



M0510002N

ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2025

TÉCNICO EM ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

NOME _____

INSCRIÇÃO _____

Nível
MÉDIO

Turno
MANHÃ

Material recebido

- ✓ Prezado(a) candidato(a), além deste Caderno de Questões com **cinquenta questões objetivas**, você receberá a Folha de Respostas. Verifique se seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição estão corretos.
- ✓ Confira seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração e se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu.

Material a ser devolvido

- ✓ O único documento válido para a avaliação é a Folha de Respostas, a qual deve ser devolvida ao fiscal devidamente assinada no local destinado a esse fim.
- ✓ Na Folha de Respostas, os alvéolos devem ser preenchidos da seguinte maneira: ●
- ✓ Para todo e qualquer preenchimento, só é permitido o uso de caneta esferográfica transparente de tinta azul ou preta.

Duração da prova e permanência na sala

- ✓ O prazo de realização da prova é de 04 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas.
- ✓ Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, você estará liberado(a) para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação, entretanto **NÃO** poderá se retirar da sala com qualquer tipo de anotação e/ou com o Caderno de Questões, o qual poderá ser levado somente ao término do prazo de realização da prova estabelecido em Edital.
- ✓ Os(As) três últimos(as) candidatos(as) só poderão se retirar da sala juntos(as), após assinatura do Termo de Fechamento do envelope de retorno.

Divulgação

- ✓ O Caderno de Questões e o Gabarito preliminar estarão disponíveis no site do **Instituto AOCP**, no endereço eletrônico www.institutoaocp.org.br, conforme previsto em Edital.

***O não cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, neste Caderno e na Folha de Respostas incorrerá em sua eliminação.**



instituto aocp



Língua Portuguesa

Ele tem 22 anos e uma missão: varrer o lixo espacial da órbita da Terra

Quem quiser conversar com Leonidas Askianakis precisa primeiro encontrar um horário em sua agenda. Seus compromissos são marcados de forma metódica, em intervalos de 30 minutos, das 5h às 23h. Reuniões? Apenas online e sempre sobre um único tema: o espaço. Um jovem com uma missão que não o deixa em paz nem mesmo à noite. Ele fica acordado, lendo as notícias mais recentes da China sobre detritos em órbita e mais perigo para os astronautas. Logo no início de novembro, uma tripulação chinesa teve que estender sua estadia no espaço devido ao receio de que sua espaçonave pudesse ser atingida por lixo espacial durante a volta à Terra.

Aliás, lixo espacial é meio que uma especialidade de Askianakis. Milhares de toneladas deles orbitam a Terra, como satélites desativados, pedaços de foguetes e detritos. É por esse motivo que a órbita terrestre é monitorada 24 horas por dia. Mas, quanto menores os fragmentos, mais difícil é encontrá-los. “Com nossos sistemas de radar terrestres, normalmente detectamos objetos do tamanho de uma bola de tênis, cerca de dez centímetros. Qualquer coisa menor que isso é invisível”, diz Siminski. “Isso significa que sempre há um certo risco.”

É exatamente esse risco que preocupa Askianakis desde o primeiro ano do curso de engenharia aeroespacial na Universidade Técnica de Munique. “Como o lixo espacial pode permanecer em órbita por 200 anos e ninguém faz nada a respeito?”. Com um satélite equipado com radar de alta sensibilidade, algoritmos e padrões de varredura, ele pretende tornar visíveis detritos que variam de um a dez centímetros, possibilitando, pela primeira vez, o monitoramento completo da órbita. Posteriormente, sondas com braços robóticos removerão os fragmentos maiores.

Uma conversa com representantes da Airbus reforçou sua determinação. “Eles estavam cientes do problema e ficaram satisfeitos por alguém estar tentando resolvê-lo. Foi aí que me ocorreu: eu realmente preciso abrir minha própria empresa”. Ele fundou a Project-S. Como que por intervenção divina, pouco depois de sua fundação, a nova lei espacial da União Europeia (UE) entrou em vigor obrigando os operadores de satélites a removerem seus detritos espaciais.

Adaptado de: <https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/deutschewelle/2025/11/26/empresa-alema-quer-criar-servico-de-coleta-de-lixo-espacial.htm>
Acesso em: 27 nov. 2025.

1

Considerado a norma-padrão da língua portuguesa, assinale a alternativa em que a reescrita proposta para o excerto se manteve fiel aos sentidos produzidos a partir do texto original.

- (A) “Quem quiser conversar com Leonidas Askianakis precisa primeiro encontrar um horário em sua agenda.”.
Reescrita: A pessoa que tem vontade de ter uma conversa com Leonidas precisa, antes de tudo, verificar se ele tem um horário disponível.
- (B) “Seus compromissos são marcados de forma metódica, em intervalos de 30 minutos, das 5h às 23h.”.
Reescrita: As obrigações dele são agendadas, extensivamente, em períodos de 30 minutos, de manhã até à noite.
- (C) “Um jovem com uma missão que não o deixa em paz nem mesmo à noite.”.
Reescrita: Um rapaz que tem atribuições tranquilas à noite.
- (D) “[...] uma tripulação chinesa teve que estender sua estadia no espaço devido ao receio de que sua espaçonave pudesse ser atingida por lixo espacial [...]”.
Reescrita: [...] uma tripulação chinesa teve que restringir sua permanência no espaço devido à hesitação de que sua espaçonave pudesse ser desviada de lixo espacial.
- (E) “Aliás, lixo espacial é meio que uma especialidade de Askianakis.”.
Reescrita: Por falar nisso, lixo espacial é o centro de sua especialidade.

2

Assinale a alternativa que apresenta, entre parênteses, o valor semântico INCORRETO para o termo destacado.

- (A) “É por esse motivo que a órbita terrestre é monitorada 24 horas por dia.” (valor causal).
- (B) “Mas, quanto menores os fragmentos, mais difícil é encontrá-los.” (valor adversativo).
- (C) “Como o lixo espacial pode permanecer em órbita por 200 anos e ninguém faz nada a respeito?” (valor explicativo).
- (D) “Como que por intervenção divina, pouco depois de sua fundação, a nova lei espacial da União Europeia (UE) entrou em vigor [...]” (valor temporal).
- (E) “Com um satélite equipado com radar de alta sensibilidade, algoritmos e padrões de varredura [...]” (valor aditivo).

3

É correto afirmar que os termos destacados em “Uma conversa com representantes da Airbus reforçou sua determinação. ‘Eles estavam cientes do problema e ficaram satisfeitos por alguém estar tentando resolvê-lo.’” referem-se, respectivamente, a

- (A) Airbus / os representantes.
- (B) representantes da Airbus / o problema.
- (C) cientes / alguém.
- (D) o problema / uma conversa.
- (E) alguém / determinação.

4

Informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- () As palavras “invisível” e “centímetros” foram acentuadas seguindo a mesma regra.
- () No trecho “Como que por intervenção divina, pouco depois de sua fundação, a nova lei espacial da União Europeia (UE) entrou em vigor obrigando os operadores de satélites a removerem seus detritos espaciais.”, o termo “nova” concorda com “lei”, enquanto o termo “removerem” concorda com “operadores”.
- () Em “Posteriormente, sondas com braços robóticos removerão os fragmentos maiores.”, é correto afirmar que o termo destacado não poderia ser substituído por “previamente”, pois haveria prejuízo significativo de sentido.
- () No título, “Ele tem 22 anos e uma missão: varrer o lixo espacial da órbita da Terra”, o sujeito da oração é “Terra”.

- (A) F – V – V – F.
- (B) V – V – F – F.
- (C) F – F – V – V.
- (D) F – V – F – F.
- (E) V – F – F – V.

5

No título, “Ele tem 22 anos e uma missão: varrer o lixo espacial da órbita da Terra”, os dois-pontos foram empregados

- (A) obrigatoriamente para introduzir uma citação.
- (B) para introduzir uma enumeração.
- (C) para sinalizar inversão, tendo uso facultativo nesse caso.
- (D) para indicar que a frase foi interrompida ou está truncada.
- (E) com o objetivo de introduzir um esclarecimento.

Raciocínio Lógico

6

Determinando $\frac{3}{7}$ de 280, chega-se ao resultado:

- (A) 40.
- (B) 80.
- (C) 120.
- (D) 160.
- (E) 200.

7

Um técnico em laboratório observa que, em um tratamento, a dosagem de um antibiótico (em mg) aumenta linearmente com a massa do paciente (em kg). Considere que:

- para um paciente com 55 kg, a dosagem do antibiótico é de 275 mg;
- para um paciente com 87 kg, a dosagem do antibiótico é de 435 mg.

Com base nessas informações, a dosagem desse antibiótico para um paciente com 90 kg de massa é igual a

- (A) 440 mg.
- (B) 450 mg.
- (C) 460 mg.
- (D) 470 mg.
- (E) 480 mg.

8

Com o objetivo de solucionar o problema de alagamentos em um determinado bairro de uma cidade, será construída uma galeria de dutos interligando os bairros A e B, com comprimento inicial de 2 km. Para concluir a obra no prazo de 30 dias, seriam necessários 8 operários, trabalhando 4 horas diárias. Contudo, após uma análise mais detalhada do terreno, decidiu-se ampliar o comprimento da galeria em 1 km. Nessa nova condição, o trabalho será executado por 12 operários, com a mesma eficiência dos anteriores, atuando 6 horas por dia. O número total de dias necessários para a conclusão da galeria, após essas alterações, é

- (A) 32 dias.
- (B) 28 dias.
- (C) 26 dias.
- (D) 22 dias.
- (E) 20 dias.

Informática

9

Durante a elaboração de um relatório sobre o desempenho do sistema de gestão de pacientes, um colaborador da SES/SC precisou registrar um erro exibido no navegador Mozilla Firefox (em português, versão mais recente), executado no sistema operacional Windows. Para isso, ele decidiu utilizar o próprio recurso do navegador que permite capturar a tela sem recorrer a programas externos.

Nessa situação, qual é o atalho de teclado que deve ser utilizado pelo colaborador?

(Obs.: o caractere “+” foi utilizado apenas para interpretação.)

- (A) Ctrl + Shift + A
- (B) Ctrl + Shift + I
- (C) Ctrl + Shift + K
- (D) Ctrl + Shift + C
- (E) Ctrl + Shift + S

10

Softwares utilitários são programas que auxiliam na manutenção, organização e utilização eficiente do computador, oferecendo funções que vão desde a proteção contra ameaças até a visualização de arquivos e mídias. Eles desempenham papéis complementares ao sistema operacional, facilitando tarefas específicas para o usuário, como garantir a segurança do sistema ou permitir a visualização de determinados tipos de arquivos.

Assinale a alternativa que apresenta, respectivamente, dois softwares cuja função principal seja antivírus e visualizador de imagem.

- (A) WinRAR e VLC (VideoLAN Client).
- (B) Norton e Chrome.
- (C) Thunderbird e Media Player.
- (D) Avast e XnView.
- (E) 7-Zip e Telegram.

Legislação

11

De acordo com a Lei nº 8.080/90, as diferentes instâncias gestoras do Sistema Único de Saúde (SUS) devem disponibilizar, em suas páginas eletrônicas oficiais, as informações sobre os estoques de medicamentos das farmácias públicas sob sua responsabilidade. Sendo assim, com que frequência essas informações devem ser atualizadas de forma a ficarem acessíveis ao cidadão comum?

- (A) Semanalmente.
- (B) Quinzenalmente.
- (C) Mensalmente.
- (D) Semestralmente.
- (E) Anualmente.

12

Maria, funcionária efetiva da SES/SC, foi nomeada em março de 2020 e, desde então, cumpre suas atribuições de forma regular. Em 2025, Maria procurou o setor de recursos humanos para saber sobre a progressão por tempo de serviço. De acordo com a Lei Complementar nº 323/2006, assinale a alternativa que apresenta a orientação correta sobre a progressão por tempo de serviço do servidor que deve ser repassada a Maria.

- (A) Ocorre anualmente, no mês de ingresso do servidor, mediante apresentação de cursos de capacitação.
- (B) Depende de avaliação de desempenho e ocorre a cada três anos, com comprovação de carga horária mínima de treinamento.
- (C) Ocorre a cada dois anos, de forma alternada com a promoção por qualificação ou desempenho, no mês de aniversário do servidor.
- (D) É concedida por mérito funcional, baseada em objetivos e indicadores de desempenho, valorizando a contribuição do servidor ao órgão.
- (E) Depende de vaga na classe pleiteada e altera apenas o valor da gratificação, sem mudança na referência do cargo.

13

Um funcionário público estadual de Santa Catarina participou de uma reunião local sobre políticas públicas de saúde e, durante o encontro, ele foi informado sobre a atuação do Conselho de Saúde. Nesse contexto, considerando a legislação do Sistema Único de Saúde (SUS), é correto afirmar que o Conselho de Saúde

- (A) é um órgão consultivo e temporário, composto por representantes do governo, responsável por emitir pareceres sem efeito legal.
- (B) possui como função primordial a fiscalização das unidades de saúde, tendo como membros os representantes do poder legislativo.
- (C) tem sua organização e normas de funcionamento definidas em regimento estabelecido pelo poder executivo federal.
- (D) tem caráter permanente e deliberativo, composto paritariamente por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários.
- (E) reúne-se a cada quatro anos, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde.

14

São valores descritos no Código de Conduta da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, EXCETO

- (A) Equidade.
- (B) Transparência.
- (C) Compromisso.
- (D) Inovação.
- (E) Qualidade.

15

O inciso da Constituição Federal de 1988 que fundamenta a participação da população nas decisões e na gestão dos serviços de saúde está previsto no artigo

- (A) 196.
- (B) 197.
- (C) 198.
- (D) 199.
- (E) 200.

Conhecimentos Específicos

16

Como técnico em atividades administrativas da SES/SC, você precisa executar serviços auxiliares nas áreas técnicas e administrativas. De modo específico, sua atribuição é acompanhar a movimentação dos estoques de seringas durante o mês de outubro. Assim, analise a seguinte tabela:

Data	Operação	Quantidade	Valor Unitário (R\$)
01/out	Saldo inicial	200	10
08/out	Compra	100	12
15/out	Saída	150	—
20/out	Compra	200	11
28/out	Saída	100	—

Considerando o controle pelo método PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair), os valores do estoque final e total das saídas no período são, respectivamente:

- (A) estoque final: R\$ 2.700; saídas: R\$ 2.600.
- (B) estoque final: R\$ 2.800; saídas: R\$ 2.600.
- (C) estoque final: R\$ 2.800; saídas: R\$ 2.650.
- (D) estoque final: R\$ 2.714; saídas: R\$ 2.600.
- (E) estoque final: R\$ 2.900; saídas: R\$ 2.700.

17

Você foi contratado como técnico em atividades administrativas da SES/SC e, durante o planejamento anual da secretaria, recebeu a tarefa de verificar se os gastos realizados estavam de acordo com a Lei Orçamentária Anual (LOA) aprovada. Com base no processo orçamentário, essa atividade desempenhada corresponde a qual etapa?

- (A) Elaboração da proposta orçamentária.
- (B) Discussão, votação e aprovação da lei orçamentária.
- (C) Execução da Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO.
- (D) Controle e avaliação da execução orçamentária.
- (E) Revisão e encaminhamento do Plano Plurianual (PPA).

18

Em uma Secretaria Estadual, a Diretoria Administrativa (órgão de linha) é responsável pela fiscalização, pelo atendimento ao cidadão e pela gestão de contratos operacionais. Já a Assessoria de Gestão (órgão de staff) é composta por especialistas em análise de dados, planejamento e controle organizacional. Nos últimos meses, a Assessoria de Gestão passou a enviar orientações obrigatórias à Diretoria Administrativa, determinando mudanças de rotinas, alteração de fluxos e definição de prioridades operacionais. A Diretoria contestou essas determinações, afirmando que a Assessoria extrapolou suas competências ao impor ordens e interferir na cadeia de comando. Considerando os princípios da administração e as características dos órgãos de linha e de staff, avalie a situação descrita e assinale a alternativa correta.

- (A) A Assessoria de Gestão agiu corretamente, pois os órgãos de staff possuem autoridade funcional para impor rotinas aos órgãos de linha quando houver ganho de eficiência.
- (B) A Diretoria Administrativa agiu de forma incorreta, pois todos os órgãos – de linha ou de staff – estão submetidos igualmente ao princípio escalar e à autoridade de comando.
- (C) A Assessoria de Gestão extrapolou suas atribuições, pois os órgãos de staff não possuem autoridade de comando sobre órgãos de linha, atuando como consultores e especialistas.
- (D) A Assessoria de Gestão pode impor recomendações apenas quando se tratar de atividades relacionadas a controle interno, uma vez que o staff possui autoridade hierárquica sobre atividades-meio.
- (E) Ambos os órgãos agiram incorretamente, pois nem a Diretoria Administrativa nem a Assessoria de Gestão possuem autoridade definida na estrutura organizacional.

19

Como técnico em atividades administrativas da SES/SC, você precisa executar serviços auxiliares na área administrativa. Em termos específicos, você vai participar de um projeto para aprimorar o atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), e é necessário que estude experiências bem-sucedidas de outros estados, com o objetivo de identificar práticas eficientes de gestão de filas, controle de insumos e agilidade no registro de atendimentos. Após a coleta de dados, você observou que determinadas unidades de outro estado possuíam sistemas automatizados de triagem e gestão de fluxo de pacientes, que reduziram significativamente o tempo de espera. A partir dessa análise, a SES/SC pretende adaptar algumas dessas práticas à sua realidade. Com base nessa situação, é correto afirmar que a prática descrita

- (A) caracteriza o uso da análise SWOT, uma ferramenta voltada à identificação de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças internas e externas da organização.
- (B) se trata de benchmarking, pois consiste em comparar processos e resultados com outras organizações para aprender e adaptar práticas eficazes à realidade da instituição.
- (C) ilustra o downsizing, uma técnica voltada à redução do número de servidores e à reestruturação de cargos administrativos.
- (D) caracteriza Balanced Scorecard (BSC), uma vez que propõe mudanças radicais e imediatas em toda a estrutura da secretaria.
- (E) exemplifica um processo de auditoria interna, cujo objetivo é verificar a conformidade dos atos administrativos da própria unidade.

20

Uma fábrica de componentes mecânicos enfrenta queda de produtividade e grande variabilidade no tempo gasto pelos operadores na execução da mesma tarefa. Para enfrentar o problema, a gerência decidiu aplicar um método rigoroso de análise do trabalho. Durante o processo, identificou-se que:

- alguns operadores realizavam movimentos desnecessários para alcançar ferramentas;
- havia diferenças significativas no tempo gasto entre operadores experientes e novatos;
- o tempo total das operações variava conforme pausas não registradas, deslocamentos e esperas por material;
- não existia um padrão formalizado de execução da tarefa.

Diante desse cenário, a ferramenta correta para padronizar o método, eliminar movimentos inúteis e estabelecer um tempo-padrão confiável é o(a)

- (A) diagrama de fluxo de processo.
- (B) gráfico de controle.
- (C) análise de valor agregado.
- (D) estudo de tempos e movimentos.
- (E) mapeamento de stakeholders.

21

As teorias administrativas desenvolveram diferentes concepções sobre o comportamento humano no trabalho, expressas nos modelos de homem econômico, homem social, homem organizacional, homem funcional, homem administrativo, homem digital, entre outros. Considerando essas abordagens, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. O homem econômico, associado à Administração Científica, parte da premissa de que toda pessoa é influenciada exclusivamente por recompensas salariais, econômicas e materiais.
- II. O homem social, vinculado à Teoria das Relações Humanas, reconhece que as pessoas são motivadas pela necessidade de reconhecimento, de aprovação social e “participação” nas atividades dos grupos sociais em que convivem.
- III. O homem funcional, da Teoria Estruturalista, mantém expectativas quanto ao papel dos demais participantes e procura enviar aos outros as suas expectativas de papel.

- (A) Apenas I e II.
- (B) Apenas I e III.
- (C) Apenas II e III.
- (D) Apenas I.
- (E) I, II e III.

22

Considere que a SES/SC iniciou um processo de revisão de seus contratos e parcerias para melhorar a eficiência dos serviços prestados à população. Durante o diagnóstico realizado por uma equipe técnica, foram identificadas as seguintes situações:

1. **Novas normas federais de vigilância sanitária alteraram critérios para aquisição de medicamentos, exigindo revisão dos processos internos da SES/SC.**
2. **O aumento do fluxo migratório para determinadas regiões do estado elevou significativamente a demanda por atendimentos nos hospitais da rede estadual.**
3. **Empresas fornecedoras de insumos hospitalares atrasaram entregas essenciais, comprometendo a rotina dos serviços de urgência.**

Considerando a classificação dos ambientes organizacionais (ambiente geral e ambiente de tarefa), assinale a alternativa que apresenta a análise correta dessas situações.

- (A) Os itens 1 e 2 pertencem ao ambiente de tarefa, e o item 3 pertence ao ambiente geral.
- (B) O item 1 pertence ao ambiente geral, e os itens 2 e 3 pertencem ao ambiente de tarefa.
- (C) Os itens 1 e 3 pertencem ao ambiente interno, e o item 2 pertence ao ambiente de tarefa.
- (D) Os itens 2 e 3 pertencem ao ambiente geral, e o item 1 pertence ao ambiente interno.
- (E) Os itens 1, 2 e 3 pertencem ao ambiente geral.

23

Considere que a SES/SC, por meio do trabalho de execução dos serviços auxiliares nas áreas técnicas e administrativas, vai revisar os fluxos administrativos em suas unidades de atendimento. Durante a análise, você, como técnico em atividades administrativas, observou que alguns documentos circulam desnecessariamente entre setores, gerando atrasos no atendimento. Para melhorar esse processo, você vai mapear a sequência de atividades, identificar falhas e propor melhorias com base em uma representação gráfica padronizada, capaz de demonstrar de forma clara os responsáveis, as unidades envolvidas e o fluxo de informações. Nesse caso, o instrumento mais adequado para esse tipo de análise é o

- (A) cronograma.
- (B) organograma.
- (C) diagrama de Ishikawa.
- (D) fluxograma.
- (E) quadro de distribuição de tarefas.

24

A Central de Abastecimento de determinada Secretaria de Estado da Saúde implantou um Warehouse Management System (WMS) integrado ao Enterprise Resource Planning (ERP) institucional. Após alguns meses de uso, observou-se que as movimentações de entrada e saída de medicamentos passaram a ocorrer com maior rastreabilidade, redução de erros e melhor controle dos níveis de estoque. Com base nessa situação e nas características desses sistemas, assinale a alternativa correta.

- (A) O WMS é um sistema voltado para o controle financeiro das entradas e saídas de estoque das mercadorias, substituindo as funções do ERP.
- (B) O WMS é um sistema que gerencia as operações internas do armazém, podendo ser integrado ao ERP para troca de informações entre setores da organização.
- (C) O ERP é responsável pelo controle físico das movimentações de estoque, enquanto o WMS cuida do planejamento de recursos empresariais.
- (D) O WMS é um sistema que calcula a quantidade ideal de um item que deve ser comprada em cada pedido; o ERP divide os estoques em 3 grupos de importância.
- (E) O WMS ordena o estoque em decrescente de frequência ou impacto, e o ERP busca manter o mínimo possível em armazenagem, recebendo materiais no momento da necessidade.

25

Como técnico em atividades administrativas da SES/SC, você precisa executar serviços auxiliares na área administrativa, o que inclui realizar diferentes tipos de atendimento ao cidadão. Durante um mesmo dia de trabalho, você:

- respondeu a mensagens de cidadãos que acessaram o chat da página oficial da secretaria;
- atendeu ligações recebidas de usuários com dúvidas sobre agendamento de consultas;
- enviou e-mails com orientações complementares a pacientes que já haviam feito contato por telefone.

Nesse contexto, com base nas técnicas de atendimento e nos tipos de intervenção, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. O atendimento realizado por chat caracteriza-se por ser uma forma de comunicação eletrônica instantânea, que requer agilidade na digitação.
- II. O atendimento telefônico realizado foi um exemplo de telemarketing ativo, pois você recebeu a ligação do cliente.
- III. O envio de e-mails caracteriza uma forma de atendimento não presencial, que pode ser ajustada para outro canal se o assunto exigir tratamento diferenciado.
- IV. O atendimento presencial ocorre quando o cliente procura o setor da empresa pessoalmente, sendo o tratamento e o atendimento realizados simultaneamente.

- (A) Apenas I, II e IV.
(B) Apenas II e III.
(C) I, II, III e IV.
(D) Apenas I e II.
(E) Apenas I, III e IV.

26

Em uma Unidade Básica de Saúde do Estado de Santa Catarina, um técnico em atividades administrativas recebeu a tarefa de melhorar o atendimento aos pacientes. Primeiramente, ele reuniu dados sobre o número de atendimentos, identificou falhas e definiu novos objetivos de produtividade para os próximos meses. Em seguida, distribuiu as tarefas entre os servidores, ajustou escalas de trabalho e determinou os responsáveis de cada atividade. Durante a execução, acompanhou o desempenho da equipe e motivou os funcionários. Por fim, comparou os resultados obtidos com as metas estabelecidas e adotou medidas corretivas quando necessário. Com base nesse contexto, assinale a alternativa que apresenta, correta e respectivamente, as funções administrativas desempenhadas.

- (A) Organização – Planejamento – Direção – Controle.
(B) Planejamento – Organização – Direção – Controle.
(C) Planejamento – Direção – Organização – Controle.
(D) Organização – Direção – Controle – Planejamento.
(E) Direção – Planejamento – Organização – Controle.

27

Durante o acompanhamento da execução orçamentária de um programa de capacitação de servidores, o servidor Marcos, que trabalha no setor de auditoria, identificou que uma empresa contratada havia recebido pagamento integral por serviços que ainda não haviam sido totalmente executados. Marcos elaborou um relatório apontando a irregularidade e o encaminhou à Controladoria-Geral da União (CGU). Após a análise, a CGU determinou medidas corretivas e recomendou o aprimoramento dos mecanismos de fiscalização do contrato. Paralelamente, o fato foi também noticiado por um jornal local, provocando a manifestação de entidades da sociedade civil que atuam no acompanhamento das despesas públicas. Diante da repercussão, a Comissão de Fiscalização Financeira e Controle da Câmara dos Deputados solicitou informações ao Tribunal de Contas da União (TCU) sobre a regularidade do gasto. Com base na situação descrita e nos tipos de controle sobre o orçamento público, é correto afirmar que

- (A) apenas o controle interno foi exercido, uma vez que o caso foi inicialmente identificado dentro do próprio órgão, sendo vedada a atuação do controle externo sobre o mesmo fato.
- (B) houve atuação exclusiva do controle externo, pois o acompanhamento do orçamento público é prerrogativa do Poder Legislativo, com o auxílio do TCU.
- (C) foram exercidos, de forma sucessiva, o controle interno e o controle externo, ambos oficiais, não havendo participação de controle social, que depende de solicitação formal ao órgão público.
- (D) o episódio ilustra a atuação conjunta dos controles interno e externo, bem como do controle social, evidenciando a complementaridade entre as diferentes formas de fiscalização do orçamento público.
- (E) o controle social prevalece sobre o controle interno e externo, uma vez que é exercido pela sociedade e possui maior legitimidade democrática para impor sanções às irregularidades.

28

Uma Secretaria de Estado da Saúde identificou divergências entre o sistema patrimonial e o patrimônio físico de várias unidades. Alguns bens estavam sem identificação, outros apresentavam danos ou não estavam localizados nos setores responsáveis. Diante disso, a Diretoria Administrativa determinou a adoção de um procedimento capaz de verificar a existência dos itens, confirmar sua localização, avaliar seu estado de conservação e atualizar os registros patrimoniais. Considerando os instrumentos de controle utilizados na administração pública, assinale a alternativa que apresenta o procedimento adequado para atender à necessidade descrita.

- (A) Gestão de risco patrimonial.
- (B) Conciliação contábil.
- (C) Inventário patrimonial.
- (D) Planejamento de compras.
- (E) Manutenção preventiva.

29

Assinale a alternativa que apresenta a correta conceituação jurídica do tombamento no Direito Administrativo brasileiro.

- (A) O tombamento implica a desapropriação do bem, transferindo automaticamente sua propriedade ao Poder Público.
- (B) O tombamento é uma forma de limitação administrativa que tem como objetivo assegurar a preservação de bens de valor histórico, artístico ou cultural.
- (C) O tombamento é ato discricionário, podendo o administrador decidir livremente sobre sua aplicação, sem necessidade de motivação.
- (D) O tombamento somente pode recair sobre bens públicos, sendo vedado aplicá-lo a bens particulares.
- (E) O tombamento extingue o direito de uso do bem pelo proprietário, que perde totalmente sua posse e fruição.

30

A execução de serviços auxiliares é uma atribuição do técnico em atividades administrativas da SES/SC. Nesse sentido, durante a implantação de um novo sistema eletrônico de gestão de documentos, o técnico elaborou uma matriz de responsabilidades (RACI) para definir os papéis das equipes envolvidas. Em uma das atividades — “configurar o sistema e realizar testes de funcionamento” —, foram atribuídos os seguintes papéis:

- Equipe de TI: R;
- Coordenador de Tecnologia: A;
- Equipe de Usuários-pilotos: C;
- Diretor de Administração: I.

Com base nessa distribuição, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. A equipe de TI é quem executa a atividade principal.
- II. O Coordenador de Tecnologia é o responsável técnico pela execução do trabalho.
- III. A equipe de Usuários-pilotos deve ser ouvida antes ou durante a execução.
- IV. O Diretor de Administração precisa apenas ser informado sobre os resultados.

- (A) Apenas I, III e IV.
(B) Apenas I e II.
(C) Apenas II e III.
(D) I, II, III e IV.
(E) Apenas I e IV.

31

Determinada Secretaria de Estado da Saúde iniciou um projeto para integrar a gestão das unidades administrativas, pois verificou-se que cada setor planejava suas ações de forma isolada. Como consequência, alguns problemas surgiram:

- as metas de atendimento ao cidadão não estavam conectadas às metas de capacitação dos servidores;
- houve investimentos em tecnologia que não resultaram em melhorias nos processos internos;
- a área de orçamento não conseguia relacionar seus indicadores financeiros com os resultados esperados na ponta (atendimento e satisfação do usuário);
- os relatórios de desempenho apresentavam dezenas de indicadores, porém sem vínculo claro com os objetivos estratégicos.

A Diretoria de Planejamento concluiu que a instituição precisava de uma ferramenta capaz de traduzir a estratégia em objetivos organizados, alinhando indicadores, metas e iniciativas de todas as áreas, de modo integrado e coerente. Considerando o cenário apresentado, qual ferramenta de estratégia atende corretamente às necessidades dessa secretaria?

- (A) Matriz GUT.
(B) Matriz BCG.
(C) Análise PESTEL.
(D) Balanced Scorecard (BSC).
(E) 5W2H.

32

Em um diagnóstico organizacional realizado em uma unidade de apoio administrativo de determinada Secretaria de Estado da Saúde, a equipe identificou que o setor apresenta bom desempenho tecnológico, baixo índice de rotatividade de pessoal e clima organizacional colaborativo. Contudo, enfrenta limitações orçamentárias, excesso de burocracia interna e dificuldade de adaptação às mudanças impostas pelo governo federal. No ambiente externo, observou-se aumento na demanda por serviços digitais, parcerias possíveis com universidades públicas e crescimento da pressão social por transparência e eficiência. Com base na análise SWOT e nas informações apresentadas, é correto afirmar que

- (A) as oportunidades identificadas estão relacionadas a fatores internos que devem ser fortalecidos por meio de políticas de gestão e valorização dos servidores.
- (B) os pontos fracos referem-se a fatores externos que precisam ser transformados em vantagens competitivas mediante políticas públicas de longo prazo.
- (C) as forças evidenciadas podem ser utilizadas para explorar as oportunidades externas, enquanto as fraquezas devem ser enfrentadas para reduzir a vulnerabilidade diante das ameaças ambientais.
- (D) as ameaças estão associadas aos fatores internos que limitam o alcance das metas institucionais, exigindo revisão das práticas administrativas internas.
- (E) as fraquezas e as oportunidades pertencem à mesma dimensão analítica, pois ambas decorrem das condições internas de operação da instituição.

33

A secretaria de saúde de determinado estado iniciou um processo de reestruturação administrativa após identificar falhas críticas em seus indicadores de desempenho: atrasos na execução de programas, conflitos entre chefias, sobreposição de atividades entre setores e baixa eficiência no uso dos recursos públicos. Para enfrentar o problema, foi contratada uma consultoria em gestão, que realizou entrevistas, analisou fluxos de trabalho e mapeou a atuação dos gestores. O relatório final destacou que:

1. coordenadores de unidades tomavam decisões importantes sem alinhamento prévio com o planejamento estratégico da secretaria;
2. equipes operacionais estavam desmotivadas, relatando falta de orientação e comunicação das chefias;
3. diretores de área não monitoravam resultados básicos, como cumprimento de metas assistenciais e indicadores de qualidade;
4. a distribuição de tarefas e responsabilidades estava confusa, gerando retrabalho e duplicidade de funções.

Com base nessas informações, a consultoria elaborou um diagnóstico relacionando os problemas às quatro funções administrativas clássicas: Planejamento, Organização, Direção e Controle. Nesse contexto, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. A ausência de alinhamento entre as decisões dos coordenadores e os objetivos institucionais caracteriza uma falha na função de organização, uma vez que essa função envolve definir diretrizes, antecipar cenários e elaborar planos que orientem toda a organização.
- II. A confusão na distribuição de tarefas e a sobreposição de atividades evidenciam falhas na função de planejamento, que envolve dividir o trabalho, agrupar atividades, alocar recursos e definir autoridade e responsabilidade.
- III. A desmotivação das equipes causada pela falta de orientação e comunicação está ligada à função de direção, responsável por liderar, motivar, coordenar esforços e orientar pessoas para a execução adequada das tarefas.
- IV. A inexistência de monitoramento sistemático dos indicadores de desempenho representa uma deficiência na função de controle, cuja finalidade é estabelecer padrões, comparar resultados, avaliar o desempenho e aplicar ações corretivas.

- (A) Apenas III e IV.
- (B) Apenas II, III e IV.
- (C) Apenas I, II e III.
- (D) Apenas I, II e IV.
- (E) Apenas I e III.

34

Determinada empresa está revisando seu modelo de gestão para alinhá-lo às abordagens contemporâneas de Responsabilidade Social (RS). Durante o processo, a diretoria recebeu várias propostas conceituais que poderiam orientar suas decisões estratégicas. Considerando o conceito atual de RS e distinguindo-o de outras ferramentas de gestão organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) RS corresponde à responsabilidade da organização pelos impactos de suas decisões e atividades sobre a sociedade e o meio ambiente, fundamentada em comportamento ético, transparente, integrado à estratégia e orientado às expectativas dos stakeholders.
- (B) RS é um modelo que estrutura objetivos, indicadores e metas em quatro perspectivas — financeira, clientes, processos internos e aprendizado e crescimento —, visando alinhar operações ao planejamento estratégico.
- (C) RS é uma ferramenta que organiza informações internas e externas com foco em analisar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças para orientar a tomada de decisão estratégica.
- (D) RS é um método que busca identificar causas potenciais de um problema por meio da categorização de fatores, permitindo analisar elementos como materiais, métodos, pessoas, máquinas e ambiente.
- (E) RS é um processo de levantamento sistemático de entradas, saídas, recursos e responsabilidades, representando graficamente o fluxo de atividades essenciais para a compreensão e a melhoria dos processos organizacionais.

35

Como técnico em atividades administrativas da SES/SC, você redigiu um ofício para outro órgão da estrutura estadual. No entanto, ao revisar o texto, você observou a seguinte situação: o documento estava com margem esquerda de 2 cm, continha trechos em letras maiúsculas e sublinhadas para destaque e foi salvo em formato PDF. Com base nas normas de formatação e apresentação do padrão ofício, é correto afirmar que o documento

- (A) está corretamente formatado, pois o padrão ofício permite liberdade de margens e uso de destaques conforme a necessidade do redator.
- (B) apresenta falhas, pois a margem esquerda deve ter no mínimo 3 cm, os destaques devem ser feitos preferencialmente em negrito e o arquivo deve ser salvo em formato editável.
- (C) está adequado quanto às margens, mas incorreto quanto à cor do texto, que deve alternar entre preto e cinza para facilitar a leitura.
- (D) está incorreto apenas em relação ao tipo de arquivo, pois o padrão ofício proíbe o uso de formatos que possam ser editados por razões de segurança administrativa.
- (E) está formalmente correto, pois o uso de letras maiúsculas e sublinhado é admitido para títulos e expressões de ênfase, desde que o documento tenha margem espelhada.

36

Você atua como técnico em atividades administrativas em determinada Secretaria de Estado da Saúde e, por precisar organizar e executar serviços auxiliares nas áreas técnicas e administrativas, foi designado para auxiliar na revisão do Plano Estadual de Saúde. Durante a discussão sobre competências, surgiram dúvidas sobre o que cabe à direção estadual do Sistema Único de Saúde (SUS). Com base na Lei nº 8.080/1990, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. Cabe à direção estadual promover a descentralização para os Municípios dos serviços e das ações de saúde.
- II. A direção estadual deve acompanhar, controlar e avaliar as redes hierarquizadas do Sistema Único de Saúde (SUS).
- III. Compete à direção estadual coordenar e, em caráter complementar, executar ações e serviços de vigilância epidemiológica, sanitária, de alimentação e nutrição, saúde do trabalhador e saúde bucal.
- IV. É de competência da direção estadual planejar, organizar, controlar e avaliar as ações e os serviços de saúde e gerir e executar os serviços públicos de saúde.

- (A) Apenas I, II e III.
(B) Apenas I, III e IV.
(C) Apenas II, III e IV.
(D) Apenas I e IV.
(E) Apenas I e II.

37

A Administração Pública brasileira é composta por um conjunto de órgãos e entidades responsáveis pela execução das atividades administrativas do Estado. Considerando os princípios básicos da Administração Pública, assinale a alternativa correta.

- (A) A administração direta é composta por órgãos com personalidade jurídica própria e patrimônio próprio, enquanto a administração indireta compreende órgãos vinculados à estrutura administrativa do governo.
- (B) A administração direta é composta por órgãos da estrutura administrativa do governo, e a administração indireta é formada por entidades com personalidade jurídica própria.
- (C) A administração direta e a indireta possuem personalidade jurídica e patrimônio próprio, diferenciando-se pelo tipo de atividade que executam.
- (D) A administração direta é composta por órgãos federais e empresas públicas, enquanto a administração indireta inclui entidades estaduais e municipais criadas por lei.
- (E) A administração indireta inclui autarquias e empresas públicas, enquanto fundações e sociedades de economia mista fazem parte da administração direta.

38

Em relação aos setores e aparelhos do Estado, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. O Núcleo Estratégico compreende órgãos responsáveis pela formulação de políticas públicas, pela definição das leis e pelo controle do cumprimento das normas, abrangendo funções típicas dos Poderes Legislativo, Judiciário e da cúpula do Poder Executivo.
- II. As Atividades Exclusivas reúnem funções que envolvem poder de polícia, fiscalização e regulamentação, sendo desempenhadas diretamente pelo Estado por tratarem de interesses coletivos que não podem ser delegados ao mercado.
- III. Os Serviços Não Exclusivos são aqueles em que o Estado atua em conjunto com entidades públicas não estatais e organizações privadas, especialmente quando se trata de direitos fundamentais como saúde, educação e cultura.
- IV. A Produção de Bens e Serviços para o Mercado corresponde às atividades econômicas voltadas para o lucro, que permanecem no setor público por razões estratégicas, ausência de capital privado suficiente ou caráter de monopólio natural.

- (A) Apenas I, II e III.
(B) Apenas I, III e IV.
(C) Apenas II, III e IV.
(D) Apenas I e IV.
(E) I, II, III e IV.

39

Durante uma reunião na SES/SC, o técnico em atividades administrativas recebeu a tarefa de redigir uma correspondência oficial dirigida ao Secretário de Estado da Administração, autoridade pertencente ao Poder Executivo Estadual. De acordo com o Manual de Padronização e Redação dos Atos Oficiais do Estado de Santa Catarina (Decreto nº 1.070/2020), assinale a alternativa que apresenta o pronome correto que o técnico deve utilizar nesse caso.

- (A) Vossa Senhoria.
(B) Vossa Magnificência.
(C) Vossa Excelência.
(D) Vossa Reverendíssima.
(E) Vossa Eminência.

40

Determinada Secretaria de Estado da Saúde está enfrentando dificuldades para garantir cobertura assistencial em algumas regiões do interior, devido à falta de serviços públicos suficientes para atender à demanda da população. Diante dessa situação, o setor de planejamento analisa a possibilidade de firmar contratos com entidades privadas para ampliar a oferta de atendimentos. Nesse sentido, durante uma reunião, surge a dúvida sobre quais tipos de instituições podem participar dessa parceria e como devem ser definidos os critérios de remuneração dos serviços prestados. Nesse contexto, com base na Lei nº 8.080/1990, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta a(s) correta(s).

- I. A secretaria poderá recorrer à iniciativa privada de forma complementar, mediante contrato ou convênio, observando as normas de direito público.
- II. Os critérios de remuneração dos serviços prestados por instituições privadas serão definidos pelo município, conforme suas necessidades locais.
- III. As instituições privadas com fins lucrativos terão prioridade na celebração de contratos, por apresentarem maior capacidade operacional e financeira.

- (A) Apenas I.
(B) Apenas I e II.
(C) Apenas II e III.
(D) I, II e III.
(E) Apenas I e III.

41

Durante o expediente em uma unidade da Secretaria de Estado da Saúde, o técnico em atividades administrativas precisou divulgar, de forma oficial, uma comunicação destinada à Secretaria de Estado da Administração, com o objetivo de cientificar sobre uma decisão interna. Ele foi orientado a utilizar um tipo de documento que, segundo o Manual de Padronização e Redação dos Atos Oficiais do Estado de Santa Catarina, é destinado a informar, ordenar ou prevenir, podendo tratar de assuntos de interesse público, chegar ao conhecimento por meio da imprensa ou ser afixado em local público e também ser emitido como correspondência oficial entre autoridades de mesma hierarquia. Nessa situação, o documento que o servidor deve utilizar é o(a)

- (A) Carta.
- (B) Aviso.
- (C) Comunicação Interna.
- (D) Memorando.
- (E) Nota Oficial.

42

Com base nas noções básicas dos modelos de gestão – patrimonialista, burocrático e gerencial –, assinale a alternativa correta.

- (A) A administração patrimonialista é marcada pela confusão entre o público e o privado, a administração burocrática busca a impessoalidade e o formalismo, e a administração gerencial centra-se em resultados e na autonomia administrativa.
- (B) A administração patrimonialista valoriza a meritocracia, o formalismo, a hierarquização, o rígido controle de meios e a impessoalidade, características que a aproximam da burocrática.
- (C) A administração burocrática caracteriza-se por personalização das relações, incentivos ao desempenho superior, sistemas de gestão e controle centrados em resultados, contratualização de resultados alcançados e autonomia ampla dos servidores públicos.
- (D) A administração gerencial enfatiza o formalismo, a impessoalidade, a hierarquização, o controle rígido de meios e procedimentos, reduzindo a autonomia do gestor e desestimulando a responsabilização por resultados.
- (E) A administração patrimonialista e a gerencial compartilham a centralização das decisões, a maior autonomia gerencial do administrador público e o formalismo como forma de garantir previsibilidade administrativa.

43

De acordo com a Lei nº 8.080/1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes, é correto afirmar que

- (A) os cargos de chefia, direção e assessoramento no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) podem ser exercidos em regime parcial, desde que autorizados pelo Ministério da Saúde.
- (B) a política de recursos humanos tem por objetivo as contratações temporárias, de acordo com as necessidades emergenciais de cada esfera de governo.
- (C) as atividades de ensino e pesquisa nos serviços do SUS são realizadas de forma independente das instituições educacionais.
- (D) os servidores do SUS com dois vínculos não podem exercer suas funções em mais de um estabelecimento do Sistema Único de Saúde.
- (E) a política de recursos humanos deve contemplar a formação e o aperfeiçoamento permanente dos profissionais da saúde, bem como a valorização da dedicação ao SUS.

44

Ao assumir seu cargo em um hospital da rede estadual, Júlia observou que todos os dias os servidores realizam uma breve reunião de abertura das atividades, com um momento de reflexão conduzido pelo gestor. Notou também que o ambiente físico é bem cuidado, que há uniformes padronizados, formas específicas de se comunicar com os pacientes e um mural com fotos das equipes premiadas por bom desempenho. Apesar disso, Júlia ainda não entende o significado real dessas práticas para os colegas nem o motivo de serem mantidas ao longo do tempo. De acordo com os níveis da cultura organizacional, o que Júlia está percebendo corresponde ao nível dos(as)

- (A) valores expostos, que representam as crenças declaradas sobre o que a organização diz valorizar, como missão e princípios éticos.
- (B) artefatos, que são os elementos visíveis e facilmente observáveis, como símbolos, rituais, linguagem e aspectos do ambiente físico, ainda que difíceis de interpretar.
- (C) premissas básicas subjacentes, que expressam crenças inconscientes e compartilhadas, orientando o comportamento dos membros sem necessidade de explicação.
- (D) regras formais, que determinam o modo como os servidores devem agir diante de situações previstas nos regulamentos internos.
- (E) políticas institucionais, que definem as diretrizes administrativas e as normas de funcionamento da organização.

45

Determinada Secretaria de Estado da Saúde está realizando, com o auxílio dos técnicos em atividades administrativas, uma campanha para incentivar hábitos saudáveis entre os servidores públicos. O projeto prevê palestras sobre alimentação equilibrada, acompanhamento nutricional, atendimento médico periódico e ações educativas sobre prevenção de doenças crônicas. Além disso, a equipe técnica foi orientada a identificar fatores do ambiente de trabalho que possam interferir na saúde física e mental dos participantes. Com base no Art. 5º da Lei nº 8.080/1990, as ações descritas no projeto exemplificam

- (A) o objetivo do SUS de promover a integração entre a assistência médica e as ações preventivas, garantindo a proteção e a recuperação da saúde.
- (B) o princípio da universalidade do acesso aos serviços de saúde, que assegura atendimento gratuito a todos os cidadãos.
- (C) o dever do Estado de fiscalizar o exercício profissional na área da saúde, assegurando padrões éticos e técnicos adequados.
- (D) a competência dos entes federados para planejar políticas econômicas voltadas ao financiamento do sistema público de saúde.
- (E) o objetivo do SUS de promover o controle epidemiológico e sanitário de ambientes coletivos com base em normas de vigilância.

46

O Tribunal de Contas possui competências constitucionais e legais relacionadas ao acompanhamento e à fiscalização da atuação administrativa, especialmente quanto à gestão dos recursos públicos. Considerando suas atribuições institucionais, assinale a alternativa correta.

- (A) O Tribunal de Contas tem como objetivo a verificação técnica dos dispêndios e investimentos da Administração Pública, sem interferir no mérito administrativo.
- (B) O Tribunal de Contas tem a responsabilidade de realizar o controle interno dos atos da Administração Pública, para afastar a análise subjetiva dos atos administrativos.
- (C) O Tribunal de Contas tem a prerrogativa de aplicar sanções penais decorrentes de irregularidades verificadas na gestão dos recursos públicos.
- (D) O Tribunal de Contas realiza controle político dos atos administrativos, opinando sobre a conveniência e a oportunidade das decisões do Executivo.
- (E) A Administração Pública pode dispensar o controle exercido pelo Tribunal de Contas, ou seja, vigiar e controlar atos da administração que envolvam o erário.

47

Com base no modelo dos três níveis da cultura organizacional, que distinguem diferentes profundidades de compreensão dos elementos culturais presentes nas organizações, analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas.

- I. Os artefatos correspondem às manifestações mais visíveis da cultura, como símbolos, rituais e comportamentos observáveis, embora sejam difíceis de interpretar corretamente.
- II. As crenças e os valores expostos expressam os ideais e as aspirações da organização, podendo não estar totalmente alinhados ao comportamento real dos membros.
- III. As premissas básicas subjacentes são crenças e valores inconscientes e naturalizados, que orientam o modo de pensar, sentir e agir dentro da organização.
- IV. A cultura organizacional pode ser compreendida de forma completa apenas pela observação direta dos artefatos, dispensando a análise dos níveis mais profundos.

- (A) Apenas I, II e III.
- (B) Apenas I e IV.
- (C) Apenas II e III.
- (D) I, II, III e IV.
- (E) Apenas I e II.

48

Na Diretoria de Gestão Administrativa da SES/SC, Paulo foi encarregado de coordenar uma equipe composta por três grupos com níveis distintos de prontidão para o trabalho:

- Grupo A: servidores altamente experientes, mas com baixa disposição para aderir às novas rotinas;
- Grupo B: servidores novos, motivados, mas com baixa capacidade para decisões complexas;
- Grupo C: servidores com capacidade intermediária, com bom desempenho técnico, porém inseguros quando recebem maiores responsabilidades.

Após observar a equipe por um mês, Paulo concluiu que precisaria ajustar seu estilo de liderança conforme o nível de prontidão (competência + disposição) de cada grupo. Assim, passou a:

- adotar alta diretividade e supervisão próxima para o Grupo B;
- combinar orientação e apoio para desenvolver a segurança do Grupo C;
- reduzir a diretividade e estimular a participação e o comprometimento do Grupo A.

Com isso, Paulo passou a variar sistematicamente a quantidade de direção e apoio, mantendo os objetivos, mas adaptando sua atuação ao estágio de desenvolvimento de cada grupo.

Considerando o caso apresentado, qual abordagem explica a conduta adotada por Paulo?

- (A) Teorias dos Traços.
- (B) Teorias dos Estilos de Liderança.
- (C) Teorias Situacionais de Liderança.
- (D) Teorias da Liderança Servidora.
- (E) Teorias da Liderança Autêntica.

49

Após sua contratação como técnico em atividades administrativas na SES/SC, você participou de um treinamento sobre gestão pública em saúde. Nesse evento, os novos servidores da Secretaria da Saúde discutiram sobre a organização do Sistema Único de Saúde (SUS). Um dos participantes afirmou que, embora o SUS seja um sistema nacional, cada ente federado possui autonomia administrativa, o que implicaria múltiplas direções dentro de um mesmo território. Nesse contexto, com base no Art. 9º da Lei nº 8.080/1990, assinale a alternativa correta.

- (A) A direção do SUS é compartilhada nos três níveis de governo entre todos os entes federativos, sendo exercida de forma colegiada por comissões intergestores estaduais e municipais.
- (B) A direção do SUS é descentralizada, permitindo que entidades privadas e filantrópicas também exerçam funções de comando dentro das ações e dos serviços públicos de saúde.
- (C) A direção do SUS é única, cabendo ao Ministério da Saúde, às Secretarias Estaduais e às Secretarias Municipais de Saúde ou órgãos equivalentes exercerem a gestão em suas respectivas esferas de governo.
- (D) A direção do SUS é centralizada no Ministério da Saúde, que coordena diretamente as políticas e os serviços de saúde em todo o território nacional.
- (E) A direção do SUS é autônoma em cada região de saúde, sendo exercida por conselhos regionais compostos por representantes do governo e da sociedade civil.

50

Em uma unidade administrativa de determinada Secretaria de Saúde, a coordenadora percebeu que o clima organizacional estava tenso após mudanças no sistema de registro de pacientes. Em vez de cobrar resultados imediatos, ela reuniu os servidores para ouvir suas dificuldades, incentivou sugestões de melhoria e mostrou como a inovação poderia facilitar o trabalho de todos. Ao final, a equipe apresentou novas ideias e demonstrou maior motivação para alcançar as metas. Diante desse comportamento, qual é o estilo de liderança exercido pela coordenadora?

- (A) Liderança autocrática.
- (B) Liderança transacional.
- (C) Liderança liberal.
- (D) Liderança transformacional.
- (E) Liderança burocrática.

