



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO

RESERVA PARA O CARGO TÉCNICO EM SAÚDE

EDITAL Nº 01 – SEAP/SES-NM, DE 28 DE MAIO DE 2014.

**Cargo 201**  
**TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

**Data e horário da prova:**  
**Domingo, 14/9/2014, às 14h30**

## INSTRUÇÕES

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

*Pense, acredite e atreva-se.*

- Você dispõe de 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos para fazer a prova objetiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** da prova objetiva após 2 (duas) horas e 37 (trinta e sete) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** devidamente assinado.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

## INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA

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

**TIPO D**

Realização



PROVA APLICADA

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 25

## LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 8

Texto 1 para responder as questões de 1 a 3.

### Errar na dose é grave

1 Se você é daquelas que decidem aumentar a dose  
do medicamento para potencializar sua eficácia, saiba que  
essa é uma prática para lá de perigosa. “Tomar remédio  
4 sem orientação e em quantidades inadequadas aumenta a  
probabilidade de efeitos colaterais”, diz Victor Sato. Para  
ter ideia, o consumo excessivo de anti-inflamatórios pode  
7 acarretar problemas gástricos e até renais. Já os analgésicos  
8 elevam o risco de danos ao fígado.

Disponível em: <<http://mdemulher.abril.com.br/saude/reportagem/prevencao-trata/6-coisas-voce-precisa-saber-automedicacao-787322.shtml>>. Acesso em: 27/6/2014, com adaptações.

### QUESTÃO 1

Caso o trecho destacado no período “Já os analgésicos elevam o risco de danos ao fígado.” (linhas 7 e 8) já tivesse sido utilizado anteriormente e, por essa razão, o autor resolvesse substituí-lo por um pronome oblíquo, de acordo com a norma-padrão, a nova redação deve ser a seguinte:

- (A) Já os analgésicos elevam-nos.
- (B) Já os analgésicos elevam-no.
- (C) Já os analgésicos os elevam.
- (D) Já os analgésicos elevam-o.
- (E) Já os analgésicos lhe elevam.

### QUESTÃO 2

Considerando as informações do texto e a relação entre elas, assinale a alternativa correta.

- (A) O autor defende que o aumento da dose de um medicamento pode potencializar a sua eficácia.
- (B) O aumento da dose de um medicamento é recomendável, pois potencializa a sua eficácia, embora possa ter efeitos perigosos.
- (C) O consumo de remédio em excesso, segundo Victor Sato, provoca efeitos colaterais não previstos pela orientação médica.
- (D) O consumo em excesso de anti-inflamatórios pode acarretar problemas gástricos e renais.
- (E) Os analgésicos, se consumidos em excesso, causam danos ao fígado.

### QUESTÃO 3

Assinale a alternativa que apresenta vocábulos acentuados pela mesma regra.

- (A) “você” e “é”.
- (B) “eficácia” e “lá”.
- (C) “você” e “prática”.
- (D) “remédio” e “lá”.
- (E) “gástricos” e “analgésicos”.

Texto 2 para responder as questões de 4 a 6.

### Distrito Federal abre primeiro centro público de transplante de medula óssea

1 A população do Distrito Federal já conta com um  
centro público de transplante de medula óssea. Inaugurada  
nesta quarta-feira, a Unidade de Transplante de Medula  
4 Óssea Pietro Albuquerque é um serviço exclusivo de  
referência para pacientes que necessitam do procedimento  
em todo País. O centro funciona dentro do Instituto de  
7 Cardiologia do Distrito Federal (ICDF) e conta com 27  
leitos de internação, consultório, coleta de células-tronco e  
sala de apoio aos acompanhantes.

10 “Aqui, no DF, tínhamos apenas dois serviços  
privados habilitados para fazer transplante. O novo centro,  
que agora é público, se torna uma referência  
13 extremamente importante não só para atender os casos  
daqui da região, mas para, inclusive, dar suporte a casos  
de outras regiões. É uma instituição reconhecidamente  
16 qualificada e com capacidade para fazer os procedimentos  
necessários com muita segurança”, afirmou o Ministro da  
Saúde durante a inauguração da Unidade de Transplante  
19 de Medula Óssea Pietro Albuquerque.

Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/principal/agencia-saude/13470-distrito-federal-abre-primeiro-centro-publico-de-transplante-de-medula-ossea>>. Acesso em: 26/6/2014, com adaptações.

### QUESTÃO 4

A respeito das informações veiculadas pelo texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O primeiro período do texto reforça a mensagem contida no título.
- (B) Além do centro público de transplante de medula óssea, o Distrito Federal passou a contar com a Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque.
- (C) A Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque, onde funciona o Instituto de Cardiologia do Distrito Federal, conta com 27 leitos de internação, consultório, coleta de células-tronco e sala de apoio aos acompanhantes.

- (D) Segundo o Ministro da Saúde, o Distrito Federal já dispunha, antes da inauguração da Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque, de pelo menos dois serviços privados habilitados que faziam transplante de medula óssea.
- (E) Para o Ministro da Saúde, o novo centro público de transplante de medula óssea do Distrito Federal deverá atender prioritariamente os pacientes que vivem na capital federal e em seus arredores.

### QUESTÃO 5

Acerca das questões sintáticas referentes ao período “Aqui, no DF, tínhamos apenas dois serviços privados habilitados para fazer transplante.” (linhas 10 e 11), assinale a alternativa correta.

- (A) Há duas orações com sujeito indeterminado.
- (B) O verbo “tínhamos” classifica-se como intransitivo.
- (C) As palavras “dois” e “privados” exercem funções diferentes em relação a “serviços”.
- (D) O verbo “fazer” é de ligação.
- (E) O vocábulo “transplante” funciona como objeto direto.

### QUESTÃO 6

Assinale a alternativa que, em conformidade com a norma-padrão, apresenta outra redação possível para o período “Inaugurada nesta quarta-feira, a Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque é um serviço exclusivo de referência para pacientes que necessitam do procedimento em todo País.” (linhas de 2 a 6).

- (A) A Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque a qual foi inaugurada nesta quarta-feira é um serviço exclusivo de referência para pacientes que necessitam do procedimento em todo País.
- (B) A Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque a qual foi inaugurada nesta quarta-feira é um serviço exclusivo de referência para pacientes os quais necessitam do procedimento em todo País.
- (C) A Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque, que foi inaugurada nesta quarta-feira, é um serviço exclusivo de referência para pacientes que necessitam desse procedimento em todo País.
- (D) A Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque, o qual foi inaugurado nesta quarta-feira, é um serviço exclusivo de referência para pacientes os quais necessitam do procedimento em todo País.
- (E) A Unidade de Transplante de Medula Óssea Pietro Albuquerque, inaugurada nesta quarta-feira, é um serviço exclusivo de referência para pacientes que necessitam deste procedimento em todo País.

### QUESTÃO 7

Assinale a alternativa que, em conformidade com a norma-padrão, preenche adequadamente as lacunas do período “Nas próximas semanas, o plantão da enfermeira será, de quarta-feira\_\_ domingo, das 8h\_\_ 14h”.

- (A) a e às.
- (B) à e às.
- (C) a e as.
- (D) à e as.
- (E) a e a.

### QUESTÃO 8

De acordo com as regras de regência prescritas pela norma-padrão, assinale a alternativa correta.

- (A) Prefiro mais trabalhar em postos de saúde do que atender em hospitais.
- (B) Os médicos nem sempre lembram de todos os seus pacientes.
- (C) Doutora, não se esqueça do bisturi.
- (D) Ela sempre se simpatizou com a área da saúde.
- (E) Informaram aos pacientes das alterações promovidas no hospital.

## LEG. APLICADA AOS SERVIDORES DO GDF

### Questões de 9 a 12

### QUESTÃO 9

De acordo com o contido na Lei Orgânica do Distrito Federal, assinale a alternativa que indica todas as funções expressamente compreendidas no respectivo sistema de controle interno.

- (A) Planejamento, orçamento, administração financeira, contabilidade e auditoria.
- (B) Planejamento, orçamento, administração financeira, contabilidade, auditoria e patrimônio.
- (C) Orçamento, administração financeira, contabilidade e auditoria.
- (D) Orçamento, contabilidade e auditoria.
- (E) Orçamento, contabilidade, auditoria e patrimônio.

## QUESTÃO 10

Em relação aos prazos trazidos no capítulo referente ao orçamento na Lei Orgânica do Distrito Federal vigente, assinale a alternativa correta.

- (A) O projeto de lei do plano plurianual será encaminhado pelo governador à Câmara Legislativa até o dia primeiro de agosto do primeiro ano de mandato e devolvido para sanção até o encerramento da primeira sessão legislativa.
- (B) O projeto de lei de diretrizes orçamentárias será encaminhado até oito meses e meio antes do encerramento do exercício financeiro e devolvido pelo Legislativo para sanção até o encerramento do primeiro período da sessão legislativa.
- (C) O projeto de lei orçamentária para o exercício seguinte será encaminhado até quatro meses antes do encerramento do exercício financeiro em curso e devolvido pelo Legislativo para sanção até o encerramento do segundo período da sessão legislativa.
- (D) O governador poderá enviar mensagem ao Legislativo para propor modificações nos projetos de lei do plano plurianual, da Lei de Diretrizes Orçamentárias e da Lei Orçamentária Anual, enquanto não concluída a votação, na comissão competente da Câmara Legislativa, relativamente à parte cuja alteração é proposta.
- (E) As proposições de créditos adicionais que envolvam anulação de dotações de pessoal e encargos sociais somente poderão ser apresentadas à Câmara Legislativa nos últimos quatro meses daquele exercício financeiro relativo à lei orçamentária.

## QUESTÃO 11

O regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal prevê que, concluída a instrução e apresentada a defesa, a comissão processante do processo administrativo disciplinar deve elaborar relatório circunstanciado. Acerca desse tema, assinale a alternativa que apresenta item(ns) obrigatório(s) a constar do referido relatório.

- (A) Informações acerca dos fatos antecedentes ao processo.
- (B) Descrição minuciosa das peças principais dos autos, com especificação objetiva dos fatos apurados, das provas colhidas e dos fundamentos jurídicos de sua convicção.
- (C) Determinação de envio de cópia dos autos ao Ministério Público na hipótese de o relatório concluir que a infração disciplinar apresenta indícios de infração penal.
- (D) Definição da sanção a ser aplicada e do dispositivo do referido regime jurídico em que ela se encontra.
- (E) Conclusão sobre a inocência ou responsabilidade do servidor indiciado, com a indicação do dispositivo legal ou regulamentar infringido, bem como as circunstâncias agravantes ou atenuantes.

## QUESTÃO 12

Assinale a alternativa que contém todos os direitos previstos no regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal que, salvo quando autorizados pela autoridade instauradora, têm vedação de deferimento ao servidor acusado, desde a instauração do processo disciplinar até a conclusão do prazo para defesa escrita.

- (A) Gozo de férias, licença ou afastamento voluntários, exoneração a pedido e aposentadoria voluntária.
- (B) Licença ou afastamento voluntários, exoneração a pedido e aposentadoria voluntária.
- (C) Afastamentos voluntários, exoneração a pedido e aposentadoria voluntária.
- (D) Gozo de férias, afastamentos voluntários, exoneração a pedido e aposentadoria.
- (E) Gozo de férias, licença ou afastamento voluntários e exoneração a pedido.

## SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) Questões de 13 a 16

## QUESTÃO 13

O princípio do SUS que diz respeito ao leque de ações possíveis para a promoção da saúde, prevenção de riscos e agravos e assistência a doentes, implicando a sistematização do conjunto de práticas que vêm sendo desenvolvidas para o enfrentamento dos problemas e o atendimento das necessidades de saúde, de acordo com o qual se entende que um “modelo de atenção à saúde” contempla o conjunto de ações de promoção da saúde, prevenção de riscos e agravos, assistência e recuperação, é o princípio da

- (A) equidade.
- (B) universalidade.
- (C) integralidade.
- (D) sazonalidade.
- (E) hierarquização.

## QUESTÃO 14

A Resolução nº 494/2013 teve como objetivo

- (A) aprovar o sistema psiquiátrico de internação compulsória.
- (B) elaborar as diretrizes do sistema de informação em saúde do trabalhador.
- (C) discutir e propor alterações no sistema de vigilância sanitária.
- (D) elaborar a reforma do sistema de vigilância epidemiológica.
- (E) aprovar o Regimento Interno da 4ª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora.

### QUESTÃO 15

A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social com base no(s) seguinte(s) objetivo(s):

- (A) inequidade na forma de participação no custeio.
- (B) uniformidade dos benefícios e serviços somente às populações rurais.
- (C) redutibilidade do valor dos benefícios.
- (D) universalidade da cobertura e do atendimento.
- (E) base de financiamento único.

### QUESTÃO 16

Segundo o Decreto Presidencial nº 7.508/2011, considera-se Contrato Organizativo da Ação Pública da Saúde

- (A) o acordo de colaboração firmado entre entes federativos com a finalidade de organizar e integrar as ações e os serviços de saúde na rede regionalizada e hierarquizada, com definição de responsabilidades, indicadores e metas de saúde, critérios de avaliação de desempenho, recursos financeiros que serão disponibilizados, forma de controle e fiscalização de sua execução e demais elementos necessários à implementação integrada das ações e serviços de saúde.
- (B) a disciplina que trata da proteção da saúde em nível populacional. Nesse sentido, procura melhorar as condições de saúde das comunidades.
- (C) um contrato finalístico, ou seja, é um ideal a ser alcançado, indicando, portanto, uma das características do sistema que se pretende construir e um caminho para essa construção.
- (D) um instrumento que se relaciona com o exercício da função gestora da saúde, educação e moradia, sendo fundamental para a gestão dos profissionais de saúde.
- (E) um documento que trata da criação da saúde suplementar em todos os benefícios particulares.

### QUESTÃO 17

Miguel contraiu uma dívida em 10 parcelas iguais. Após o pagamento da sexta parcela, renegociou o pagamento do restante em 8 parcelas iguais, mas com um acréscimo de 40% sobre o que faltava pagar. Com isso, conseguiu, em relação à parcela inicial, uma redução percentual de

- (A) 3.
- (B) 4.
- (C) 20.
- (D) 30.
- (E) 40.

### QUESTÃO 18

Um tanque com base quadrada e paredes perpendiculares à base tem capacidade de 30.000 L. Sua profundidade é de 1,20 m. Em metros, o lado da base interna desse tanque mede

- (A) 6.
- (B) 5.
- (C) 2,5.
- (D) 0,6.
- (E) 0,5.

### QUESTÃO 19

O soro fisiológico é uma solução isotônica, em relação aos líquidos corporais, que contém 0,9% em massa de NaCl em água destilada, ou seja, cada 100 mL da solução aquosa contém 0,9 gramas do sal. Nessas condições, quantos mg de sal existirão em 10 mL de soro fisiológico?

- (A) 0,09.
- (B) 0,9.
- (C) 9.
- (D) 90.
- (E) 900.

**QUESTÃO 20**

Existem diversos tipos de códigos maliciosos, entre eles os vírus. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta quanto à definição de vírus.

- (A) Código usado para comprovar a autenticidade e a integridade de uma informação.
- (B) Ataque bem-sucedido que resulta no acesso, na manipulação ou na destruição de informações em um computador.
- (C) Técnica por meio da qual uma pessoa procura persuadir outra a executar determinadas ações.
- (D) Tipo de fraude na qual um golpista, com o objetivo de obter vantagens financeiras, explora a relação de confiança existente entre as partes envolvidas em uma transação comercial.
- (E) Programa ou parte de um programa de computador, normalmente malicioso, que se propaga inserindo cópias de si mesmo, tornando-se parte de outros programas e arquivos.

**QUESTÃO 21**

Uma pasta é o local onde é possível armazenar arquivos. A esse respeito, assinale a alternativa que indica como criar uma nova pasta no Windows 7.

- (A) Ir para o local onde deseja criar a nova pasta, clicar com o botão esquerdo do *mouse* em uma área em branco, apontar para Novo e, em seguida, clicar em Atalho. Digitar um nome para a nova pasta e pressionar *Enter*.
- (B) Ir para a área de trabalho, clicar com o botão direito do *mouse* em uma área em branco, apontar para Novo e, em seguida, clicar em Atalho. Digitar um nome para a nova pasta e pressionar *Enter*.
- (C) Ir para o local onde deseja criar a nova pasta, clicar com o botão direito do *mouse* em uma área em branco, apontar para Novo e, em seguida, clicar em Pasta. Digitar um nome para a nova pasta e pressionar *Enter*.
- (D) Ir para o local onde deseja criar a nova pasta, clicar com o botão esquerdo do *mouse* em uma área em branco, apontar para Exibir e, em seguida, clicar em Atalho. Digitar um nome para a nova pasta e pressionar *Enter*.
- (E) Ir para o local onde deseja criar a nova pasta, clicar com o botão direito do *mouse* em uma área em branco, apontar para Exibir e, em seguida, clicar em Pasta. Digitar um nome para a nova pasta e pressionar *Enter*.

## QUESTÃO 22

O contrato de prestação de serviço de uma empresa foi redigido no Microsoft Word 2007. O documento contém 20 páginas. O diretor da empresa fez as seguintes solicitações à secretária: o nome da empresa deve aparecer no cabeçalho de todas as páginas; o endereço da empresa deve aparecer no rodapé somente da primeira página; e, todas as páginas devem ser numeradas (no cabeçalho). Nessa situação hipotética, o que a secretária deve fazer no documento para atender às solicitações do diretor?

- (A) Inserir uma quebra de página no documento; editar o cabeçalho para inserir o nome da empresa e número de página; e, no rodapé, desmarcar a opção Vincular ao Anterior e inserir o endereço.
- (B) Inserir uma quebra de seção no documento; editar o cabeçalho para inserir o nome da empresa e número de página; e, inserir o endereço no rodapé.
- (C) Inserir uma quebra de página no documento; editar o cabeçalho para inserir o nome da empresa e número de página; e, inserir o endereço no rodapé.
- (D) Inserir uma quebra de seção no documento; editar o cabeçalho para inserir o nome da empresa e número de página; e, no rodapé, desmarcar a opção Vincular ao Anterior e inserir o endereço.
- (E) Inserir uma quebra de coluna no documento; editar o cabeçalho para inserir o nome da empresa e número de página; e, inserir o endereço no rodapé.

Área livre

## ATUALIDADES

### Questões de 23 a 25

## QUESTÃO 23

O turismo cívico, cultural e arquitetônico é uma das vocações econômicas de Brasília. Ainda incipiente, essa atividade pode impulsionar o comércio, o nível de ocupação da rede hoteleira, o consumo em restaurantes e demais componentes da cadeia de serviços ao turismo. A respeito das atrações turísticas de Brasília, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) O Palácio do Itamaraty é a sede do Ministério das Relações Exteriores. À sua frente, sobre a água, está o “Meteoro” de mármore que representa os cinco continentes, obra de Bruno Giorgi.
- (B) O Centro Cultural Três Poderes abriga o Espaço Lúcio Costa, o Panteão da Pátria e o Museu da Cidade. O Panteão da Pátria representa um memorial erguido para homenagear aqueles que se destacaram em prol da pátria brasileira.
- (C) O Congresso Nacional é a sede do Poder Legislativo e consiste em um edifício principal, na horizontal, que serve de plataforma para as cúpulas do Senado Federal e da Câmara dos Deputados. A cúpula menor, voltada para baixo, abriga o Plenário do Senado Federal. A cúpula maior, voltada para cima, abriga o Plenário da Câmara dos Deputados. Atrás do edifício principal e entre as duas cúpulas, encontram-se duas torres de 28 andares: uma delas pertence à Câmara e a outra ao Senado.
- (D) O Palácio do Planalto é uma das residências oficiais da Presidência do País e uma das mais importantes edificações do modernismo arquitetônico, projetado por Oscar Niemeyer. O formato das colunas presentes na fachada do prédio deu origem ao símbolo e emblema da cidade de Brasília.
- (E) A Praça dos Três Poderes é um dos pontos mais importantes do turismo cívico de Brasília. A Praça abriga as sedes dos três Poderes da República e nela há um grande número de monumentos, esculturas e marcos que lhe dão a característica de um museu a céu aberto.

Área livre



## QUESTÃO 24

O memorial JK, localizado no Eixo Monumental Oeste, foi projetado por Oscar Niemeyer e

- (A) celebra o Acordo de Amizade e Cooperação assinado entre o Brasil e os Estados Unidos durante as presidências de Juscelino Kubitschek (JK) e John Kennedy (JK), na década de 1960.
- (B) apresenta a história do Presidente Juscelino Kubitschek, bem como abriga os restos mortais do ex-presidente e fundador de Brasília.
- (C) serve para abrigar obras de arte egípcias, presenteadas pelo governo daquele país, quando da inauguração de Brasília. Assim como no Templo da Boa Vontade, o memorial possui cristais fixados em seu teto, que conferem energia positiva ao local.
- (D) a sua construção só foi liberada durante o governo civil do Presidente José Sarney, em 1986, pois os militares interpretaram que o pedestal onde está a estátua do Presidente JK representava uma foice, um dos símbolos do comunismo.
- (E) Athos Bulcão, como uma homenagem ao período democrático anterior a 1964 e aos ex-presidentes naquele período – Jânio, Jango e Juscelino –, que, coincidentemente, tinham seus nomes iniciados com a letra “J”.

## QUESTÃO 25

Em 2000, durante a Cúpula do Milênio, os países-membros da Organização das Nações Unidas (ONU) firmaram um pacto que ficou conhecido como a Declaração do Milênio, que é um compromisso universal com a erradicação da pobreza e com a sustentabilidade do Planeta, traduzido em oito metas – os 8 Objetivos do Milênio (ODM) – a serem alcançadas pelas nações até o ano de 2015. No Brasil, essas metas também são chamadas de “8 Jeitos de Mudar o Mundo”. Com relação a esse assunto, assinale a alternativa que apresenta corretamente dois desses objetivos.

- (A) Acabar com a fome e a miséria; e, eliminar o tabagismo.
- (B) Educação básica de qualidade para todos; e, melhorar a saúde das gestantes.
- (C) Todo mundo trabalhando pelo desenvolvimento; e, incentivo à mobilidade urbana.
- (D) Combater a AIDS, a malária e outras doenças; e, promover a independência das populações indígenas.
- (E) Igualdade entre sexos e valorização da mulher; e, promoção dos valores cristãos e da família.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Questões de 26 a 50

## QUESTÃO 26

Considerando que a qualidade do atendimento ao público é indispensável nas organizações públicas e privadas, assinale a alternativa correta.

- (A) Independentemente de qualquer outro fator, se o funcionário que atende ao público for bem capacitado tecnicamente, assegurará plena qualidade no atendimento ao cliente.
- (B) Os clientes se importam, de fato, com os benefícios que o produto ou serviço que estão demandando pode lhes proporcionar; por isso, pouco ou nada importa o desempenho do funcionário que os atende.
- (C) A qualidade do atendimento ao público não é responsabilidade de toda a organização, mas apenas do setor que realiza esse tipo de trabalho.
- (D) Estar atento às reais necessidades do cliente e apresentar empatia, cortesia, discrição e bom conhecimento a respeito dos produtos ou serviços são exemplos de requisitos necessários à qualidade do atendimento ao público.
- (E) No atendimento ao público, é importante que o funcionário sempre se defenda das críticas do cliente, combatendo-as com argumentos contrários, de modo a não permitir que a imagem da organização seja prejudicada, mesmo que a razão esteja com o cliente.

## QUESTÃO 27

Acerca do atendimento ao público, é correto afirmar que o(s)

- (A) bom atendimento deve ser sempre formal, de acordo com normas burocráticas, não admitindo flexibilidade em nenhuma situação.
- (B) profissional de atendimento que tem comportamento assertivo trata o cliente limitando-se ao estritamente necessário, sendo até mesmo passivo, para não gerar dúvidas quanto ao produto ou serviço.
- (C) funcionários que fazem atendimento ao público não devem atuar como “mediadores” entre os propósitos da organização, na relação com os clientes, e os interesses desses, devendo evitar comportamentos assertivos.

- (D) profissional de atendimento que tem comportamento assertivo, no intuito de satisfazer o cliente, não expõe o próprio entendimento acerca do produto ou serviço oferecido, prevalecendo as ideias do consumidor.
- (E) atendimento ao cliente deve contemplar, por exemplo, educação, respeito, cortesia e discrição. Já o procedimento de atendimento pode contemplar padronização, uniformidade e roteiro.

### QUESTÃO 28

Com relação a equipes de trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) São exemplos próprios das equipes de trabalho as responsabilidades individuais e coletivas dos respectivos membros, o desempenho coletivo, bem como as competências e habilidades complementares deles.
- (B) Em equipes de trabalho, não são admitidos conflitos e divergências de ideias, pois, quando ocorrem, levam à desintegração das equipes.
- (C) Os líderes de equipes de trabalho devem exercer uma liderança autocrática, pragmática, evidenciando unidade de comando e autoridade indelegáveis.
- (D) Nas equipes de trabalho, não há espaço para a liderança situacional, pois a unidade de comando é um requisito que lhes é indispensável.
- (E) São três os estágios de desenvolvimento de equipes de trabalho: formação, transformação e força-tarefa.

### QUESTÃO 29

No que se refere a equipes de trabalho, é correto afirmar que

- (A) normatização é sempre o estágio inicial do desenvolvimento de equipes.
- (B) equipes de trabalho autogerenciadas é um exemplo entre os conhecidos tipos de equipes.
- (C) o estágio de normatização não ocorre no desenvolvimento das equipes de trabalho temporárias, apenas nas permanentes.
- (D) equipe temporária é a classificação estabelecida em razão do elemento priorizado na estrutura da equipe considerada, não se aplicando a equipes consolidadas para desenvolvimento de um só projeto ou a consecução de um objetivo.
- (E) o trabalho, as ideias e as iniciativas são sempre compartilhados nas equipes, mas as responsabilidades nunca, pois cabem exclusivamente ao líder, em qualquer situação.

### QUESTÃO 30

Em relação a liderança, assinale a alternativa correta.

- (A) A abordagem dos traços, que deu origem à Teoria dos Traços, tem como base e fundamentação a liderança situacional.
- (B) Não há liderança sem autoridade formalmente definida.
- (C) A abordagem comportamental de liderança contempla apenas estilos de liderança autocrática.
- (D) Na liderança transformacional, o enfoque máximo do líder é na tarefa e no exercício da autoridade formal.
- (E) De acordo com a “grade gerencial”, de Blake e Mouton, o estilo ideal de liderança é aquele em que há máximo interesse pelas pessoas e também pela tarefa.

### QUESTÃO 31

A teoria a respeito da motivação, que enfatiza fatores higiênicos ou insatisficentes (extrínsecos) e fatores motivacionais ou satisficentes (intrínsecos), é a Teoria

- (A) da Expectância, de Abraham Maslow.
- (B) X, de Douglas McGregor.
- (C) da Hierarquia das Necessidades, de Victor Vroom.
- (D) dos dois fatores, de Frederick I. Herzberg.
- (E) Y, de Douglas McGregor.

### QUESTÃO 32

Considerando a administração de recursos humanos (ARH), assinale a alternativa correta.

- (A) O recrutamento interno é destinado a recrutar candidatos potenciais disponíveis.
- (B) Existem benefícios sociais (ou assistenciais) legais e espontâneos.
- (C) O efeito halo é a propensão do avaliador de desempenho, no sentido de evitar atribuir notas ou conceitos mais elevados ou mais inferiores, focando-se na média da escala de mensuração.
- (D) O denominado efeito Peter (ou princípio de Peter) é consequência da realização excessiva de recrutamento externo, em detrimento do recrutamento interno.
- (E) No modelo de seleção de candidatos, há somente uma vaga para apenas um candidato, bem como não há a hipótese de rejeição.

### QUESTÃO 33

Em relação à administração de recursos humanos (ARH), assinale a alternativa correta.

- (A) Em ARH, o treinamento pode ser entendido como um processo que contempla quatro fases/etapas, quais sejam: diagnóstico ou levantamento de necessidades de treinamento; desenho do programa de treinamento; implementação do programa elaborado; e, avaliação de resultados.
- (B) Quando o mercado de recursos humanos está em oferta, nas organizações, há maior quantidade de vagas para contratações que candidatos disponíveis e, conseqüentemente, são melhores os salários oferecidos, as condições de trabalho e os benefícios.
- (C) As denominações “mercado de trabalho” e “mercado de recursos humanos” são distintas, mas têm o mesmo significado, ou seja, referem-se ao conjunto de recursos humanos aplicados em todas as organizações, que podem ser candidatos potenciais em processos de seleção.
- (D) Testes psicotécnicos e entrevistas de seleção são exemplos de técnicas de recrutamento.
- (E) São exemplos de fontes secundárias de recrutamento: a organização que está realizando o recrutamento para as respectivas vagas; associações de classe e sindicatos; outras organizações; e, escolas e universidades.

### QUESTÃO 34

No que se refere à administração de materiais, assinale a alternativa que indica exemplo(s) de princípio(s) observado(s) para o estabelecimento de um sistema de classificação de materiais.

- (A) Princípio simbólico fichado, apenas com códigos alfanuméricos.
- (B) Princípio arbitrário e princípio simbólico fichado, apenas com códigos alfanuméricos.
- (C) Princípio simbólico e princípio arbitrário fichado.
- (D) Princípio simbólico fichado, apenas com códigos numéricos.
- (E) Princípio arbitrário e princípio simbólico fichado, apenas com códigos alfabéticos.

Área livre

### QUESTÃO 35

Com relação à gestão da qualidade e às ferramentas da qualidade, assinale a alternativa correta.

- (A) 5W 1H significa o seguinte: *What?* – O que será feito?; *When?* – Quando será feito?; *Where?* – Onde será feito?; *Why?* – Por que será feito?; *Who?* – Quem o fará?; e, *How?* – Como será feito?
- (B) O diagrama de causa e efeito é uma ferramenta que permite estabelecer a relação entre a influência das pessoas que participam da consecução de um processo e os resultados esperados desse processo, focando apenas três famílias de causas, quais sejam: matéria-prima, mão de obra e máquinas.
- (C) O histograma é uma representação gráfica de frequências acumuladas sobre determinado fenômeno, sempre organizado em barras horizontais nas quais o valor de cada grandeza é indicado à esquerda de cada barra, e as grandezas na extremidade direita de cada barra. Não é uma ferramenta de qualidade, mas é muito utilizado para isso.
- (D) Nos gráficos de controle típicos, a linha central indica o limite superior de controle (LSC).
- (E) Os gráficos de controle para variáveis são destinados a analisar o comportamento de números e proporções.

### QUESTÃO 36

A classificação dos materiais permite que, quando forem armazenados, eles sejam aglutinados por características semelhantes. Nesse sentido, ela deve ser feita de forma abrangente, flexível e prática. A esse respeito, é correto afirmar que a classificação por perecibilidade visa

- (A) definir os materiais que devem ser estocados de forma permanente, ou seja, aqueles dos quais deve sempre existir saldo no almoxarifado.
- (B) identificar materiais que, por suas características físico-químicas, possuam incompatibilidade com outros, oferecendo riscos à segurança durante o manuseio, o transporte e a armazenagem.
- (C) determinar os materiais que podem ser comprados reconicionados, produzidos internamente ou comprados.
- (D) identificar a probabilidade de permanecerem, perecerem ou desaparecerem as propriedades físico-químicas do material.
- (E) auxiliar o processo de aquisição de materiais, pois esclarece quanto à origem dos produtos e serviços estocados – se eles são nacionais, importados ou estão em processo de nacionalização.

### QUESTÃO 37

A respeito de técnicas e métodos de arquivamento, assinale a alternativa correta.

- (A) O método básico de arquivamento denominado variadex ou duplex pode ser alfabético ou numérico, cujos elementos principais são, respectivamente, local/procedência e nomes para identificação.
- (B) O método padronizado denominado ideográfico é aquele que organiza os documentos por ordem alfabética ou pela cronologia dos fatos de que tratam os documentos.
- (C) O método ideográfico divide-se em alfabético (dicionário; enciclopédico) e numérico (decimal; duplex; unitermo).
- (D) Os métodos de arquivamento denominados métodos padronizados são subdivididos em alfabético e numérico.
- (E) Na organização de arquivos, a fase/etapa de planejamento é aquela na qual, para efeito de análise, são coletados dados e informações, tais como regimento interno ou estatuto da organização, sua estrutura regimental, organograma e demais documentos que permitem reunir elementos característicos da organização.

### QUESTÃO 38

No que se refere às técnicas de arquivamento, é correto afirmar que núcleos de arquivo ou arquivos setoriais são arquivos

- (A) descentralizados.
- (B) para os quais não há plano de classificação e que já estão em fase de eliminação em razão do respectivo estágio de evolução.
- (C) que dispensam a classificação da entidade criadora e a definição da extensão da atenção.
- (D) que dispensam a classificação da natureza dos documentos e da entidade criadora.
- (E) que dispensam a classificação da natureza dos documentos.

### QUESTÃO 39

O material considerado genericamente inservível para o órgão público é classificado como ocioso quando

- (A) sua manutenção for onerosa e (ou) o seu rendimento precário.
- (B) não mais puder ser utilizado para o fim a que se destina.
- (C) está com funcionamento parcial e a sua recuperação for possível utilizando-se de material de reposição de origem nacional.
- (D) perdeu uma ou mais características que justificaram a sua aquisição e uso, e funciona esporadicamente.
- (E) não estiver sendo aproveitado, mesmo estando em plena condição de uso.

### QUESTÃO 40

A respeito de hierarquia e autoridade, assinale a alternativa correta.

- (A) A supervisão linear, ou autoridade linear, é competência da autoridade de *staff*.
- (B) Autoridade de *staff* é uma autoridade de linha e representa autoridade de comando, ou seja, é uma unidade de comando.
- (C) A cadeia escalar não compreende hierarquia de autoridade e comando, ou seja, assemelha-se à autoridade de *staff*.
- (D) Max Weber definiu três tipos de autoridade, quais sejam: autoridade tradicional; autoridade carismática; e, autoridade racional-legal.
- (E) Três tipos de autoridade foram definidas por Max Weber: autoridade linear; unidade de comando *staff*; e, autoridade racional-legal.

### QUESTÃO 41

Acerca de processo decisório e tomada de decisão nas organizações, assinale a alternativa correta.

- (A) São níveis de tomada de decisão nas organizações o estratégico, o tático e o operacional.
- (B) De acordo com a teoria da racionalidade limitada, o processo decisório fundamenta-se exclusivamente no entendimento das organizações como sistemas informais e nos jogos de poder que as caracterizam.
- (C) No processo de tomada de decisão, o pensamento linear enfatiza que os problemas têm mais de uma origem, bem como várias alternativas de soluções.
- (D) No processo de tomada de decisão, o modelo clássico ou burocrático enfatiza o comportamento dos indivíduos na organização e os grupos técnico-profissionais.
- (E) No processo de tomada de decisão, o modelo normativo enfatiza os procedimentos lógico-formais, priorizando a análise dos fins.

Área livre

## QUESTÃO 42

Em relação ao uso de equipamentos de escritório, assinale a alternativa correta.

- (A) O *coversheet*, no aparelho de fac-símile (fax), transmite sinais eletrônicos sonoros e audíveis que indicam a transmissão de uma mensagem entre o emissor e um ou mais destinatários.
- (B) O *handshake*, no aparelho de fac-símile (fax), é destinado a registrar os dados do destinatário (nome, endereço, cargo), o número de páginas e a respectiva mensagem.
- (C) O acionamento simultâneo, no microcomputador, das teclas *CapsLock* e *home* permite acionar outros periféricos conectados, como, por exemplo, expedir mensagens de fax.
- (D) No microcomputador, a tecla *BackSpace* é usada para incluir um espaço à direita do texto, tal como a tecla “barra”.
- (E) No microcomputador, a tecla *Shift* é utilizada para digitar caracteres de 2ª Função. Para acentuações, pontuação, isto é, os símbolos de teclas com duas funções, para a função superior, utiliza-se *Shift*.

## QUESTÃO 43

Nos ambientes de trabalho, as cores devem ser usadas para a prevenção de acidentes, sendo empregadas para identificar e advertir contra riscos. Em relação a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) A cor vermelha é empregada para identificar e distinguir equipamentos de proteção e combate a incêndio, e a respectiva localização. Todos os acessórios desses equipamentos também devem ser identificados na cor vermelha.
- (B) A cor amarela é usada para indicar “perigo” e deve ser utilizada em partes móveis e perigosas de máquinas e equipamentos.
- (C) Verde é a cor usada para caracterizar “segurança” e deve identificar as caixas contendo os equipamentos de proteção individual e a localização das caixas de equipamentos de primeiros socorros.
- (D) As máquinas e os equipamentos de uso coletivo devem ser identificados pela cor azul, enquanto os equipamentos e acessórios de uso individual devem ser todos verdes.
- (E) O uso de cores de contraste é recomendado para melhorar a visibilidade da sinalização de segurança. Quando a cor de segurança utilizada é a alaranjada, a cor de contraste deve ser a branca.

## QUESTÃO 44

A administração financeira é uma área que envolve atividades, funções e questões essenciais para a gestão empresarial, tais como planejamento financeiro, captação de recursos, decisões de investimento, rentabilidade, endividamento, entre outras igualmente importantes. A esse respeito, assinale a alternativa correta.

- (A) Ao apurar o Índice de Liquidez Corrente, se ele for igual a 1 – ou seja, positivo –, isso significa que o montante de bens e direitos, de curto prazo, supera o total de obrigações também de curto prazo.
- (B) Em uma situação na qual o Ativo Circulante é menor que o Passivo Circulante, está caracterizado que o Capital Circulante Líquido é nulo.
- (C) O Índice de Liquidez Geral é obtido pela “Razão” entre a soma do Ativo Circulante mais o Realizável a Longo Prazo e a soma do Passivo Circulante mais o Passivo não Circulante, ou seja:  $\text{Liquidez Geral} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$ .
- (D) Para obter o grau de endividamento total de uma empresa, basta dividir o montante do seu Passivo Circulante pelo seu Ativo Total.
- (E) Para calcular o Retorno sobre o Investimento (ROI) de uma empresa, divide-se o seu Lucro Líquido pelo seu Ativo Operacional.

## QUESTÃO 45

Acerca de operações bancárias e cartórios, assinale a alternativa correta.

- (A) Empréstimos e descontos são exemplos de operações bancárias passivas.
- (B) Depósitos bancários e aplicações financeiras são exemplos de operações bancárias ativas.
- (C) Mútuo bancário é uma operação bancária na qual o correntista faz uma aplicação financeira no banco e que gera responsabilidade mútua, da seguinte forma: o banco tem a obrigação de devolver ao cliente, no prazo determinado, o capital aplicado acrescido dos juros pactuados, e o cliente só pode sacar a aplicação nesse prazo, sob pena de perder os rendimentos decorrentes e pagar multa ao banco.
- (D) Reconhecimento de assinaturas e autenticação de documentos são exemplos de atividades dos “Serviços de Notas”.
- (E) Compete privativamente aos “Serviços de Notas e de Registros de Pessoas Jurídicas”, por exemplo, lavrar protestos de títulos, registros de titularidade de imóveis e expedir certidões negativas de débitos com a Fazenda Nacional.

## QUESTÃO 46

A respeito dos serviços de operações bancárias relacionados aos cheques, assinale a alternativa correta.

- (A) No Brasil, lojas, empresas e instituições públicas são obrigadas a receber cheques para pagamento de bens ou serviços, desde que apresentados pelo próprio emitente.
- (B) Um cheque devolvido pela insuficiência de fundos na primeira apresentação pode ser sustado pelo emitente antes da segunda apresentação.
- (C) Um cheque apresentado ao banco antes do dia nele indicado (cheque pré-datado) não poderá ser pago por essa instituição.
- (D) Em um cheque, quando houver divergência entre o valor numérico e o valor por extenso, prevalecerá o menor valor entre os dois.
- (E) A legislação brasileira em vigor permite o recebimento de talões de cheques somente a pessoas com idade mínima de 18 anos.

## QUESTÃO 47

Em relação ao processo de comunicação, é correto afirmar que

- (A) fonte é o meio usado para codificar a mensagem e transmiti-la.
- (B) transmissor é o meio que decodifica e interpreta a mensagem.
- (C) canal pode ser entendido como o meio pelo qual a mensagem flui entre a fonte e o destino.
- (D) receptor é o destino da mensagem, que a codifica.
- (E) transmissor é quem decodifica a mensagem e a transmite.

## QUESTÃO 48

Considerando a afirmação “para atingir um estágio de efetividade, as organizações precisam ser eficientes e eficazes, atendendo plenamente as necessidades dos seus clientes”, é correto afirmar que se trata de um

- (A) enfoque acerca de produtividade incremental.
- (B) enfoque a respeito de efetividade.
- (C) enfoque quanto à eficiência instrumental.
- (D) enfoque acerca de eficiência.
- (E) conceito de eficácia instrumental.

## QUESTÃO 49

Quanto à administração de materiais, assinale a alternativa correta.

- (A) Estoque ativo é aquele que não tem flutuações, que é estático.
- (B) Estoque mínimo é a quantidade necessária de um determinado item, para atender o suprimento da empresa por um certo período, acrescido do estoque de segurança.
- (C) São exemplos de finalidades da administração de materiais: gerenciar os estoques; e, suprir as necessidades de materiais destinados ao funcionamento da empresa.
- (D) Ponto de chamada de emergência representa a ruptura do estoque.
- (E) O custo de obtenção de estoque é igual a soma do custo fixo mais o custo de posse e mais o custo de aquisição.

## QUESTÃO 50

Considerando as diversas abordagens da gestão da qualidade, assinale a alternativa correta.

- (A) *Total quality management* (TQM), ou gerenciamento da qualidade total, é responsabilidade exclusiva dos gerentes e dirigentes das organizações.
- (B) *Kanban* significa aprimoramento diário e constante, ou seja, melhoria contínua.
- (C) *Seiketsu* é um dos “5 S” e consiste em um conceito que enfatiza o sentido de organização do material no ambiente de trabalho, para melhorar a produtividade.
- (D) *Outsourcing* visa ajustar as estruturas organizacionais, dentro de uma perspectiva de racionalidade administrativa, observados os princípios de gestão da qualidade.
- (E) São exemplos de “mandamentos” do *Kaizen*: todo desperdício deve ser eliminado; é viável dentro de qualquer local ou empresa, em qualquer parte do mundo.