

**Cargo****Concurso Público**

REF. EDITAL Nº 4/2013

NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO - TARDE**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO****ATENÇÃO**

O Caderno de questões possui 50 (cinquenta) questões objetivas, numeradas sequencialmente, de acordo com o exposto no quadro a seguir:

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Raciocínio Lógico e Matemático	11 a 15
Legislação Aplicada à EBSERH	16 a 20
Legislação Aplicada ao SUS	21 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 50

INSTRUÇÕES

1. Na sua Folha de Respostas, confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o cargo corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Qualquer divergência comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação da prova é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica **transparente** de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser realizado da seguinte maneira: ■
3. O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (minutos) do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação. A retirada da sala de prova dos 3 (três) últimos candidatos só ocorrerá conjuntamente.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. O candidato poderá levar consigo o Caderno de Questões, desde que aguarde em sala o término da aplicação.
5. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto AOCB - www.institutoaocp.org.br - no dia posterior à aplicação da prova.
6. Implicará na eliminação do candidato, caso, durante a realização das provas, qualquer equipamento eletrônico venha emitir ruídos, mesmo que devidamente acondicionado no **envelope de guarda de pertences**. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas, incorrerá na eliminação do candidato.



------(destaque aqui)-----

FOLHA PARA ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS DO CANDIDATO

Questão	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Resp.																										

Questão	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
Resp.																										

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico www.institutoaocp.org.br no dia seguinte à aplicação da prova.

Erradicar a fome

Amarilis Lage, Bruno Algarve, Tarso Araújo e Alessandra Kalko

Coisas óbvias como o treinamento no campo reduziriam bastante o desperdício. Por exemplo: colocar todas as berinjelas com o caule na mesma direção, para que uma não machuque a casca da outra, evita que muitas estraguem. Em Maringá, no Paraná, uma campanha educativa fez a perda de soja cair pela metade em 18 anos.

Muitas soluções são simples e baratas. A Embrapa ensina agricultores a fazer uma tenda de R\$ 300 que não deixa hortaliças recém-colhidas estragarem com o sol e o calor. Já o Zeer é um cooler de baixo custo: um pote dentro do outro, com terra úmida no meio. Nele, as frutas duram cinco dias a mais.

No século 19, a invenção dos enlatados revolucionou o abastecimento de comida no mundo, aumentando radicalmente seu tempo de conservação. Agora, um programa da União Europeia investe milhões em busca de embalagens do futuro. Pesquisa-se, por exemplo, modelos que identifiquem e matem bactérias no produto.

Muitos alimentos estragam por falta de embalagens eficientes durante seu armazenamento e transporte. O arroz, por exemplo, dura seis meses numa saca comum. Mas pode durar o dobro numa versão criada pelo Instituto de Pesquisa Internacional do Arroz. Bastou uma camada extra de plástico e um fecho ziplock para reduzir a proliferação de insetos.

Para não estragar vegetais, quanto menos manipulação, melhor. Uma saída para esse problema foi criada na Ceasa de Belo Horizonte, que administra um banco de caixas padronizadas de plástico. A ideia é que o produto possa ir do produtor ao mercado a bordo do mesmo engradado. Como se faz com as cervejas, por exemplo.

A Ceasa do Rio combate a fome fazendo um sopão com os ingredientes encalhados, para distribuir aos pobres. Mas comerciantes não doam salgadinhos que sobram para não evitar processos em caso de intoxicação. Nos EUA, existe uma lei que impede essa situação e incentiva as doações diretas. No Brasil, há um projeto de lei com a mesma ideia, parado no Congresso desde 1997.

No Brasil, algumas ONGs recolhem e doam alimentos saudáveis rejeitados pelos mercados por estarem danificados ou “fora do padrão”. Na Itália, o governo começou a privilegiar em seus contratos as redes que fizerem isso por conta própria. E, nos EUA, a Foodstar fez disso um negócio - oferecendo esses alimentos via internet e delivery, por preços econômicos.

A Itália tem uma lei que torna obrigatório o desconto de pelo menos 50% em produtos cuja validade está próxima. O consumidor só precisa ficar atento para não comprar mais do que consegue aproveitar. Senão, o desperdício apenas se muda do mercado para casa.

Um estudo publicado em janeiro estima que a causa de 40% do desperdício de comida é o apego dos consumidores a padrões estéticos. Legumes e frutas “fora do padrão” são recusados mesmo sendo saudáveis. E esse preconceito afeta toda a cadeia produtiva. Em Portugal, tentam reverter

o problema com uma Feira da Fruta Feia.

E se o pote de maionese aberto na geladeira avisasse quando está prestes a estragar? A escocesa Insignia Technologies lançou uma etiqueta que muda de cor conforme o produto “passa de fase”: recém-aberto, use logo e prazo expirado. Outros fabricantes têm tecnologias parecidas, mas ainda são todas caras. Para ficar mais barata, basta a ideia ser adotada em massa.

<http://super.abril.com.br/alimentacao/ideia-79-erradicar-fome-766088.shtml>

QUESTÃO 01

De acordo com o texto, NÃO é uma causa para que os alimentos estraguem

- (A) a falta de embalagens eficientes.
- (B) o excesso de manipulação dos alimentos.
- (C) o apego dos consumidores a padrões estéticos.
- (D) a forma como os vegetais são dispostos.
- (E) o banco de caixas padronizadas de plástico.

QUESTÃO 02

Em “Legumes e frutas ‘fora do padrão’ são recusados mesmo sendo saudáveis.”, a expressão destacada indica

- (A) consecução.
- (B) condição.
- (C) conclusão.
- (D) contraste.
- (E) conformidade.

QUESTÃO 03

Em “Muitos alimentos estragam por falta de embalagens eficientes durante seu armazenamento e transporte.”, a preposição destacada expressa

- (A) meio.
- (B) oposição.
- (C) modo.
- (D) fim.
- (E) causa.

QUESTÃO 04

Em “E se o pote de maionese aberto na geladeira avisasse quando está prestes a estragar?”, a forma verbal destacada se encontra conjugada no

- (A) futuro do modo subjuntivo.
- (B) perfeito do modo indicativo.
- (C) futuro do pretérito do modo indicativo.
- (D) presente do modo subjuntivo.
- (E) imperfeito do modo subjuntivo.

QUESTÃO 05

Em “Senão, o desperdício apenas se muda do mercado para casa.”, a expressão destacada estabelece, com o conteúdo que lhe antecede no texto, uma relação semântica de

- (A) comparação.
- (B) conclusão.
- (C) contraste.
- (D) conformidade.
- (E) consecução.

QUESTÃO 06

Assinale a alternativa **INCORRETA** quanto ao que se afirma a seguir.

- (A) Maringá acentua-se pela mesma regra de Paraná.
- (B) Terra apresenta dígrafo, assim como fecho.
- (C) Basta apresenta encontro consonantal, assim como pobres.
- (D) Saída apresenta um hiato, assim como ideia.
- (E) Esse apresenta três fonemas, assim como por.

QUESTÃO 07

‘A escocesa Insignia Technologies lançou uma etiqueta que muda de cor conforme o produto “passa de fase”’.

A oração destacada acima pode ser substituída, sem prejuízo sintático-semântico ao texto original, por

- (A) à medida que o produto “passa de fase”.
- (B) visto que o produto “passa de fase”.
- (C) conquanto o produto “passar de fase”.
- (D) posto que o produto “passe de fase”.
- (E) apesar de o produto “passar de fase”.

QUESTÃO 08

A expressão que **NÃO** funciona sintaticamente como objeto direto é

- (A) “...oferecendo esses alimentos via internet e delivery...”
- (B) “A escocesa Insignia Technologies lançou uma etiqueta...”
- (C) “Bastou uma camada extra de plástico e um fecho ziplock...”
- (D) “E esse preconceito afeta toda a cadeia produtiva.”
- (E) “Outros fabricantes têm tecnologias parecidas...”

QUESTÃO 09

Assinale a alternativa em que **NÃO** ocorre o emprego de verbo de ligação.

- (A) “Muitas soluções são simples e baratas.”
- (B) “Uma saída para esse problema foi criada na Ceasa...”
- (C) “...têm tecnologias parecidas, mas ainda são todas caras.”
- (D) “...a causa de 40% do desperdício de comida é o apego...”
- (E) “Já o Zeer é um cooler de baixo custo...”

QUESTÃO 10

Assinale a alternativa cuja expressão destacada **NÃO** funciona como adjunto adverbial.

- (A) “No Brasil, há um projeto de lei com a mesma ideia...”
- (B) “...oferecendo esses alimentos via internet e delivery...”
- (C) “Agora, um programa da União Europeia investe milhões...”
- (D) “...deixa hortaliças recém-colhidas estragarem com o sol e o calor.”
- (E) “Nele, as frutas duram cinco dias a mais.”

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO**QUESTÃO 11**

Assinale a alternativa em que a fração **NÃO** é um número menor que 1.

- (A) $\frac{5}{3}$
- (B) $\frac{5}{6}$
- (C) $\frac{2}{9}$
- (D) $\frac{1}{3}$
- (E) $\frac{2}{5}$

QUESTÃO 12

Márcio trabalha 40 horas semanais. Considerando a semana com sete dias, qual é a porcentagem da semana que Márcio trabalha, aproximadamente?

- (A) 20%.
- (B) 21,4%.
- (C) 22,6%.
- (D) 23,2%.
- (E) 23,8%.

QUESTÃO 13

Quatro amigas estão em uma lanchonete sentadas em torno de uma mesa. Mariana está tomando um suco de laranja, há também uma que está tomando um suco de maracujá, outra que está tomando um suco de abacaxi e outra um suco de limão. Júlia está sentada à direita de Mariana e Aline à direita da pessoa que está tomando suco de maracujá. Por sua vez, Márcia, que não está tomando suco de abacaxi, encontra-se à frente de Júlia. Sendo assim, é correto afirmar que

- (A) Júlia está tomando suco de limão e Márcia suco de maracujá.
- (B) Júlia está tomando suco de abacaxi e Márcia suco de limão.
- (C) Júlia está tomando suco de maracujá e Márcia suco de limão.
- (D) Aline está tomando suco de abacaxi e Márcia suco de maracujá.
- (E) Aline está tomando suco de limão e Márcia suco de maracujá.

QUESTÃO 14

Observe a sequência a seguir, pois ela segue um padrão

17; 35; 71; 143;...

Qual é o quinto termo desta sequência?

- (A) 286.
- (B) 287.
- (C) 290.
- (D) 291.
- (E) 292.

QUESTÃO 15

João está andando com seu carro a uma velocidade de 60 km/h. Se a velocidade máxima permitida desta rua é 50 km/h, quantos por cento ele está acima da velocidade permitida?

- (A) 10%.
- (B) 15%.
- (C) 17%.
- (D) 20%.
- (E) 25%.

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEERH

QUESTÃO 16

Conforme o Regimento Interno, o órgão de Auditoria Interna da EBSEERH vincula-se diretamente

- (A) ao Conselho de Administração.
- (B) ao Conselho Fiscal.
- (C) ao Conselho Consultivo.
- (D) ao Presidente da EBSEERH.
- (E) à Diretoria Executiva.

QUESTÃO 17

De acordo o Regimento Interno, compete à Coordenadoria Jurídica, defender em processos judiciais e administrativos contra eles instaurados pela prática de atos no exercício do cargo ou função, nos casos em que não houver incompatibilidade com os interesses da empresa,

- (A) os integrantes e ex-integrantes dos Conselhos de Administração e Consultivo e da Diretoria Executiva.
- (B) os integrantes e ex-integrantes dos Conselhos Consultivo e Fiscal e da Diretoria Executiva.
- (C) os integrantes e ex-integrantes dos Conselhos de Administração, Fiscal e Consultivo.
- (D) os integrantes e ex-integrantes dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva.
- (E) somente os integrantes dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva.

QUESTÃO 18

A respeito da frequência com que as reuniões dos órgãos da EBSEERH serão realizadas ordinariamente, relacione as colunas e assinale a alternativa com a sequência correta.

1. Diretoria Executiva.
2. Conselho Fiscal.
3. Conselho Consultivo.
4. Conselho de Administração.

- A. Uma vez por ano.
- B. A cada mês.
- C. Uma vez por semana.

- (A) 1A – 2C – 3A – 4B.
- (B) 1C – 2B – 3C – 4B.
- (C) 1C – 2B – 3A – 4B.
- (D) 1A – 2B – 3C – 4A.
- (E) 1C – 2A – 3A – 4C.

QUESTÃO 19

De acordo com o que dispõe o Estatuto Social da EBSEERH, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) O prazo de gestão dos membros do Conselho de Administração será de dois anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.
- (B) O representante dos empregados e seu respectivo suplente, serão escolhidos dentre os empregados ativos e aposentados da EBSEERH.
- (C) Na hipótese de recondução, o prazo de nova gestão contar-se-a a partir da data do término do prazo de gestão anterior.
- (D) Findo o prazo de gestão, o membro do Conselho de Administração permanecerá no exercício da função até a investidura de substituto.
- (E) O suplente do representante dos empregados exercerá suas funções apenas no caso de vacância definitiva do seu titular.

QUESTÃO 20

Conforme o Estatuto Social da EBSEERH, aos integrantes dos órgãos de administração, é vedado intervir em operação em que, direta ou indiretamente, sejam interessadas sociedades de que detenham o controle ou participação superior a

- (A) dois por cento do capital social.
- (B) três por cento do capital social.
- (C) cinco por cento do capital social.
- (D) dez por cento do capital social.
- (E) vinte por cento do capital social.

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

QUESTÃO 21

A seguridade social será financiada por toda a sociedade, de forma direta e indireta, nos termos da lei, mediante recursos provenientes dos orçamentos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e das seguintes contribuições sociais, EXCETO

- (A) do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada na forma da lei, incidentes sobre a folha de salários e demais rendimentos do trabalho pagos ou creditados, a qualquer título, à pessoa física que lhe preste serviço, desde que haja vínculo empregatício.
- (B) do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada na forma da lei, incidentes sobre a receita ou o faturamento.
- (C) do empregador, da empresa e da entidade a ela equiparada na forma da lei, incidentes sobre o lucro.
- (D) sobre a receita de concursos de prognósticos.
- (E) do importador de bens ou serviços do exterior, ou de quem a lei a ele equiparar.

QUESTÃO 22

Analise as assertivas e assinale a alternativa que aponta as corretas. À direção municipal do Sistema Único de Saúde (SUS), compete executar serviços de

- I. vigilância epidemiológica.
- II. vigilância sanitária.
- III. saneamento básico.
- IV. saúde do trabalhador.

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

QUESTÃO 23

De acordo com a Lei 8.080/1990, a direção do Sistema Único de Saúde (SUS) é única e, no âmbito da União, será exercida

- (A) pela Secretaria de Saúde.
- (B) pelo Conselho de Saúde.
- (C) pelo Ministério da Saúde.
- (D) pelo Intergestor Nacional de Saúde.
- (E) pela Conferência de Saúde.

QUESTÃO 24

A Comissão Intergestores Bipartite - CIB atua no âmbito do Estado, sendo vinculada, para efeitos administrativos e operacionais,

- (A) à Conferência de Saúde.
- (B) à Secretaria Estadual de Saúde.

- (C) ao Conselho Nacional de Secretários de Saúde.
- (D) ao Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde.
- (E) ao Conselho Estadual de Secretarias Municipais de Saúde.

QUESTÃO 25

Conforme a Resolução nº 453/2012, as três esferas de Governo deverão garantir ao Conselho de Saúde, EXCETO

- (A) autonomia administrativa.
- (B) dotação orçamentária
- (C) autonomia financeira.
- (D) organização da secretaria-executiva com a necessária infraestrutura e apoio técnico.
- (E) autonomia legislativa.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

Considerando que a qualidade de atendimento ao consumidor depende das pessoas dentro das organizações, fica claro que é preciso que haja uma política de pessoal voltada para a valorização e motivação dos funcionários a prestarem sempre um atendimento eficiente, diferenciado e personalizado a cada cliente. Assinale a alternativa que apresenta somente algumas das necessidades para que exista qualidade no atendimento ao público.

- (A) Conhecimento da cultura, do clima organizacional e dos objetivos econômicos da organização; desenvolvimento profissional; recompensas pecuniárias; e incentivo à participação em políticas de atendimento.
- (B) Conhecimento da cultura e do clima organizacional; contínua capacitação dos funcionários; transparência de gestão; recompensas pecuniárias; e crescente participação dos funcionários nos resultados econômico e financeiros da organização.
- (C) Conhecimento de cidadania e do clima organizacional, contínua capacitação dos funcionários; eficiência gerencial; incentivo à participação em políticas de atendimento; e participação dos funcionários na definição dos objetivos financeiros da organização.
- (D) Conhecimento da cultura e do clima organizacional; contínua capacitação dos funcionários; desenvolvimento profissional; recompensas pecuniárias.
- (E) Eficiência; dignidade; legalidade; e definição clara para todos os integrantes dos propósitos da instituição em atender bem e com qualidade seu cliente/usuário.

QUESTÃO 27

Buscando melhorar o atendimento público, o governo federal publicou em 2009 o Decreto nº 6.932 instituindo nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão que, entre outros aspectos, deverá detalhar os padrões de qualidade

do atendimento ao público. Assinale a alternativa que apresenta alguns dos aspectos relativos aos padrões de qualidade do atendimento ao público.

- (A) Informar os compromissos profissionais do atendente; requisitos de eficiência, dignidade e legalidade necessários ao atendimento; exigibilidade de reconhecimento de firmas e autenticação dos documentos solicitados; prioridades de atendimento; e mecanismos de comunicação com os usuários.
- (B) Prazos para a realização dos serviços; fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; e outras informações julgadas de interesse dos usuários.
- (C) Informar os compromissos profissionais do atendente; exigibilidade de reconhecimento de firmas e autenticação dos documentos solicitados; tempo de espera para atendimento; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; e tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento.
- (D) Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; informações sobre os programas de capacitação contínua dos funcionários para seu desenvolvimento profissional e sistema de recompensas pecuniárias; e requisitos de eficiência, dignidade e legalidade necessários ao atendimento.
- (E) Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e exigibilidade de reconhecimento de firmas e autenticação dos documentos solicitados; e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

QUESTÃO 28

O trabalho em equipe requer um conjunto de fatores de desempenho que se caracteriza por integrantes com habilidades e competências relacionados a estes fatores. Assinale a alternativa que se refere ao fator de desempenho relacionado com a avaliação e o teste de aplicabilidade de novas abordagens.

- (A) Inovação.
- (B) Produção.
- (C) Criatividade.
- (D) Inspeção.
- (E) Desenvolvimento.

QUESTÃO 29

A Teoria da Burocracia de Max Weber mostra um tipo ideal de burocracia que apresenta sete dimensões. Assinale a alternativa que apresenta a dimensão na qual se afirma que todas as atividades da organização são definidas por escrito (rotinas e procedimentos) e que a organização opera de

acordo com um conjunto de leis e regras (regras e regulamentos, regimento interno, estatutos) que são aplicáveis a todos os casos individuais, sem exceção.

- (A) Formalização.
- (B) Impessoalidade.
- (C) Organização.
- (D) Regulamentação.
- (E) Legalismo.

QUESTÃO 30

No desempenho de suas tarefas como assistente administrativo na EBSEH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, seu superior lhe encaminha um questionário, solicitando sua opinião sobre estas tarefas, com as seguintes questões: O que fazer? Para que fazer? Como fazer? Com que recursos fazer? Quando fazer? e Com quem fazer?. Assinale a alternativa que apresenta a função administrativa que você estará desempenhando ao responder estas questões.

- (A) Organização.
- (B) Direção.
- (C) Planejamento
- (D) Comando.
- (E) Coordenação.

QUESTÃO 31

A função de organizar abrange, necessariamente, quatro componentes. Assinale a alternativa que apresenta o componente que agrupa as tarefas e as pessoas da organização.

- (A) Comando.
- (B) Coordenação.
- (C) Órgãos.
- (D) Direção.
- (E) Relacionamentos.

QUESTÃO 32

Assinale a alternativa que apresenta algumas características da estrutura organizacional do tipo linha-staff.

- (A) Cada órgão se reporta a apenas um órgão superior, porém recebe assessoria e serviços especializados de diversos órgãos de staff; separação entre órgãos operacionais e órgãos de apoio e suporte; e reúne a autoridade hierárquica e a autoridade do conhecimento.
- (B) As características das estruturas lineares e funcionais coexistem simultaneamente; baseia-se no primado da especialização de todos os órgãos ou cargos em todos os níveis da organização; e os canais de responsabilidade são desdobrados pelos níveis hierárquicos de forma a espriar-se até a base da organização.
- (C) Apresenta uma conformação tipicamente piramidal; os canais de responsabilidade são desdobrados pelos níveis hierárquicos de forma a espriar-se até a base da organização; e baseia-se no primado da especialização de todos os órgãos ou cargos em todos os níveis da organização.
- (D) Separação entre órgãos operacionais e órgãos de apoio e suporte; as características das estruturas lineares e funcionais coexistem simultaneamente; e apresenta uma conformação tipicamente piramidal.
- (E) Reúne a autoridade hierárquica e a autoridade do conhecimento; os canais de responsabilidade são desdobrados pelos níveis hierárquicos de forma a espriar-se até a base da organização; baseia-se no primado da especialização de todos os órgãos ou cargos em todos os níveis da organização; e apresenta uma conformação tipicamente piramidal.

QUESTÃO 33

O processo organizacional envolve um conjunto ou sequência de atividades interligadas, com começo, meio e fim. Em relação ao processo organizacional, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- () Por meio de processos, a organização recebe recursos de sua cadeia de suprimentos e os transforma em produtos, informações e serviços, que são fornecidos aos clientes.
- () Os processos informam, delimitam, isolam e controlam as áreas funcionais para a produção de resultados econômicos, financeiros, sociais e ambientais.
- () As áreas funcionais de vendas, engenharia, produção, logística e finanças têm atuação independente do processo organizacional.
- () Os processos organizacionais são responsáveis pelas transformações que são necessárias desde a formulação de um pedido pelo cliente até o recebimento pela entrega do produto encomendado pelo cliente.

- () A administração de processos consiste em administrar as funções permanentes como departamentos isolados uns dos outros.
- () As organizações sempre foram feitas de processos.

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

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa que apresenta uma definição de comportamento organizacional.

- (A) É o uso de influência organizacional para dirigir e coordenar as atividades dos seres humanos para a realização dos objetivos de uma empresa.
- (B) É um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas.
- (C) É uma área de pesquisa multidisciplinar que avalia o sucesso esperado de uma organização na consecução de suas metas e objetivos.
- (D) É o uso de recursos internos e externos de uma empresa com a finalidade de obter um clima organizacional adequado ao desenvolvimento da empresa.
- (E) É um campo de estudo voltado a identificar comportamentos equivocados no ambiente organizacional e promover a ressocialização das pessoas.

QUESTÃO 35

Assinale a alternativa que apresenta a contribuição da abordagem dos princípios da administração para o campo do comportamento organizacional.

- (A) O aumento da eficiência do comportamento no trabalho e de processos de produção.
- (B) O estímulo ao crescimento e à satisfação dos membros da empresa.
- (C) A importância de lidar com o ambiente circundante.
- (D) A importância da especialização nos processos de promoção.
- (E) O aumento da eficiência dos procedimentos gerenciais utilizados para administrar as organizações e seus funcionários.

QUESTÃO 36

Assinale a alternativa que apresenta os componentes que formam o total do patrimônio de uma empresa.

- (A) Os componentes do patrimônio de uma empresa são os bens e direitos.
- (B) Os componentes do patrimônio de uma empresa são os estoques de mercadorias, móveis e utensílios de uso da empresa, suas instalações, prédios, galpões e veículos.
- (C) Os componentes do patrimônio de uma empresa são os bens, os direitos e as obrigações.

- (D) Os componentes do patrimônio de uma empresa são as obrigações com fornecedores.
- (E) Os componentes do patrimônio de uma empresa são as receitas e as despesas.

QUESTÃO 37

A organização com estrutura linha-staff mantém o princípio da hierarquia ou cadeia escalar, ou seja, a nivelção dos graus de autoridade linear, sem abrir mão da especialização. Assinale a alternativa que apresenta o papel da hierarquia neste tipo de estrutura organizacional.

- (A) Assegurar o comando e a disciplina.
- (B) Garantir o exercício da direção.
- (C) Promover a divisão do trabalho por especialização.
- (D) Favorecer a delegação de tarefas e atividades.
- (E) Garantir o alcance dos objetivos organizacionais.

QUESTÃO 38

O nível operacional está voltado predominantemente com a busca da eficiência, enquanto que o nível institucional se preocupa predominantemente para a busca da eficácia. A seguir, são apresentados níveis distintos de eficiência e eficácia e, em seguida, algumas situações organizacionais. Relacione as colunas e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Eficiência baixa e eficácia baixa.
2. Eficiência baixa e eficácia alta.
3. Eficiência alta e eficácia baixa.
4. Eficiência alta e eficácia alta.

- () Elevado retorno do investimento, pois os recursos são utilizados intensiva e racionalmente, sem o menor desperdício, graças a métodos e procedimentos bem planejados e organizados, redundando em baixos custos operacionais, sem sucesso empresarial.
- () Dificuldade no alcance dos objetivos empresariais, redundando em perda de mercado, baixo volume de vendas, reclamações de consumidores, prejuízos elevados, pois os recursos são precariamente utilizados.
- () A atividade operacional é deficiente e os recursos são precariamente utilizados e os métodos e procedimentos conduzem a um desempenho inadequado e insatisfatório, mas apesar disso, os objetivos empresariais são alcançados e a empresa obtém vantagens no seu ambiente.
- () A atividade é bem executada e o desempenho individual e departamental é bom, pois os métodos e procedimentos são racionais, fazendo com que a atividade produza resultados vantajosos para a empresa, permitindo alcançar seus objetivos organizacionais.

- () As coisas são bem feitas, executadas da melhor maneira, com os menores custos e esforço em menor tempo, possibilitando alcançar resultados visados pela empresa e que lhe assegurem sobrevivência, estabilidade e crescimento.

- (A) 4 – 1 – 2 – 3 – 2.
- (B) 4 – 2 – 1 – 4 – 3.
- (C) 4 – 3 – 3 – 1 – 2.
- (D) 3 – 1 – 2 – 4 – 4.
- (E) 3 – 3 – 4 – 2 – 1.

QUESTÃO 39

Para melhor compreender o planejamento, é necessário conhecer o processo decisório. Em relação ao processo decisório, informe se é verdadeiro (V) ou falso (F) o que se afirma a seguir e assinale a alternativa com a sequência correta.

- () O elemento do processo decisório sistema de valores são as diferentes sequências de ação que o tomador de decisão pode escolher.
- () As decisões tomadas no nível intermediário são caracterizadas como decisões operacionais.
- () A racionalidade plena do processo decisório é caracterizada pela obtenção de resultados máximos com os meios e recursos limitados.
- () O tomador de decisão procura manter as regras estabelecidas pela empresa e somente as redefine quando sofre pressões.
- () Nas situações de decisão sob incerteza, o tomador de decisão precisa adotar um planejamento contingencial que permite alternativas variadas e flexíveis.

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

QUESTÃO 40

Existe uma infinidade de planos operacionais. Assinale a alternativa que apresenta somente planos operacionais do tipo programas ou programações.

- (A) Listas de verificação; gráfico de Gantt; orçamento; regras comportamentais.
- (B) Fluxograma vertical; fluxograma horizontal; fluxograma de blocos; e cronograma.
- (C) Listas de verificação; gráfico de Gantt; Pert; e fluxograma de blocos.
- (D) Fluxograma vertical; fluxograma horizontal; e técnica de avaliação e revisão de programas.
- (E) Cronograma; gráfico de Gantt; Pert; e técnica de avaliação e revisão de programas.

QUESTÃO 41

A divisão do trabalho é um dos princípios gerais de administração formulado por Henry Fayol que se refere ao princípio da especialização necessária à eficiência na utilização das pessoas. Alguns programas foram criados nas organizações para ajustar o trabalho ao trabalhador. Assinale a alternativa que apresenta o programa que se caracteriza pelo acréscimo de tarefas ou de responsabilidades de nível superior ou algum deslocamento vertical do cargo.

- (A) Enriquecimento do cargo.
- (B) Rotação de cargos.
- (C) Ampliação do cargo.
- (D) Estabilidade no cargo.
- (E) Extensão do cargo.

QUESTÃO 42

A essência do controle consiste em verificar se a atividade controlada está ou não alcançando os resultados desejados. As evidências mostram que os controles internos mais encontrados nas organizações se assemelham ao tipo informal. Assinale a alternativa que apresenta o tipo de controle informal.

- (A) As atividades de controle não são planejadas, desenhadas ou organizadas. O ambiente é imprevisível.
- (B) Os controles são padronizados. Periodicamente, são testados para avaliar seu desenho e operação.
- (C) As atividades de controle são planejadas, desenhadas e organizadas, mas não são documentadas.
- (D) Os controles são integrados. Produzem monitoração em tempo real e melhoria contínua.
- (E) As atividades de controle são planejadas, desenhadas e organizadas. São adequadamente documentadas.

QUESTÃO 43

As pessoas são diferentes entre si no que tange à motivação. Contudo, existem fatores higiênicos e fatores motivacionais. Assinale a alternativa que apresenta somente alguns dos fatores motivacionais ou satisfactores e, por isso, podem influenciar o desempenho das pessoas.

- (A) Condições de trabalho; realização pessoal; salário; progresso profissional; e benefícios e serviços sociais.
- (B) O trabalho em si; realização pessoal; reconhecimento; progresso profissional; e responsabilidade.
- (C) Condições de trabalho; administração da empresa; salário; benefícios e serviços sociais; e responsabilidade.
- (D) O trabalho em si; administração da empresa; relações com o supervisor; reconhecimento; e condições de trabalho.
- (E) Administração da empresa; salário; realização pessoal; benefícios e serviço social; e reconhecimento.

QUESTÃO 44

A liderança é necessária em todos os tipos de organização humana, principalmente nas empresas e em cada um de seus departamentos. Assinale a alternativa que mostra em qual das funções de administração que a liderança é mais relevante por tocar mais perto as pessoas.

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

QUESTÃO 45

Custando mais ou menos, a qualidade dos produtos e serviços requer investimentos para ser alcançada e mantida. Esses investimentos compõem os custos da qualidade, enquanto que a falta de adequação ao uso acarreta prejuízos para o cliente e para a organização e geram os custos da não qualidade, outra ideia importante dentro do moderno enfoque da qualidade na administração. A seguir, são apresentadas as categorias de custos da qualidade ou não qualidade, numerados de 1 a 4 e, em seguida, são listados alguns custos relacionados à qualidade e não qualidade. Relacione as colunas e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.

1. Custos de avaliação.
2. Custos externos dos defeitos.
3. Custos internos dos defeitos.
4. Custos de prevenção.

- () Custo de processamento de devoluções.
- () Custo de produtos que precisam ser retrabalhados.
- () Custo de desenvolvimento de fornecedores.
- () Custo de implantação e manutenção de outros componentes do sistema a qualidade.
- () Custo de comprometimento da imagem.
- () Aquisição de equipamentos especiais para avaliação de produtos.

- (A) 2 – 3 – 4 – 4 – 2 – 1.
- (B) 1 – 2 – 3 – 4 – 4 – 3.
- (C) 2 – 1 – 2 – 1 – 3 – 4.
- (D) 1 – 3 – 4 – 1 – 3 – 2.
- (E) 3 – 2 – 1 – 1 – 3 – 4.

QUESTÃO 46

De acordo com o Dicionário brasileiro de terminologia arquivística, instrumento de fundamental importância para a normalização conceitual das atividades inerentes ao fazer arquivístico, assinale a alternativa que tem por significado os documentos de uma entidade produtora ou de uma entidade custodiadora.

- (A) Acervo.

- (B) Adotamento.
- (C) Arquivamento.
- (D) Acumulação.
- (E) Acondicionamento.

QUESTÃO 47

Assinale a alternativa que apresenta a palavra que significa respeitar e participar das decisões da sociedade para melhorar suas vidas e a de outras pessoas.

- (A) Ética.
- (B) Moralidade.
- (C) Respeito.
- (D) Cidadania.
- (E) Consciência.

QUESTÃO 48

A conservação para equipamentos de escritório pode ser uma coisa tão simples como lembrar-se de desligar o computador ao final do expediente. Assinale a alternativa que apresenta uma maneira para conservar impressoras.

- (A) Deixar a impressora ligada para aumentar a velocidade de impressão.
- (B) Utilizar a folha de rosto em todos os documentos para destacar o destinatário.
- (C) Imprimir sempre em apenas uma das faces do papel para maximizar o uso de papel.
- (D) Utilizar o recurso de visualização de impressão para detectar erros antes de imprimir.
- (E) Nenhuma das alternativas anteriores.

QUESTÃO 49

É da violação dos mínimos preceitos ético-deontológicos que nasce a noção de responsabilidade ética, respondendo pela transgressão dos preceitos estabelecidos no Código de Ética e no plano normativo legal pelo prejuízo causado ao cliente. Assinale a alternativa que apresenta o dever que é evidenciado em todos os preceitos éticos dos profissionais da área de saúde.

- (A) Dever ético de atender a todas as pessoas indistintamente e com todos os recursos possíveis.
- (B) Dever ético de ser condescendente e flexível nos encaminhamentos e tratamentos.
- (C) Dever ético de liberdade de ação na prestação da assistência à saúde.
- (D) Dever ético de estabelecer uma relação equilibrada coletivamente defensável na prestação da assistência à saúde.
- (E) Dever ético de prudência ou zelo e diligência na prestação da assistência à saúde.

QUESTÃO 50

Assinale a alternativa que apresenta somente medidas preventivas de proteção individual para segurança no trabalho.

- (A) Priorizar a eliminação do risco; isolar e delimitar área de risco para neutralizá-lo; e medidas administrativas.
- (B) Medidas educacionais; placas de sinalização do risco; e medidas médicas.

- (C) Isolar e delimitar área de risco; priorizar a eliminação do risco; e placas de sinalização do risco.
- (D) Medidas administrativas; medidas médicas; e prioriza a eliminação do risco.
- (E) Medidas educacionais; medidas médicas e medidas administrativas.