

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

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 12.

1 O Sistema Único de Saúde (SUS), construído e
regulamentado pela Constituição Federal de 1988, objetiva
reduzir a lacuna, ainda existente, entre os direitos sociais
4 garantidos em lei e a capacidade real de oferta dos serviços
públicos de saúde à população brasileira. Entretanto, o
modelo assistencial vigente, centrado na doença, ainda
7 permanece hegemônico no processo de atenção à saúde,
constituindo-se em desafio para a consolidação do processo
de reforma do sistema de saúde no Brasil. Na tentativa de
10 reverter esse modelo de saúde, o Ministério da Saúde
propôs, em 1994, a implantação do Programa Saúde da
Família, hoje denominado Estratégia Saúde da Família (ESF),
13 considerada como um modelo de atenção básica e criada a
fim de substituir o modelo de atenção à saúde tradicional.

Com a implantação da ESF, os profissionais de saúde
16 deveriam atuar de modo a contemplar não só o indivíduo e
sua doença, mas um cuidado que visa promover a saúde de
toda a família e comunidade, principalmente por meio da
19 prevenção. Nesse novo contexto, entre as atividades
desenvolvidas pelos profissionais nas equipes de saúde da
família, a educação em saúde ganha destaque. As ações
22 educativas em saúde estão incluídas no trabalho dos
profissionais da saúde, principalmente no do enfermeiro,
cujas essência é o cuidado, que envolve um conjunto de
25 ações assistenciais, procedimentos, propósitos, eventos e
valores que se estendem ao longo da construção da
cidadania, ao potencializar a expressão do cidadão em sua
28 existência social.

No entanto, antes de a educação em saúde
tornar-se a essência do cuidado na ESF, ela teve um
31 percurso histórico no Brasil: até o início do século XX, as
preocupações do setor de saúde estavam focadas
basicamente nas situações de epidemia e, no campo da
34 educação, restringiam-se ao ensino de hábitos de higiene e
mudança de comportamento, sem considerar qualquer
influência dos fenômenos sociais e, muito menos, das
37 origens estruturais, sociais e econômicas dos problemas de
saúde. Essa visão começa a se transformar a partir da
criação da Organização Mundial da Saúde, em 1945, quando
40 ocorre a mudança de nomenclatura, passando-se de
educação sanitária para educação em saúde, que vem se
ampliando e incorporando novos objetivos.

S. Roecker e S. S. Marcon. **Educação em saúde na estratégia saúde da família: o significado e a prática dos enfermeiros**. In: *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem [on-line]*, v. 15, n.º 4, 2011, p. 702. Internet: <www.scielo.br> (com adaptações).

A respeito das ideias do texto, julgue os itens de 1 a 5.

- 1 O texto é predominantemente narrativo, pois conta a história da criação da ESF.
- 2 Depreende-se do texto que o modelo que se pretende adotar, para a consolidação do processo de reforma do sistema de saúde no Brasil, é o modelo centrado na promoção da saúde e na prevenção de doenças.
- 3 Compreende-se do texto que, no setor de saúde, as ações dos enfermeiros na ESF pressupõem considerar conceitos como humanização no atendimento dos usuários, dos acompanhantes e da comunidade.
- 4 Infere-se do texto que compete ao profissional de enfermagem da ESF assistir o indivíduo, saudável ou doente, no desempenho de ações que contribuem para a promoção de sua saúde ou para a sua recuperação.
- 5 Do texto se deduz que as mudanças de comportamento das pessoas para que evitem as doenças são o foco atual das ações no setor de saúde.

Acerca das estruturas linguístico-gramaticais do texto, julgue os itens de 6 a 12.

- 6 O vocábulo “Entretanto” (linha 5) expressa, em relação ao conteúdo da oração anterior, a ideia de oposição ou contraste.
- 7 O termo “vigente” (linha 6) é retomado, no texto, pelo vocábulo “hoje” (linha 12).
- 8 O vocábulo “ainda” (linhas 3 e 6) apresenta o mesmo significado em ambos os contextos em que foi empregado e pode ser substituído por **até hoje**.
- 9 Na linha 12, sem prejuízo para a correção gramatical e para os sentidos originais do texto, o vocábulo “denominado” poderia ser flexionado no feminino singular, caso em que passaria a concordar com a expressão “Estratégia Saúde da Família”.
- 10 A inserção de acento grave indicativo de crase no “a” anterior a “saúde” (linha 17) manteria a correção gramatical devido à presença da forma verbal “visa”, que exige o elemento “a” – **visa a** –, e do termo feminino definido – “saúde”.
- 11 Na linha 22, manteria a correção gramatical a substituição de “estão incluídas” por **inserem-se**.
- 12 Na linha 30, o vocábulo “ela” retoma o elemento imediatamente anterior, ou seja, “ESF”.




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

Com relação aos conceitos de *hardware* e de *software*, ao Microsoft Word 2013 e ao sistema operacional Windows 7, julgue os itens de **13** a **17**.


- 13** Uma das funções da unidade central de processamento (UCP) é carregar as instruções de programas.
- 14** A unidade de controle (UC) é definida como um conjunto de registradores, não faz parte da UCP e tem como função principal decodificar as instruções de programas.
- 15** No Word 2013, ao clicar, por exemplo, o estilo

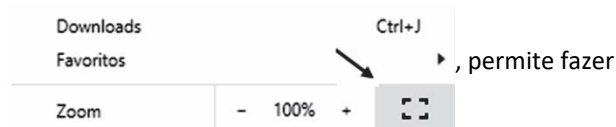
AaBb – localizado na guia Página Inicial, grupo
Título 2

Estilo –, pode-se aplicar o referido estilo ao documento.

- 16** Os botões  e , localizados no grupo Fonte, têm, respectivamente, as funções de alterar a cor do texto e realçar o texto com uma cor específica.
- 17** No Windows 7, o ícone  localizado no lado direito da Barra de Tarefas, quando disponível, permitirá que o Windows prepare um determinado dispositivo para ser desconectado.

Julgue os itens de **18** a **22** quanto aos conceitos básicos de redes de computadores, ao programa de navegação Google Chrome, em sua versão mais recente, e aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e pastas.

- 18** Por se tratar de uma rede de pequeno alcance, uma LAN não permite uma alta taxa de transferência de dados.
- 19** Os *links* ponto a ponto são um dos tipos de tecnologia de transmissão utilizados em redes de computadores.
- 20** No Google Chrome, o recurso indicado pela seta, exibido ao se clicar Mais , localizado no canto superior direito,



uso do modo de tela cheia.

- 21** São exemplos de extensões de arquivo de texto sem formatação: txt; doc; docx; e png.
- 22** Ao arrastar um arquivo para uma pasta localizada no mesmo disco, utilizando o Windows Explorer, o arquivo será copiado para a pasta de destino.

Dona Clara, no momento de realizar um saque, esqueceu sua senha. Ela sabe que a senha é formada por 4 números distintos, de 0 a 9.

Com base nesse caso hipotético, julgue os itens de **23** a **25**.

- 23** Existem 4! possibilidades para a senha de Dona Clara.
- 24** Se Dona Clara se lembrou de que a senha começa com o número zero e de que os números 4 e 6 aparecem em alguma posição na senha, então a probabilidade de acertar a senha ao acaso é maior que 5%.
- 25** Se Dona Clara se lembrar de todos os números da senha, mas ainda não se lembrar da ordem dos números, então ela terá mais de 10% de chance de acertar sua senha ao acaso em até três tentativas.

RASCUNHO

Em uma palestra, há mais de 20 e menos de 80 pessoas. Ao ser perguntado, o segurança respondeu que o número de pessoas da palestra é tal que, se dividido por 3, deixa resto 1, se dividido por 4, deixa resto 2, se dividido por 5, deixa resto 3 e, se dividido por 6, deixa resto 4.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **26 a 28**.

- 26** Apenas com a informação de que se o número de pessoas da palestra for dividido por 3 deixará resto 1, é correto inferir que o número de pessoas da palestra seja par.
- 27** Caso não houvesse a informação de que o número de pessoas é menor que 80, então haveria mais de uma possibilidade para a solução do problema.
- 28** Havia mais de 55 pessoas na palestra.

Considerando que A, B, C e D são conjuntos numéricos não vazios tais que $x \in A \rightarrow x \in C \cap D$ e $x \in B \rightarrow x \in C \cup D$, julgue os itens de **29 a 32**.

- 29** O conjunto A está contido no conjunto B.
- 30** O conjunto A está contido no conjunto C.
- 31** O conjunto B está contido no conjunto C.
- 32** Se B está contido em A, então C está contido em D.

RASCUNHO

O governo Jair Bolsonaro leiloou hoje, na Bolsa de Valores de São Paulo (B3), doze aeroportos, divididos em três regiões: Nordeste; Centro-Oeste; e Sudeste. No total, a concessão dos terminais por trinta anos arrecadou R\$ 2,377 bilhões em outorgas para os cofres públicos. Foi o primeiro leilão da gestão Bolsonaro.

Internet: <<https://economia.uol.com.br>> (com adaptações).

A respeito do assunto em tela e de temas correlatos, julgue os itens de **33 a 36**.

- 33** Empresas nacionais dominaram o leilão dos aeroportos em questão, arrematando a maior parte dos terminais.
- 34** Na região Nordeste, o governo federal promoveu a concessão de aeroportos em capitais e cidades do interior.
- 35** O leilão foi considerado como um sucesso pelo governo, que acredita que não há mais aeroportos que devam deixar de ser administrados pela Infraero.
- 36** Após o leilão mencionado, já passam de duas dezenas os aeroportos administrados pela iniciativa privada no Brasil.

Em encontro, na Casa Branca, com o presidente Jair Bolsonaro, o presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, disse, no dia 19 de março de 2019, que apoia os esforços do Brasil para integrar a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Internet: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br>> (com adaptações).

Tendo o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens de **37 a 40**.

- 37** Atualmente membro associado da OCDE, o Brasil formalizou, em março último, por iniciativa do presidente Bolsonaro, o pedido para integrar a organização como membro pleno.
- 38** Considerada como o “clube dos ricos”, a OCDE congrega mais de trinta países, todos com elevados índices de desenvolvimento humano e com produto interno bruto (PIB) superior ao do Brasil.
- 39** Israel e China, membros plenos da OCDE, manifestaram-se, recentemente, também favoráveis à entrada do Brasil na organização.
- 40** Segundo especialistas, há aspectos positivos e negativos em uma possível adesão do Brasil como membro pleno da OCDE.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Com base na ética, na moral e na função pública, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** A ética é o objeto de estudo da moral, cujo foco recai sobre os comportamentos humanos, conscientes e voluntários, capazes de afetar outros indivíduos.
- 42** A análise das doutrinas éticas não pode se dar isoladamente, mas sim em um contexto histórico constante e evolutivo.
- 43** Em contraponto à ética antropocêntrica, a ética contemporânea considera o humano concreto e sua dimensão irracional.
- 44** A moralidade é a moral vigente posta em prática ou os atos concretos com significado moral em determinado momento histórico.
- 45** Apesar de a moral ser relativa e mutável, é dela extraível um núcleo essencial permanente, que se mantém definido ao longo da evolução histórica.

A respeito da ética, da moral e da cidadania, julgue os itens de **46 a 50**.

- 46** A moralidade administrativa, sob pena de carecer de coercitividade, não pode ser autorreferencial ou autopoietica, isto é, não deve partir da própria Administração para si própria, emanando dos demais poderes em um contexto de freios e contrapesos.
- 47** A moralidade administrativa distingue-se da moral comum por impor uma conduta aos agentes públicos, mais que uma mera escolha, e pelo fato de os fins buscados pela Administração, notadamente a supremacia do interesse público, não se confundirem com aqueles perseguidos pelos particulares isoladamente.
- 48** A cidadania consagra não apenas direitos, mas também deveres, dentre os quais o respeito recíproco às liberdades.
- 49** A ética é composta predominantemente de enunciados mais descritivos que prescritivos, que buscam compreender e descrever o comportamento humano.
- 50** Sob uma perspectiva utilitarista, os enunciados morais orientam condutas, mirando o que é capaz de produzir mais satisfação e maior prazer para todos e renegando a dor.

No que se refere à ética, à moral e à função pública, julgue os itens de **51 a 55**.

- 51** A ética é considerada como especulativa, pois impõe uma constante investigação teórica que pretende responder, sem pretensão de definitividade, a indagações como “que princípios devem orientar a moral?”.
- 52** A ética representa, de certa forma, limitação de liberdades, na medida em que impõe condutas direcionadas ao bom agir.
- 53** A justiça não é o fim primário da ética, mas uma possível consequência do cumprimento de um dever moralmente legítimo.
- 54** Enquanto a ética é ação, a moral é considerada como a reflexão sobre o agir.
- 55** Da existência da moral decorre necessária e imperiosamente a existência da ética: essa revela e problematiza aquela.

São de relevância pública as ações e os serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, sua fiscalização e seu controle e devendo sua execução ser feita diretamente ou por meio de terceiros, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Considerando a disposição constitucional, julgue os itens de **56 a 60**, relativos à saúde.

- 56** As ações e os serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único.
- 57** Caso o gestor público necessite de agentes de combate às endemias, ele poderá admitir os referidos agentes por meio de processo seletivo público, mas a mesma hipótese de admissão não é possível para agentes comunitários de saúde.
- 58** Compete ao Sistema Único de Saúde, nos termos da lei, colaborar com a proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.
- 59** Nos casos previstos em lei, é possível a participação direta de empresas estrangeiras na assistência à saúde do País.
- 60** Os serviços públicos de saúde devem priorizar o atendimento integral para as atividades preventivas, com exceção dos serviços assistenciais. Além disso, o dever é do Poder Público, não sendo admitida a diretriz de participação da comunidade.

A licitação é o procedimento administrativo vinculado por meio do qual os entes da Administração Pública e aqueles por ela controlados selecionam a melhor proposta entre as oferecidas pelos vários interessados, com dois objetivos: a celebração de contrato e a obtenção do melhor trabalho técnico, artístico ou científico.

José dos Santos Carvalho Filho. **Manual de direito administrativo**. 32.ª ed., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2018 (com adaptações).

Tendo o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens de **61** a **65** acerca da Lei n.º 8.666/1993 e da Lei n.º 10.520/2002.

- 61** Na contratação em que houver transferência de tecnologia de produtos estratégicos para o Sistema Único de Saúde, a licitação será obrigatoriamente realizada na modalidade pregão, sendo inviável sua dispensa.
- 62** Menor preço, melhor técnica e técnica e preço são tipos de licitação. No caso da licitação do tipo menor preço, entre os licitantes qualificados, a classificação dar-se-á pela ordem crescente dos preços propostos.
- 63** Na modalidade convite, o número máximo de convidados a participar será igual a três interessados, sendo obrigatório o cadastro prévio dos licitantes.
- 64** Para a aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade pregão, sendo considerados como bens e serviços comuns da área da saúde aqueles necessários ao atendimento dos órgãos que integram o Sistema Único de Saúde, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos, no edital, por meio de especificações usuais do mercado.
- 65** Na modalidade de licitação denominada de pregão, é obrigatória, para a participação no certame, a garantia de proposta e a aquisição do edital pelos licitantes.

O Conselho Federal de Enfermagem, ao revisar o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (CEPE), norteou-se por princípios fundamentais, que representam imperativos para a conduta profissional e consideram que a enfermagem é uma ciência, uma arte e uma prática social indispensável à organização e ao funcionamento dos serviços de saúde, tem como responsabilidades a promoção e a restauração da saúde, a prevenção de agravos e doenças e o alívio do sofrimento, proporciona cuidados à pessoa, à família e à coletividade, organiza suas ações e intervenções de modo autônomo ou em colaboração com outros profissionais da área e tem direito à remuneração justa e a condições adequadas de trabalho, que possibilitem um cuidado profissional seguro e livre de danos. Sobretudo, esses princípios fundamentais reafirmam que o respeito aos direitos humanos é inerente ao exercício da profissão, o que inclui os direitos da pessoa à vida, à saúde, à liberdade, à igualdade, à segurança pessoal, à livre escolha, à dignidade e a ser tratada sem distinção de classe social, geração, etnia, cor, crença religiosa, cultura, incapacidade, deficiência, doença, identidade de gênero, orientação sexual, nacionalidade, convicção política, raça ou condição social.

Preâmbulo – Resolução COFEN n.º 564/2017 (com adaptações).

Tendo o texto acima apenas como referência inicial, julgue os itens de **66** a **70** de acordo com o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (Resolução COFEN n.º 564/2017).

- 66** O profissional de enfermagem que sofrer ofensa durante o exercício profissional tem o direito de requerer ao Conselho Regional de Enfermagem, de forma fundamentada, medidas cabíveis para a obtenção de desagravo público.
- 67** O profissional de enfermagem não pode se abster de revelar informações confidenciais de que tenha conhecimento em razão de seu exercício profissional.
- 68** O profissional de enfermagem deve respeitar o pudor, a privacidade e a intimidade da pessoa em todo o seu ciclo vital e nas situações de morte e pós-morte.
- 69** O profissional de enfermagem, mesmo em caso de suspensão das atividades profissionais decorrentes de movimentos reivindicatórios da categoria, deve prestar assistência de enfermagem em condições que ofereçam segurança.
- 70** O profissional de enfermagem incorrerá em infração grave caso provoque debilidade temporária de membro, sentido ou função na pessoa ou cause danos mentais, morais, patrimoniais ou financeiros.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Em relação aos princípios da Administração Pública, julgue os itens de **71 a 75**.

- 71** O dever de transparência na atuação da Administração Pública relaciona-se diretamente ao princípio da eficácia.
- 72** A proibição de promoção pessoal por parte do agente público é expressão do princípio da impessoalidade.
- 73** O interesse público é indisponível e prevalece sobre o privado.
- 74** A atuação do agente público deve ser regida por honestidade e boa-fé, o que permite a não observância da lei em determinadas situações.
- 75** O princípio da continuidade do serviço público proíbe a realização de greve pelo agente público.

Quanto à administração direta e indireta, julgue os itens de **76 a 80**.

- 76** Integram a administração pública direta a União, os estados, o Distrito Federal, os municípios e as autarquias.
- 77** A administração pública indireta é composta de entes com personalidade jurídica de direito público.
- 78** Os órgãos públicos têm patrimônio próprio e compõem a administração pública indireta.
- 79** As sociedades de economia mista e as empresas públicas podem prestar serviço público ou explorar atividade econômica.
- 80** As autarquias podem desenvolver atividade não típica do Estado.

No que se refere aos agentes públicos e à administração pública direta e indireta, julgue os itens de **81 a 85**.

- 81** As funções de confiança devem ser exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo.
- 82** Ao servidor público civil é obrigatória a associação sindical.
- 83** A Constituição Federal de 1988 veda a contratação temporária, pois esta viola a obrigatoriedade do concurso público.

- 84** A proibição de acumulação remunerada de cargos públicos estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista.
- 85** O usuário poderá participar da administração pública direta e indireta.

Acerca dos poderes administrativos, julgue os itens de **86 a 90**.

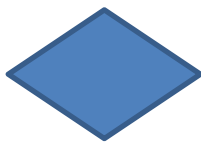
- 86** A distribuição das funções nos órgãos públicos corresponde ao poder hierárquico.
- 87** As resoluções e portarias dos órgãos são expressão do poder normativo da Administração Pública.
- 88** O poder de polícia autoriza a Administração Pública a condicionar ou restringir o uso e gozo de bens, atividades e direitos individuais em benefício da coletividade.
- 89** O poder regulamentar permite a apuração das infrações praticadas por servidores públicos e a aplicação de penalidades.
- 90** São atributos do poder de polícia: discricionariedade; autoexecutoriedade; e coercibilidade.

A respeito dos atos administrativos, julgue os itens de **91 a 95**.

- 91** Ato administrativo é a manifestação unilateral de vontade da Administração Pública que tenha por fim adquirir, transferir, modificar, extinguir, declarar direitos ou impor obrigações aos administrados ou a si própria.
- 92** O ato administrativo submete-se apenas ao controle da Administração Pública, em face do princípio da separação dos poderes.
- 93** Os requisitos do ato administrativo são competência ou sujeito, objeto ou conteúdo, motivo ou causa, forma e finalidade.
- 94** O atributo da imperatividade é obrigatório nos atos administrativos.
- 95** A Administração pode anular seus próprios atos, quando ilegais, ou revogá-los por motivo de conveniência e oportunidade.

No que se refere aos conceitos básicos de administração, aos tipos de organização, a estruturas organizacionais, à departamentalização, a organogramas e a fluxogramas, julgue os itens de **96 a 105**.

- 96** Na administração científica, os cargos eram simplificados de modo que seria possível a admissão de empregados com qualificações mínimas e salários menores.
- 97** A administração humanística é baseada no conceito de *homo economicus*, ou seja, de que toda pessoa é exclusivamente motivada por recompensas salariais, econômicas e materiais.
- 98** A subordinação múltipla é uma característica da organização linear.
- 99** A organização funcional tem a desvantagem de gerar competição e concorrência entre setores, aliadas à perda da visão de conjunto da organização.
- 100** Na organização linha-staff, a equipe de staff é responsável pelas atividades de apoio e suporte da organização.
- 101** A departamentalização por produtos tem a desvantagem de prejudicar a inovação e a coordenação interdepartamental.
- 102** Na departamentalização por processos, a diferenciação e o agrupamento se fazem por meio de sequência do processo produtivo ou operacional ou, ainda, por meio do arranjo e da disposição racional do equipamento utilizado.
- 103** O organograma matricial é recomendado quando há setores que respondem a mais de um gerente, simultaneamente.
- 104** No organograma radial ou circular, os setores de maior poder estão no topo e os com menos poder estão abaixo deles, na forma de uma pirâmide.
- 105** Em um fluxograma, a figura a seguir representa um conector.



Em relação às funções administrativas, julgue os itens de **106 a 108**.

- 106** O planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente quais são os objetivos a serem atingidos e como se deve fazer para alcançá-los.
- 107** A direção possui a finalidade de assegurar que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem, tanto quanto possível, aos objetivos previamente estabelecidos.
- 108** A função de controle relaciona-se diretamente com a maneira pela qual os objetivos devem ser alcançados por meio da atividade das pessoas que compõem a organização.

Quanto às noções de relações humanas e relações interpessoais, julgue os itens de **109 a 111**.

- 109** Segundo a teoria das relações humanas, o comportamento dos grupos sociais é influenciado pelo estilo de supervisão e liderança.
- 110** Segundo a teoria das relações humanas, a recompensa salarial é o fator decisivo na satisfação do trabalhador, sendo os demais fatores apenas subsidiários.
- 111** Na liderança liberal, o líder delega totalmente as decisões ao grupo e deixa-o completamente à vontade, isto é, sem controle algum.

No que diz respeito a atendimento ao cliente e a atendimento ao telefone, julgue os itens **112 e 113**.

- 112** Durante o atendimento ao cliente, o sorriso é uma atitude que pode demonstrar abertura e disposição.
- 113** Recomenda-se, no atendimento telefônico, o uso de diminutivos, tais como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”, para garantir proximidade com quem é atendido.

Acerca dos serviços de protocolo e de arquivo, julgue os itens de **114 a 118**.

- 114** A anexação consiste na juntada de documentos de um mesmo assunto, mas de pessoas diferentes, a um documento ou processo.
- 115** O recolhimento de documentos acontece quando um documento passa do arquivo intermediário para o arquivo permanente.
- 116** Os arquivos de segunda idade guardam documentos consultados com frequência pela organização, mas que perderam seu valor primário.
- 117** A atividade de protocolo subdivide-se em duas etapas: recebimento e classificação dos documentos; e registro e distribuição dos documentos.
- 118** O método geográfico é considerado como um método padronizado, cujo principal elemento para recuperação é o local de procedência do documento.

Julgue os itens **119 a 120**, relativos à administração financeira e à administração de materiais.

- 119** Os custos variáveis são aqueles que guardam relação direta com a produção.
- 120** Na estratégia de horizontalização da produção, há, como desvantagens, a dependência de terceiros e a perda de controle tecnológico.