

## 201 – ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Data e horário da prova: Domingo, 20/01/2013, às 14h.


### INSTRUÇÕES GERAIS

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

### A persistência é o caminho do êxito.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para realizar a prova objetiva e a prova discursiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico da prova objetiva e o preenchimento da **folha de texto definitivo** da prova discursiva.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** das provas objetiva e discursiva, após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, você poderá entregar o **cartão de respostas** ótico e a **folha de texto definitivo** da prova discursiva e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal o **cartão de resposta ótico**, devidamente assinado, e a **folha de texto definitivo** da prova discursiva.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e acondicione na embalagem fornecida pelo **fiscal do IADES** máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; palmtop; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas, se sua saída for acompanhada por **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

### INSTRUÇÕES PARA A PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas** ótico e na **folha de texto definitivo** da prova discursiva. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale no **cartão de respostas** ótico a alternativa que mais adequadamente a responde.
- O **cartão de respostas** ótico e a **folha de texto definitivo** da prova discursiva **não** podem ser dobrados, amassados, rasurados, manchados ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrindo fortemente com **caneta esferográfica preta** ou **azul** o espaço a ela correspondente, conforme modelo a seguir:
- Marque as respostas **assim**: 
- Somente serão lidas e corrigidas as **folhas de texto definitivo** das provas discursivas dos candidatos classificados, em conformidade com o Edital Normativo e que tenham preenchido o espaço da(s) resposta(s) com texto(s) manuscritos usando **caneta esferográfica preta** ou **azul**.

**Boa Prova!**

## QUESTÃO 26

Sobre os conceitos de líder e liderança, assinale a alternativa correta.

- (A) Os líderes já nascem prontos.
- (B) A liderança se restringe à alta administração da organização.
- (C) Habilidades e competências gerenciais podem ser desenvolvidas nos indivíduos.
- (D) Liderança e autoridade formal significam a mesma coisa.
- (E) A liderança não se aplica a todos os tipos de organização humana.

## QUESTÃO 27

Algumas teorias tentam explicar o conteúdo da motivação, dentre elas a Teoria das Necessidades, ou Teoria de Maslow. Sobre essa teoria, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) De acordo com a Teoria das Necessidades, as necessidades humanas dividem-se em dois grupos, ou seja, necessidades primárias ou de sobrevivência e necessidades secundárias ou adquiridas.
- (B) No topo da pirâmide de Maslow, situam-se as necessidades de estima.
- (C) A teoria de Maslow estabelece uma hierarquia para as necessidades humanas.
- (D) De acordo com a Teoria das Necessidades, a motivação cessa quando a necessidade humana é satisfeita.
- (E) A teoria de Maslow divide as necessidades humanas em cinco grupos.

## QUESTÃO 28

Com vistas a atingir seus objetivos, cada organização adota uma determinada estrutura organizacional. As teorias Clássica e Neoclássica da Administração reconhecem três tipos tradicionais de organização: linear, funcional e linha-*staff*. Sobre o tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Na organização funcional, cada subordinado reporta-se única e exclusivamente ao seu superior.
- (B) Na organização linear, a autoridade é baseada na especialização e conhecimento.
- (C) Na organização linha-*staff*, os órgãos de linha têm autoridade funcional, isto é, de assessoramento e consultoria.
- (D) Na organização linear, a autoridade decorre do princípio da unidade de comando.
- (E) Na organização linha-*staff*, são identificadas características do tipo linear, mas não do tipo funcional.

## QUESTÃO 29

De acordo com a Teoria Clássica, a divisão do trabalho processa-se de duas maneiras distintas: vertical e horizontal. A divisão do trabalho no sentido horizontal é denominada

- (A) departamentalização.
- (B) estrutura organizacional.
- (C) padronização.
- (D) administração científica.
- (E) cooperação.

## QUESTÃO 30

Cada chefe ou gerente dentro de uma organização é responsável por um conjunto de tarefas ou atividades, devendo responder pelo desempenho das pessoas que integram a sua equipe. Em contrapartida, eles têm o direito de dar ordens e esperar obediência dos seus comandados. Nesse contexto, o “dever de prestar contas” e o “direito de dar ordens” denominam-se, respectivamente

- (A) hierarquia e autoridade.
- (B) responsabilidade e disciplina.
- (C) responsabilidade e autoridade.
- (D) subordinação e responsabilidade.
- (E) iniciativa e autoridade.

## QUESTÃO 31

O art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, estabelece que as compras do setor público, quando possível, serão processadas mediante sistema de registro de preços. A licitação para a inclusão no Sistema de Registro de Preços será realizada na(s) modalidade(s) de

- (A) concorrência ou pregão.
- (B) tomada de preços ou pregão.
- (C) convite ou concorrência.
- (D) concorrência.
- (E) leilão.

## QUESTÃO 32

No decorrer de um processo licitatório, na modalidade tomada de preços, um interessado apresentou documentação em desacordo com as normas fixadas no Edital. A documentação foi aceita e o interessado foi declarado vencedor do certame. Nesse caso, é correto afirmar que houve violação ao princípio do(a)

- (A) publicidade.
- (B) entidade.
- (C) transparência.
- (D) julgamento objetivo.
- (E) vinculação ao instrumento convocatório.

## QUESTÃO 33

No âmbito dos órgãos da Administração Pública que compõem o Sistema Integrado de Serviços Gerais – SISG, a aquisição de bens de pequeno valor deve ser realizada, preferencialmente, por meio do Sistema de Cotação Eletrônica de Preços. Consideram-se bens de pequeno valor aqueles que se enquadram na hipótese de dispensa de licitação, prevista no inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Sobre o referido sistema, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Durante o período indicado, no Pedido de Cotação Eletrônica de Preços, os fornecedores poderão enviar sucessivas propostas de preços.
- (B) O Pedido de Cotação Eletrônica de Preços ficará disponível por um período mínimo de quatro horas.
- (C) Poderão participar do procedimento todos os fornecedores, independentemente, de cadastramento prévio.
- (D) O Pedido de Cotação Eletrônica de Preços será divulgado no portal de compras do Governo Federal ([www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)).
- (E) O Sistema somente aceitará uma nova proposta de preço, se esta for de valor inferior ao último preço registrado.

## QUESTÃO 34

Quanto à natureza do assunto tratado, os documentos classificam-se em ostensivos e sigilosos. Documentos ostensivos são aqueles

- (A) cuja divulgação pode prejudicar os planos da administração.
- (B) que contém dados referentes à soberania e segurança nacional.
- (C) cuja divulgação depende de autorização do presidente da República.
- (D) cuja divulgação não prejudica a administração e o acesso pode ser franqueado.
- (E) cujo acesso é restrito apenas à pessoas autorizadas.

## QUESTÃO 35

O arquivo constituído por documentos que são de uso exclusivo da unidade que os gerou ou recebeu, denomina-se

- (A) ostensivo.
- (B) sigiloso.
- (C) permanente.
- (D) intermediário.
- (E) corrente.

## QUESTÃO 36

O processo decisório envolve decisões programadas e decisões não programadas. Sobre as decisões programadas assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Aplicam-se a situações que não têm precedentes.
- (B) Ocorrem com frequência na organização.
- (C) São as mais fáceis de serem tomadas.
- (D) São mais fáceis de serem estruturadas em etapas.
- (E) São repetitivas.

## QUESTÃO 37

Administrar implica, na maioria das vezes, em fazer escolhas: o quê?, quem?, como fazer? Sobre o processo decisório, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) O processo decisório é influenciado pelas características pessoais de quem está tomando a decisão.
- (B) O processo decisório pode ser estruturado em etapas que vai desde o diagnóstico da situação-problema, até a implantação da alternativa escolhida.
- (C) Diante das várias alternativas encontradas para a solução da situação-problema, o administrador deve escolher a mais adequada para alcance dos objetivos.
- (D) A decisão envolve escolha, o que implica dizer que, uma vez escolhida uma alternativa, deve-se abandonar as demais.
- (E) Não há racionalidade na escolha da alternativa mais adequada para alcance dos objetivos.

## QUESTÃO 38

O controle visa garantir que os objetivos e as metas da organização sejam atingidos, conforme o planejamento realizado. É um processo cíclico composto de quatro etapas. A utilização de gráficos, tabelas, índices e outros elementos, com vistas a identificar os desvios entre o que foi planejado e o que está sendo executado, corresponde à etapa de

- (A) estabelecimento de padrões.
- (B) aferição do desempenho.
- (C) comparação do desempenho com padrões estabelecidos.
- (D) interpretação dos resultados.
- (E) ação corretiva.

## QUESTÃO 39

A ideia de qualidade está associada à ausência de deficiências e à capacidade do produto ou serviço de satisfazer as necessidades do consumidor. Assim, qualidade pode ser entendida como “adequação ao uso”. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) O aumento da qualidade do produto ou serviço implica no aumento dos “custos de falhas” internos e externos.
- (B) Os “custos de não qualidade” equivalem aos custos de prevenção e avaliação.
- (C) A ausência de deficiências implica em maiores “custos de falhas”.
- (D) A falta de adequação ao uso gera “custos de não qualidade”.
- (E) Melhor qualidade significa custos maiores.

## QUESTÃO 40

Assinale a alternativa correta sobre a Gestão da Qualidade Total.

- (A) A obtenção da qualidade total depende apenas da alta gerência da organização.
- (B) O foco é o cliente.
- (C) A qualidade total visa o sucesso da organização no curto prazo.
- (D) A qualidade total não promove a integração de todas as atividades da organização.
- (E) A Gestão da Qualidade Total visa obter um produto ou serviço perfeito, mesmo que não atenda aos requisitos e necessidades dos clientes.

## QUESTÃO 41

O atendimento ao público é uma das áreas mais sensíveis de uma organização. A qualidade nesse atendimento pode ser fator determinante para o sucesso ou fracasso de uma organização. Sobre esse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) O atendente deve prover o máximo de informações ao cliente/cidadão, fazendo um histórico detalhado da situação-problema, inclusive apresentando casos correlatos.
- (B) O atendente deve sempre responder às demandas do cliente/cidadão, mesmo que para isso precise dar uma informação imprecisa. O mais importante é não deixar o cliente/cidadão sem resposta.
- (C) Se o atendente já conhece o problema e já tem a resposta, então deve abreviar as explicações do cliente/usuário não lhe dando muita atenção, a fim de agilizar o atendimento.
- (D) O atendente é o representante da organização perante o seu público, devendo portar-se de acordo com as normas de conduta estabelecidas, o que contribuirá para que o cliente/cidadão forme uma imagem positiva da organização.
- (E) Se o atendente não concorda com o ponto de vista do cliente/cidadão, deve interromper o atendimento imediatamente.

## QUESTÃO 42

Toda equipe é um grupo, mas um grupo pode nunca chegar a ser uma equipe. Uma equipe de trabalho caracteriza-se por apresentar

- (A) metas de desempenho individuais.
- (B) competitividade e individualismo.
- (C) compartilhamento de informações, mas não de trabalho.
- (D) habilidades aleatórias e variadas.
- (E) sinergia positiva.

## QUESTÃO 43

Uma indústria eletrônica, com o objetivo de recuperar sua participação no mercado de televisores, decidiu reativar sua linha de produção de televisores com tubo de imagem. O planejamento elaborado possibilitou uma ótima utilização dos recursos disponíveis, produzindo aparelhos com baixo custo e excelente qualidade. Nesta situação hipotética, é correto afirmar que a medida adotada pela empresa foi

- (A) eficaz, mas não foi eficiente.
- (B) eficiente, mas não foi eficaz.
- (C) efetiva, mas não foi eficiente.
- (D) eficaz e eficiente.
- (E) eficaz e efetiva.

## QUESTÃO 44

A qualidade no atendimento ao público passa por um processo de comunicação eficaz e eficiente. Sobre esse tema, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Para uma comunicação eficiente, a capacidade de falar é mais relevante que a capacidade de ouvir.
- (B) A comunicação envolve um fluxo de mão dupla.
- (C) No processo de codificação/decodificação da mensagem, geralmente ocorrem distorções.
- (D) A retroinformação (*feedback*) possibilita a obtenção de uma comunicação melhor, reduzindo as distorções.
- (E) Objetividade e linguagem adequada são características de uma boa comunicação.

## QUESTÃO 45

A cidadania pressupõe não só o gozo de direitos civis, políticos e sociais, mas também o cumprimento de deveres do indivíduo para com o Estado. A Constituição Federal de 1988, nos artigos 5º a 17, elenca os direitos e garantias fundamentais. Assinale a alternativa que apresenta apenas direitos sociais.

- (A) Direito à educação, à saúde e direito de resposta.
- (B) Direito ao lazer, à segurança e à liberdade de crença.
- (C) Direito à intimidade, à vida privada e à honra.
- (D) Direito à educação, ao lazer e proteção à maternidade e à infância.
- (E) Direito à saúde, à segurança, a votar e ser votado.

## QUESTÃO 46

Sobre o conceito de produtividade, assinale a alternativa correta.

- (A) Refere-se à quantidade de horas trabalhadas. Quanto mais horas por dia de trabalho, maior será a produtividade do trabalhador.
- (B) Expressa a relação entre a produção obtida e os fatores de produção empregados.
- (C) Significa a produção de bens ou a prestação de serviços de excelente qualidade, sem falhas.
- (D) O aumento da produtividade depende, exclusivamente, da incorporação de tecnologia ao processo produtivo.
- (E) É sinônimo de eficácia. Quanto maior a produtividade, mais eficaz é a organização.

## QUESTÃO 47

“O processo de planejamento é a ferramenta para administrar as relações com futuro” (Maximiano, 2009). O planejamento organizacional pode ser classificado em três níveis, de acordo com a sua abrangência. Com relação ao planejamento operacional assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) É voltado para o dia a dia da organização.
- (B) É de responsabilidade do dirigente máximo da organização.
- (C) Utiliza como principais ferramentas cronogramas e orçamentos.
- (D) Define as atividades necessárias para se atingir os objetivos estratégicos.
- (E) Aponta os recursos necessários para realização das atividades.

(MAXIMIANO, Antônio. *Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Atlas, 2009.)

## QUESTÃO 48

O patrimônio de uma organização é constituído pelo conjunto de bens, direitos e obrigações que são vinculados a ela. Assinale a alternativa que apresenta uma igualdade **incorreta**.

- (A) Patrimônio líquido = bens + direitos - obrigações.
- (B) Bens + direitos = ativo.
- (C) Bens + direitos = aplicação dos recursos.
- (D) Patrimônio líquido = ativo - passivo.
- (E) Ativo = origem dos recursos.

## QUESTÃO 49

A configuração patrimonial em que o patrimônio líquido da organização é positivo, ocorre quando o

- (A) ativo < passivo.
- (B) ativo = passivo.
- (C) ativo > passivo.
- (D) patrimônio líquido = zero.
- (E) ativo = zero.

## QUESTÃO 50

Estima-se que, no mundo inteiro, bilhões de dólares são desperdiçados com energia elétrica, consumida por computadores que são deixados ligados, após o expediente de trabalho. Assinale a alternativa que **não** contribui para a economia de energia nos escritórios.

- (A) Ajustar o brilho do monitor, aumentando sua intensidade.
- (B) Programar o monitor para entrar no modo espera, após algum tempo inativo.
- (C) Desligar o computador ao final do expediente e religá-lo no dia seguinte.
- (D) Desativar os periféricos que não estejam em uso.
- (E) Trocar os computadores de mesa por *notebooks*.

### Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva.

- A prova discursiva consiste em uma questão.
- A prova discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, caneta esferográfica de tinta azul ou preta, fabricada de material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada e conter, em outro local que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que a identifique, sob pena de anulação da prova discursiva.
- A detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição de texto definitivo acarretará na anulação da prova do candidato.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- O texto da questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 40 (quarenta) linhas, com base no tema a seguir apresentado.

## QUESTÃO 1

---

### Tema: Saúde pública.

A expressão **saúde pública** pode dar margem a muitas discussões quanto a sua definição, campo de aplicação e eventual correspondência com noções veiculadas, muitas vezes, de modo equivalente, tais como: saúde coletiva, medicina social, medicina preventiva, medicina comunitária, higienismo e sanitário.

Em geral, a conotação veiculada pela instância da **saúde pública** costuma se referir a formas de agenciamento político e governamental (programas, serviços e instituições) no sentido de dirigir intervenções voltadas às denominadas necessidades sociais de saúde.

Podem-se identificar pelo menos 5 conotações diferentes em que a expressão **saúde pública** é empregada:

- I - o termo pública equivale ao setor público, governamental;
- II - pode incluir a participação da comunidade organizada, o público;
- III - identifica-se aos serviços dirigidos à dimensão coletiva (saneamento, por exemplo);
- IV - acrescenta ao anterior serviços pessoais dirigidos a grupos vulneráveis (por exemplo, Programas de Saúde Materno Infantil);
- V - refere-se a problemas de elevada ocorrência e(ou) ameaçadores.

CASTIEL, Luis David. Disponível em: <<http://www.saudepublica.cict.fiocruz.br/html/pt/metaiah/saibamais/sp.html>> (com adaptações). Acesso em 11 de janeiro de 2013.

Tendo o texto acima apresentado como fonte motivadora, redija um texto dissertativo, abordando:

- a) a caracterização da **saúde pública** mediante os critérios de vinculação ao aparelho de Estado e dimensão coletiva como objeto de intervenção;
- b) a efetiva necessidade de participação da sociedade civil, por intermédio:
  - de ações comunitárias planejadas e efetivas;
  - da fiscalização e obtenção do comprometimento dos responsáveis pela saúde pública no sentido de, cada vez mais, viabilizar melhor qualidade de atendimento e maior presença no território nacional.

# ESPAÇO PARA RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	
35	
40	

RASCUNHO