

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa

Para responder às **questões de 1 a 5**, leia o texto abaixo.

Uma foto, uma vida

POR MARCELO LEVITES

Um jovem estudante de radiologia, o israelense chamado Yehonatan Turner, teve a brilhante ideia de incluir fotos de pacientes (obviamente com o consentimento deles) nas telas dos computadores dos radiologistas quando estes iam fazer o laudo de exames como de Tomografia Computadorizada. A partir daí ele percebeu uma maior empatia por parte dos profissionais com as pessoas que iam fazer Raio-X, Tomografias e ressonâncias magnéticas.

O estudo, de 2008, mostrou que, ao verem as fotografias, os radiologistas passaram a ser mais **meticulosos** na forma como analisavam o exame. Os pacientes deixaram de ser apenas pernas, braços, cabeça etc. para terem uma identidade, um rosto. Turner resolveu fazer este estudo porque percebeu nos radiologistas – ele era um deles – isolamento e solidão. E, para ele, a forma impessoal de seu trabalho passou a mudar quando ele mesmo imaginava estar fazendo o exame no seu pai ou na sua avó.

O mais interessante do estudo é que uma simples fotografia mudou a abordagem dos profissionais que passaram a ver seus pacientes “como um ser humano, não como um caso de estudo anônimo”. Trazendo esta história para a nossa realidade percebo que muitas vezes deixamos de ver as pessoas como seres humanos e as tratamos como números. Isso quando não as percebemos como alguém que nos atrapalha e nos tira o lugar nosso por direito na fila, no trânsito, no transporte público etc.

Felizmente temos na nossa sociedade outros Turners que, vez ou outra, nos chacoalham e nos mostram que devemos enxergar as pessoas como realmente são: pessoas. Por isso, sugiro um exercício diário: trate as pessoas como se fossem seus pais ou avós. O mundo certamente ficará menos sombrio e escuro como são as salas dos exames para se tornar radiante e cheio de vida. Viva mais e melhor.

(<http://emails.estadao.com.br/blogs/viva-mais-e-melhor/uma-foto-uma-vida/>)

QUESTÃO 1

Sobre o texto como um todo, pode-se compreender corretamente que:

- (A) valoriza a ciência pura em detrimento das relações interpessoais, sejam elas de que natureza forem.
- (B) compara a atuação de profissionais de saúde quando tratando pessoas desconhecidas e seus parentes, considerando esta atuação mais eficaz que aquela.
- (C) mostra que os profissionais da área da saúde jamais devem confundir seus pacientes com seus parentes, o que, indiscutivelmente, prejudicaria a clareza e a acurácia em sua atuação profissional.
- (D) prova, por meio da apresentação de resultados cientificamente comprovados, que os médicos podem e devem tratar de seus parentes mais próximos, como pais e avós, cuidando deles como se fossem pacientes desconhecidos.
- (E) apresenta uma medida simples, que é a inclusão de fotografias de pacientes juntamente com seus exames de imagem, que pode levar a melhorias na atuação de profissionais da área de saúde ao analisarem exames desses indivíduos.

QUESTÃO 2

Pode-se considerar que o texto apresentado é:

- (A) jornalístico, apesar de apresentar a marca da primeira pessoa, o que não é comum nesse tipo de texto; apresenta as características gerais de uma notícia, como o lide, por exemplo, que apresenta as informações essenciais no início do texto.
- (B) um conto, já que apresenta fatos fictícios do cotidiano, escritos em uma linguagem clara, direta e lírica.
- (C) uma crônica, já que apresenta fatos fictícios do cotidiano, escritos em uma linguagem clara, direta e lírica.
- (D) um trecho de romance, já que apresenta, nitidamente, referências a capítulos anteriores, com menção a personagens e ações anteriores àqueles presentes no trecho apresentado, além de tempo cronológico.
- (E) um relato de viagem, com dados autobiográficos, até porque apresenta as memórias pessoais do narrador, contadas em primeira pessoa.

QUESTÃO 3

Assinale, dentre as palavras a seguir, aquela que representa um antônimo para “meticulosos”, que aparece em destaque no texto.

- (A) Cuidadosos.
- (B) Delicados.
- (C) Preciosistas.
- (D) Negligentes.
- (E) Detalhistas.

QUESTÃO 4

Observe a passagem abaixo, destacada do texto.

“Trazendo esta história para a nossa realidade percebo que muitas vezes deixamos de ver as pessoas como seres humanos e as tratamos como números. Isso quando não as percebemos como alguém que nos atrapalha e nos tira o lugar nosso por direito na fila, no trânsito, no transporte público etc.”

Sobre as três ocorrências de “as”, em destaque no trecho, analise as afirmativas e assinale a correta.

- (A) São, todas elas, artigos definidos, femininos, plurais.
- (B) As duas primeiras são artigos; a última, porém, é um pronome reto.
- (C) A primeira é um artigo definido; a segunda e a terceira, porém, são exemplos de pronomes oblíquos, que se referem a “pessoas”.
- (D) As três ocorrências têm classificações morfológicas diferentes, que são, respectivamente: pronome, artigo e preposição.
- (E) A primeira ocorrência é um exemplo de artigo indefinido, que especifica o substantivo “pessoas”; a segunda é um pronome relativo, que retoma “pessoas”; a terceira é uma preposição acidental.

QUESTÃO 5

A palavra “enxergar” aparece, no texto, corretamente escrita com “x”, assim como estão corretamente grafadas as seguintes palavras:

- (A) enxarcar – enxente – enxuto.
- (B) mexerica – exímio – enxágue.
- (C) xiqueiro – mechido – xeque.
- (D) mecher – achar – pexinxá.
- (E) pexincha – mexer – mexa (de cabelo).

Para responder às questões de 6 a 10, leia os quadrinhos a seguir.



(<http://unasp-ec.com/fisica/index.php/questoes-de-vestibular-fisica/ufabc-fisica/>)

QUESTÃO 6

Sobre os quadrinhos como um todo, analise as afirmativas a seguir.

- I. Trata-se de uma história de ficção científica.
- II. Faz-se uma referência à possível doença do garoto Calvin, que, provavelmente, apresenta fraturas nos ossos.
- III. O último quadrinho deixa claro que, somente depois de alimentar-se, o garoto se viu curado da patologia que o acometera.
- IV. A linguagem não verbal contribui muito para a compreensão dos quadrinhos.

Está correto o que se afirma em:

- (A) nenhuma das afirmativas.
- (B) somente uma das afirmativas.
- (C) somente duas das afirmativas.
- (D) somente três das afirmativas.
- (E) todas as afirmativas.

QUESTÃO 7

O trecho do primeiro quadrinho “bombardeado por fótons de alta energia” é:

- (A) uma oração subordinada adverbial, reduzida de particípio.
- (B) um aposto explicativo, já que mostra a causa de Calvin ter se tornado uma espécie de raio-X vivo.
- (C) um aposto especificativo, já que delimita Calvin entre tantos outros garotos que poderiam passar pela mesma situação.
- (D) um vocativo longo, o que se pode comprovar, inclusive, pelo fato de aparecer isolado por vírgula.
- (E) um predicativo do sujeito, o qual, por sua vez, é representado por “raio-X vivo”.

QUESTÃO 8

Em “Embora esta condição vá facilitar diagnósticos médicos futuros, ela torna a presença de Calvin à mesa uma provação nojenta”:

- (A) o pronome demonstrativo “esta” deveria, obrigatoriamente, ser substituído por “essa” ou por “aquela”, já que se trata de uma referência anafórica.
- (B) o pronome pessoal “ela” refere-se, de maneira catafórica, a “esta condição”, causando, porém, uma incoerência por ambiguidade.
- (C) o pronome pessoal “ela” refere-se, num processo de coesão referencial anafórica, a “embora”.
- (D) o sinal indicativo de crase em “à mesa” representa um desvio em relação às normas de uso do acento grave, já que não existe, aí, junção de preposição com artigo.
- (E) as palavras “diagnósticos” e “médicos” aparecem corretamente acentuadas e o são devido à mesma regra de acentuação, a das palavras proparoxítonas.

QUESTÃO 9

Considere as seguintes expressões:

- I. "é transformado" (primeiro quadrinho).
- II. "vá facilitar" (segundo quadrinho).
- III. "pode ver" (terceiro quadrinho).
- IV. "queremos ver" (quarto quadrinho).

Nota-se formação de voz passiva analítica em _____ e presença de infinitivo na formação da locução verbal em _____.

Assinale a opção que preenche corretamente as lacunas.

- (A) III (primeira lacuna) e I, II e IV (segunda lacuna).
- (B) I e II (primeira lacuna) e III e IV (segunda lacuna).
- (C) I (primeira lacuna) e II, III e IV (segunda lacuna).
- (D) I, II e III (primeira lacuna) e IV (segunda lacuna).
- (E) II (primeira lacuna) e I, III e IV (segunda lacuna).

QUESTÃO 10

No trecho “Você acha que nós queremos ver isso?”, o “que”:

- (A) deveria, obrigatoriamente, ser substituído por “o qual”.
- (B) deveria, obrigatoriamente, ser substituído por “nos quais”.
- (C) é um pronome relativo.
- (D) introduz uma oração subordinada substantiva.
- (E) é uma preposição, já que une termos de mesma classificação morfológica.

Raciocínio lógico

QUESTÃO 11

Considerem-se todos os anagramas da palavra RADIOLOGIA. Quantos deles têm as vogais juntas?

- (A) 24
- (B) 4340
- (C) 17280
- (D) 2160
- (E) 4320

QUESTÃO 12

Três técnicos em radiologia deixaram seus aventais na recepção de um restaurante. Na saída, a pessoa que trabalhava na recepção devolveu um avental para cada um deles de maneira aleatória, face ao enorme fluxo de clientes naquele dia. Qual a probabilidade de que os aventais tenham sido devolvidos corretamente (cada um ao seu dono)?

- (A) 1/3
- (B) 1/6
- (C) 1/2
- (D) 2/3
- (E) 1/9

QUESTÃO 13

Em uma instituição de ensino técnico, sabe-se que, de todos os alunos matriculados, 60% cursam radiologia, 45% cursam enfermagem e 30% não estão matriculados em nenhum desses cursos. Se exatamente 49 alunos cursam radiologia e enfermagem, podemos concluir que o número de alunos dessa instituição é igual a:

- (A) 140
- (B) 150
- (C) 160
- (D) 170
- (E) 180

QUESTÃO 14

No Brasil, o comércio pela internet tem tido um crescimento rápido nos últimos anos. A tabela a seguir exibe o número de brasileiros que fizeram compras utilizando a rede de computadores.

Ano	Número de consumidores
2008	151 milhões
2009	177 milhões
2010	203 milhões

Considerando a tabela e admitindo que a taxa média de crescimento entre 2010 e 2012 seja a mesma que a do período de 2008 a 2010, podemos afirmar que em 2012 o número de brasileiros que estará consumindo por meio do comércio pela internet será de:

- (A) 255 milhões.
- (B) 232 milhões.
- (C) 272 milhões.
- (D) 226 milhões.
- (E) 237 milhões.

QUESTÃO 15

Uma máquina que confecciona filmes fotográficos produz 900 desses filmes em 50 minutos. Quantos filmes ela produzirá em 1h e 43 minutos?

- (A) 1800
- (B) 1890
- (C) 1287
- (D) 1818
- (E) 1854

ESPAÇO PARA RASCUNHO

Noções de Informática

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 16

Sobre a tecnologia Wi-Fi, leia as afirmativas a seguir.

- I. As redes Wi-Fi funcionam por meio de ondas de rádio. Elas são transmitidas por meio de um adaptador, roteador, que recebe os sinais, decodifica e os emite a partir de uma antena.
- II. O raio de ação de uma rede Wi-Fi é variável, de acordo com o roteador e a antena utilizada.
- III. A expressão Wi-Fi surgiu como uma alusão à expressão High Fidelity (Hi-Fi), utilizada pela indústria fonográfica na década de 50.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e II, somente.
- (B) II e III, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 17

O tratador de interrupções faz parte de qual dos seguintes componentes computacionais?

- (A) CPU.
- (B) Memória RAM.
- (C) Driver de dispositivo.
- (D) Unidade de aritmética e lógica.
- (E) Boot.

QUESTÃO 18

Com qual, dos seguintes caracteres, seguido por um espaço, ao se iniciar um parágrafo, o programa MS Word 2013 cria uma lista com marcadores?

- (A) #
- (B) @
- (C) &
- (D) *
- (E) -

O seguinte trecho de planilha deve ser utilizado para responder às questões 19 e 20, sobre o programa MS Excel 2013.

	A	B	C	D	E
2	EQUIPES	Mar	Abr	Mai	Jun
3	Amarela	1	2	3	4
4	Azul	5	4	3	2
5	Verde	1	3	5	2
6	Vermelha	4	5	1	2

QUESTÃO 19

Qual será o resultado exibido, ao se digitar a fórmula =PROC(A4;A3:A6;B3:B6), em alguma célula vazia?

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

QUESTÃO 20

Qual será o resultado exibido, ao se digitar a fórmula =MAIOR(B3:E6;2)-MENOR(B3:E6;3), em alguma célula vazia?

- (A) 0
- (B) 1
- (C) 2
- (D) 3
- (E) 4

QUESTÃO 21

No programa MS Power Point, do Office 365, qual é o nome do recurso que, reconhecendo alterações na posição e formatação de objetos em um slide, cria efeitos de transição para a exibição do slide seguinte?

- (A) Transição.
- (B) Alter.
- (C) Player.
- (D) Flutuar.
- (E) Transformar.

QUESTÃO 22

No sistema operacional Windows 10, como é chamado o serviço que gerencia a impressão de documentos?

- (A) Servidor de impressão.
- (B) Buffer de impressão.
- (C) Spooler.
- (D) Administrador do sistema.
- (E) Pool de impressoras.

QUESTÃO 23

Sobre o navegador Firefox, leia as afirmativas a seguir.

- I. Um plugin é um programa instalado no Firefox que adiciona recursos que podem ser usados por páginas web.
- II. Uma extensão é um programa feito especialmente para o Firefox para criar ou modificar alguma funcionalidade. A existência ou não de alguma extensão não interfere na visualização das páginas.
- III. Um exemplo comum de extensão é o Flash Player, que é um visualizador de programas escritos em flash.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e II, somente.
- (B) II e III, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 24

Como fazer uma busca no Google por um termo que esteja somente no título de uma publicação?

- (A) Deve-se iniciar a busca com o sinal de maior (>).
- (B) Deve-se encerrar a busca com o sinal de maior (>).
- (C) Deve-se iniciar a busca com o termo "intitle:".
- (D) Deve-se iniciar a busca com a tag <title>.
- (E) Deve-se encerrar a busca com a tag <title>.

QUESTÃO 25

Com relação aos tipos e formas de backup, leia as afirmativas a seguir.

- I. O backup incremental é a cópia de todos os dados que foram modificados desde o último backup de qualquer tipo.
- II. No backup diferencial, com exceção da primeira execução, quando é semelhante ao incremental, serão copiados todos os dados alterados desde o backup completo anterior.
- III. A operação de um hot backup tem como característica permitir que o sistema possa permanecer em execução enquanto é realizada.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I e II, somente.
- (B) II e III, somente.
- (C) I e III, somente.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

Ética no Serviço Público**QUESTÃO 26**

Basicamente, os códigos de ética são divididos em direitos e deveres: os direitos destinados a constituir a imagem, a identidade e o perfil da empresa, por exemplo; e os deveres são as obrigações e condutas que tal empresa deve tomar ao desempenhar os seus serviços, visando sempre ao cumprimento das condutas morais e éticas. Sobre a ética e seus princípios, valores e normas, leia as afirmativas seguintes.

- I. Existem alguns princípios básicos que estão presentes em quase todos os códigos, como a proteção do patrimônio da empresa, a necessidade da transparência nas comunicações internas e externas, o assédio sexual ou profissional, o respeito entre chefes e subordinados e a denúncia da prática do suborno ou de corrupção.
- II. São alvo dos códigos de ética os fatores externos ao grupo, como o tratamento e a relação que desempenham com os consumidores, por exemplo. A partir desse ponto de vista, os códigos preveem as ações que norteiam as práticas de marketing, propaganda e comunicação da empresa, assim como a qualidade do atendimento.
- III. As normas estabelecidas em um código de ética podem (ou não) estar atreladas às normas civis. Nesse caso, o descumprimento de alguns pontos cruciais do código podem ser motivo para punição perante leis previstas nas legislações penais e trabalhistas.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) duas das afirmativas, somente.
- (E) todas as afirmativas.

QUESTÃO 27

Código de ética é um acordo que estabelece os direitos e deveres de uma empresa, instituição, categoria profissional, ONG, a partir da sua missão, cultura e posicionamento social, e que deve ser seguido pelos funcionários no exercício de suas atividades profissionais. Considerando-se a ética prevista na função pública, o exercício dessas atividades envolve:

- I. compromisso moral irrestrito aos interesses do cliente.
- II. responsabilidade para com as tarefas que lhe sejam estabelecidas pelo seu empregador, recorrendo a todo e qualquer meio que se fizer necessário para cumpri-la com sucesso.
- III. compromisso ético, principalmente para consigo mesmo e para com o empregador, infligindo deveres e responsabilidades indelegáveis.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) duas das afirmativas, somente.
- (E) nenhuma das afirmativas.

QUESTÃO 28

O Decreto nº 1.171/94 (Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal) estabelece normas referentes às Comissões de Ética. Sobre o tema, analise as afirmativas seguintes.

- I. Em todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta autárquica e fundacional, ou em qualquer órgão ou entidade que exerça atribuições delegadas pelo poder público, deverá ser criada uma Comissão de Ética, encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público.
- II. Para fins de apuração do comprometimento ético, entende-se por servidor público todo aquele que, por força de lei, de contrato ou de qualquer ato jurídico, preste serviços de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, desde que ligado direta ou indiretamente a qualquer órgão do poder estatal, como as autarquias, as fundações públicas, as entidades paraestatais, as empresas públicas e as sociedades de economia mista, ou em qualquer setor em que prevaleça o interesse do Estado.
- III. A pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a de advertência verbal e, em caso de reincidência, a de censura pública, e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) duas das afirmativas, somente.
- (E) todas as afirmativas.

QUESTÃO 29

Com relação às regras deontológicas definidas no Decreto nº 1.171/94, julgue as afirmativas seguintes.

- I. O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Ou seja, terá que decidir, principalmente, entre o oportuno e o inoportuno, consoante as regras contidas na Constituição Federal.
- II. Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público, por conduzir, impreterivelmente, à desordem nas relações humanas.
- III. A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, se integra na vida particular de cada servidor público. Assim, os fatos e atos verificados na conduta do dia a dia em sua vida privada poderão crescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) duas das afirmativas, somente.
- (E) nenhuma das afirmativas.

QUESTÃO 30

O Decreto nº 1.171/94 institui algumas vedações que devem ser observadas pelos servidores públicos federais, dentre elas:

- I. exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos.
- II. abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei.
- III. deixar de utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para atendimento do seu mister.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) II, somente.
- (C) III, somente.
- (D) duas das afirmativas, somente.
- (E) todas as afirmativas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

É importante informar a equipe sobre os planos estratégicos da empresa e a parte que lhe cabe em todo o processo. Com relação às decisões gerenciais e às decisões delegadas, analise as afirmativas.

- I. Atribuir poder de decisão a um subordinado reduz a pressão sobre o gerente.
- II. Para o colaborador, o voto de confiança serve para motivar. Além disso, quando a decisão é tomada por quem está mais perto do “front”, são maiores as chances de acerto.
- III. Em geral, as razões que levam um gerente a centralizar decisões são ruins: ou ele pretende manter seu poder intocado ou não confia que os subordinados agirão de maneira correta.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I e III, somente.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 32

Considere a proposição I e a razão II a seguir.

- I. O envolvimento total da equipe só pode ser atingido se o líder atender às demandas psicológicas das pessoas. Pesquisas indicam que, em sua maioria, as atividades gerenciais envolvem necessidades intelectuais – as demandas referentes à expressão vêm em segundo plano. Ao abordar as três áreas com igual atenção, ampliam-se as chances de conquistar mentes, espíritos e corações dentro da equipe,

PARA TANTO

- II. O líder/gerente deve permitir certa autonomia, para que as pessoas criem seu próprio ambiente de trabalho, reconhecer abertamente as contribuições de cada um e, sempre que possível, delegar responsabilidades e tarefas nas respectivas áreas de atuação.

Assinale a alternativa correta.

- (A) A proposição é falsa, mas a razão é verdadeira.
- (B) A proposição é verdadeira, mas a razão é falsa.
- (C) A proposição e a razão são falsas.
- (D) A proposição e a razão são verdadeiras, e a razão justifica a proposição.
- (E) A proposição e a razão são verdadeiras, mas abordam matérias distintas.

QUESTÃO 33

Sobre o comportamento organizacional envolvendo as relações indivíduo/organização e a comunicação em equipe, leia as seguintes afirmativas.

- I. Nas conversas com a equipe, deve-se buscar a informalidade. Contudo, tanto no campo formal como no informal, o excesso de informações deve ser evitado.
- II. A empresa de modelo descentralizada, que é dividida em unidades independentes, é o modelo ideal para uma perfeita comunicação entre os funcionários.
- III. A conversa informal ajuda a avaliar os ânimos da equipe e funciona como antídoto contra boatos e fofocas.
- IV. Reuniões individuais para discutir questões ou problemas iminentes, em vez de confiar apenas em relatórios ou outros documentos escritos, costumam gerar retorno imediato e decisão rápida.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão corretas.
- (B) somente uma está correta.
- (C) somente duas estão corretas.
- (D) somente três estão corretas.
- (E) todas estão incorretas.

QUESTÃO 34

Philip Crosby propõe uma sequência de passos para a implantação de um programa de melhoria da qualidade nas empresas/instituições. Dentre eles, está a avaliação do custo da não qualidade:

- (A) em que o papel da equipe é avaliar o que é necessário em cada departamento e levar a cabo tudo o que diz respeito à política geral da qualidade da organização.
- (B) que tem a finalidade de fortalecer a cultura do fazer certo pela primeira vez, para evitar repetições de ações e economizar tempo e pessoal.
- (C) em que as equipes da melhoria da qualidade deverão fazer uma estimativa dos custos da não qualidade como, por exemplo, despesas com retrabalhos, despesas com trocas, de forma a identificar zonas prioritárias em que as ações serão imediatamente rentáveis.
- (D) cujo propósito é que os funcionários compreendam a importância do respeito pelas especificações e o custo das não conformidades.
- (E) que confere aos dirigentes os diferentes níveis de responsabilidades e experiências para que implementem o que lhes compete no programa global de melhoria da qualidade.

QUESTÃO 35

Entre as contribuições de Deming para a excelência gerencial estão os princípios por ele instituídos para a produtividade que visa ao programa de melhoria contínua da organização. Julgue verdadeiros (V) ou falsos (F) os princípios listados a seguir.

- () A alta administração e todas as pessoas devem aprender e adotar a nova filosofia: não mais conviver com atrasos, erros e defeitos no trabalho.
- () Deve-se investir na prevenção de defeitos, em vez de investir na correção.
- () Suspender a prática de fazer negócios apenas na base do preço.
- () Demolir as barreiras funcionais entre departamentos.
- () Eliminar exortações à produtividade sem que os métodos não tenham sido providenciados.

Assinale a alternativa com a sequência correta.

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

QUESTÃO 36

É por meio da classificação que os itens em estoque são agrupados segundo determinados critérios, sejam eles peso, forma, dimensões, tipo, uso etc. O resultado é a otimização dos controles de estoque, dos procedimentos de armazenagem e da operacionalização dos almoxarifados (locais de armazenagem dos itens de material na organização). A classificação de materiais passa por algumas etapas, sendo uma delas a simplificação. Sobre ela, avalie as seguintes afirmativas.

- I. Consiste na redução da diversidade de itens de material em estoque que se destinam a um mesmo fim.
- II. Caso existam dois itens de material que são empregados para a mesma finalidade, com o mesmo resultado, indiferentemente, opta-se pela inclusão de apenas um deles no catálogo de materiais.
- III. Descreve minuciosamente o material, possibilitando sua individualização em uma linguagem familiar ao mercado.
- IV. É uma etapa que antecede a padronização.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão corretas.
- (B) somente uma está correta.
- (C) somente duas estão corretas.
- (D) somente três estão corretas.
- (E) todas estão incorretas.

QUESTÃO 37

Distribuir material do almoxarifado, conforme solicitação de outros setores; participar das atividades relativas à compra de materiais diversos; e manter contatos com os fornecedores para aquisição de materiais: são funções inerentes à área administrativa. Analise as seguintes afirmativas sobre estoque de materiais.

- I. Materiais não-de-estoque são os materiais que, dada a imprevisibilidade da demanda pela organização, não têm necessidade de estarem em estoque. Nesse caso, quando verificada sua necessidade, inicia-se um processo pontual de aquisição. Afinal, estoque gera custos à organização.
- II. Em órgãos públicos, a aquisição dos materiais não-de-estoque, dos quais a demanda, em termos quantitativos, é imprevisível, é feita, preferencialmente, mediante o chamado Sistema de Registro de Preços.
- III. Em órgãos públicos, com raras exceções, o objetivo final é a prestação de um serviço. Assim, tendo em vista que usualmente não contemplam processos produtivos, o tipo de material mais comum no setor público é o material auxiliar (material de expediente, de informática, de limpeza etc.).

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I e III, somente.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 38

Quanto à classificação dos arquivos, leia as seguintes afirmativas.

- I. Arquivos históricos são aqueles que têm sob sua custódia os documentos resultantes da experiência humana num campo específico, como, por exemplo, os arquivos médicos e os de radiologia.
- II. Consideram-se arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades.
- III. Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias.
- IV. Segundo a natureza da entidade a que estão vinculados, os arquivos podem ser ativos e inativos.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão corretas.
- (B) somente uma está correta.
- (C) somente duas estão corretas.
- (D) somente três estão corretas.
- (E) todas estão incorretas.

QUESTÃO 39

Preservação de documentos é o conjunto de medidas adotadas visando proteger, conservar ou restaurar os documentos armazenados em um arquivo. Na conservação dos documentos, vários elementos devem ser evitados, pois tendem a danificar ou acelerar sua degradação. Sobre medidas e cuidados com a preservação dos documentos, considere os seguintes itens.

- I. Deve-se evitar a entrada de água, fogo ou luz no ambiente de arquivo, pois esses elementos tendem a danificar os documentos.
- II. A limpeza do ambiente, sempre que possível, deve ser feita a seco (aspirador de pó) ou com a utilização de panos úmidos nas estantes e no chão.
- III. Deve-se evitar a utilização de saliva ou umedecedor de dedos ao passar as páginas dos documentos.
- IV. Ao fazer anotações nos documentos, como o código de classificação, por exemplo, deve-se utilizar lápis.
- V. Os objetos metálicos, como cliques, grampos e colchetes, devem ser evitados por provocar a oxidação do papel. Quando necessária a juntada de folhas para formar um processo ou documento, é indicada a utilização de cliques ou colchetes plásticos.
- VI. Colas e fitas adesivas também devem ser evitadas, por provocar manchas irreversíveis no documento, produto de sua alta acidez. Na restauração de documentos, existem colas e fitas adesivas com qualidade arquivística (sem acidez) adequadas a essa tarefa.

Quantos dos itens apresentados estão corretos?

- (A) Todos.
- (B) Cinco, somente.
- (C) Quatro, somente.
- (D) Três, somente.
- (E) Dois, somente.

QUESTÃO 40

A digitalização é dirigida ao acesso, à difusão e à preservação do acervo documental. Antes do início do projeto de digitalização, pressupõe-se que o tratamento arquivístico dos documentos, a avaliação e a seleção dos conjuntos documentais a serem digitalizados já tenham sido desenvolvidos e que o acervo arquivístico selecionado tenha sido previamente higienizado, identificado e organizado (arranjo, descrição e indexação). Sobre o tema, analise as seguintes afirmativas.

- I. A fim de se gerar um representante digital fiel ao documento original, deve-se identificar o menor caractere (linha, traço, ponto, mancha de impressão) a ser digitalizado para a determinação da resolução óptica que garantirá sua legibilidade na versão digital.
- II. Para a definição do tipo de equipamento de captura digital a ser utilizado, devem-se observar os tipos documentais existentes no acervo e sua quantificação, além das características físico-químicas de cada tipo de documento, para reduzir os riscos à integridade física do original.
- III. O processo de digitalização deverá ser realizado, preferencialmente, nas instalações das instituições detentoras do acervo documental, evitando-se seu transporte e manuseio inadequados, e a possibilidade de danos causados por questões ambientais, roubo ou extravio.
- IV. Recomenda-se a digitalização de conjuntos documentais integrais, como fundos/coleções ou séries. No entanto, é possível digitalizar itens documentais isolados, devido a frequência de uso, estado de conservação ou alto valor intrínseco com necessidade de incremento de sua segurança, sem, entretanto, descontextualizá-los do conjunto a que pertencem.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão corretas.
- (B) somente uma está correta.
- (C) somente duas estão corretas.
- (D) somente três estão corretas.
- (E) todas estão incorretas.

QUESTÃO 41

O controle de qualidade é uma etapa fundamental após a digitalização dos documentos. Assegurar que a imagem gerada esteja íntegra e pronta para o uso é um diferencial do serviço profissional. A qualidade da imagem digital é o resultado dos seguintes fatores: da resolução óptica adotada no escaneamento, da profundidade de bit, dos processos de interpolação (quando utilizados) e dos níveis de compressão, além das características dos próprios equipamentos e técnicas utilizadas nos procedimentos que resultam no objeto digital. Após a captura digital, devem ser realizadas as atividades de controle de qualidade. Importante ressaltar que o parâmetro de qualidade é o de Resolução Óptica, que:

- (A) consiste na adição, por meio de software, de novos pixels, a partir dos pixels existentes.
- (B) é a capacidade de captura real da imagem, em quantidades de pontos, sem a utilização de recursos de interpolação, que resultam num aumento artificial da resolução.
- (C) tem como propósito a utilização de filtros para a geração das matrizes digitais.
- (D) é uma medida do número de bits utilizados para definir cada pixel.
- (E) é o dispositivo de captura digital (sensor - CCD) acoplado a uma câmera fotográfica dotada de conjunto óptico (lentes) convencional ou híbrido.

QUESTÃO 42

Nos termos da Lei nº 12.527/11 (acesso à informação), qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades referidos nessa lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. Relativamente ao tema, avalie as seguintes afirmativas.

- I. Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.
- II. Os órgãos e as entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.
- III. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I e III, somente.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 43

Conforme dispõe a Lei nº 12.527/11, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Analise as seguintes afirmativas sobre o tema.

- I. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados. Estará isento de ressarcir tais custos todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115/83.
- II. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.
- III. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I e III, somente.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 44

Com relação às normas de acesso, classificação e preservação das informações, estabelecidas pelo Decreto nº 7.724/12 que regulamenta a Lei nº 12.527/11 (que dispõe sobre o acesso a informações), julgue as seguintes afirmativas.

- I. As informações classificadas no grau ultrassecreto ou no secreto serão definitivamente preservadas, nos termos da Lei nº 8.159/91, observados os procedimentos de restrição de acesso enquanto vigorar o prazo da classificação.
- II. As informações classificadas como documentos de guarda permanente que forem objeto de desclassificação serão encaminhadas ao Arquivo Nacional, ao arquivo permanente do órgão público, da entidade pública ou da instituição de caráter público, para fins de organização, preservação e acesso.
- III. As informações sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de classificação em qualquer grau de sigilo nem ter seu acesso negado.
- IV. Não poderá ser negado acesso às informações necessárias à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais. O requerente deverá apresentar razões que demonstrem a existência de nexo entre as informações requeridas e o direito que se pretende proteger.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão corretas.
- (B) somente uma está correta.
- (C) somente duas estão corretas.
- (D) somente três estão corretas.
- (E) todas estão incorretas.

QUESTÃO 45

Considerando as diretrizes definidas no Decreto nº 7.724/12, leia as seguintes afirmativas.

- I. O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam credenciadas segundo as normas fixadas pelo Núcleo de Segurança e Credenciamento, instituído no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, sem prejuízo das atribuições de agentes públicos autorizados por lei.
- II. A pessoa natural ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o Poder Público, executar atividades de tratamento de informações classificadas, adotará as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e os procedimentos de segurança das informações.
- III. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente, até o dia 1º de junho, em sítio na Internet: rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses; rol das informações classificadas em cada grau de sigilo; relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos; e informações estatísticas agregadas dos requerentes. Tal norma desobriga os órgãos e as entidades a conservarem em meio físico as informações descritas.

Está correto o que se afirma em:

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

QUESTÃO 46

No atendimento ao público, determinados comportamentos são fundamentais para garantir a boa imagem da instituição e a satisfação de quem recebe o serviço prestado. Considere as seguintes afirmativas sobre o assunto.

- I. O engajamento configura-se como o envolvimento ativo do funcionário não somente com suas atribuições, mas também com a missão da empresa, o que ajuda a lidar com as situações do dia a dia e a solucionar conflitos que possam eventualmente surgir.
- II. O trato, como característica do que é cortês, delicado, afável, gentil, lhano, é efetivo para que a comunicação flua bem.
- III. A civilidade é um conjunto de condutas que demonstra consideração e respeito mútuo, boas maneiras, urbanidade.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) I e II, somente.
- (C) II e III, somente.
- (D) I e III, somente.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 47

A comunicabilidade, a apresentação, o interesse, a conduta, a objetividade, a eficiência são características intrínsecas a qualquer relacionamento entre membros de uma equipe. Sobre o tema, analise as seguintes afirmativas.

- I. Agir como líder é de garantia de influência positiva para os demais colegas.
- II. Delegar funções que lhe são inerentes é uma atitude recomendada a fim de descentralizar as funções.
- III. Ter controle da situação demonstra-se com uma postura rigorosa e austera.
- IV. Quando há maior rapidez no processo de comunicação, nunca há distorções de informações.
- V. Os conflitos e os antagonismos são evitados quando a comunicação é informal.

Quantas afirmativas estão corretas?

- (A) Quatro, somente.
- (B) Três, somente.
- (C) Duas, somente.
- (D) Uma, somente.
- (E) Nenhuma.

QUESTÃO 48

O trabalho em equipe envolve empatia, personalidade e convivência para que o relacionamento se estabeleça. Acerca do assunto, julgue as seguintes afirmativas.

- I. A eficácia do comportamento interpessoal depende da empatia nos relacionamentos pessoais e profissionais.
- II. A autoestima tem relevante importância para a eficácia no relacionamento interpessoal.
- III. Interpor-se, em atitude de cunho pessoal, ante os interesses coletivos, é uma maneira de atuar como mediador para resolver conflitos de relacionamento interpessoal.
- IV. Ser aviltante é típico de um comportamento receptivo e, portanto, válido para a compreensão mútua entre membros de uma equipe.

Pode-se afirmar que:

- (A) todas estão corretas.
- (B) somente uma está correta.
- (C) somente duas estão corretas.
- (D) somente três estão corretas.
- (E) todas estão incorretas.

QUESTÃO 49

Define como a empresa se parece, ou seja, como ela é percebida/notada pelo público. Nesse contexto, o papel do atendente, que presta informações, que orienta, que conduz o usuário ao setor mais adequado à sua demanda, é de grande valor. Portanto, é uma representação mental, no imaginário coletivo, de um conjunto de características e valores que funcionam como estereótipo e determinam a conduta e as opiniões da instituição. O texto refere-se à:

- (A) identidade corporativa.
- (B) missão corporativa.
- (C) finalidade corporativa.
- (D) responsabilidade corporativa.
- (E) imagem corporativa.

QUESTÃO 50

O conjunto formado pelas características pessoais e pelas atitudes tomadas no ambiente de trabalho determina qual é a postura profissional do funcionário. No mercado atual, apostar em um comportamento de excelência é um diferencial para se obter um bom desempenho na profissão. Dentre as alternativas a seguir, assinale a conduta inadequada com relação à postura profissional.

- (A) lembrar-se de que os perfis em redes sociais são públicos e de que todos têm acesso a eles, independentemente das configurações de privacidade. Portanto, deve-se ter cuidado com o que se comenta sobre a instituição e os colegas de trabalho.
- (B) entregar documentos nos prazos acertados e procurar chegar alguns minutos antes de as reuniões começarem. Em caso de atrasos, avisar as pessoas envolvidas para evitar transtornos.
- (C) ficar atento às regras gramaticais da Língua Portuguesa em e-mails e documentos, para que não haja interferências negativas no aspecto profissional.
- (D) saber identificar quais brincadeiras são saudáveis, qual é o momento propício de fazê-las e quem é receptível a elas, para poupar constrangimentos.
- (E) Esperar as pessoas concluírem as ideias para depois expor as suas, a fim de evitar opiniões distintas que venham gerar discussões.

ESPAÇO PARA RASCUNHO

