as lacunas.

- (A) (1) convite, (2) melhor técnica, (3) pregão e (4) divulgação.
- (B) (1) concorrência, (2) menor preço, (3) concorrência e (4) publicidade.
- (C) (1) concorrência, (2) menor preço, (3) pregão e (4) pesquisa de mercado.
- (D) (1) tomada de preços, (2) melhor lance, (3) convite e (4) pesquisa de mercado.
- (E) (1) concurso, (2) melhor técnica (3) pregão e (4) publicidade.

QUESTÃO 30

Em relação às perspectivas da metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), desenvolvida por David Norton e Robert Kaplan, na Harvard Business School, em 1992, assinale a alternativa correta.

- (A) Na perspectiva financeira, o BSC se propõe a identificar os segmentos de mercado afins com a unidade de negócios e, posteriormente, identificar que indicadores de desempenho são relevantes para a alavancagem do negócio.
- (B) A perspectiva Clientes: tem foco na identificação dos pontos mais críticos e nos objetivos dos clientes e acionistas.
- (C) Orçamentária: Envolve os custos operacionais e investimentos a serem realizados e que estejam previstos no orçamento público, sob a ótica dos recursos disponibilizados no plano plurianual (PPA), na Lei do Orçamento Público (LDO) e na Lei de Orçamento Anual (LOA), que, em conjunto, materializam o planejamento e a execução das políticas públicas federais.
- (D) Processos Internos: está relacionada à liquidez e à lucratividade da empresa. Para a concretização do objetivo, consideram-se as medidas financeiras, como, por exemplo, o retorno do capital investido e fluxo de caixa.
- (E) Aprendizado e Crescimento: pretende alcançar um constante aprendizado e crescimento organizacional. Compõe a base do BSC e impacta na perspectiva dos processos internos, cliente e financeira.

QUESTÃO 31

A mensuração de desempenho no setor público pressupõe a existência de duas dimensões, resultado e esforço. Assinale a alternativa que apresenta corretamente os seis indicadores dessas dimensões.

- (A) Legalidade, eficiência, efetividade, racionalidade, probidade e impessoalidade.
- (B) Razoabilidade, efetividade, eficácia, impessoalidade, excelência e legalidade.
- (C) Proporcionalidade, publicidade, economicidade, eficácia, legalidade e excelência.
- (D) Excelência, eficácia, economicidade, eficiência, efetividade e execução.
- (E) Economicidade, legalidade, exatidão, publicidade, eficiência e eficácia.

QUESTÃO 32

Assinale a alternativa que apresenta as três fases do processo de desenvolvimento organizacional.

- (A) Análise do ambiente, *brainstorming* e tomada de decisão.
- (B) Construção de indicadores, desdobramento em metas e construção do plano estratégico.
- (C) Definição de objetivos, priorização de objetivos e avaliação.
- (D) Diagnóstico, intervenção e reforço.
- (E) Negociação, monitoramento e retroalimentação.

QUESTÃO 33

Assinale a alternativa que apresenta a definição correta de um exemplo de indicador de cultura organizacional.

- (A) Propensão ao risco: culturas orientadas para a certeza levam à preferência por situações estruturadas, já culturas orientadas para incerteza fazem as pessoas preferirem o risco.
- (B) Tecnologia: é o repertório de conhecimentos utilizados pelas pessoas e organizações para resolver problemas.
- (C) Convivência interna: interação entre os membros da organização, observando o tratamento interpessoal.
- (D) Singularidade: fenômeno cultural que representa as especificidades de cada organização, grupo e seus membros.
- (E) Símbolos: compreendem comportamentos e objetos que carregam e transmitem mensagens e significados dentro de uma cultura organizacional.

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa que apresenta corretamente o conceito de planejamento estratégico.

- (A) Ferramenta que permite entender as razões pelas quais os consumidores preferem um produto ou serviço, em vez de outro, e tomar decisões sobre como a empresa pode distinguir-se dos concorrentes.
- (B) Processo de elaborar a estratégia – a relação pretendida da organização com seu ambiente – envolvendo a tomada de decisões sobre o padrão de comportamento que a organização pretende praticar.
- (C) Consequência da análise da situação estratégica, de ameaças e oportunidades do ambiente e dos pontos fortes e fracos da organização.
- (D) Conjunto de documentos e informativos que representam o curso de ação da empresa.
- (E) Elaboração dos resultados que a organização pretende realizar, não se preocupando em explicitar uma missão.

QUESTÃO 35

No que se refere aos conhecimentos de gerenciamento de projetos contidos no PMBOK, assinale a alternativa correta.

- (A) A definição do escopo de um projeto trata da subdivisão das entregas e do projeto em componentes menores, com gerenciamento mais fácil.
- (B) A definição de atividades trata do desenvolvimento de uma descrição detalhada do projeto e do produto a ser entregue.
- (C) A coleta de requisitos trata da definição e documentação de necessidades das partes interessadas para alcançar os objetivos do projeto.
- (D) A estimativa de recursos envolve a projeção do número de períodos de trabalho, os quais serão necessários para executar as atividades específicas.
- (E) Planejamento da qualidade é o processo de identificação e documentação de papéis, responsabilidades, habilidades necessárias e relações hierárquicas do projeto.

QUESTÃO 36

Considera-se, segundo a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), obrigatória de caráter continuado a despesa corrente derivada de lei, medida provisória ou ato administrativo normativo que fixem para o ente a obrigação legal de sua execução por um período superior a dois exercícios. É um exemplo de despesa obrigatória de caráter continuado a

- (A) aquisição de um bem imóvel pela Administração.
- (B) instituição do Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE).
- (C) construção da sede de Órgão do Poder Judiciário.
- (D) amortização da Dívida Pública.
- (E) aquisição de material de escritório pela Administração.

QUESTÃO 37

A visão estratégica da qualidade pressupõe seu impacto decisivo na sobrevivência da organização, dependente de fatores externos. A dimensão estratégica da qualidade desemboca na priorização dos esforços de pessoas e setores para o pleno atendimento do ambiente no qual a empresa se insere. A gestão estratégica possui alguns princípios. Em relação a esses princípios, assinale a alternativa correta.

- (A) A qualidade é unidimensional e requer objetivos de curto prazo.
- (B) A qualidade é gerada a partir da prática e feita como um projeto, com início, meio e fim.
- (C) O custo da qualidade é baixo e independe da cultura organizacional.
- (D) A qualidade depende de um processo planejado, refere-se a ambientes mais amplos e a prazos mais longos e seu planejamento requer o envolvimento de um número crescente de pessoas, áreas e setores.
- (E) A padronização é o cerne da qualidade, atribuindo-se ênfase à imagem e à marca.

QUESTÃO 38

Acerca da gestão do desempenho, assinale a alternativa correta.

- (A) A gestão do desempenho é uma forma de controle e, como tal, deve ser o mais abrangente possível, mensurando todos os aspectos relacionados aos esforços empreendidos e aos resultados alcançados.
- (B) A cadeia de valor refere-se a todo processo necessário para gerar produtos e serviços e constituir-se de quatro elementos: eficiência, eficácia, efetividade e excelência.
- (C) Um modelo de gestão do desempenho baseia-se no método lógico-dedutivo em que se estabelece uma relação de causalidade entre as variáveis.
- (D) Um modelo de gestão do desempenho somente será relevante se capturar todas as informações possíveis referentes ao objeto que se deseja avaliar.
- (E) Um modelo de gestão do desempenho deve ser construído da forma mais abrangente possível, para alcançar toda a realidade.

QUESTÃO 39

O *Balanced Scorecard* (BSC), desenvolvido por Kaplan e Norton na primeira metade dos anos de 1990, é um sistema de gerenciamento e planejamento estratégico fundamentado em quatro perspectivas distintas. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) O foco do sistema BSC é o monitoramento contínuo da organização, e não meramente o controle, identificando as áreas de maior competência, bem como as áreas que apresentam deficiências.
- (B) A abordagem tradicional, com base principalmente na mensuração de indicadores financeiros, foi abandonada e, com a adoção do BSC, as organizações passaram a olhar exclusivamente para indicadores que enfocam o cliente, os processos internos e o crescimento organizacional.
- (C) O BSC visa à implantação de mudanças que proporcionam um melhor desempenho da organização no curto prazo.
- (D) O BSC baseia-se em quatro perspectivas básicas: planejamento; processos internos; aprendizado e crescimento; e, clientes.
- (E) Os indicadores definidos na perspectiva aprendizado e crescimento permitem aos gestores mensurar a qualidade e o grau de inovação dos produtos e serviços gerados, bem como saber se atendem às demandas dos clientes.

QUESTÃO 40

O modelo para mensuração do desempenho proposto pelo Programa Nacional de Gestão Pública (GESPUBLICA) pressupõe seis categorias básicas de indicadores de desempenho agrupados em duas dimensões. Os indicadores que compõem a dimensão do resultado são

- (A) eficiência, eficácia e economicidade.
- (B) economicidade, excelência e eficácia.
- (C) eficiência, eficácia e efetividade.
- (D) economicidade, excelência e execução.
- (E) eficiência, eficácia e execução.

QUESTÃO 41

Na literatura acadêmica especializada, encontra-se referência a três modelos de administração pública: o patrimonialista; o burocrático e o gerencial. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) A administração pública gerencial baseia-se no modelo de administração adotado no exército.
- (B) O modelo de administração patrimonialista consagra o princípio do mérito profissional.
- (C) Na administração pública burocrática, não há distinção entre o patrimônio público e o privado.
- (D) O modelo gerencial caracteriza-se pela centralização administrativa com concentração de autoridade.
- (E) No modelo de administração pública gerencial, o controle por resultados é mais relevante que o controle rígido dos processos administrativos.

QUESTÃO 42

Diversas teorias foram elaboradas para explicar o processo pelo qual as pessoas são motivadas a adotarem determinado comportamento dentro das organizações. Entre elas, uma das mais conhecidas é a teoria dos dois fatores de Herzberg. Com base nessa teoria é correto afirmar que

- (A) a satisfação no cargo é resultado direto dos fatores higiênicos.
- (B) a ausência de fatores higiênicos causa insatisfação. Embora a presença desses fatores não cause satisfação, apenas deixa o trabalhador “não insatisfeito”.
- (C) os fatores motivacionais estão relacionados às necessidades que se encontram na base da pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow.
- (D) os fatores salário e condições de trabalho são fontes de insatisfação no cargo, mas, além de determinado limite, tornam-se fatores motivadores.
- (E) os fatores higiênicos são fontes de satisfação ou insatisfação, mas são considerados neutros, isto é, não produzem motivação para o trabalho.

QUESTÃO 43

O modelo japonês de administração, embasado no método *Just in time*, adota como um dos respectivos pilares a eliminação de desperdícios com foco na redução do volume de estoques. Com base nessa informação e considerando a gestão de estoques, assinale a alternativa correta.

- (A) A manutenção de estoques não se justifica nos dias atuais, visto que, com o avanço da informática, não há uma defasagem temporal entre a demanda por esses recursos e o seu fornecimento.
- (B) Os estoques devem ser mantidos sempre no nível mais alto possível, uma vez que a aplicação de recursos em estoques não implica em custos financeiros para a organização.
- (C) O aumento de custos decorrentes da deterioração e da obsolescência resulta da manutenção de estoques abaixo do mínimo recomendado.
- (D) A recomendação é a de se manterem os estoques sempre em níveis muito baixos, com vistas a reduzir o custo financeiro para a organização.
- (E) A incerteza quanto ao suprimento tempestivo de determinado item de consumo regular justifica a manutenção de estoques de segurança pela organização.

QUESTÃO 44

As aquisições frequentes de bens e serviços decorrentes das necessidades da administração deverão, preferencialmente, adotar o sistema de registro de preços, mediante licitação na(s) modalidade(s)

- (A) concorrência somente, conforme previsto no art. 15 da Lei nº 8.666/1993.
- (B) tomada de preços.
- (C) pregão, conforme previsto no art. 11 da Lei nº 10.520/2002.
- (D) concorrência e pregão.
- (E) concorrência, tomada de preços e pregão.

QUESTÃO 45

Peter Drucker foi um dos primeiros autores de administração a estudar o tema administração para resultados. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) A administração para resultados é um processo cíclico que se inicia com a fixação dos objetivos globais da organização e a elaboração do planejamento estratégico de longo prazo, a partir do qual se definem os planos táticos e operacionais.
- (B) Administração para resultados e administração por objetivos referem-se a processos distintos. O primeiro tem como foco os fins pretendidos pela organização, enquanto o segundo tem como o foco o processo e as atividades-meio.
- (C) O papel do gerente é definir os objetivos e as metas, enquanto ao subordinado cabe se empenhar para alcançar os resultados pretendidos.
- (D) Cada gerente tem autonomia para definir os objetivos, as metas e os resultados do próprio departamento, independentemente dos objetivos definidos para os outros departamentos.
- (E) Periodicamente o gerente avalia se os objetivos pretendidos estão sendo alcançados pelo subordinado. Caso o resultado seja insatisfatório, o subordinado é deslocado para outro departamento no qual possa apresentar um melhor resultado.

QUESTÃO 46

Acerca da despesa pública, assinale a alternativa correta.

- (A) Somente a despesa que já cumpriu os três estágios (empenho, liquidação e pagamento) pertence ao exercício financeiro.
- (B) A despesa empenhada, mas não paga até o fim do exercício, será inscrita em Restos a Pagar.
- (C) A despesa empenhada, mas não paga no exercício, independentemente do estágio em que se encontra, deverá ser obrigatoriamente cancelada.
- (D) Despesas não-processadas são aquelas que ainda não foram pagas.
- (E) As despesas processadas pertencem ao exercício financeiro no qual foram pagas.

QUESTÃO 47

Além das modalidades de licitação já previstas na Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 8.666/1993), a Lei nº 10.520/2002 criou uma nova modalidade, denominada pregão, para a aquisição de bens e serviços comuns. Acerca desse tema, é correto afirmar que por bens e serviços comuns entende-se aqueles

- (A) considerados de baixo valor.
- (B) de uso comunitário por vários órgãos da Administração Pública.
- (C) cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos.
- (D) ofertados em regime de concorrência perfeita.
- (E) destinados a atender a demandas coletivas.

QUESTÃO 48

Entende-se por ciclo de vida do projeto o conjunto de fases distintas em que o projeto é dividido, a fim de possibilitar um melhor controle gerencial. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) A entrega de produtos ou subprodutos ocorre somente no encerramento do projeto.
- (B) A definição do produto ocorre na fase de execução, quando já se sabe exatamente qual o tamanho da equipe e o volume de recursos com que se pode contar.
- (C) Os níveis de custos crescem até atingir um nível máximo, caindo à medida que o projeto se aproxima do encerramento.
- (D) Os riscos do projeto aumentam à medida que o projeto aproxima-se da fase de encerramento.
- (E) As fases do ciclo de vida de um projeto não se sobrepõem, isto é, uma fase somente se inicia após o término da fase anterior.

QUESTÃO 49

Um sistema logístico envolve a integração de várias áreas, como transporte, estoque e armazenamento. O planejamento e a execução adequados de um sistema logístico podem criar vantagens competitivas para a organização. Acerca deste tema assinale a alternativa correta.

- (A) A logística é um esforço integrado que objetiva criar valor para o cliente, satisfazendo as necessidades dele.
- (B) Para organizações que trabalham com a filosofia de foco no cliente, o custo não é um elemento importante quando se planeja um sistema logístico.
- (C) O suprimento é a operação logística voltada à programação e ao apoio às operações de produção.
- (D) Uma estratégia logística eficiente visa a manter os estoques em níveis elevados, independentemente do volume de recursos financeiros aplicados.
- (E) A logística é um processo voltado exclusivamente para a distribuição física de produtos acabados aos clientes.

QUESTÃO 50

Juran (1988) afirma que investir na melhoria da qualidade dos produtos leva a uma redução de custos para a organização, e não a um aumento, como se acreditava. Acerca desse assunto, é correto afirmar que

- (A) os custos incorridos na prevenção visam avaliar se o produto ou serviço é aceitável, isto é, se possui a qualidade requerida.
- (B) os custos incorridos na inspeção visam evitar a ocorrência de erros e defeitos.
- (C) o custo do retrabalho é considerado um custo da qualidade.
- (D) os danos causados à imagem da organização, decorrentes dos defeitos identificados pelo cliente no produto ou serviço, são classificados como custos internos dos defeitos.
- (E) incorre-se em custos externos dos defeitos, ou custos com falhas externas, quando um defeito é identificado depois que o cliente recebeu o produto ou serviço.