

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir e responda as questões de 01 a 09.

### Prédio novo

Por Ivan Ângelo

Tardezinha, homem vacilando entre a sesta e a televisão. Ele estava imerso naquela fuga da realidade que é “assistir sem assistir” à televisão, quando um som de música absurdamente alta irrompeu em sua sala com guitarras, bateria, sub woofer, tum-tum-tum, tibum-tibum. Vinha do apartamento ao lado, entrava pela parede e pelo hall. Recém-instalado no prédio novo, com vizinhos de hábitos desconhecidos, o homem temeu por seu futuro. Aquilo durou uns seis minutos e parou. Concluiu que o vizinho estivera testando os limites do seu *home theater* novo. O estrondo não se repetiu desde então, mas a bomba está lá, armada, pensa o homem, e não tira da cabeça o temor de nova e mais demorada invasão de sons infernais.

Vizinhos são assim, incertos como loteria. E prédios novos são bombas armadas. O barulho é o campeão dos conflitos. Laje, piso e contrapiso comuns não seguram ruídos de saltos de sapatos, bolinha quicando, tropel de crianças, som alto de música ou televisão, movimentação de móveis, discussões, sopapos. Sábia, a mulher do homem havia mandado instalar, durante a construção, dupla manta acústica sob o contrapiso do apartamento de cima e também do seu próprio, sabendo que as construtoras fazem lajes cada vez mais finas para economizar material.

Sabia que os sons não são assim dóceis, descobrem passagens pelos conduítes e caixinhas dos interruptores e tomadas. Nos prédios de dois apartamentos por andar, as unidades são espelhadas e muitas vezes as caixinhas de um lado correspondem a caixinhas do outro lado. No prédio novo, uma parede separava as suítes principais dos dois vizinhos. A mesma sábia mulher, ciosa da sua intimidade, mandou mudar de lugar a caixinha da cabeceira da cama e entupir o conduíte com lã de rocha.

Com as primeiras famílias já morando, condôminos começam obras de reforma. Novos proprietários gostam de dar um toque pessoal ao novo apartamento. Não apenas um toque, na verdade; gostam de derrubar paredes, trocar pisos e azulejos, mudar fogão, abrir vãos, bolar teto, ampliar lavabo, incrementar iluminação. Poderiam ter dispensado o acabamento no final da construção, mas preferem quebrar tudo depois que a construtora entrega o apartamento acabado. A barulheira, o pó e o desgaste dos elevadores duram seis meses, no mínimo.

Aos poucos, cresce o número de moradores. Começam os problemas nas garagens. Reclamam que os fluxos estão errados, as colunas estão erradas, os portões estão errados, a segurança é precária ... São quatro vagas por unidade, muitas inadequadas para carros maiores. Logo um ou outro precisa trocar o jipão por um compacto ou negociar a vaga ao lado. Uns mais folgados começam a estacionar em vagas vazias que não lhes pertencem, mais bem colocadas, o que leva a demoradas discussões nas primeiras assembleias de moradores.

No dia a dia, constatam que a limpeza está péssima, os equipamentos da sala de ginástica vivem cobertos de pó, os brinquedos do playground deixam as crianças imundas, uma das faxineiras empurra água suja para dentro da piscina ... Ó céus. Uma assembleia decide terceirizar a limpeza.

Alguns trazem cachorros, claro. Aparece um cheiro desagradável de xixi no elevador social. Daí a pouco,

descobrem-se outras obras caninas no gramado do campo de futebol. Assembleia convocada às pressas decide: cães não podem passear nas dependências do condomínio; nos elevadores, só no colo. E se alguém trouxer um labrador?

O mais recente problema: uma jovem está fazendo topless na piscina. Nada ostensivo ou ofensivo. Chega com as duas peças no lugar, procura espreguiçadeira livre ao sol, senta-se, tira a peça de cima, deita-se de bruços por uns vinte minutos, senta-se sem tomar o cuidado de guardar as coisas, deita-se de costas, ajeita male-male a peça solta sobre as graças, cobre o rosto com o chapéu, fica mais vinte minutos, senta-se, veste a peça sem pressa, toma uma chuveirada e se vai.

Não há nada previsto quanto a isso na convenção de condomínio. Cogita-se uma assembleia para discutir o assunto. Os homens acham que já houve assembleias demais para um prédio tão novo, fazem corpo mole. Enquanto isso, aproveitam o verão.

Fonte: Vejinha SP, Janeiro de 2011.

### QUESTÃO 01

A expressão “assistir sem assistir”, no contexto, é equivalente a:

- A) fingimento.
- B) alienação.
- C) desatenção.
- D) cegueira.
- E) esnobismo.

### QUESTÃO 02

A regência do verbo assistir, no período da questão 01, é :

- A) intransitivo.
- B) transitivo direto.
- C) transitivo indireto.
- D) ligação.
- E) transitivo direto e indireto.

### QUESTÃO 03

O nível de linguagem presente no texto é de Língua popular ou Língua cotidiana. Assinale a alternativa em que a palavra NÃO exemplifica, claramente, este nível de linguagem:

- A) Tardezinha.
- B) Xixi.
- C) Male-male.
- D) Jipão.
- E) Conduíte.

### QUESTÃO 04

Em: “Aquilo durou uns seis minutos e parou”, o pronome demonstrativo refere-se a (à):

- A) música alta.
- B) vizinhos.
- C) homem.
- D) minutos.
- E) parou.

QUESTÃO 05

Assinale a alternativa em que NÃO ocorre vírgula para separar um adjunto adverbial deslocado:

- A) “Tardezinha, homem vacilando ...”
- B) “Laje, piso e contrapiso ...”
- C) “Nos prédios de dois apartamentos por andar, as unidades ...”
- D) “No prédio novo, uma parede separada ...”
- E) “Enquanto isso, aproveitam o verão.”

QUESTÃO 06

“Hipérbole é o exagero na afirmação, com o objetivo de dar ênfase à comunicação” (Fonte: SACCONI, Luiz. **Nossa Gramática Completa**: teoria e prática. São Paulo: Nova Geração, 2008). Este tipo de figura ocorre na alternativa:

- A) “... sub woofer, tum-tum-tum, tibum ...”
- B) “Recém-instalado no prédio novo ...”
- C) “... mas a bomba estava lá armada ...”
- D) “Vizinhos são assim, incertos como loteria ...”
- E) “... bolinha quicando ...”

QUESTÃO 07

Analise a estrutura e indique a alternativa referente ao sinônimo da palavra destacada entre parênteses: “A mesma sábia mulher, (ciosa) da sua intimidade ...”:

- A) Cuidadosa.
- B) Reflexiva.
- C) Intensa.
- D) Desleixada.
- E) Sofrida.

QUESTÃO 08

A linguagem jornalística, na busca de agilidade, emprega, algumas vezes, recursos coesivos que desobedecem à norma culta. Assinale a alternativa que demonstra esta ocorrência:

- A) “Em vagas vazias que não lhes pertencem ...”
- B) “... desde então, mas a bomba estava lá ...”
- C) “E se alguém trouxe um labrador?”
- D) “Enquanto isso, aproveitam o verão.”
- E) “No dia a dia, constatam que a limpeza está péssima...”

QUESTÃO 09

Assinale a alternativa em que o elemento entre parênteses NÃO é o sujeito da oração:

- A) “... estivera testando.” (vizinho).
- B) “... vacilando ... ” (homem).
- C) “... trazem ...” (Alguns).
- D) “... seguram ...” (laje, piso, contrapiso comuns).
- E) “... descobrem-se ...” (no gramado).

QUESTÃO 10

Pode-se substituir em: “Sou, portanto, um menino excluído”, o termo “portanto” pelo que consta na seguinte alternativa:

- A) por conseguinte.
- B) mas.
- C) no entanto.
- D) em vez disso.
- E) aliás.

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

QUESTÃO 11

De acordo com a Lei n.º 8.080/90, o Sistema Único de Saúde (SUS) consiste em um “conjunto de \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ de saúde, prestados por órgãos e instituições \_\_\_\_\_ federais, estaduais e municipais, da Administração direta e indireta e das \_\_\_\_\_ mantidas pelo Poder Público”. Após a leitura do trecho destacado entre parênteses, marque a alternativa que complete as lacunas corretamente:

- A) atos, fatos, privadas, autarquias.
- B) atos, serviços, públicas, autarquias.
- C) ações, fatos, privadas, fundações.
- D) atividades, casos, públicas, autarquias.
- E) ações, serviços, públicas, fundações.

QUESTÃO 12

Para receberem os recursos de que trata o art. 3º da Lei n.º 8.142/90, os Municípios, os Estados e o Distrito Federal deverão contar com, EXCETO:

- A) Fundo de Saúde.
- B) Conselho de Saúde, com composição incongruente ao Decreto n.º 99.438, de 7 de agosto de 1990.
- C) Contrapartida de recursos para a saúde no respectivo orçamento.
- D) Comissão de elaboração do Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS), previsto o prazo de dois anos para sua implantação.
- E) Plano de saúde.

QUESTÃO 13

Entende-se por vigilância sanitária um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo:

- I- o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo;
- II- o controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde;
- III- a avaliação do impacto que as tecnologias provocam à saúde.

Analise os itens anteriores e marque a alternativa CORRETA:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens II e III estão corretos.
- C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.
- E) Todos os itens estão errados.

QUESTÃO 14

As prioridades do Pacto em Defesa do SUS, segundo a Portaria n.º 399/2006, são, EXCETO:

- A) elaborar e divulgar a Carta dos Direitos dos usuários do SUS.

B) implementar um projeto permanente de mobilização social com a finalidade de alcançar, no curto prazo, a regulamentação da Emenda Constitucional n.º 29, pelo Congresso Nacional.

C) implementar um projeto permanente de mobilização social com a finalidade de garantir, no longo prazo, o incremento dos recursos orçamentários e financeiros para a saúde.

D) implementar um projeto permanente de mobilização social com a finalidade de aprovar o orçamento do SUS, composto pelos orçamentos das três esferas de gestão, explicitando o compromisso de cada uma delas.

E) implementar um projeto permanente de mobilização social com a finalidade de identificar as causas de epidemias na saúde pública e erradicá-las em todos os Municípios, Estados e Distrito Federal.

#### QUESTÃO 15

Para o enfrentamento das emergências em saúde pública nas diferentes esferas de gestão, o sistema de saúde conta com uma rede integrada de unidades de alerta e resposta, denominada Rede de Informações Estratégicas e Respostas em Vigilância em Saúde – Rede CIEVS. A Rede CIEVS é composta por centros com estrutura técnico-operacional voltada para:

I- a detecção das emergências de saúde pública;

II- a avaliação contínua de problemas de saúde que possam constituir emergências de saúde pública;

III- o gerenciamento, coordenação e apoio às respostas desenvolvidas nas situações de emergência.

Estão CORRETOS:

A) apenas o item I.

B) apenas o item II.

C) apenas os itens I e III.

D) apenas os itens I e II.

E) todos os itens.

#### QUESTÃO 16

Compete às Secretarias Municipais de Saúde a gestão dos Sistemas Nacionais de Vigilância em Saúde e Vigilância Sanitária no âmbito de seus limites territoriais, de acordo com a política, diretrizes e prioridades estabelecidas, compreendendo, EXCETO:

A) promoção, proteção e recuperação da saúde da população.

B) coordenação municipal das ações definidas na Política Nacional, Estadual e Municipal de Promoção da Saúde.

C) vigilâncias em saúde ambiental, epidemiológica, sanitária e saúde do trabalhador.

D) coordenação estadual das ações de Vigilância em Saúde.

E) participação no processo de regionalização solidária e cooperativa.

#### QUESTÃO 17

A Portaria n.º 648/2006 estabelece a Infra-Estrutura e os Recursos necessários à realização das ações de Atenção Básica nos Municípios e no Distrito Federal, sendo eles:

I- Unidade(s) Básica(s) de Saúde (UBS) com ou sem Saúde da Família inscrita(s) no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde do Ministério da Saúde, de acordo com as normas sanitárias vigentes;

II- UBS com ou sem Saúde da Família que, de acordo com o desenvolvimento de suas ações, disponibilizem equipe

multiprofissional composta por médico, enfermeiro, cirurgião dentista, auxiliar de consultório dentário ou técnico em higiene dental, auxiliar de enfermagem ou técnico de enfermagem e agente comunitário de saúde, entre outros;

III- UBS com ou sem Saúde da Família que, de acordo com o desenvolvimento de suas ações, disponibilizem consultório médico, consultório odontológico e consultório de enfermagem para os profissionais da Atenção Básica.

Marque a alternativa CORRETA de acordo com a análise dos itens anteriores:

A) Apenas o item I está correto.

B) Apenas o item II está errado.

C) Apenas o item III está correto.

D) Todos os itens estão corretos.

E) Todos os itens estão errados.

#### QUESTÃO 18

Marque a única alternativa que NÃO consista em um dos objetivos específicos da Política Nacional de Promoção à Saúde:

A) Incorporar e implementar ações de promoção da saúde, com ênfase na atenção peculiar.

B) Ampliar a autonomia e a co-responsabilidade de sujeitos e coletividades, inclusive o poder público, no cuidado integral à saúde e minimizar e/ou extinguir as desigualdades de toda e qualquer ordem (étnica, racial, social, regional, de gênero, de orientação/opção sexual, entre outras).

C) Promover o entendimento da concepção ampliada de saúde, entre os trabalhadores de saúde, tanto das atividades-meio, como os das atividades-fim.

D) Contribuir para o aumento da resolubilidade do Sistema, garantindo qualidade, eficácia, eficiência e segurança das ações de promoção da saúde.

E) Estimular alternativas inovadoras e socialmente inclusivas/contributivas no âmbito das ações de promoção da saúde.

#### QUESTÃO 19

Nos termos da Lei n.º 7.502/90, no que consiste o direito de petição?

A) Consiste no direito do funcionário de pleitear férias sem período aquisitivo.

B) Consiste no direito do funcionário de obter licença prorrogada.

C) Consiste no direito do funcionário de requerer, pedir reconsideração e recorrer, bem como o de representar.

D) Consiste no direito de ausentar-se do local de trabalho sem autorização por motivo de calamidade pública.

E) Consiste no direito de ir e vir sem impedimento.

#### QUESTÃO 20

Complete as lacunas do trecho seguinte, nos moldes do art. 13 da Lei n.º 7.502/90, que assim dispõe: “A nomeação far-se-á:

I - em caráter \_\_\_\_\_, quando se tratar de cargo de provimento efetivo; ou II - em comissão, para cargos de \_\_\_\_\_, de livre \_\_\_\_\_”.

A) temporário, confiança, exoneração.

B) temporário, confiança, contratação.

C) efetivo, confiança, exoneração.

D) efetivo, chefia, contratação.

E) permanente, chefia, exoneração.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 21

São consideradas diretrizes para um *feedback* construtivo:

- I- Reformule a mensagem com suas próprias palavras para que a pessoa perceba que você ouviu e compreendeu o que foi dito;
- II- Relate a situação o mais objetivamente possível. Exemplos baseados no passado remoto não têm maior probabilidade de levar a divergências sobre os fatos;
- III- Nem sempre fale em seu próprio nome, sirva de canal para as críticas de outros.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) apenas o item I.
- B) apenas os itens I e II.
- C) apenas os itens II e III.
- D) apenas os itens I e III.
- E) os itens I, II e III.

### QUESTÃO 22

Para facilitar o relacionamento entre as partes e tornar o processo de comunicação eficaz, é importante considerar alguns fatores, dentre eles:

- A) ouvir com atenção, paciência e autodisciplina o que a outra parte está falando, interrompendo-a constantemente.
- B) alinhar o não-verbal à mensagem transmitida é um fator que nunca deve ser considerado quando se busca um perfeito entendimento.
- C) ao falar, considerar a postura, as expressões faciais e o tipo de olhar, pois eles contribuem significativamente no impacto que a mensagem causa no receptor.
- D) escolher e reunir as palavras da maneira mais efetiva, escolhendo-as sempre a partir do nível de conhecimentos do emissor, desconsiderando o receptor.
- E) reconhecer a linguagem verbal como o único código possível para expressar a mensagem que se deseja compartilhar.

### QUESTÃO 23

Geralmente, o conflito surge de percepções criadas pelas condições antecedentes de diferenciações entre as partes. Na tentativa de minimizar essas diferenças, deve-se desenvolver algumas ações gerais, EXCETO:

- A) fortalecer os objetivos divergentes, reduzindo as diferenças existentes e criando situações para que as partes possam trabalhar juntas na mesma área.
- B) propor sistemas de recompensas, determinando incentivos para reconhecer o resultado do desempenho conjunto das partes.
- C) reagrupar as pessoas, reorganizando os membros dos grupos em conflito a fim de que se tornem parte de uma unidade maior.
- D) estimular a rotação, transferindo membros de grupos em conflito para mudar a ótica e a perspectiva de avaliação.
- E) buscar a mediação, destacando ganhos comuns para que as partes vislumbrem motivos para chegar a um acordo.

### QUESTÃO 24

Alguns indicadores internos sugerem que as organizações estabeleçam planos para o desenvolvimento de suas equipes, são eles:

- I- clima apático, cuja característica envolve empregados motivados;
- II- falta de iniciativa, problemas repetidos e morosidade no trabalho;
- III- ações continuamente postergadas e erros constantes.

Após a análise dos itens anteriores, marque a única alternativa CORRETA:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens II e III estão corretos.
- C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.
- E) Todos os itens estão errados.

### QUESTÃO 25

Equipes de alto desempenho são aquelas que superam os padrões e limites convencionais, surpreendendo pelos resultados que conseguem obter. Em seu desenvolvimento, busca-se:

- A) um forte sentimento de exclusão, todos sentem-se partícipes e se mostram fiéis aos princípios e valores que permeiam a equipe.
- B) um contínuo aperfeiçoamento, o que pressupõe monitoramento constante para garantir a curva descendente de desempenho.
- C) o comprometimento desacelerado dos elementos da equipe com os seus pares, e a confiança de que todos estão empenhados no mesmo objetivo.
- D) o intercâmbio e a complementariedade de conhecimentos e habilidades voltados à geração de resultados extraordinários.
- E) o fortalecimento dos laços e compromissos internos, uma vez que a maturidade de uma equipe não decorre do trabalho coletivo e da comunicabilidade, mas sim, do empenho individual de cada membro.

### QUESTÃO 26

Algumas medidas podem ser adotadas para promover a integração interna em uma organização, entre elas, encontra(m)-se:

- I- desenhar as instalações de modo a facilitar e estimular o trabalho em equipe, desenvolvendo senso de cooperação em prol dos objetivos organizacionais;
- II- manter as fronteiras entre departamentos, realizando sempre que possível o treinamento cruzado, em que o empregado vivencia por determinado período as funções de outro departamento com o qual se relaciona;
- III- estimular o *empowerment*, treinando os empregados e concedendo-lhes autonomia para flexibilizar os serviços e resolver problemas inesperados com o objetivo de alavancar o sucesso organizacional.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) apenas o item I.
- B) apenas os itens I e II.
- C) apenas os itens II e III.
- D) apenas os itens I e III.
- E) os itens I, II e III.

QUESTÃO 27

Para que se possa oferecer uma solução ética a qualquer problema, é necessário que as decisões se baseiem em normas éticas, obedecendo ao princípio do bem comum, respeitando o limite da lei e preservando o interesse da comunidade. Nas organizações, tal compromisso deve sustentar-se por meio:

- I- de comportamentos que estimulem a idoneidade, recomendando iniciativas que promovam a ampla divulgação e aplicação do código de conduta;
- II- de um código de conduta, que explicita as regras de comportamento a serem mantidas;
- III- da publicação de um balanço social, como forma de dar transparência às atividades corporativas;
- IV- de um estilo de liderança que estimule o comportamento ético com exemplos, transparência nas ações e tomada de decisões;
- V- de práticas sistemáticas para disseminar e verificar o entendimento e aplicação dos valores adotados por parte da força de trabalho dentro daquilo que se estabelece no código de conduta.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Os itens I, II, e V estão corretos.
- B) Os itens II, IV e V estão corretos.
- C) Os itens III, IV e V estão corretos.
- D) Os itens I, III e IV estão corretos.
- E) Os itens I, II, III estão corretos.

QUESTÃO 28

Podem ser destacadas as seguintes vantagens e benefícios do planejamento, EXCETO:

- A) ajuda a estabelecer prioridades, evitando os desperdícios e redundâncias com o objetivo de maximizar a efetividade dos resultados.
- B) fornece um fundamento lógico para a tomada de decisão, pois as decisões estarão em conformidade com o planejado.
- C) permite criar uma estrutura cognitiva coletiva, garantindo incongruência entre as decisões e os resultados desejados.
- D) atua como fonte de motivação e comprometimento, esclarecendo o papel que cada pessoa desempenha na organização.
- E) proporciona senso de direção, canalizando os esforços para uma direção específica previamente estabelecida.

QUESTÃO 29

Um dos papéis fundamentais do administrador é assegurar o alinhamento dos parâmetros estruturais com os fatores do contexto que envolvem a organização, desenhando, assim, estruturas organizacionais adequadas. Entre os fatores condicionantes da estrutura organizacional, pode-se destacar:

- I- o ambiente, uma vez que o grau de dinamismo e a complexidade do ambiente exigem semelhantes modelos estruturais para todas as organizações;
- II- a tecnologia, pois a natureza da atividade e o uso do conhecimento influenciam a estrutura da organização;
- III- tamanho, já que a medida que a organização cresce, ela precisa adequar sua estrutura;
- IV- estratégia, pois a estrutura é apenas um meio para se realizar os objetivos, não sendo necessário, portanto, que estrutura e estratégia estejam intimamente relacionadas.

Estão CORRETOS apenas os itens:

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

QUESTÃO 30

São características estruturais do modelo mecanicista:

- A) equipes de trabalho multifuncionais.
- B) reduzida especialização do trabalho.
- C) estruturas horizontais.
- D) decisões descentralizadas.
- E) comunicação essencialmente vertical e formal.

QUESTÃO 31

O desenho de um sistema de controle consiste na definição dos parâmetros e ferramentas necessários à coleta, processamento e apresentação das informações sobre o desempenho das atividades organizacionais. Para que sejam eficazes, esses controles devem apresentar as seguintes características:

- I- economicamente viável, um sistema de controle precisa gerar benefícios que compensem os custos envolvidos em seu desenvolvimento e manutenção;
- II- precisão, que diz respeito à confiabilidade das informações geradas pelos sistemas de controle, tornando-o capaz de gerar informações válidas, que subsidiarão à tomada de decisão;
- III- rapidez, o sistema de controle deve proporcionar informações com rapidez, que permitam o desenvolvimento de medidas corretivas a tempo de evitar desvios de desempenho.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) apenas o item I.
- B) apenas os itens I e II.
- C) apenas os itens II e III.
- D) apenas os itens I e III.
- E) os itens I, II e III.

QUESTÃO 32

A informação fornecida na demonstração de fluxos de caixa, se utilizada com as divulgações e informações relacionadas nas outras demonstrações financeiras, ajudará os investidores, credores e outros a avaliar:

- I- a capacidade do negócio gerar fluxos de caixas líquidos;
- II- a capacidade de o empreendimento pagar dividendos e financiamentos;
- III- as razões das diferenças entre fluxo de caixa e resultado líquido.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) apenas o item I.
- B) apenas os itens I e II.
- C) apenas os itens II e III.
- D) apenas os itens I e III.
- E) os itens I, II e III.

QUESTÃO 33

Entre os instrumentos de controle financeiro mais utilizados estão os demonstrativos financeiros, comumente utilizados para registrar o valor monetário da movimentação de bens e

serviços na organização. Com base nesses informativos, é possível avaliar:

- I- a liquidez da empresa, isto é, sua capacidade de aumentar a participação de mercado;
- II- a situação financeira da empresa, ou seja, seu equilíbrio financeiro;
- III- a rentabilidade da empresa, ou seja, sua capacidade de cumprir com seus compromissos de curto prazo.

Está(ão) CORRETO(S) apenas:

- A) o item I.
- B) o item II.
- C) o item III.
- D) os itens I e III.
- E) os itens I e II.

#### QUESTÃO 34

Os clientes e usuários avaliam a qualidade do serviço com base em determinados critérios, que podem estar relacionados tanto com a qualidade técnica quanto com a qualidade funcional. São eles:

- I- panorama do serviço, pois os usuários sentem que o ambiente físico circundante deve proporcionar uma experiência positiva durante o processo do serviço, dificultando-lhes o acesso;
- II- confiabilidade e integridade, uma vez que os usuários esperam poder confiar no prestador dos serviços e em seus funcionários, cujo trabalho deve ter como objetivo atender suas demandas;
- III- profissionalismo e capacidade, pois os usuários percebem se o funcionário prestador dos serviços possui o conhecimento e a capacidade requeridos para resolver seus problemas, prestando-lhes atendimento adequado dentro dos padrões estabelecidos.

Está(ão) CORRETO(S):

- A) apenas o item I.
- B) apenas os itens I e II.
- C) apenas os itens II e III.
- D) apenas os itens I e III.
- E) os itens I, II e III.

#### QUESTÃO 35

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor. No entanto, a clareza não é algo que se atinja por si só: ela depende estritamente das demais características da redação oficial. Para ela concorrem:

- I- a impessoalidade, que estimula a duplicidade de interpretações decorrente de um tratamento personalista dado ao texto;
- II- o uso do padrão culto de linguagem, em princípio, de entendimento geral e por definição compatível com vocábulos de circulação restrita, como a gíria e o jargão;
- III- a formalidade e a padronização, que possibilitam a imprescindível uniformidade dos textos;
- IV- a concisão, que faz desaparecer do texto os excessos lingüísticos que nada lhe acrescentam.

Estão CORRETOS apenas os itens:

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

#### QUESTÃO 36

A ata é um documento de valor jurídico, e deve ser lavrada de tal forma que nada lhe poderá ser acrescentado ou modificado. Sobre esse assunto, julgue os itens seguintes:

- I- Nos casos de erros constatados no momento de redigi-la, emprega-se a partícula corretiva “digo”, ratificando o pensamento;
- II- Nas atas, os números devem ser escritos por extenso, evitando-se também as abreviações;
- III- As atas manuscritas são redigidas com parágrafos e alíneas, além de espaços para melhor formatação do documento;
- IV- Quanto à assinatura, deverão fazê-lo todas as pessoas presentes ou, quando deliberado, apenas o presidente e o secretário.

Estão INCORRETOS apenas os itens:

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

#### QUESTÃO 37

São considerados elementos constituintes básicos de uma ata:

- I- dia, mês, ano e hora da reunião;
- II- local da reunião e ordem do dia;
- III- relação e identificação das pessoas presentes.

Após a análise dos itens anteriores, marque a única alternativa CORRETA:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens II e III estão corretos.
- C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.
- E) Todos os itens estão errados.

#### QUESTÃO 38

Sabe-se que o emprego dos pronomes de tratamento obedece a secular tradição. São de uso consagrado, conforme o Manual de Redação da Presidência da República,:

- I- *Vossa Excelência*, para as seguintes autoridades do Poder Executivo: Presidente da República, Vice-Presidente da República, como também para os Ministros de Estado;
- II- *Vossa Magnificência*, empregada por força da tradição, em comunicações dirigidas a reitores de universidade;
- III- *Vossa Excelência Reverendíssima* é usado em comunicações dirigidas a Arcebispos, sacerdotes, clérigos e demais religiosos.

Está(ão) CORRETO(S) apenas:

- A) o item I.
- B) o item II.
- C) o item III.
- D) os itens I e III.
- E) os itens I e II.

QUESTÃO 39

De acordo com a Instrução Normativa n.º 4, de 06 de março de 1992, “há três tipos de expedientes que se diferenciam antes pela finalidade do que pela forma: o *ofício*, o *aviso* e o *memorando*. Com o fito de uniformizá-los, pode-se adotar uma diagramação única, que siga o que chamamos de *padrão ofício*”, todos os três devem conter:

- I- tipo e número do expediente, antecedida da sigla do órgão que o expede;
- II- local e data em que foi assinado, por extenso, com alinhamento à esquerda;
- III- vocativo, que invoca o destinatário, seguido de vírgula;
- IV- texto, fecho e assinatura do autor da comunicação;
- V- identificação do signatário, excluídas as comunicações assinadas pelo Presidente da República.

Assinale a alternativa CORRETA:

- A) Os itens I, II, e V estão corretos.
- B) Os itens II, IV e V estão corretos.
- C) Os itens III, IV e V estão corretos.
- D) Os itens I, III e IV estão corretos.
- E) Os itens I, II, III estão corretos.

QUESTÃO 40

Os documentos do *Padrão Ofício* devem obedecer à seguinte forma de apresentação, EXCETO:

- A) deve ser utilizada fonte do tipo *Times New Roman* de corpo 12 no texto em geral, 11 nas citações, e 10 nas notas de rodapé.
- B) a impressão dos textos, gráficos e ilustrações deve ser feita sempre na cor preta em papel branco.
- C) é obrigatório constar a partir da segunda página o número da página.
- D) todos os tipos de documentos do *Padrão Ofício* devem ser impressos em papel de tamanho A-4, ou seja, 29,7 x 21,0 cm.
- E) não deve haver abuso no uso de negrito, itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a elegância e a sobriedade do documento.