



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

RISOLETA TOLENTINO NEVES

CONCURSO PÚBLICO

CADASTRO DE RESERVAS EM  
EMPREGOS

Edital nº 01/2013

**ANALISTA DE QUALIDADE**

Código 205

**LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES**

- 1 - Este caderno contém as questões da **PROVA OBJETIVA**.
- 2 - Use, como rascunho, a **Folha de Respostas** reproduzida ao final deste caderno.
- 3 - Ao receber a **Folha de Respostas da PROVA OBJETIVA**:
  - confira seu nome, número de inscrição e o cargo;
  - assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

**ATENÇÃO:**

**FOLHA DE RESPOSTA SEM ASSINATURA NÃO TEM VALIDADE.**

- 4 - Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:

01 

A	B	C	D
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- use apenas caneta esferográfica azul ou preta;

02 

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;

03 

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- assinale somente **uma** alternativa em cada questão. Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

04 

A	B	C	D
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.**

A **Folha de Respostas da PROVA OBJETIVA** não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

**CUIDE BEM DELA. ELA É A SUA PROVA.**

**ATENÇÃO** - Não será permitido ao candidato se ausentar em definitivo da sala de provas antes de decorridas 2 (duas) horas do início das provas. (item 11.7.5) [...] somente poderá levar os Cadernos de Questões das Provas Objetiva ao deixar em definitivo a sala de realização das provas nos últimos 30 (trinta) minutos que antecedem o término das provas. (item 11.7.6) O tempo de duração das provas abrange a distribuição das provas, assinatura da **Folha de Respostas** e a transcrição das respostas do Caderno de Questões da Prova Objetiva para a **Folha de Respostas** [...]. Será proibido durante a realização das provas, **fazer uso** ou **portar**, mesmo que desligados relógios [...] **quaisquer equipamentos eletrônicos** [...] ou de **instrumentos de comunicação** interna ou externa, tais como **telefone celular** [...] entre **outros**. (item 11.7.22). "Poderá ainda ser eliminado o candidato que [...]: **portar arma(s)** no local de realização das provas [...]; deixar de entregar a Folha de Resposta da Prova Objetiva [...]" (subitem 11.7.32), alíneas "d", "e" e "i)". Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato termine sua prova, devendo todos assinar a Ata de Sala. (item 11.7.34)

**DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: QUATRO HORAS**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



# ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a).

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **40 (quarenta) questões objetivas** — cada uma constituída de **4 (quatro) alternativas** — assim distribuídas: **10 (dez) questões de Português, 5 (cinco) questões de Informática Básica, 5 (cinco) questões de Saúde Pública no Brasil e 20 (vinte) questões de Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe ***imediatamente*** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso V.Sa. não observe essa recomendação, ***não lhe caberá qualquer reclamação ou recurso posteriores.***

**INSTRUÇÕES** – As questões de 1 a 10 referem-se ao texto abaixo.

Leia-o com atenção antes de responder às questões.

### **Paixão, amor, casamento...**

Você já se imaginou vivendo 10, 20 ou 50 anos com a mesma pessoa? Sentindo sempre o mesmo prazer em sua companhia, o mesmo conforto em seus braços? Se a perspectiva parece interessante, agradeça ao seu cérebro (e se não agrada, a culpa é dele, também). De certa forma, é curioso que laços afetivos fortes, como os amorosos, sejam tão importantes para nossa espécie. Tecnicamente, viver em sociedade, ou mesmo em pares, não é obrigatório para a sobrevivência de nenhum animal. Observem-se tantos mamíferos, aves e outros bichos que procuram um par somente para o acasalamento e, imediatamente depois, segue cada um o seu caminho.

Se gostamos de formar pares a ponto de investir boa parte de nossa energia, tempo e esforços cognitivos em convencer um belo exemplar do sexo interessante de que nós somos a pessoa mais sensacional e desejável na face da Terra, é porque o sistema cerebral humano, como o de outros animais sociais, é capaz de atribuir um valor positivo à companhia alheia. Isso é função do sistema de recompensa, conjunto de estruturas no centro do cérebro especializadas em detectar quando algo interessante acontece, premiar-nos com uma sensação física inconfundível de prazer e satisfação e ainda associar esse prazer com o que levou a ele – o que pode ser uma ação, uma situação, um objeto ou... alguém.

À medida que o prazer se repete na companhia dessa pessoa, o valor positivo que atribuímos a ela é reforçado, enquanto torcemos para que o mesmo aconteça no cérebro dela, associando um valor cada vez mais positivo à nossa própria companhia, claro. É o que fazemos no período de namoro, quando conversas interessantes, passeios agradáveis, boa música, boa comida e carinho oferecem prazeres que vão sendo associados à companhia do outro. Se “rolar” sexo, melhor ainda: o prazer do orgasmo funciona como uma cola extraordinária para o sistema de recompensa, que atribui (corretamente!) a satisfação incrível àquela pessoa específica (mas é verdade que isso não funciona tão bem em alguns cérebros...).

Com a repetição, o sistema de recompensa vai aprendendo a ficar ativado não apenas em resposta, mas também em antecipação à presença daquela pessoa. Esse prazer antecipado é a motivação, que nos dá forças para alterar compromissos, abrir espaço na agenda e ficar acordado madrugada adentro. Essa é a paixão, estado de motivação enorme em que se faz tudo em nome de mais tempo na presença do ser amado.

Quando vira amor? Essa questão é complicada, mas existe ao menos uma definição operacional curiosa: passado o ardor da paixão, descobre-se que se ama alguém quando o fato de pensar no que seria da vida sem a pessoa causa angústia sincera e profunda. O amor é esse laço que faz o cérebro achar que a felicidade está vinculada à presença e à felicidade do outro e que fazê-lo feliz dá novo sentido à vida. Nesse estado, desejar o casamento é apenas natural.

Se é para sempre? Depende de vários fatores, alguns deles fora de nosso alcance, como ser traído (e não apenas sexualmente). A boa notícia da neurociência sobre a

longevidade dos relacionamentos amorosos é que eles não estão necessariamente fadados ao esgotamento: é, sim, possível se sentir apaixonado décadas a fio pela mesma pessoa. E não é mero acaso de sorte: você pode fazer sua parte. É uma questão de continuar inventando e descobrindo novos prazeres a dois. Tudo para manter o sistema de recompensa do outro interessado em você...

(Herculano-Houzel, S., Scientific American - Cérebro e Mente, out/2010.

### Questão 1

A definição do amor, segundo o texto, associa-se à ideia de que

- A) a felicidade do indivíduo requer a presença e a felicidade do ser amado.
- B) a felicidade é condicionada pelo processo de autoestima: o indivíduo, além de depender do outro, deve amar a si próprio.
- C) a felicidade prescinde da presença do outro e se sustenta no bem-estar do ser amado.
- D) a felicidade tem como pré-requisito absoluto a felicidade alheia, sobretudo dos entes que compõem o entorno do indivíduo.

### Questão 2

Assinale a alternativa que contém uma afirmativa que **NÃO** pode ser confirmada pelo texto.

- A) Há relação entre o cérebro e a capacidade humana de estabelecer relações afetivas duráveis.
- B) Na perspectiva do cérebro e da postura humana, paixão e amor são sentimentos simultâneos e idênticos.
- C) No que se refere às relações afetivas, não existe, entre os seres vivos, um padrão único de comportamento.
- D) O cérebro é capaz de vincular momentos prazerosos com a pessoa e com a situação que, de alguma forma, propiciaram aquele momento ou dele participaram.

### Questão 3

O texto pretende trazer uma abordagem

- A) fictícia, especulativa e emocional.
- B) deliberadamente romântica e etérea.
- C) predominantemente etnológica e sociológica
- D) informativa com características aparentemente científicas

#### Questão 4

“[...] passado o ardor da paixão, descobre-se que se ama alguém quando o fato de pensar no que seria da vida sem a pessoa causa angústia sincera e profunda.”

Mantém-se o sentido básico do trecho, se o fragmento destacado for substituído por

- A) conquanto passe o ardor da paixão.
- B) contanto que passe o ardor da paixão.
- C) depois que passa o ardor da paixão.
- D) já que passou o ardor da paixão.

#### Questão 5

“Tecnicamente, viver em sociedade, ou mesmo em pares, não é obrigatório para a sobrevivência de nenhum animal.”

Assinale a alternativa em que a nova redação está gramaticalmente **CORRETA**.

- A) A vida em sociedade – ou até mesmo em pares – não é, tecnicamente, obrigatória para a sobrevivência de animal algum.
- B) Não é tecnicamente obrigatória que viva-se em sociedade, ou mesmo em pares, para a sobrevivência de qualquer animal.
- C) Para que um animal sobreviva, não são obrigatórios, tecnicamente, a vida em sociedade nem tampouco a vida em pares.
- D) Viver em sociedade ou viver em pares não são tecnicamente obrigatórias para que algum animal sobreviva.

### Questão 6

“Se é para sempre? Depende de vários fatores, alguns deles fora de nosso alcance, como ser traído (e não apenas sexualmente).”

Desconsideradas as alterações de sentido, assinale a alternativa que contém uma nova redação gramaticalmente **CORRETA** do fragmento acima.

- A) Depende, para que seja para sempre, de vários fatores, alguns dos quais estão fora do alcance do indivíduo, como ser traído, não apenas sexualmente, mas também de outras formas.
- B) De vários fatores depende, para ser para sempre, cujos alguns deles estão fora de nosso alcance, como, por exemplo, a possibilidade de ser traído, seja sexualmente, seja por outro modo.
- C) Para que seja considerado eterno, dependem de vários fatores, onde alguns deles estão fora de nosso alcance, como acontece com a possibilidade de traição, inclusive - mas não somente - a sexual.
- D) Se é para sempre, isso depende de vários fatores, nos quais parte deles estão fora de nosso controle, como as possibilidades de traição, que podem ou não ser sexual.

### Questão 7

Assinale a alternativa em que o verbo destacado **NÃO** está na forma de infinitivo.

- A) “[...] a felicidade está vinculada à presença e à felicidade do outro e que **fazê-lo** feliz dá novo sentido à vida.”
- B) “[...] quando algo interessante acontece, **premiar-nos** com uma sensação física inconfundível de prazer e satisfação [...].”
- C) “Se ‘**rolar**’ sexo, melhor ainda: o prazer do orgasmo funciona como uma cola extraordinária para o sistema de recompensa [...].”
- D) “Tudo para **manter** o sistema de recompensa do outro interessado em você...”

### Questão 8

Assinale a alternativa em que o termo entre parênteses **NÃO** corresponde à expressão destacada.

- A) “A boa notícia da neurociência sobre a longevidade dos relacionamentos amorosos é que **eles** não estão necessariamente fadados ao esgotamento [...]” (relacionamentos amorosos).
- B) “À medida que o prazer se repete na companhia dessa pessoa, o valor positivo que atribuímos a **ela** é reforçado [...]” (companhia).
- C) “O amor é esse laço que faz o cérebro achar que a felicidade está vinculada à presença e à felicidade do outro e que fazê-**lo** feliz dá novo sentido à vida.” (o outro).
- D) “Se a perspectiva parece interessante, agradeça ao seu cérebro (e se não agrada, a culpa é **dele**, também).” (do cérebro).

### Questão 9

Desconsideradas as alterações de sentido, assinale a alternativa em que a nova redação **NÃO apresenta ERRO** de concordância verbal,

- A) “A boa notícia da neurociência sobre a longevidade dos relacionamentos amorosos é que eles não estão necessariamente fadados ao esgotamento [...].”  
A boa notícia da neurociência sobre a longevidade dos relacionamentos amorosos são que eles não estão necessariamente fadados ao esgotamento [...].
- B) “De certa forma, é curioso que laços afetivos fortes, como os amorosos, sejam tão importantes para nossa espécie.”  
De certa forma, são curiosos que laços afetivos fortes, como os amorosos, seja tão importante para nossa espécie.
- C) “É o que fazemos no período de namoro, quando conversas interessantes, passeios agradáveis, boa música, boa comida e carinho oferecem prazeres que vão sendo associados à companhia do outro.”  
É o que fazemos no período de namoro, quando coisas como conversas interessantes, passeios agradáveis, boa música, boa comida e carinho oferece um tipo de prazer que vai sendo associado à companhia do outro.
- D) “Observem-se tantos mamíferos, aves e outros bichos que procuram um par somente para o acasalamento e, imediatamente depois, segue cada um o seu caminho.”  
Observe-se como existem mamíferos, aves e outros bichos que procuram um par somente para o acasalamento e que, imediatamente depois, seguem o seu próprio caminho.

### Questão 10

Em qual das alternativas abaixo o uso do acento grave indicativo de crase é facultativo?

- A) “À medida que o prazer se repete na companhia dessa pessoa, o valor positivo que atribuímos a ela é reforçado [...].
- B) “[...] associando um valor cada vez mais positivo à nossa própria companhia, claro.”
- C) “[...] e que fazê-lo feliz dá novo sentido à vida”.
- D) “O amor é esse laço que faz o cérebro achar que a felicidade está vinculada à presença e à felicidade do outro [...].”



## Informática Básica

### Questão 11

Relacione os requisitos básicos de segurança às suas características

#### COLUNA I

1. Autenticação.
2. Autorização.
3. Integridade.

#### COLUNA II

- ( ) Determinar as ações que a entidade pode executar.
- ( ) Verificar se a entidade é realmente quem ela diz ser.
- ( ) Proteger a informação contra alteração não autorizada.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

- A) 1 3 2.
- B) 2 1 3.
- C) 3 1 2.
- D) 3 2 1.

### Questão 12

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** o protocolo utilizado para sistemas de informação de hipermídia, distribuído e colaborativo que é a base para a comunicação de dados da WWW.

- A) HTML.
- B) PPP.
- C) TCP.
- D) HTTP.

### Questão 13

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** o método disponível no *MS Excel* que é usado para localizar e trabalhar, fácil e rapidamente, um subconjunto de dados em um intervalo de células ou de tabela.

- A) Filtragem dos dados.
- B) Classificação dos dados.
- C) Organização dos dados.
- D) Formatação dos dados.

#### Questão 14

Analise o seguinte texto redigido no MS Word:

Lista de compras: ~~produto 1~~, produto 2 e produto 3

Assinale a alternativa que apresenta o estilo da fonte utilizado para destacar o produto 1.

- A) Itálico.
- B) Sublinhado.
- C) Tachado.
- D) Negrito.

#### Questão 15

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** o aplicativo do *Windows 7* que permite configurar as opções de segurança.

- A) Desfragmentador de disco.
- B) *Firewall* do *Windows*.
- C) *Paint*.
- D) Monitor de recursos.

## Saúde Pública no Brasil

### Questão 16

O conselho nacional de seguros privados tem como integrantes os seguintes membros, **EXCETO**:

- A) Ministro da saúde ou seu representante legal.
- B) Ministro do trabalho ou seu representante legal.
- C) Presidente do banco central do Brasil ou seu representante legal.
- D) Ministro da justiça ou seu representante legal.

### Questão 17

É vedado em todas as esferas da gestão do SUS, **EXCETO**:

- A) O pagamento de procedimento clínico de uso não autorizado pela ANVISA.
- B) O ressarcimento ou reembolso de cirurgia experimental de uso não autorizado pela ANVISA.
- C) O reembolso de produto importado, mesmo sendo registrado na ANVISA.
- D) Dispensação de medicamento importado não registrado na ANVISA.

### Questão 18

A epidemiologia é frequentemente utilizada para descrever o estado de saúde de grupos populacionais. O conhecimento da carga de doenças que subsiste na população é essencial para as autoridades em saúde já que permite melhor utilização de recursos por meio da identificação de programas curativos e preventivos prioritários à população. Várias medidas da ocorrência de doenças são baseadas nos conceitos fundamentais de incidência e prevalência.

Segundo Beaglehole, R.; Bonita, R.; Kjellstrom, T. epidemiologia básica são características das medidas de prevalência, **EXCETO**:

- A) Numerador- número de casos existentes (novos e velhos) de uma doença em um ponto do tempo.
- B) Denominador-população em risco.
- C) Utilização-expressa o risco de tornar-se doente, é a principal medida para doenças ou condições agudas, mas pode, também, ser utilizada para doenças crônicas, mais útil em estudos de causalidade.
- D) Foco-presença ou ausência de doença, o período de tempo é arbitrário, pode ser um curto espaço de tempo.

### Questão 19

São características do Pacto pela Vida, de acordo com a portaria n. 399/GM de 22 de fevereiro de 2006, que Divulga o Pacto pela Saúde 2006 – Consolidação do SUS e aprova as diretrizes operacionais do referido pacto, **EXCETO**:

- A) É o compromisso entre os gestores do SUS em torno de prioridades que apresentam impacto sobre a situação de saúde da população brasileira.
- B) A definição de prioridades deve ser estabelecida através de metas nacionais, estaduais, regionais ou municipais. Prioridades estaduais ou regionais podem ser agregadas às prioridades nacionais, conforme pactuação local.
- C) Os estados/região/município devem pactuar as ações necessárias para o alcance das metas e dos objetivos propostos.
- D) São cinco as prioridades pactuadas (saúde do idoso; controle do câncer de colo de útero e de mama; redução da mortalidade infantil e materna; fortalecimento da capacidade de respostas às doenças emergentes e endemias, com ênfase na dengue, hanseníase, tuberculose, malária e influenza e promoção da saúde).

## Questão 20

A portaria nº 2.488, de 21 de outubro de 2011, define a organização de Redes de Atenção à Saúde (RAS) como estratégia para um cuidado integral e direcionado as necessidades de saúde da população. As RAS constituem-se em arranjos organizativos formados por ações e serviços de saúde com diferentes configurações tecnológicas e missões assistenciais, articulados de forma complementar e com base territorial, e têm diversos atributos, entre eles destaca-se: a atenção básica estruturada como primeiro ponto de atenção e principal porta de entrada do sistema, constituída de equipe multidisciplinar que cobre toda a população, integrando, coordenando o cuidado, e atendendo as suas necessidades de saúde.

Nesse sentido, a atenção básica deve cumprir algumas funções para contribuir com o funcionamento das redes de atenção à saúde, são elas, **EXCETO**:

- A) Ser base: ser a modalidade de atenção e de serviço de saúde com o mais elevado grau de centralização, cuja participação no cuidado se faz sempre necessário.
- B) Ser resolutiva: identificar riscos, necessidades e demandas de saúde, utilizando e articulando diferentes tecnologias de cuidado individual e coletivo, por meio de uma clínica ampliada capaz de construir vínculos positivos e intervenções clínica e sanitariamente efetivas, na perspectiva de ampliação dos graus de autonomia dos indivíduos e grupos sociais.
- C) Coordenar o cuidado: elaborar, acompanhar e gerir projetos terapêuticos singulares, bem como acompanhar e organizar o fluxo dos usuários entre os pontos de atenção das RAS. Atuando como o centro de comunicação entre os diversos pontos de atenção responsabilizando-se pelo cuidado dos usuários em qualquer destes pontos através de uma relação horizontal, contínua e integrada com o objetivo de produzir a gestão compartilhada da atenção integral.
- D) Ordenar as redes: reconhecer as necessidades de saúde da população sob sua responsabilidade, organizando as necessidades dessa população em relação aos outros pontos de atenção à saúde, contribuindo para que a programação dos serviços de saúde parta das necessidades de saúde dos usuários.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 21

Uma organização que deseja implantar um sistema de gestão da qualidade, baseado na NBR ISO 9001:2008, deve estabelecer um manual da qualidade que inclua

- A) os procedimentos documentados estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade, uma política da qualidade apropriada ao propósito da organização e os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do produto.
- B) detalhes e justificativas para quaisquer exclusões, uma política da qualidade apropriada ao propósito da organização, uma descrição da interação entre os processos e o escopo do sistema de gestão da qualidade.
- C) o escopo do sistema de gestão da qualidade, detalhes e justificativas para quaisquer exclusões, uma descrição da interação entre os processos e os procedimentos documentados estabelecidos ou referência a eles.
- D) descrição dos processos e formas de controle de documentos e registros, o escopo do sistema de gestão da qualidade, os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do produto.

### Questão 22

Com base na afirmação: “a mudança nos desinstala, nos tira da nossa zona de conforto e nos força a fazer as coisas de um modo diferente”, assinale a alternativa **CORRETA** que relaciona os novos e os velhos paradigmas.

A)

<b>Velho paradigma</b>	<b>Novo paradigma</b>
Liderança.	Gerenciamento.
Lucro ao curto e longo prazo.	Lucro ao curto prazo.
Causa e efeito.	Eu penso.

B)

<b>Velho paradigma</b>	<b>Novo paradigma</b>
Gerenciamento.	Liderança.
Lucro a curto e longo prazo.	Lucro a curto prazo.
Está razoável.	Defeito zero.

C)

<b>Velho paradigma</b>	<b>Novo paradigma</b>
Gerenciamento.	Liderança.
Lucro ao curto prazo.	Lucro ao curto e longo prazo.
Defeito zero.	Está razoável.

D)

<b>Velho paradigma</b>	<b>Novo paradigma</b>
Gerenciamento.	Liderança.
Lucro ao curto prazo.	Lucro ao curto e longo prazo.
Eu penso.	Causa e Efeito.

### Questão 23

Analise as seguintes afirmativas sobre a NBR ISO 9001:2008 e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) As pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto devem ser competentes com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.
- ( ) A organização deve manter registros apropriados da avaliação de eficácia dos treinamentos necessários para atingir a competência necessária das pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade do produto.
- ( ) A empresa construtora deve determinar e gerenciar as condições do ambiente de trabalho necessárias para a obtenção da conformidade com os requisitos do produto.
- ( ) A organização deve prover recursos para aumentar a satisfação do cliente mediante o atendimento aos seus requisitos

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**.

- A) V V F V.
- B) V V V V.
- C) F F V F.
- D) V F V F.

### Questão 24

Tendo em vista as características dos indicadores organizacionais e seu comportamento variável existem três tipos de problemas que são base para uma análise de processo eficaz.

Assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Problemas de faltas de padrão, problemas de falta de planejamento estratégico, problemas com a equipe e problemas de dispersão devido a causas comuns.
- B) Problemas de faltas de padrão, problemas de falta de planejamento estratégico e problemas com a equipe.
- C) Problemas de dispersão devido a causas comuns, problemas estabelecidos por desvio do valor médio e problemas com a equipe.
- D) Problemas de dispersão devido a causas comuns, problemas estabelecidos por desvio do valor médio e problemas de dispersão devido a causas especiais.



### Questão 25

Um problema estratégico é aquele diretamente ligado às metas de longo prazo de uma organização. Com base nessa afirmação, o Gerenciamento Pelas Diretrizes (GPD) visa garantir que

- A) os gerentes da organização tenham suas próprias metas, independentemente de essas metas estarem interligadas por meio de um relacionamento causa e efeito com as metas estratégicas da empresa.
- B) todas as pessoas da organização tenham suas próprias metas e que essas metas estejam interligadas por meio de um relacionamento causa e efeito com as metas estratégicas da empresa.
- C) os diretores da organização tenham suas próprias metas, independentemente de essas metas estarem interligadas por meio de um relacionamento causa e efeito com as metas estratégicas da empresa, pois nem toda empresa tem um planejamento estratégico.
- D) todas as pessoas da organização tenham suas próprias metas, independentemente de essas metas estarem interligadas por meio de um relacionamento causa e efeito com as metas estratégicas da empresa, pois nem toda empresa tem um planejamento estratégico.

### Questão 26

Uma organização, que tem um sistema de gestão da qualidade implantado conforme a NBR ISO 9001:2008, deve executar auditorias internas para determinar se o sistema está mantido e implementado eficazmente.

Para a realização dessas auditorias, a NBR ISO 9001:2008 especifica que

- A) um procedimento deve ser estabelecido para definir as responsabilidades e requisitos para planejamento e execução das auditorias.
- B) os auditores internos devem ser treinados e certificados por instituições licenciadas.
- C) as auditorias devem ser realizadas num intervalo de tempo máximo de um ano.
- D) um relatório contendo apenas as não-conformidades e observações deve ser mantido como registro da auditoria.

### Questão 27

A NBR ISO 9000:2005 apresenta 08 princípios de gestão da qualidade que podem ser usados pela alta direção para conduzir a organização à melhoria de seu desempenho. Dentre esses princípios estão:

- A) a abordagem sistêmica para a gestão, foco no cliente, e medição e monitoramento dos produtos.
- B) a melhoria contínua, controle de documentos e registros e foco no cliente.
- C) a liderança, abordagem de processo e planejamento da realização do produto.
- D) o envolvimento de pessoas, liderança e benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

### Questão 28

O plano Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) é o documento necessário para a execução e estruturação do sistema APPCC.

Assinale a sequência **CORRETA** de aplicação dos sete princípios do sistema APPCC.

- A) 1. Análise dos perigos e medidas preventivas; 2. Identificação dos pontos críticos de controle; 3. Estabelecimento dos limites críticos; 4. Estabelecimento dos procedimentos de monitoramento; 5. Estabelecimento das ações corretivas; 6. Estabelecimento dos procedimentos de verificação; 7. Estabelecimento dos procedimentos de registro.
- B) 1. Identificação dos pontos críticos de controle; 2. Análise dos perigos e medidas preventivas; 3. Estabelecimento dos limites críticos; 4. Estabelecimento dos procedimentos de monitoramento; 5. Estabelecimento das ações corretivas; 6. Estabelecimento dos procedimentos de verificação; 7. Estabelecimento dos procedimentos de registro.
- C) 1. Análise dos perigos e medidas preventivas; 2. Estabelecimento dos procedimentos de registro; 3. Estabelecimento dos limites críticos. 4. Estabelecimento dos procedimentos de monitoramento; 5. Estabelecimento das ações corretivas; 6. Estabelecimento dos procedimentos de verificação; 7. Identificação dos pontos críticos de controle.
- D) 1. Análise dos perigos e medidas preventivas; 2. Identificação dos pontos críticos de controle; 3. Estabelecimento dos limites críticos; 4. Estabelecimento dos procedimentos de monitoramento; 5. Estabelecimento dos procedimentos de verificação; 6. Estabelecimento das ações corretivas. 7. Estabelecimento dos procedimentos de registro.

### Questão 29

Analise as seguintes afirmativas sobre gerenciamento da rotina do dia a dia e assinale com **V** as **verdadeiras** e **F** as **falsas**.

- ( ) Nada funciona de forma excepcional se não for realizado com a base de um “gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia” perfeito.
- ( ) Algumas vezes uma empresa quer utilizar uma solução de gestão adotada por outra e se dá mal exatamente por não estar ainda preparada para isso.
- ( ) O desenvolvimento de um sistema de gestão não é um processo de aprendizado e assim não necessita de tempo prolongado para ocorrer.
- ( ) A eficácia do gerenciamento da rotina do dia a dia deve depender principalmente do mercado externo que impõe regras de funcionamento das empresas.

Assinale a alternativa que apresente a sequência **CORRETA**.

- A) V F V V.
- B) F F V F.
- C) V V V F.
- D) V V F F.

### Questão 30

De acordo com a NBR ISO 9004:2010, ir ao encontro das necessidades e expectativas das partes interessadas contribui para a realização do sucesso sustentado da organização.

Segundo essa norma, são exemplos de necessidades e expectativas da parte interessada **PROPRIETÁRIOS/ACIONISTAS**:

- A) bom ambiente de trabalho e segurança de emprego.
- B) proteção ambiental e comportamento ético.
- C) preço e prazo de entrega.
- D) lucratividade sustentada e transparência.

### Questão 31

É **CORRETO** afirmar que um dos objetivos da análise de um processo é

- A) estabelecer uma relação entre o problema (y variável dependente) e suas causas (x variável independente).
- B) estabelecer uma análise estatística que delimite os fatores geradores dos dados.
- C) resolver o problema evitando sua repetição.
- D) analisar os setores que geram maior custo.

### Questão 32

São fatores que levam as empresas a incorporarem técnicas de gerenciamento de projetos em suas rotinas, **EXCETO**:

- A) A globalização.
- B) A reengenharia e a automação de processos.
- C) A certificação I S O 9001:2008.
- D) A popularização dos computadores e a internet.

### Questão 33

A implantação bem-sucedida de um projeto, segundo as técnicas de “gerenciamento de projetos” deve, **EXCETO**:

- A) Estar alinhada com os objetivos da organização.
- B) Assegurar que todas as partes interessadas estejam de acordo com o propósito, metas e os objetivos do projeto.
- C) Ter o papel e as responsabilidades de cada parte interessada e de membros da equipe de projetos claramente definidos, comunicados e entendidos.
- D) Ter toda a equipe de gerenciamento de projetos com certificação no instituto “*Project Management Institute*” (PMI).

### Questão 34

A norma OHSAS 18001:2007 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho se aplica às organizações que desejem:

- A) Ter seus critérios específicos de desempenho da saúde e segurança definidos.
- B) Estabelecer um sistema de saúde e segurança no trabalho que vise o bem-estar dos funcionários e a segurança dos produtos.
- C) Implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de saúde e segurança no trabalho bem como minimizar ou eliminar os riscos às pessoas e as outras partes interessadas que possam estar expostas aos perigos de SST associados a suas atividades.
- D) Assegurar a conformidade com uma política de saúde e segurança no trabalho definidos pelo Ministério da Saúde e do Trabalho.

### Questão 35

Assinale a sequência apropriada para uma organização, já em funcionamento, iniciar uma gestão eficaz dos seus processos.

1. Escolher um produto ou serviço prioritário.
2. Definir as características de qualidade dos produtos intermediários de cada processo e seus valores.
3. Fazer o fluxograma do processo com indicação das etapas críticas.
4. Desenhar o histograma; classificar os processos.
5. Levantar dados sobre essas características.
6. Padronizar esse processo e treinar.
7. Reavaliar determinando novas prioridades.

- A) 1 2 3 6 5 4 7.
- B) 4 5 6 1 3 2 7.
- C) 2 6 4 1 3 7 5.
- D) 1 3 2 5 4 6 7.

### Questão 36

O método do *Desdobramento da Função da Qualidade* (QFD) deve ser utilizado continuamente em uma organização com a função de

- A) alinhar os produtos com as necessidades dos clientes como forma de apoio à revisão eficaz dos processos maximizando o valor agregado e reduzindo custos em características que não agregam valor.
- B) verificar os critérios da área de recursos humanos da empresa como forma de apoio à diminuição do *turn over*.
- C) ampliar a oferta de produtos ou serviços ofertados pela empresa.
- D) verificar os itens de dispersão do processo maximizando o valor agregado.

### Questão 37

Baseado no conceito de “Conhecimento Tácito e Conhecimento Explícito” e na importância desses dois tipos de conhecimentos para a gestão eficaz dos processos de uma organização, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) O conhecimento explícito pode ser repostado por aulas e instruções e não afeta a estabilidade de um processo de forma ampla quando o *turn over* da empresa é elevado.
- B) O conhecimento tácito pode ser repostado por aulas e instruções e não afeta a estabilidade de um processo de forma ampla quando o *turn over* da empresa é elevado.
- C) O conhecimento explícito não pode ser repostado apenas por aulas e instruções, toma muito tempo e recursos para ser incorporado e conhecido e não afeta a estabilidade de um processo quando o *turn over* da empresa é elevado.
- D) O conhecimento tácito não pode ser repostado por aulas e instruções, toma muito tempo e recursos para ser incorporado e conhecido e afeta a estabilidade de um processo quando o *turn over* da empresa é elevado

### Questão 38

Segundo a NE 6.05 - Gerência de Rejeitos Radioativos em Instalações Radiativas a segregação de rejeitos deve ser feita no mesmo local em que foram produzidos levando em conta todas as características abaixo, **EXCETO**:

- A) Sólidos, líquidos e ou gasosos.
- B) Compactáveis ou não compactáveis.
- C) Orgânicos ou inorgânicos.
- D) Pericíveis ou contaminantes.

### Questão 39

Segundo a NE 6.05 - Gerência de Rejeitos Radioativos, em instalações radiativas sobre transporte internos e externos de rejeitos, é **CORRETO** afirmar que

- A) o transporte externo é regulado pela Agência Nacional de Transporte Terrestre (ANTT).
- B) os veículos internos não necessitam de monitoramento permanente.
- C) os veículos devem obrigatoriamente ser descontaminados após cada transporte.
- D) os veículos utilizados em transporte interno de rejeitos devem dispor de meios de fixação adequados para os recipiente de forma a evitar danos aos mesmos.

### Questão 40

Segundo a NE 6.05 - Gerência de Rejeitos Radioativos em Instalações, a eliminação de rejeitos líquidos na rede de esgotos sanitários está sujeita aos seguintes requisitos, **EXCETO**:

- A) Rejeito deve ser prontamente solúvel ou de fácil dispersão em água.
- B) A quantidade de cada radionuclídeo liberada diariamente deve ser controlada para não exceder a quantidade máxima definida em norma.
- C) A quantidade a ser liberada anualmente deve ser autorizada com antecedência pela CNEN.
- D) A concentração mensal de cada radionuclídeo liberada deve ser diluída pelo volume médio mensal liberado para que se chegar à concentração máxima permitida.





# FOLHA DE RESPOSTAS

## (RASCUNHO)

01  A  B  C  D

02  A  B  C  D

03  A  B  C  D

04  A  B  C  D

05  A  B  C  D

06  A  B  C  D

07  A  B  C  D

08  A  B  C  D

09  A  B  C  D

10  A  B  C  D

11  A  B  C  D

12  A  B  C  D

13  A  B  C  D

14  A  B  C  D

15  A  B  C  D

16  A  B  C  D

17  A  B  C  D

18  A  B  C  D

19  A  B  C  D

20  A  B  C  D

21  A  B  C  D

22  A  B  C  D

23  A  B  C  D

24  A  B  C  D

25  A  B  C  D

26  A  B  C  D

27  A  B  C  D

28  A  B  C  D

29  A  B  C  D

30  A  B  C  D

31  A  B  C  D

32  A  B  C  D

33  A  B  C  D

34  A  B  C  D

35  A  B  C  D

36  A  B  C  D

37  A  B  C  D

38  A  B  C  D

39  A  B  C  D

40  A  B  C  D

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

**USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.**

**ATENÇÃO:  
AGUARDE AUTORIZAÇÃO  
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**