



PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

Cargo:
Técnico Administrativo II

036
NÍVEL MÉDIO

Prova Objetiva
Aplicação: 2/11/2002



LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Ao receber este caderno, confira se ele contém vinte questões objetivas corretamente ordenadas.
2. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
3. Recomenda-se não marcar ao acaso; cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo acarretará a perda de 0,20 ponto no resultado da questão, conforme consta no Edital n.º 1/2002 – PR/PREV1, de 12/9/2002.
4. Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
5. Durante a prova, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
6. A duração da prova é de três horas, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer da prova — e ao preenchimento da folha de respostas.
7. A desobediência a qualquer uma das determinações constantes nas presentes instruções, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação da sua prova.

AGENDA

1. 3/11/2002 – Divulgação, a partir das 10 h, dos gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, na Internet — no endereço eletrônico <http://www.cespe.unb.br> — e nos quadros de avisos do CESPE/UnB — em Brasília.
- 11 e 12/11/2002 – Recebimento de recursos contra os gabaritos oficiais preliminares da prova objetiva, exclusivamente nos locais e horários a serem informados juntamente com a divulgação desses gabaritos.
- 18/11/2002 – Data prevista de divulgação (após a apreciação de eventuais recursos) — no Diário Oficial do Estado do Paraná, nos locais mencionados no item 1, no Hall de entrada da PARANAPREVIDÊNCIA e no endereço eletrônico <http://www.pr.gov.br/paranaprevidencia> — do resultado final da prova objetiva, da convocação para a avaliação de títulos para os cargos de nível superior e médio e do final do processo seletivo para os cargos de nível fundamental.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recorrentem de acordo com o estabelecido no item 12 do Edital n.º 1/2002 – PR/PREV1, de 12/9/2002.
- Informações relativas ao processo seletivo poderão ser obtidas pelo telefone (0 XX) – 011 – 440 – 0100.
- É permitida a reprodução deste material, desde que citada a fonte.

De acordo com o comando de cada uma das questões de 1 a 20, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**; ou o campo designado com o código **SR**, caso desconheça a resposta correta. Marque, obrigatoriamente, para cada item, um, e somente um, dos três campos da **folha de respostas**, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes de marcações indevidas. A marcação do campo designado com o código **SR** não implicará pena. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção da sua prova.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 1

Acerca da estrutura administrativa da PARANAPREVIDÊNCIA, julgue os itens abaixo.

- 1 O estado é solidariamente responsável com a PARANAPREVIDÊNCIA pelo pagamento dos benefícios a que fizerem jus os segurados e pensionistas participantes do Plano de Benefícios Previdenciários a cargo do Fundo de Previdência.
- 2 O estado do Paraná deverá figurar como litisconsorte e assistente em todos os processos judiciais em que a PARANAPREVIDÊNCIA for parte no pólo passivo e que digam respeito a benefícios previdenciários.
- 3 O Conselho Diretor, como órgão superior de gerenciamento, toma conhecimento dos atos praticados pelo Conselho de Administração por meio dos relatórios mensais e por exposições feitas pelo presidente deste conselho.
- 4 Compete ao Conselho de Administração aprovar a Nota Técnica Atuarial e a Regulamentação dos Planos de Benefícios Previdenciários.
- 5 Os presidentes de conselho, os conselheiros e os diretores serão designados pelo governador do estado, para exercício por período de quatro anos, não podendo ser reconduzidos.

QUESTÃO 2

Considere, por hipótese, que Maria, brasileira, casada, nascida em 28/3/1946, seja servidora ativa, titular de cargo efetivo do estado do Paraná, com vínculo funcional permanente e em exercício desde 1.º/3/1970. Nessa hipótese, Maria

- 1 poderá ser presidente do Conselho de Administração, tendo direito a voz e voto, inclusive o de desempate, nas deliberações das reuniões.
- 2 poderá, se for diretora-presidente da PARANAPREVIDÊNCIA, participar das reuniões do Conselho de Administração, com direito a voz e voto.
- 3 poderá ser indicada como integrante do Conselho de Administração da PARANAPREVIDÊNCIA.
- 4 poderá inscrever como seu dependente para o regime de previdência — mediante a devida comprovação de dependência econômica e atendidos os requisitos regulamentares — irmão seu, com doze anos de idade e não-emancipado.
- 5 terá direito ao benefício de aposentadoria compulsória ao completar 65 anos de idade, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição.

QUESTÃO 3

Julgue os itens abaixo, relativos ao Plano de Benefícios previsto na Lei estadual n.º 12.398/1998.

- 1 Existirá caso em que o benefício previdenciário terá valor inferior a um salário mínimo.
- 2 Considere a seguinte situação hipotética.
A segurada Ana faleceu, deixando como dependentes o marido e dois filhos menores. Ana recebia em atividade a remuneração de R\$ 1.000,00.
Nessa situação, o benefício da pensão será pago da seguinte forma: R\$ 500,00 para o cônjuge e R\$ 250,00 para cada filho.
- 3 Se, após exames médicos e laboratoriais, verificar-se que um segurado da PARANAPREVIDÊNCIA é portador da síndrome de imunodeficiência adquirida (AIDS), referido segurado terá direito ao benefício de aposentadoria por invalidez permanente com proventos proporcionais ao tempo de contribuição.
- 4 Um segurado da PARANAPREVIDÊNCIA terá direito ao benefício da aposentadoria voluntária por implemento de idade com proventos integrais, ao completar sessenta anos de idade, se homem.
- 5 Um indivíduo que ingressar como servidor em 1.º/3/2000, ao completar a idade de sessenta anos, terá atingido a idade mínima para requerer aposentadoria voluntária por tempo de contribuição.

QUESTÃO 4

A PARANAPREVIDÊNCIA é um ente de cooperação governamental do estado do Paraná para o cumprimento de suas obrigações de seguridade funcional e tem por finalidade gerir o respectivo sistema, segundo o regime de benefícios e serviços previstos na Lei estadual n.º 12.398/1998. Com referência a esse assunto, julgue os itens a seguir.

- 1 A PARANAPREVIDÊNCIA é uma instituição com personalidade jurídica de direito privado, com prazo de duração indeterminado e com exercício financeiro coincidente com o ano civil.
- 2 Um servidor, para ser indicado diretor de finanças, deve contar, no mínimo, com dez anos de efetivo exercício no cargo.
- 3 Com o objetivo de todos os poderes terem representantes no Conselho Fiscal, o Ministério Público estadual indicará um conselheiro efetivo para o referido conselho.
- 4 Um servidor poderá ser designado diretor de administração, independentemente de seu pai já ser membro do Conselho de Administração.
- 5 Um membro do Conselho Fiscal poderá efetuar negócios indiretamente relacionados com a PARANAPREVIDÊNCIA.

QUESTÃO 5

A PARANAPREVIDÊNCIA constituirá, como parte de seu patrimônio, mas com identidade jurídico-contábil, Fundos de Previdência e Financeiro, de natureza previdenciária. A esse respeito, julgue os itens seguintes.

- 1 O pagamento dos benefícios de previdência funcional do servidor inativo, qualquer que seja a sua situação, será realizado pelo Fundo Financeiro.
- 2 A partir da data de publicação da Lei estadual n.º 12.398/1998, todo servidor que assumir cargo no serviço público estadual paranaense será vinculado ao Fundo de Previdência.
- 3 A PARANAPREVIDÊNCIA não poderá ter fins lucrativos, por ser uma pessoa jurídica de direito público, com natureza de serviço social autônomo paradministrativo.
- 4 O estado poderá fazer doações para os fundos de bens móveis ou imóveis, desde que isso seja aceito pelo Conselho Fiscal da PARANAPREVIDÊNCIA.
- 5 A PARANAPREVIDÊNCIA não poderá: atuar como instituição financeira; prestar fiança ou aval; obrigar-se, de favor, por qualquer outra forma.

QUESTÃO 6

Cláudio, casado, nascido em 14/8/1976, é servidor ativo titular de cargo efetivo do estado do Paraná, com vínculo funcional permanente e em exercício desde 1.º/3/1998.

Considerando a situação hipotética apresentada, julgue os seguintes itens.

- 1 Cláudio é, obrigatoriamente, inscrito na condição de segurado na PARANAPREVIDÊNCIA.
- 2 Cláudio não poderá ser designado para a função de diretor jurídico da PARANAPREVIDÊNCIA, caso sua sogra seja membro do Conselho de Administração dessa entidade.
- 3 Cláudio poderá inscrever sua mãe como dependente para o regime de previdência, independentemente de comprovação de dependência econômica.
- 4 O servidor terá direito a aposentadoria por invalidez permanente se for considerado definitivamente incapacitado para o cargo público por motivo de deficiência fisiológica.
- 5 Caso seja cedido a outro estado da Federação, Cláudio terá sua inscrição como segurado da PARANAPREVIDÊNCIA cancelada.

QUESTÃO 7

Acerca do Plano de Benefícios previsto na Lei estadual n.º 12.398/1998, julgue os itens abaixo.

- 1 Aposentadoria por invalidez permanente, aposentadoria compulsória por implemento de idade e pensão por morte do segurado estão entre os benefícios garantidos pela PARANAPREVIDÊNCIA.
- 2 O cônjuge e os filhos do segurado poderão ser inscritos como dependentes do segurado sem necessidade de comprovação de dependência econômica.
- 3 Considere a seguinte situação hipotética.
Souza, segurado da PARANAPREVIDÊNCIA, foi acometido de uma doença que impôs seu afastamento compulsório do serviço, com base em laudo conclusivo da medicina especializada, ratificado por junta médica credenciada.
Nessa situação, para obter a aposentadoria por invalidez, Souza dependerá apenas de entrar em licença para afastamento de saúde pelo período mínimo exigido.
- 4 O servidor titular de cargo efetivo que tiver ingressado no serviço público em 1.º/3/2002 terá direito a aposentadoria voluntária por tempo de contribuição ao completar sessenta anos de idade e 35 anos de serviço.
- 5 Um servidor que ocupe exclusivamente cargo em comissão não terá direito de receber benefício previdenciário concedido pela PARANAPREVIDÊNCIA.

QUESTÃO 8

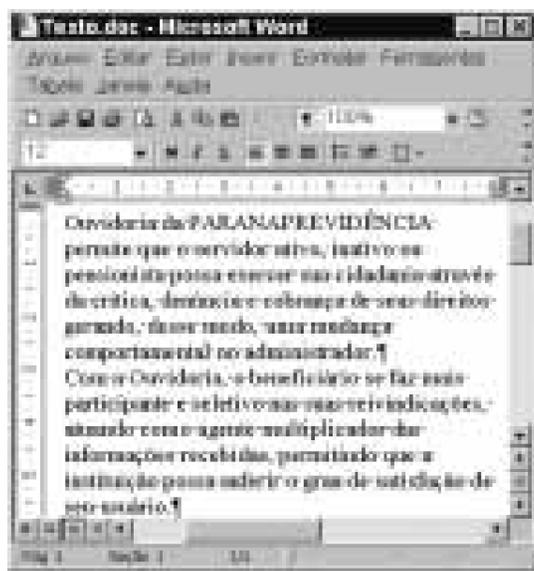
A respeito das contribuições previdenciárias, julgue os itens a seguir.

- 1 O servidor, segurado da PARANAPREVIDÊNCIA, que for cedido a outro ente federado terá sua contribuição previdenciária destinada ao Sistema de Seguridade Funcional do Estado do Paraná.
- 2 O valor da contribuição previdenciária destinado à PARANAPREVIDÊNCIA deverá ser contabilizado individualmente por servidor.
- 3 A contribuição do estado do Paraná para o Fundo de Previdência deve ser calculada nos mesmos percentuais e valores pagos pelos servidores e militares ativos.
- 4 No caso de inadimplência do estado no repasse obrigatório da contribuição mensal à PARANAPREVIDÊNCIA, caberá ao estado pagar diretamente os benefícios do mês.
- 5 Se um servidor, aposentado pelo regime geral de previdência social (RGPS), atualmente ocupar, exclusivamente, um cargo em comissão no estado do Paraná, nesse caso, a sua contribuição previdenciária será destinada ao RGPS.

Nas questões de 9 a 12, que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está 0 para pessoas destras e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

Texto I – questões 9 e 10

A figura abaixo mostra uma janela do aplicativo Word 2000, com parte de um texto extraído do *site* <http://www.pr.gov.br>.



QUESTÃO 9

Com relação ao Word 2000, julgue os itens subseqüentes, considerando a figura incluída no texto I.

- 1 Para se obter um sinônimo da palavra “Ouvidoria”, é suficiente clicar sobre essa palavra e, a seguir, clicar a opção Sinônimo, encontrada no *menu* **Editar**.
- 2 Para se copiar para a área de transferência um trecho do documento que esteja selecionado, é suficiente manter a tecla **Shift** pressionada e, a seguir, teclar **Insert**.
- 3 Caso se aplique um clique duplo sobre a palavra “PARANAPREVIDÊNCIA” e, a seguir, se clique , a referida palavra será recortada do documento.
- 4 Por meio do botão , é possível a verificação de erros de grafia e gramática no documento em edição.
- 5 É possível salvar o documento em edição em um arquivo com nome diferente de Texto.doc por meio da opção Salvar como, encontrada no *menu* **Arquivo**.

QUESTÃO 10

Ainda com relação ao Word 2000, julgue os itens abaixo, considerando a figura incluída no texto I.

- 1 Todas as palavras do segundo parágrafo do documento serão selecionadas, caso seja realizada a seguinte seqüência de ações: clicar imediatamente antes de “Com”; pressionar e manter pressionada a tecla **Shift**; clicar sobre a palavra “usuário”; liberar a tecla **Shift**.
- 2 O botão  é utilizado para deletar palavras selecionadas do texto.
- 3 No *menu* **Editar**, encontra-se a opção Localizar, que é utilizada para a procura de uma determinada palavra no documento.
- 4 Ao se selecionar um trecho do documento e, a seguir, mantendo-se as teclas **Ctrl** e **Alt** pressionadas, se teclar **Del**, esse trecho do documento será colocado automaticamente como uma nota de rodapé.
- 5 Para se salvar todas as modificações realizadas no documento em edição, é suficiente clicar .

QUESTÃO 11

Com relação à Internet, julgue os itens a seguir.

- 1 Considere a seguinte situação hipotética.
João acessou uma página *Web* para realizar o *download* de um arquivo ali disponível. Sabendo que é possível contrair vírus de computador em processos de *download* de arquivos, João decidiu proteger seu computador antes de iniciar o processo desejado. Para isso, clicou com o botão esquerdo do *mouse* no *hyperlink* da página *Web* acessada.
Nessa situação, João estará protegendo completamente seu sistema contra qualquer vírus de computador que esteja embutido no arquivo que será carregado da página na qual o *hyperlink* tiver sido executado.
- 2 Na *Web*, é possível, utilizando-se de um navegador, acessar *sites* de busca por meio de uma rede *dial-up*.
- 3 Considere a seguinte situação hipotética.
Pedro acessou a Internet por meio de um provedor localizado em sua cidade, utilizando-se, para se conectar ao provedor, de um *modem* e de sua linha telefônica. Nesse acesso à Internet, Pedro navegou durante todo o tempo em páginas *Web* localizadas nos Estados Unidos da América (EUA).
Nessa situação, além das taxas a serem pagas ao seu provedor, Pedro deverá arcar com os custos do uso de sua linha telefônica, pagando, proporcionalmente ao tempo em que ficou conectado à Internet, como se estivesse realizando uma chamada internacional aos EUA.
- 4 Utilizando um *browser*, ao solicitar que o endereço pedro@cespe.unb.br seja acessado, um usuário da Internet estará se conectando à página *Web* denominada “pedro”, localizada no URL www.cespe.unb.br, caso essa página exista.
- 5 Ao se acessar uma página *Web* utilizando-se de um navegador, estará sendo estabelecida uma conexão entre o computador do usuário que solicitou o acesso e o computador no qual a página está armazenada. Nesse acesso, é permitida a visualização do conteúdo da página *Web* ao usuário e, ao mesmo tempo, é permitido o conhecimento das informações armazenadas no computador do usuário ao administrador da página acessada. Esse recurso permite que a identidade dos usuários da Internet seja conhecida, evitando o uso indevido das informações contidas na rede mundial de computadores.

QUESTÃO 12

Dia	Temperatura Média (°C)
Segunda	23
Terça	25
Quarta	27
Quinta	29
Sexta	31
Sábado	33
Domingo	35

A figura acima mostra uma tabela do Excel, em que foram tabuladas as temperaturas médias, em graus centígrados, durante os sete dias de uma semana. Com relação a essa figura e ao Excel, julgue os itens que se seguem.

- 1 Para se calcular a média dos números contidos nas células de B3 a H3 e pôr o resultado na célula I3, é suficiente clicar a célula I3, digitar = média (B3:H3) e, em seguida, teclar **Enter**.
- 2 Para se calcular o aumento percentual da temperatura de segunda para terça e pôr o resultado na célula C4, é suficiente seguir o seguinte procedimento: selecionar as células B3 e C3; clicar em , e, em seguida, clicar a célula C4.
- 3 Para se aplicar negrito ao conteúdo da célula A2, é suficiente clicar essa célula e, em seguida, clicar o botão **B**.
- 4 Para alterar a fonte utilizada no conteúdo da célula B2, é suficiente realizar a seguinte seqüência de ações: clicar a célula B2; clicar o botão , fazendo aparecer uma lista de fontes; clicar a fonte desejada.
- 5 Para descobrir a largura, em centímetros, da coluna C, é suficiente clicar qualquer célula dessa coluna e, em seguida, clicar o botão . A largura da coluna será então exibida.

QUESTÃO 13

Julgue os seguintes itens quanto a sua adequação às regras de concordância e regência.

- 1 Ao prestar apoio à diretoria, o técnico administrativo deve manter organizado todos os documentos referente a área.
- 2 Ao elaborar ata de reunião de uma comissão de licitação, o técnico administrativo escreveu corretamente: “(...) estando presentes a reunião os Srs. X, Y, Z”.
- 3 Para o cumprimento de suas tarefas, o técnico administrativo deve arquivar e manter organizadas cópias dos processos judiciais.
- 4 O técnico administrativo procedeu o controle dos dados cadastrais dos empregados e a coleta de dados, pois tratam-se de atividades de sua competência.
- 5 Há cerca de dez anos, as rotinas e as atividades administrativas girava em torno de outras preocupações em relação as de hoje.

QUESTÃO 14

Julgue os itens abaixo quanto à correção das definições dadas aos diferentes tipos de documentos oficiais apresentados.

- 1 **Memorando** – Modalidade de comunicação interna entre unidades administrativas de um mesmo órgão.
- 2 **Ofício** – Modalidade de correspondência de conteúdo não-oficial que circula entre órgãos externos ou entre estes e particulares.
- 3 **Ata** – Documento com valor jurídico no qual se registram integralmente as ocorrências de uma reunião oficial.
- 4 **Edital** – Forma oficial de divulgação de aviso, convocação, intimação e notificação, bem como de abertura e resultado de concurso.
- 5 **Requerimento** – Modalidade de documento pelo qual um particular se dirige a uma autoridade competente, apresentando-lhe alguma solicitação.

Texto II – questões 15 e 16

Com seus dentes podres, barrigão imenso, cabelo ralo e um linguajar que só de longe faz lembrar o português, Seu Creysson deu certo. Ou melhor, está fazendo sucesso. “Não vamos usar expressões de duplo sentido”, diz em tom de galhofa Claudio Manoel, o humorista que, desde o final do ano passado, interpreta a personagem no Casseta & Planeta Urgente, da Rede Globo. O tipo surgiu de um bate-papo entre Claudio e seu colega Reinaldo durante a volta de uma gravação. À frente do grupo Capivara, Seu Creysson é garoto-propaganda de coisas ainda mais absurdas, com nomes grafados de maneira esdrúxula, que ele apresenta com o bordão “Eu agarântio!”.

Ricardo Valladares. *Esse eu agarântio!* “Televisão”. In: *Veja*, 11/9/2002, p. 104 (com adaptações).

QUESTÃO 15

Considerando o texto II e a respeito das normas ortográficas, julgue os itens a seguir.

- 1 As palavras “português” (l.2) e “está” (l.3) são obrigatoriamente acentuadas por serem oxítonas terminadas em -es e -a, respectivamente.
- 2 **Cláudio Manuel** seria a grafia convencional correta do nome próprio citado no texto.
- 3 Na expressão “Casseta & Planeta Urgente” (l.6-7), o sinal gráfico “&” corresponde à preposição e.
- 4 A expressão “À frente do grupo Capivara” (l.9) pode ser corretamente substituída por **Enfrente do grupo capivara**.
- 5 A expressão ‘Eu agarântio!’ (l.12) corresponde à forma correta **Eu garanto!**.

QUESTÃO 16

Com relação aos sinais de pontuação no texto II, julgue os itens abaixo.

- 1 As duas primeiras vírgulas do texto são dispensáveis.
- 2 No trecho “Ou melhor, está fazendo sucesso” (l.3), a vírgula pode ser substituída por ponto.
- 3 O trecho “‘Não vamos usar expressão de duplo sentido’, diz em tom de galhofa Claudio Manoel” (l.4-5) admite a substituição por **Claudio Manoel diz em tom de galhofa: ‘Não vamos usar expressão de duplo sentido’**.
- 4 Na frase “O tipo surgiu de um bate-papo” (l.7), admite-se o uso de vírgula entre a palavra “tipo” e a forma verbal “surgiu”.
- 5 Está correto o uso simultâneo do ponto de exclamação e o ponto final na última frase do texto.

QUESTÃO 17

Quanto à ortografia e à pontuação, julgue os itens que se seguem.

- ❶ É consenso que a acentuação gráfica é de difícil assimilação.
- ❷ Porquê? Há razões diversas. Quem está com a razão, Ou estarão todos certos?
- ❸ A localização, da sílaba tônica das palavras a divisão silábica, são aspectos básicos.
- ❹ O uso indiscriminado, sem critério, dos acentos em letreiros, placas e, em anúncios, é outra razão de confusão.
- ❺ Contudo, o desconhecimento das normas ortográficas e o elevado número delas é que atrapalham as pessoas.

Texto III – questões 18 e 19

Boas relações humanas no trabalho são necessárias para que haja cooperação. A última coisa que se deseja acrescentar ao estresse inerente ao trabalho são as brigas. Reduzir o estresse ou a tensão no ambiente de trabalho é uma das razões para se construir bons relacionamentos.

Relacionamentos aprimorados possibilitam criar um ambiente com pessoas dispostas a trabalhar e trabalhar bem, agregando mais valor à instituição. Melhorar os relacionamentos no trabalho torna a vida mais fácil. Além disso, a maneira como as pessoas se relacionam pode ser o diferencial entre o sucesso e o fracasso do trabalho.

Assim, o conhecimento dos diversos fatores que afetam as relações humanas permite a obtenção de resultados mais eficazes no trabalho.

QUESTÃO 18

Com relação às idéias do texto III, constituem fatores que podem construir melhores relacionamentos o(a)

- ❶ reconhecimento e a valorização das pessoas como indivíduos.
- ❷ compartilhamento de preocupações e anseios com outras pessoas.
- ❸ oferecimento de elogios e incentivos.
- ❹ decisão unilateral sobre o que é importante para o trabalho.
- ❺ respeito às diferenças individuais.

QUESTÃO 19

Ainda considerando as idéias do texto III, é correto afirmar que relações humanas eficazes no trabalho resultam em

- ❶ maior inquietude.
- ❷ incremento na produtividade.
- ❸ reconhecimento da liderança.
- ❹ alta rotatividade de pessoal.
- ❺ maior índice de absenteísmo.

QUESTÃO 20

O bom relacionamento interpessoal pode ser definido como a competência no trato com as pessoas, independentemente do nível hierárquico, profissional ou social, influenciando positivamente na produção e na qualidade do trabalho, demonstrando respeito à individualidade, compreensão, convivência harmoniosa, tolerância e ausência de atritos interpessoais. Quando a instituição prima pelas boas relações humanas no trabalho, ela estará evitando inúmeras dificuldades organizacionais que podem ter sérias conseqüências para o trabalho. Nesse contexto, constituem conseqüências da incompetência no relacionamento interpessoal o(a)

- ❶ distribuição desigual de tarefas, levando a uma avaliação punitiva.
- ❷ alta incidência de acidentes de trabalho.
- ❸ prevenção de estresse.
- ❹ favorecimento da disciplina e organização.
- ❺ orientação para a qualidade.