

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá + **1,00 (um ponto positivo)**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá - **1,00 (um ponto negativo)**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 10.

Dia mundial do idoso: envelhecimento com saúde

1 Neste domingo, 1.º de outubro, comemora-se
o dia mundial do idoso. O Sistema Conselhos de
Odontologia (CFO e CROs) reforça a importância da data
4 que sensibiliza sobre direitos essenciais e respeito à
população idosa.

A data foi originada pela Organização das
7 Nações Unidas (ONU), em 1990, conforme a Resolução
n.º 45/106. No Brasil, o acesso à rede de serviços de
saúde está estabelecido no Estatuto do Idoso, por meio
10 da Lei n.º 10.741/2003.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e
Estatística (IBGE) a presença de idosos (pessoas acima
13 de sessenta anos de idade) passou a 15,1% em 2022.
Também foram identificados mais de 30 milhões de
idosos vivendo no Brasil, assim, nada mais oportuno
16 que oferecer serviços apropriados e de qualidade
a população idosa.

Diante disso, o CFO reforça a importância da data
19 e lista algumas dicas para uma saúde bucal saudável em
todas as fases da vida, sendo elas: a escovação diária dos
dentes, principalmente antes de dormir, que é quando
22 a saliva diminui e aumenta a proliferação de bactérias;
a escovação da língua e da gengiva; o uso diário de fio
dental; a higienização de prótese (caso utilize); manter
25 uma alimentação saudável; e o indispensável, vá ao
cirurgião-dentista periodicamente.

28 Conheça a especialidade denominada odontogeriatría:

A odontogeriatría fornece tratamento
especializado desde os anos 60 para a terceira idade,
31 sendo reconhecida academicamente por volta dos anos
80 nos Estados Unidos, e sua chegada ao Brasil foi no
final do século XX. A especialidade foi reconhecida pelo
34 CFO em 2015, na resolução CFO-161/2015.

Internet: <www.website.cfo.org.br> (com adaptações).

Acerca da tipologia, dos sentidos e dos aspectos linguísticos do texto, julgue os itens de 1 a 10.

- 1 O texto caracteriza-se como informativo, uma vez que apresenta a celebração do dia do idoso, narra sua origem e expõe ações do CFO para a melhoria da saúde bucal dos idosos.
- 2 A partir da leitura do texto, é correto inferir que, apesar de ter chegado ao Brasil apenas no final do século XX e de só ter sido reconhecida como especialidade pelo CFO em 2015, a odontogeriatría é antiga, tendo tratamentos datados desde o ano de 1960.
- 3 A linha 13 apresenta dados estatísticos do IBGE que demonstram o aumento de 15,1 % da população idosa brasileira no ano de 2022.
- 4 A palavra “academicamente” (linha 31) não é grafada com o acento circunflexo como “acadêmico”, porque sua sílaba tônica é a penúltima e não a antepenúltima, como a da palavra acentuada.
- 5 Na linha 8, a vírgula logo após “Brasil” é obrigatória, por se tratar de um adjunto adverbial deslocado, já que o período não está na ordem direta.
- 6 Por indicar uma ação futura, a forma verbal “vá” (linha 25) está conjugada no futuro do presente simples.
- 7 O termo “reforça” (linha 3) pode ser substituído pela palavra **ressalta**, sem prejuízo ao sentido original e à correção gramatical do texto.
- 8 Na linha 16, a fim de evitar a repetição de variantes do termo “idosos”, é possível inserir o pronome átono “a eles”, resultando em **oferecer a eles serviços apropriados e de qualidade**.
- 9 Na linha 17, o texto incorre em erro por apresentar o vocábulo “a” sem sinal indicativo de crase antes de “população idosa”.
- 10 A lista de recomendações que é feita no quarto parágrafo poderia ficar mais clara e mais bem dividida caso se substituísse a vírgula por ponto e vírgula logo após as palavras “bactérias”, “gengiva”, “dental” e “utilize”. Também se recomendaria, para tal, a substituição da vírgula por dois pontos logo após “indispensável”.

Texto para os itens de 11 a 16.



Internet: <www.clubedamafalda.blogspot.com> (com adaptações).

Em relação aos sentidos e aos aspectos linguísticos da tirinha, julgue os itens de 11 a 16.

- 11 A forma plural “dentes de leite”, no 1.º quadrinho, justifica-se pela regra de plural para palavras compostas formadas por substantivo e adjetivo.
- 12 No segundo quadrinho, o uso do acento circunflexo em “têm” é facultativo, pois pode concordar tanto com o termo “eles” quanto com o termo “ser”.
- 13 Na expressão “revoltada em ter que”, no terceiro quadrinho, é possível substituir a preposição “em” por **de** ou **por**, sem que haja prejuízo à correção gramatical ou ao sentido original do texto.
- 14 O quarto quadrinho apresenta a forma padrão da preposição “para”. Nesse caso, o autor poderia ter utilizado a contração da forma padrão “pra”, por se tratar de uma tirinha de humor, assim como se usa em contextos informais de escrita, como, por exemplo, nos textos publicitários e, sobretudo, na oralidade.
- 15 A palavra “desperdiçando”, no 4.º quadrinho, pode ser substituída pelo termo **consumindo**, por este ser um sinônimo e, assim, manter o padrão textual escolhido pelo autor, sem alteração do sentido original do texto.
- 16 A partir da leitura do texto, é possível concluir que Mafalda não estava propriamente preocupada com o desperdício de dentes humanos, mas, sim, com o incômodo causado pela troca de seus próprios dentes, utilizando-se de uma sutil crítica ao consumismo para justificar sua rebeldia.

Texto para os itens de 17 a 20.

A era do cuidado: uma nova mentalidade está brotando

- 1 Felizmente, a era dos resultados alcançados à base da pressão, das ameaças e das recompensas condicionadas aos resultados materiais está chegando
- 4 ao fim, seja no trabalho, seja na vida familiar. A era do cuidado, com relações pautadas pelo respeito e pela reciprocidade, cria ambientes repletos de serenidade,
- 7 em que as pessoas se sentem seguras. Isso promove vínculos afetivos duradouros e, como resultado, até a produtividade é favorecida.

Internet: <www.vidasimples.co> (com adaptações).

Quanto aos sentidos e aos aspectos linguísticos do texto, julgue os itens de 17 a 20.

- 17 A oração “em que as pessoas se sentem seguras” (linha 7) é coordenada à oração imediatamente anterior.
- 18 A partir da leitura do texto, é correto afirmar que a mentalidade nova mencionada tem como uma de suas consequências o aumento da produtividade, mas refere-se não apenas ao campo profissional, como também refere-se às demais áreas da vida humana. A nova era supera as pressões e a busca incessante por recompensas materiais ao promover ambientes seguros, respeito e vínculos afetivos.
- 19 O pronome demonstrativo “Isso” (linha 7) retoma o fim da era dos resultados alcançados à base da pressão, pois sua consequência é a promoção de vínculos afetivos.
- 20 A substituição do termo “condicionadas” (linha 3) por **vinculadas** não acarretaria prejuízo ao sentido original e à correção gramatical do texto.

Considerando que as afirmações “Se Istambul é a cidade dos gatos, então Napoleão não era baixo” e “Todo gato preto traz azar” são falsas, julgue os itens de 21 a 24.

- 21 As proposições “Se Istambul é a cidade dos gatos, então Napoleão não era baixo” e “Se Napoleão era baixo, então Istambul não é a cidade dos gatos” são equivalentes.
- 22 A proposição “Napoleão era baixo” é verdadeira.
- 23 A negação de “Todo gato preto traz azar” é “Nenhum gato preto traz azar”.
- 24 A proposição “Todo gato preto traz azar se, e somente se, Istambul não é a cidade dos gatos” é verdadeira.

Um grupo de alienígenas está construindo dois tipos de pirâmides (tipo A e tipo B) em um planeta distante. Eles utilizam discos voadores para transportar os blocos de construção. Sabe-se que:

- 10 discos voadores constroem uma pirâmide do tipo A em 30 dias; e
- 8 discos voadores constroem uma pirâmide do tipo B em 24 dias.

Com base nessa situação hipotética e considerando que os discos voadores desse grupo de alienígenas são igualmente eficientes, julgue os itens de **25** a **27**.

- 25** Para construir 2 pirâmides do tipo A com 20 discos voadores, são necessários 60 dias.
- 26** Para construir 4 pirâmides do tipo B em 32 dias, são necessários 25 discos voadores.
- 27** Um grupo de 10 discos voadores constrói 16 pirâmides do tipo A utilizando o mesmo tempo que leva para construir 25 pirâmides do tipo B.

No estudo da matemática e programação, o triângulo de Floyd é um padrão triangular de números naturais. Inicia-se com o número 1 no topo e, em cada linha subsequente, preenche-se com números consecutivos. A primeira linha contém apenas 1 número, a segunda linha tem 2 números, a terceira tem 3 números e assim por diante. Como exemplo, as cinco primeiras linhas do triângulo de Floyd estão dispostas a seguir.

1				
2	3			
4	5	6		
7	8	9	10	
11	12	13	14	15

Com base nessas informações, julgue os itens de **28** a **30**.


- 28** O número 42 pode ser encontrado na nona linha do triângulo de Floyd.
- 29** A soma dos números que ocupam a n -ésima linha do triângulo de Floyd é igual a $\frac{n(n^2 - 1)}{2} + 1$.
- 30** Selecionando um dos números das quatro primeiras linhas do triângulo de Floyd ao acaso, a probabilidade de ele ser primo é de 40%.



RASCUNHO

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destras; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Acerca dos conceitos de *hardware*, do programa Microsoft Word 2013 e do sistema operacional Windows 10, julgue os itens de **31** a **35**.

- 31** Na arquitetura de um PC (*desktop*) simples, os dados e os programas são armazenados no disco rígido (HD), enquanto o sistema operacional é armazenado na memória RAM.
- 32** A principal função da unidade de processamento gráfico (GPU) é gerenciar a memória RAM.
- 33** No Word 2013, a forma de remoção da borda de uma imagem depende de ela ser um estilo de imagem ou uma borda personalizada.
- 34** O  **Histórico de atividades**, recurso disponível no Windows 10, é personalizável, ou seja, o usuário pode optar por parar de salvar o histórico de atividades ou por enviá-lo à Microsoft.

- 35** Por meio da aba **Detalhes** do Gerenciador de Tarefas do Windows 10, o usuário pode abrir o local onde se encontra o arquivo que está sendo executado, como, por exemplo, o `chrome.exe`.

Com relação aos conceitos de redes de computadores, ao programa de navegação Google Chrome, em sua versão mais recente, e aos sítios de busca e pesquisa na Internet, julgue os itens de **36** a **40**.

- 36** O STP (*Shielded Twisted Pair*) é o cabo de fibra óptica mais usado nas redes de computadores.
- 37** A função de um *hub*, equipamento usado em redes de computadores, é centralizar e distribuir os dados que são provenientes dos outros computadores interligados a ele.
- 38** Quando o usuário executa o modo de navegação anônima no Google Chrome, o navegador apenas transforma a janela normal em janela anônima, ou seja, ele não abre uma nova janela ou uma nova aba.
- 39** O sítio Bing permite que o usuário personalize sua página inicial, podendo desativar ou ativar recursos, como, por exemplo, o Mostrar barra de menus.
- 40** Para melhorar o desempenho nas pesquisas, o sítio Bing possui uma limitação de resultados por página. Atualmente, são exibidos apenas cinco resultados de pesquisa por página.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Com relação à ética no setor público, julgue os itens de **41 a 43**.

- 41** A publicidade do ato administrativo poderá ser omitida, quando o agente público entender tal situação como conveniente.
- 42** É defeso ao servidor público utilizar-se do cargo para obter favorecimento pessoal.
- 43** O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.

De acordo com a Lei n.º 8.429/1992 e a Lei n.º 9.784/1999, julgue os itens de **44 a 53**.

- 44** O ato culposo do agente público, no desempenho de competências públicas, é suficiente para caracterizar o ato de improbidade administrativa.
- 45** As sanções previstas na Lei de Improbidade Administrativa incidem tão somente sobre os agentes públicos com vínculo precário com a Administração Pública.
- 46** Se houver indícios de ato de improbidade administrativa, a autoridade que conhecer dos fatos representará ao Ministério Público competente, para as providências necessárias.
- 47** O ato de improbidade administrativa, necessariamente, causará prejuízo ao erário.
- 48** Os diretores de pessoa jurídica de direito privado respondem pelo ato de improbidade que venha a ser imputado à pessoa jurídica, ainda que não tenham concorrido diretamente para a prática do ato.
- 49** A percepção de vantagem econômica para intermediar a liberação de verba pública de qualquer natureza constitui espécie de ato de improbidade administrativa.
- 50** A omissão culposa, ainda que viole os deveres de honestidade e de imparcialidade, não caracterizará ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da Administração Pública.
- 51** Um órgão administrativo poderá delegar parte de sua competência exclusiva a outros órgãos, desde que estes lhe sejam hierarquicamente subordinados.
- 52** Antes da tomada de decisão no processo administrativo, a juízo da autoridade, diante da relevância da questão, poderá ser realizada audiência pública para debates sobre a matéria do processo.
- 53** Concluída a instrução de processo administrativo, a Administração tem o prazo de até trinta dias para decidir, salvo em caso de prorrogação por igual período expressamente motivada.

Considerando a Lei n.º 12.527/2011 e o Decreto n.º 9.830/2019, julgue os itens **54 e 55**.

- 54** O serviço de busca e de fornecimento de informação é gratuito.
- 55** O agente público somente poderá ser responsabilizado por suas decisões ou opiniões técnicas se agir com culpa ou cometer erro grosseiro no desempenho de suas funções.

No que diz respeito a assuntos da atualidade do Brasil e do mundo, julgue os itens de **56 a 65**.

- 56** A globalização implica abertura dos mercados cuja produção não cessa de crescer.
- 57** A formação de blocos de países, como a União Europeia e o Mercosul, é característica da economia globalizada.
- 58** O Brasil recusou-se a permanecer no Mercosul devido à tradicional rivalidade com a Argentina.
- 59** Na pauta das exportações brasileiras, o agronegócio desempenha papel de destaque.
- 60** A atuação da Embrapa é vital para o desenvolvimento da agricultura e da pecuária brasileiras.
- 61** Na prática, no atual estágio da economia mundial, o protecionismo não existe mais, ou seja, nenhum país encontra dificuldade para exportar e importar.
- 62** Com o crescimento da economia mundial, o desemprego deixou de existir.
- 63** O euro foi adotado como moeda comum da União Europeia.
- 64** Diante da posição da Organização das Nações Unidas (ONU) contrária a Israel nos conflitos do Oriente Médio, o Brasil desligou-se dessa instituição multilateral.
- 65** Hoje, o Oriente Médio deixou de ser visto como uma região importante na geopolítica mundial.

A respeito das questões ambientais no Brasil e no mundo contemporâneo, julgue os itens de **66 a 70**.

- 66** O mundo tem assistido a variações extremas no que diz respeito ao clima e à temperatura, em que se alternam calor abrasante e frio rigoroso.
- 67** Por ser um País tropical, o Brasil está livre de sofrer chuvas torrenciais ou períodos agudos de seca.
- 68** O modelo de industrialização praticado pelo mundo tem sido contestado, justamente por utilizar, em larga escala, fontes de energia fóssil, como o petróleo e o carvão.
- 69** No Brasil, o petróleo é a principal fonte de energia utilizada.
- 70** A preocupação com a preservação dos bens naturais ainda não ecoa no mundo, sendo desconhecida por governos, cientistas, organismos multilaterais e organizações não governamentais.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Quanto à comunicação organizacional, julgue os itens de **71 a 80**.

71 A comunicação é o processo por meio do qual as pessoas transmitem informações. Ela faz parte de todas as interações sociais.

72 As pessoas transmitem ideias e sentimentos por meio de símbolos. Símbolos são formas arbitrárias utilizadas para fazerem referência a intenções ou a outro objeto.

73 Os símbolos e seus significados precisam ser socialmente compartilhados, ou seja, para se comunicar com sucesso, é preciso conhecer e dominar as formas de exprimir ideias e os sentimentos aceitos dentro da sociedade.

74 A comunicabilidade pode ser interpretada como a adaptação da mensagem ao público-alvo, dado que as pessoas devem ser capazes de interpretar corretamente o que está sendo dito.

75 A comunicação tem a capacidade de controlar as pessoas de diversos modos. Por meio dela, é possível informar aos colaboradores as regras de hierarquia, o funcionamento e as regras da organização e, ainda, as instruções de trabalho.

76 Ao esclarecer aos colaboradores o que deve ser feito, qual a qualidade do desempenho e o que fazer para melhorá-lo, a comunicação desfavorece a motivação. O estabelecimento de metas específicas, o *feedback* do progresso e o esforço do comportamento desejável desestimulam a motivação.

77 A comunicação proporciona informações que os grupos e as pessoas precisam para tomar decisões, pois ela transmite dados para que sejam identificadas e avaliadas alternativas, revelando um importante papel como facilitadora de tomada de decisões.

78 A comunicação verbal-escrita refere-se ao esforço de comunicação, como, por exemplo, dar instruções, entrevistar um candidato para uma vaga de emprego ou informar algo a alguém.

79 A comunicação não verbal refere-se à transmissão de uma mensagem por meio diverso da fala e da escrita. Esse processo de comunicação, tão importante quanto a comunicação verbal, incorpora outros elementos, por exemplo, a postura do corpo.

80 A comunicação formal é aquela que está estabelecida na organização oficialmente, ou seja, está presente entre os diversos níveis hierárquicos, visando atender alguma exigência da organização. Ela é realizada por meio de documentos oficiais.

No que se refere ao conceito e aos tipos de estrutura organizacional, julgue os itens de **81 a 94**.

81 A estrutura organizacional é uma ferramenta básica para alcançar as situações almeçadas pela empresa. Assim sendo, ela deve ser delimitada de acordo com as estratégias e os objetivos estabelecidos pela organização.

82 A estrutura organizacional apresenta-se como instrumento básico para a concretização do processo organizacional.

83 As mudanças planejadas na estrutura organizacional podem ser consideradas como um dos meios mais eficazes para melhorar o desempenho do sistema empresarial.

84 Quando a estrutura organizacional é estabelecida de forma adequada, ela propicia para a empresa: a identificação das tarefas necessárias ao alcance dos objetivos estabelecidos; as informações, os recursos e o *feedback* aos executivos e funcionários; as medidas de desempenho compatíveis com os objetivos; a organização das funções e responsabilidades; e as condições motivadoras para a realização das tarefas estabelecidas.

85 Toda empresa possui dois tipos de estrutura, a formal e a informal. Quanto à estrutura informal, afirma-se que ela é objeto de estudo de grande parte das organizações empresariais, pois é aquela deliberadamente planejada e formalmente representada, em alguns de seus aspectos, pelo organograma.

- 86** A estrutura formal não é planejada e surge, naturalmente, da interação social dos profissionais da empresa.
- 87** A abordagem na estrutura informal está nas pessoas e em suas relações. Já a estrutura formal tem foco nas posições em termos de autoridades e responsabilidades.
- 88** Apresentam-se como vantagens da estrutura informal: maior rapidez no processo decisório; redução nas distorções existentes na estrutura formal; e o fato de a estrutura informal complementar a formal.
- 89** Entre as desvantagens da estrutura informal, estão o fato de ela provocar desconhecimento da realidade empresarial pelas chefias, a dificuldade de controle e a possibilidade de atritos entre as pessoas.
- 90** Estrutura organizacional é o instrumento administrativo que resulta da identificação, da análise, da ordenação e do agrupamento das atividades e dos recursos das empresas, almejando o alcance dos objetivos estabelecidos pelos planejamentos das empresas.
- 91** São componentes da estrutura organizacional o sistema de responsabilidades, o sistema de autoridades e o sistema de comunicações.
- 92** Os condicionantes da estrutura organizacional são: objetivos, estratégias e políticas estabelecidos pela empresa; evolução tecnológica no ambiente empresarial e a tecnologia aplicada na empresa; ambiente da empresa, onde estão os fatores externos ou não controláveis e recursos humanos, considerando suas habilidades, capacitações e níveis de motivação e de comprometimento para com os resultados da empresa.
- 93** Os níveis de influência da estrutura organizacional são dois: o nível estratégico e o nível operacional.
- 94** Podem ser considerados três níveis de abrangência da estrutura organizacional quando de seu desenvolvimento e de sua implementação nas empresas: o nível da empresa; o nível do negócio; e o nível da corporação.

Considerando as relações humanas, julgue os itens de **95 a 99**.

- 95** Em uma organização, os indivíduos participam de grupos sociais e mantêm-se em constante interação social.
- 96** As relações humanas desenvolvem-se a partir dos contatos entre pessoas e grupos.
- 97** As pessoas são influenciadas umas pelas outras e influem nos comportamentos e nas atitudes daquelas com quem mantêm contato.
- 98** Cada pessoa procura se ajustar às outras pessoas e aos outros grupos, visando ser compreendida e aceita, pretendendo, com isso, atender a seus interesses e a suas aspirações.
- 99** A compreensão da natureza das relações humanas permite melhores resultados dos subordinados, além de uma atmosfera em que cada pessoa é encorajada a se expressar de forma livre.

Acerca da comunicação, julgue os itens de **100 a 107**.

- 100** Comunicação significa tornar comum uma mensagem ou uma informação, ou seja, é a troca de informações entre indivíduos.
- 101** A comunicação necessita de um código para criar uma mensagem e enviá-la na forma de sinal. A mensagem é enviada, por meio de um canal, a um receptor, que a decodifica e interpreta seu significado.
- 102** A comunicação interpessoal não pode ocorrer a distância, ainda que por intermédio da escrita, do telefone ou da Internet, como meio de transmitir as mensagens.
- 103** A comunicação é uma atividade administrativa com dois principais propósitos: o de proporcionar atitudes necessárias que promovam satisfação, motivação e cooperação nos cargos; e o de proporcionar informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam conduzir suas tarefas.
- 104** A comunicação é importante no relacionamento entre as pessoas e na explicação das razões das orientações tomadas entre seus participantes.

- 105** A comunicação em duas vias (descendentes e ascendentes) é importante, pois cada pessoa pode ser auxiliada e incentivada a dar a máxima contribuição à organização e a utilizar, ao máximo, suas habilidades e capacidades, além de a organização operar mais eficientemente quando a pessoa e seu superior têm um entendimento comum de suas responsabilidades e padrões de desempenho que a organização espera obter deles e, por fim, a pessoa trabalha melhor quando conhece os padrões de seu trabalho.
- 106** Existe uma única maneira universal de se comunicar nas organizações, ainda que os dados e as informações sejam intercambiados entre as pessoas por uma variedade de propósitos, dependendo de fatores situacionais.
- 107** Existem diversos tipos de redes de comunicação e cada uma apresenta características diferentes, em termos de eficiência, rapidez e relacionamento.

No que se refere ao desempenho profissional, julgue os itens de **108 a 120**.

- 108** Uma organização eficiente, eficaz e competitiva demonstra que tem administradores de alto desempenho. O desempenho de uma organização é reflexo da competência de seus administradores.
- 109** As premissas básicas de avaliação de desempenho desdobram-se e são complementadas por outras. Os administradores de todos os tipos de organizações dispõem de sistemas complexos de avaliação, formados por um grande número de critérios.
- 110** A eficiência de um sistema ou de uma organização depende de como seus recursos são utilizados.
- 111** O conceito de eficiência engloba realizar tarefas de maneira econômica, empregando a maior quantidade possível de recursos, e engloba realizar tarefas de maneira inteligente, com o máximo de esforço e com o melhor aproveitamento possível de recursos.
- 112** Quanto menor o esforço necessário para produzir um resultado, mais eficiente é o processo. O princípio da eficiência é o da relação entre esforço e resultado.
- 113** Agregar valor significa realizar operações relacionadas com a elaboração do produto ou a prestação do serviço. Eliminar desperdícios significa reduzir, ao mínimo, a atividade que não agrega valor ao serviço ou produto.
- 114** A produtividade é definida como a relação entre os recursos utilizados e os resultados obtidos. Em relação à produtividade, é correto afirmar que o critério mais simples para avaliar a eficiência de um processo, de uma organização ou de um sistema é a produtividade.
- 115** A produtividade de um sistema aumenta quando a quantidade de recursos aumenta para produzir os mesmos resultados ou quando a mesma quantidade de recursos produz resultados cada vez maiores.
- 116** Produtividade é uma das traduções mais conhecidas da ideia da eficiência, tanto que, muitas vezes, as duas palavras são usadas como sinônimos. Todavia, avaliar a eficiência de um sistema por meio de sua produtividade é um critério simples, porque não leva em consideração o aproveitamento ou a qualidade dos itens produzidos, nem a eficiência no uso do tempo.
- 117** Quando se consideram produtividade e qualidade simultaneamente, mede-se o desempenho apenas pela quantidade total produzida em relação aos recursos utilizados, e não pelos produtos que são aproveitados em relação ao total fornecido.
- 118** Eficácia é o conceito de desempenho que envolve a comparação entre objetivos (desempenho esperado) e resultados (desempenho realizado) e, também, significa a taxa ou o grau de realização dos objetivos finais da organização.
- 119** Quando a eficácia é considerada, a inclusão do cliente na definição de qualidade torna-se prioritária. A qualidade, então, passa a ser mais que fazer produtos sem defeitos. Já quando se pensa nos clientes, qualidade significa fornecer o produto ou o serviço certo, que atenda a suas necessidades específicas.
- 120** As empresas têm natureza competitiva, visto que elas concorrem entre si, disputando a preferência dos consumidores e dos clientes. Assim sendo, a competitividade é a tradução particular da ideia de eficácia, que se aplica particularmente a empresas.