



**Concurso Público**  
**Nível Superior**

**CARGO 10:**  
**Analista Administrativo**

**ESPECIALIDADE:**  
**Administração**

**Aplicação: 16/4/2005**



**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1 Ao receber este caderno, confira se ele contém **cento e vinte** itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de **1 a 120**, e a prova discursiva, acompanhada de uma página para rascunho.
- 2 A página para rascunho é de uso opcional; não contará, portanto, para efeito de avaliação.
- 3 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 4 Nos itens das provas objetivas, recomenda-se não marcar ao acaso: em cada item, se a resposta divergir do gabarito oficial definitivo, o candidato receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 5 Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
- 6 Não serão distribuídas folhas suplementares para rascunho nem para texto definitivo.
- 7 Durante as provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 8 A duração das provas é de **quatro horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas —, ao preenchimento da folha de respostas e à transcrição do texto definitivo para a respectiva folha.
- 9 Na prova discursiva, não será avaliado texto escrito a lápis, em local indevido ou que tenha identificação fora do local apropriado.
- 10 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e a folha de texto definitivo e deixe o local de provas.
- 11 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de rascunho, na folha de respostas ou na folha de texto definitivo poderá implicar a anulação das suas provas.

**AGENDA**

- I **18/4/2005**, a partir das 10 h – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/ans2005](http://www.cespe.unb.br/concursos/ans2005) — e quadros de avisos do CESPE/UnB.
- II **19 e 20/4/2005** – Recursos (provas objetivas): formulários estarão disponíveis no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/ans2005](http://www.cespe.unb.br/concursos/ans2005).
- III **24/5/2005** – Resultado final das provas objetivas e resultado provisório da prova discursiva: Diário Oficial da União e locais mencionados no item I.
- IV **25 e 26/5/2005** – Recursos (prova discursiva): em locais e horários que serão informados na divulgação do resultado provisório.
- V **15/6/2005** – Resultado final da prova discursiva e convocação para a avaliação de títulos: Diário Oficial da União e Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/ans2005](http://www.cespe.unb.br/concursos/ans2005).

**OBSERVAÇÕES**

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 13 do Edital n.º 1/2005–ANS/MS, de 26/1/2005.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 448 0100; Internet – [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 120 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens 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 configurado para pessoas destros 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, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

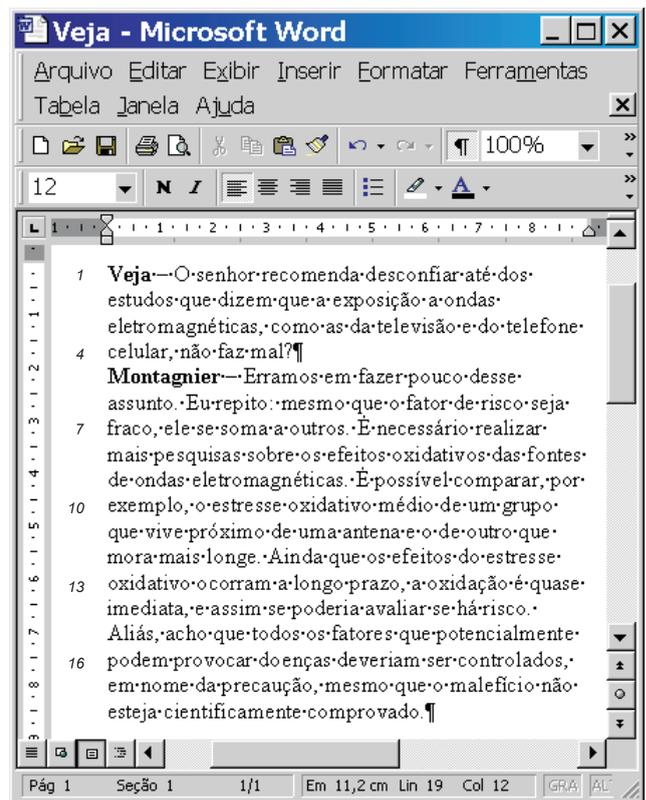
1 Existe, por certo, um abismo muito largo e profundo  
entre a cosmovisão dos médicos em geral (fundada em sua  
4 vasta maioria da população. Salta à vista, na abordagem do  
assunto (a ética e a verdade do paciente), que se fica, mais  
uma vez, diante da pergunta feita por Pôncio Pilatos a Jesus  
7 Cristo, encarando, como estava, um homem pleno de sua  
verdade, “O que é a verdade?” E é evidente que um e outro  
se cingiam a verdades díspares.  
10 É corrente a afirmação de que muitos pacientes não  
querem saber a verdade de sua doença, quando grave, ou que  
procuram de toda maneira se enganar. Acredita-se que o  
13 médico não deva ser cúmplice dessa tendência, salvo se a  
verdade proferida dos fatos for mais deletéria do que a sua  
exclusão. Outra forma de dizer seria, talvez: salvo se a  
16 verdade revelada dos fatos for mais prejudicial do que a  
própria afecção de que é portador o paciente. Na prática, é  
provável que, na maioria das vezes, prefira-se a verdade ao  
19 engodo. Ademais, a mentira piedosa, o engodo ou a  
não-verdade podem até redundar em escândalo, em atitudes  
ainda mais dramáticas, ou se revestirem de implicações de  
22 ordem legal. Nestes casos, admite-se, a verdade conhecida do  
médico deve se constituir também na verdade do paciente.

Dalgimar Beserra de Menezes. A ética médica e a verdade do paciente. In: *Desafios éticos*, p. 212-5 (com adaptações).

Julgue os itens subseqüentes, a respeito das idéias e das estruturas lingüísticas do texto acima.

- 1 A argumentação do texto opõe uma “cosmovisão” (l.2) a “concepções de vida” (l.3), justificando a origem da primeira.
- 2 Na linha 5, os sinais de parênteses são empregados para intercalar uma explicação do que seria o “assunto”.
- 3 As ocorrências do pronome átono, em “se fica” (l.5), “se cingiam” (l.9), “se enganar” (l.12), “prefira-se” (l.18) e “admite-se” (l.22) têm a função de indicar um sujeito indeterminado que confere impessoalidade ao texto.
- 4 Embora a forma verbal de gerúndio não seja marcada pela flexão pessoal, o verbo “encarando” (l.7) representa, textualmente, uma ação que tem como agente “Jesus Cristo” (l.6-7).
- 5 A retirada da preposição em “a afirmação de que” (l.10) desrespeita as regras de regência do padrão culto da língua e prejudica a coerência textual.
- 6 São corretas as seguintes sinônimas textuais:  
“verdade proferida dos fatos” (l.14): verdade revelada dos fatos;  
“deletéria” (l.14): prejudicial;  
“sua exclusão” (l.14-15): a própria enfermidade de que o paciente é portador.

- 7 A substituição de “se constituir” (l.23) por **representar** preserva a coerência textual e a correção gramatical porque mantém a concordância com o sujeito da oração, “a verdade conhecida do médico” (l.22-23), e a sinonímia é autorizada pelos dicionários.
- 8 Por constituir uma conseqüência ou uma justificativa para o que é afirmado no período imediatamente anterior, o último período sintático do texto poderia ser iniciado pelos conectivos **Por isso** ou **De sorte que** (seguidos de vírgula e com os devidos ajustes nas letras maiúsculas e minúsculas), sem que fosse prejudicado o desenvolvimento da argumentação.



A figura acima mostra uma janela do Word 2000, com parte de uma reportagem extraída e adaptada da revista **Veja**, de 23/2/2005. Considerando essa figura e o texto nela contido, julgue os itens a seguir.

- 9 A retirada da preposição “até” (l.1) preserva a correção gramatical, mas altera as relações de argumentação do texto.
- 10 Se o termo “ondas eletromagnéticas” (l.2-3) fosse empregado de maneira determinada, definida pelo emprego do artigo, deveria ser precedido de crase porque ocorreria, então, uma contração entre a preposição e o artigo.

- 11 Na situação da figura mostrada, caso se deseje alterar todas as letras da palavra “**Montagnier**” (ℓ.5) para fonte em maiúscula, é indispensável o uso do *mouse*. Não é possível fazer essa ação apenas por meio do teclado.
- 12 O modo verbal empregado em “ocorram” (ℓ.13) e “esteja” (ℓ.18) exprime uma hipótese, uma dúvida, uma concessão, reforçada, respectivamente, pelos conectivos “Ainda que” (ℓ.12) e “mesmo que” (ℓ.17).
- 13 No texto, o advérbio “assim” (ℓ.14) indica o modo como se pode avaliar o risco: pelos “efeitos do estresse oxidativo” (ℓ.12-13).
- 14 Na linha 14, o verbo “há” seria mantido no singular mesmo que “risco” fosse empregado no plural, mas sua substituição pelo verbo **existir** manteria a coerência textual desde que seguisse a flexão de “risco” — no singular ou no plural — para que a correção gramatical fosse preservada.
- 15 Supondo que o ponto de inserção está posicionado no final do documento como mostrado, então, para justificar o alinhamento dos dois parágrafos mostrados, é suficiente realizar o seguinte procedimento: pressionar e manter pressionada a tecla ; clicar sobre o primeiro parágrafo; liberar a tecla ; clicar o botão direito do *mouse* e, na lista disponibilizada, clicar Parágrafo; na janela aberta em decorrência dessa ação, definir alinhamento justificado; clicar OK.
- 16 Na situação da figura mostrada, é correto inferir que a área de transferência não está vazia. Caso se deseje esvaziar a área de transferência, é possível fazê-lo por meio de opção disponibilizada ao se clicar  com o botão direito do *mouse*.
- 17 Para excluir do documento o trecho “É possível (...) mais longe” (ℓ.9-12), é suficiente realizar o seguinte procedimento: pressionar e manter pressionada a tecla ; clicar sobre qualquer palavra do referido trecho; liberar a tecla ; teclar .

O Senado retoma o debate sobre a Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco, acordo internacional promovido pela Organização Mundial de Saúde para reduzir a produção e o consumo do tabaco. O assunto reacende na Casa a polêmica entre a área médica e os produtores de fumo no país. O texto da Convenção já foi ratificado pela Câmara dos Deputados. Duas campanhas paralelas se desenrolaram desde que a Convenção foi assinada pelo governo brasileiro e enviada ao Congresso Nacional para ser ratificada. A organização não-governamental Rede Tabaco Zero alia-se ao Instituto Nacional do Câncer para cobrar do Senado a ratificação imediata do acordo, o que, segundo a entidade, abriria caminho para a definição de regras para substituir a produção de fumo por outras culturas, com o auxílio do Banco Mundial. Já a Associação dos Fumicultores do Brasil resiste à ratificação por acreditar que ela provocaria uma imediata fuga de capitais do país em razão da desconfiança dos investidores em um mercado que estaria fadado a acabar.

*Jornal do Senado*, Ano XI, n.º 2.097/22, 14-20/3/2005, p. 8 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando a dimensão do tema por ele abordado, julgue os itens seguintes.

- 18 Infere-se do texto que, no Brasil, os acordos, tratados e convenções internacionais dos quais o país é signatário somente ganham eficácia jurídica após a aprovação, por parte do Congresso Nacional, do ato praticado pelo Poder Executivo.
- 19 Tal como acontece no Brasil, nas democracias contemporâneas a atuação dos grupos de pressão sobre os governos e os parlamentos é considerada perniciosa e potencialmente perigosa para a sobrevivência das instituições, razão pela qual tende a ser punida com rigor.
- 20 Enquanto os grupos que defendem a ratificação do documento mencionado no texto sustentam sua posição com base na tese de que o tabaco é prejudicial à saúde, seus adversários lançam mão de argumento de natureza econômica, acenando para os prejuízos que adviriam da extinção dessa lavoura.
- 21 Embora a Convenção-Quadro para o Controle do Tabaco tenha dimensão mundial, sua elaboração não contou com a participação da Organização das Nações Unidas, em face das pressões das grandes potências, normalmente comprometidas com a defesa dos interesses de seus poderosos grupos econômicos.
- 22 Para os fumicultores, a Convenção-Quadro torna-se inaceitável porque, entre outras falhas, propõe a eliminação do cultivo do tabaco sem oferecer apoio técnico e financeiro aos produtores interessados em substituí-lo por outras modalidades de produção agrícola.
- 23 Verifica-se, em várias partes do mundo contemporâneo, a tendência de se restringir a propaganda e a venda de cigarros e o seu uso em recintos fechados, decisão que pretende reduzir o número de mortes atribuídas ao tabagismo, considerado fator importante da ocorrência de câncer, doenças cardiovasculares e outras moléstias graves.

A desnutrição matou 12 crianças indígenas menores de cinco anos de idade, de 1.º de janeiro a 2 de março deste ano, nas aldeias de Mato Grosso do Sul. Em 2004, ocorreram 15 mortes de crianças indígenas causadas pela fome no estado. O número de vítimas pode ser maior, já que a Fundação Nacional de Saúde admite não ter recebido todos os atestados de óbito.

Folha de S. Paulo, 9/3/2005, p. A11 (com adaptações).

Considerando o texto acima e os aspectos relevantes da questão indígena no país, julgue os itens subseqüentes.

- 24 Para muitos especialistas, a Constituição Federal de 1988 cometeu um equívoco, ainda que as intenções tenham sido as melhores, ao praticamente impedir que a União promova a demarcação das terras indígenas.
- 25 O quadro verificado entre as crianças indígenas de Mato Grosso do Sul, em que pneumonia, diarreia e desidratação se unem à desnutrição, não difere substancialmente daquele encontrado em áreas periféricas dos grandes centros urbanos brasileiros, localidades nas quais as exigências de saneamento básico, em larga medida, ainda esperam por solução adequada.
- 26 Conceder a apenas um órgão federal — a FUNAI — a responsabilidade de atuar junto às populações indígenas é um equívoco com resultados funestos, alertam os especialistas, tomando como referência os atuais acontecimentos no Mato Grosso do Sul.
- 27 O CIMI, que é um conselho missionário cristão, é uma das mais conhecidas instituições da sociedade civil que se voltam para a questão indígena, na luta pela proteção moral e material desses povos.

Acerca da Lei n.º 8.080/1990, que regulamenta o Sistema Único de Saúde (SUS), julgue os itens a seguir.

- 28 A iniciativa privada poderá participar do sistema de forma complementar. Empresas privadas formadas com a participação de capital estrangeiro estão excluídas do processo.
- 29 A omissão na referida lei sobre a possibilidade de os municípios estabelecerem consórcios intermunicipais gerou práticas as mais díspares no sistema, o que motivou recente projeto de lei específico sobre o tema.

- 30 Originalmente, a Lei n.º 8.080/1990 não incluiu o subsistema de atendimento e internação hospitalar. Ele foi objeto de nova lei editada apenas no ano de 2002.
- 31 O subsistema de vigilância sanitária é de competência exclusiva da União e suas ações estão concentradas na Agência Nacional de Vigilância Sanitária, de forma similar à saúde suplementar, regulada exclusivamente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em relação ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) — Lei n.º 8.078/1990 —, julgue os próximos itens.

- 32 Tramitam no Supremo Tribunal Federal duas ações de inconstitucionalidade referentes ao CDC. Uma movida pela Federação Nacional de Empresas de Varejo de Alimentos (supermercados) e outra, pela Associação Brasileira de Medicina de Grupo (ABRAMGE).
- 33 Com o propósito da execução da Política Nacional de Relações de Consumo, o poder público deve contar com vários instrumentos, tais como juizados especiais de pequenas causas, delegacias de polícia especializadas, assistência jurídica gratuita para consumidores carentes e promotorias de justiça no âmbito do Ministério Público.
- 34 O CDC não cuida das relações de consumo das empresas estatais e públicas. Essa regulamentação, apesar de similar, está contida no Código de Ética do Servidor Público, também de 1990.
- 35 Os direitos do consumidor incluem a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, contra cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

A respeito da Lei n.º 9.656/1998, que regulamenta a saúde suplementar, julgue os seguintes itens.

- 36 Ao estabelecer disposições para todas as empresas privadas que operam planos de assistência à saúde, essa lei deixou de fora da regulamentação e, portanto, da ação da ANS, uma importante quantidade de planos operados por institutos públicos e destinados basicamente a servidores em diversos estados e municípios do país.
- 37 Nessa lei não está incluída a obrigatoriedade do plano-referência. Essa obrigatoriedade foi objeto de normatização quando da criação da ANS, por meio da RDC 08/2000.

Acerca da Lei n.º 9.961/1990, que cria a ANS, julgue os itens que se seguem.

38 Essa lei autoriza a ANS a proceder intervenção fiscal em operadora de planos de saúde, mas limita a possibilidade de liquidação extrajudicial da operadora, pela própria ANS, ao submeter o pleito à Secretaria do Direito Econômico do Ministério da Fazenda, na forma da lei.

39 A ANS deve ser regida por um contrato de gestão, negociado entre o diretor-presidente da ANS e o Ministro da Saúde. Esse contrato deve ser aprovado pelo Senado Federal, órgão igualmente responsável pela aprovação prévia dos nomes dos dirigentes da ANS, para posterior nomeação por ato do presidente da República.

Considerando a legislação do setor de saúde no Brasil, em especial o capítulo da saúde na Constituição da República e a Lei n.º 8.142/1990, julgue os itens subseqüentes.

40 A Constituição buscou romper, no Brasil, com o tipo de acesso aos serviços públicos de saúde condicionado à situação de trabalho do usuário.

41 Antes da criação do SUS, um cidadão sem carteira de trabalho assinada não tinha acesso a serviços públicos de saúde, exceto em condições de emergência médica.

42 A Lei n.º 8.142/1990 estabelece que o Conselho Nacional de Saúde tem caráter provisório e deve reunir-se para atuar em situações de crise sanitária.

43 Por meio da Lei n.º 8.142/1990, atribuiu-se a condição de *status* público ao CONASS e ao CONASEMS.

44 A representação dos usuários nas conferências de saúde, nos termos da referida lei, é proporcionalmente igual à observada para a composição dos conselhos de saúde.

45 A Lei n.º 8.080/1990 foi elaborada após a Lei n.º 8.142/1990, e produz maior detalhamento de itens relacionados ao modelo de atenção à saúde.

46 A Lei n.º 8.142/1990 cuida dos recursos do Fundo Nacional de Saúde relacionados a despesas de custeio do sistema, mas também inclui as despesas de capital feitas pelo Ministério da Saúde.

47 Quando estabelece a possibilidade de os municípios formarem consórcios para a execução de ações de saúde, a Lei n.º 8.142/1990 não autoriza que para tal sejam remanejadas parcelas de transferências do Ministério da Saúde.

48 Ao estabelecer a saúde como direito de todos e dever do Estado, a Constituição determina, nos artigos de 196 a 200, o fim do modelo de cidadania regulada em termos institucionais.

49 A Constituição, em seu art. 197, declara de relevância pública as ações e serviços de saúde e retira a competência da iniciativa privada na prestação desses serviços.

50 A Constituição determina que as ações e serviços públicos de saúde integrem uma rede hierarquizada e constituam um sistema único de acordo com diretrizes que incluem a participação da comunidade.

51 No art. 200 da Constituição, são estabelecidas as competências do SUS. Essas competências não incluem incrementar em sua área de atuação o desenvolvimento científico e tecnológico.

### **Ferramenta que devolve *spam* ao emissor já é realidade**

Uma nova ferramenta para combater a praga do *spam* foi recentemente desenvolvida. O sistema é capaz de devolver os *e-mails* inconvenientes às pessoas que os enviaram, e está estruturado em torno de uma grande base de dados que contém os números de identificação dos computadores que enviam *spam*. Depois de identificar os endereços de onde procedem, o sistema reenvia o *e-mail* ao remetente.

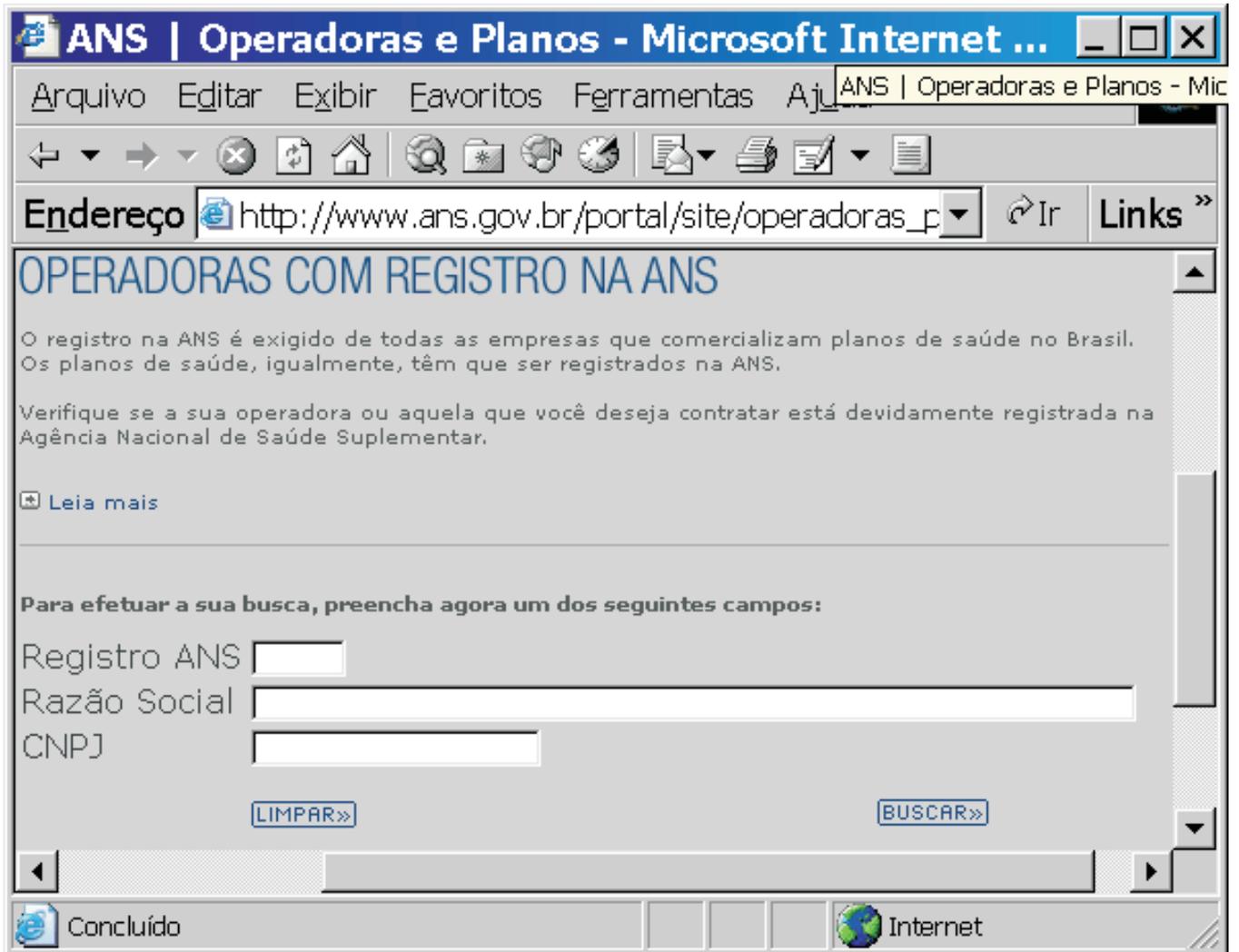
A empresa que desenvolveu o sistema assinalou que essa ferramenta minimiza o risco de ataques de *phishing*, a prática que se refere ao envio maciço de *e-mails* que fingem ser oficiais, normalmente de uma entidade bancária, e que buscam roubar informação como dados relativos a cartões de crédito ou senhas.

Internet: <<http://informatica.terra.com.br>>. Acesso em mar./2005 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, julgue os próximos itens.

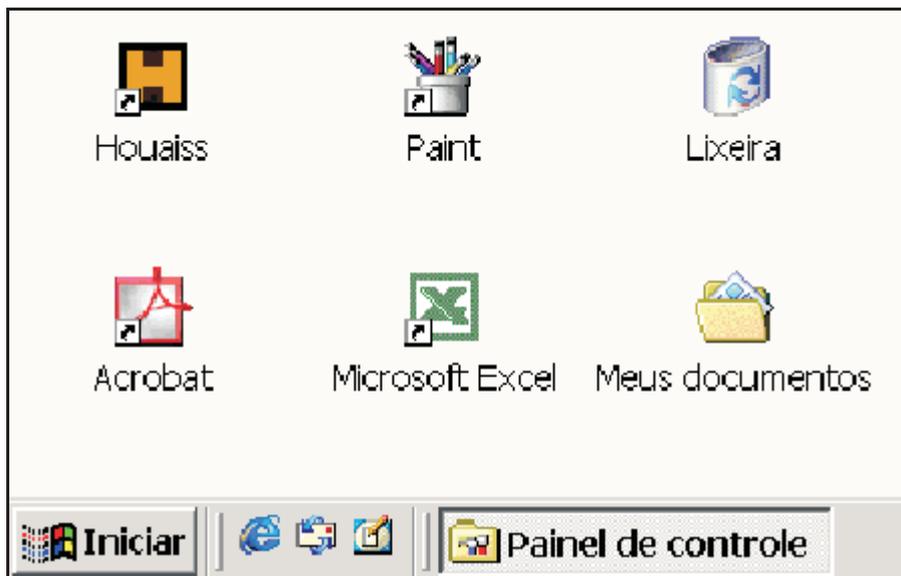
52 O procedimento de combate ao *spam* descrito no texto é semelhante ao que está implementado no Outlook Express 6, desde que o sistema *firewall* intrínseco ao Windows 2000 seja devidamente configurado e ativado.

53 Ataques de um computador por cavalo-de-troia consistem em exemplos de ataque de *phishing*, mencionado no texto, acarretando o tipo de roubo de informações ali descrito.



Considerando que a janela do Internet Explorer 6 (IE6) ilustrada acima esteja em execução em um computador do tipo PC, cujo sistema operacional é o Windows 2000, julgue os seguintes itens, sabendo que a conexão que permitiu obter a página *web* mostrada foi realizada a partir de uma rede *ethernet* LAN.

- 54 Ao executar a instrução “**preencha agora um dos seguintes campos**”, contida na página *web* mostrada, e acionar os recursos dessa página que permitirão obter dados de registro na ANS referentes a determinada operadora de plano de saúde suplementar, haverá transferência de informação entre cliente e servidor *web*, em que protocolos da família TCP/IP serão utilizados.
- 55 Caso a conexão mencionada tivesse sido realizada a partir de uma rede *dial-up*, certamente taxas de transmissão superiores às obtidas no acesso descrito seriam obtidas, em casos normais de operação.
- 56 É possível que, ao clicar o botão direito do *mouse* sobre a página *web* mostrada, seja disponibilizada lista de opções, entre as quais uma que permite acessar recursos do IE6 para definir a referida página como favorita.



Considerando a figura acima, que mostra parte da área de trabalho do Windows 2000 em um computador PC, julgue os itens que se seguem.

- 57 A partir da figura mostrada, é correto inferir que a pasta associada ao ícone  do Windows está vazia. Nessa situação, para remover essa pasta da área de trabalho do Windows, é suficiente selecioná-la e, a seguir, teclar .
- 58 Por meio de ferramenta encontrada na pasta associada a , é possível personalizar as configurações do *mouse*, como velocidade do clique duplo, ponteiro e a velocidade de movimentação do *mouse*.

	A	B	C
1		regiões	habitantes
2	Pernambuco	83	287.000
3	Rio de Janeiro	70	146.000
4	Minas Gerais	41	198.000
5			631.000

Considerando a figura acima, que ilustra uma planilha do Excel 2000, julgue os próximos itens.

- 59 Considere que a planilha Excel mostrada acima tenha sido criada em um documento Word a partir de funcionalidades do botão . Nesse caso, é correto afirmar que a referida planilha não poderá ser salva diretamente como um arquivo do tipo .xls, mas apenas como uma tabela dentro do documento Word.
- 60 Na situação da planilha Excel mostrada, é correto afirmar que o conteúdo na célula C5 pode ter sido obtido por meio do seguinte procedimento: selecionar as células C2, C3 e C4; teclar ; teclar .

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Marina e Joana, formandas em Administração, decidiram montar um café na praça de alimentação de um pequeno *shopping* da cidade de Curitiba. Contrataram e treinaram quatro atendentes. Selecionaram fornecedores de salgados e doces que primassem pela qualidade dos produtos e capacidade de fornecimento. Nesse contexto e acerca da dinâmica das organizações, julgue os itens a seguir.

- 61 Essa empresa pode ser entendida como uma organização.
- 62 Considere que os atendentes e as proprietárias se dedicam a atender à clientela da melhor forma possível. Marina, sócia majoritária, busca colocar em prática os conhecimentos adquiridos na graduação. Apesar da falta de prática no preparo de bebidas e alimentação, é extremamente empreendedora e criativa. Nessa situação, essa empresa pode ser vista como um sistema social, pois, apesar das limitações pessoais existentes, os integrantes cooperam para o seu êxito.
- 63 Sob a ótica de Barnard, em uma organização entendida como um sistema social, o conceito de eficiência envolve o alcance de objetivos organizacionais, enquanto a eficácia envolve o alcance de objetivos individuais.
- 64 Considere que Joana, gerente-geral do café, toda segunda-feira no período da manhã, reuna-se com os empregados procurando integrá-los, elaborar atividades, debater sua realização e receber *feedback* acerca de atividades já desenvolvidas. Dessa forma, é correto afirmar que essa atitude é um ritual, um dos componentes da cultura organizacional.
- 65 Suponha que os valores culturais dos atendentes de caixa do café sejam diferenciados dos demais, pois, ao tratar com clientes, são ágeis mas não corteses. Para eles, a cortesia pode desviar sua atenção no que se refere a entrada e saída de dinheiro. Nesse caso, é correto afirmar que esses valores são inerentes à cultura fraca da organização, podendo surgir conflito e baixo desempenho.
- 66 Suponha que Marina, apesar da pouca garantia de remuneração equivalente àquela que tinha no seu emprego anterior, está muito otimista com a concretização do sonho de ter o seu próprio negócio. Nesse caso, segundo a hierarquia das necessidades de Maslow, o estado de ânimo de Marina não poderia ser classificado como motivação, pois sua necessidade fisiológica não está sendo satisfeita.
- 67 Considere que Joana é uma verdadeira líder; os empregados a respeitam porque, além de acreditar nessa habilidade, esperam aprender mais e tirar vantagens desse aprendizado. É correto concluir que a liderança de Joana baseia-se no poder de tradição.

- 68 Suponha que Marina seja a sócia de capital majoritário e esteja envolvida com um programa de qualidade. Então, é correto que Marina delegue a Joana a responsabilidade de efetuar os pagamentos da empresa.
- 69 Suponha que, devido ao excesso de ocupações das sócias, o fechamento diário das caixas não estivesse sendo feito adequadamente e que elas tivessem delegado essa responsabilidade ao empregado Jonas, que, ao responder eficientemente, permitiu que elas dedicassem energia para atividades de alto nível. Esse caso comprova uma das vantagens da delegação de responsabilidades.

Acerca da comunicação, da tomada de decisão e da descentralização, julgue os itens subseqüentes.

- 70 O fluxo informal de comunicação é eficiente apenas quando utilizado para a comunicação informal.
- 71 Embora a comunicação de mão única seja mais rápida e fácil que a de mão dupla, ela é menos precisa e nem sempre resulta no melhor desempenho.
- 72 O processo de tomada de decisão do tipo programada está mais sujeito a incertezas e riscos, pois seus procedimentos, regras, políticas etc. são fundamentados em um tempo passado.
- 73 A descentralização caracteriza-se pela tomada de decisão em níveis mais baixos da estrutura hierárquica. Na organização centralizada, as decisões importantes são tomadas por aqueles que estão no alto da hierarquia.

Em cada um dos itens subseqüentes é apresentada uma situação hipotética seguida de uma assertiva a ser julgada quanto ao planejamento estratégico.

- 74 A organização X atua com a revenda de aço para serviços de serralheria. Os produtores de aço brasileiros preferem exportar a vender internamente o seu produto. Nesse caso, um eventual aumento do dólar traria ameaças para a organização X e oportunidades para seus fornecedores.
- 75 Na organização X, os empregados, apesar de treinados, não são ágeis nem corteses no atendimento. Nessa situação, é correto afirmar que essa é uma realidade que ameaça a eficiência da organização.
- 76 A organização X estabeleceu a estratégia de, a médio prazo, organizar um esforço de vendas. Nessa situação, é correto considerar essa estratégia um componente do planejamento operacional.

Determinada organização atua como fornecedor de serviços de correspondência interna e externa. O cenário atual de alta concorrência abalou a saúde financeira da organização, que se viu obrigada a rever sua estratégia de sobrevivência, com ampliação da linha de produtos e investimento em divulgação para maior participação no mercado. Definida no mais recente planejamento estratégico, essa foi considerada a única solução para banir a ameaça de extinção da empresa.

Tendo por referência o texto acima, julgue os itens a seguir, acerca de qualidade e produtividade nas organizações.

- 77 O princípio da constância de propósito, defendida por Deming, está sendo observado nas decisões da organização citada.
- 78 É necessário que o ciclo PDCA — planejar, desenvolver, checar e agir — seja implementado nessa organização para que as discrepâncias do processo sejam identificadas.
- 79 Uma das estratégias que pode ser utilizada pela organização para melhorar o relacionamento cliente-fornecedor é o estabelecimento de rotinas de diálogo com os clientes.
- 80 Considere que a organização decida criar serviços com os quais a concorrência tem obtido sucesso no mercado. Então, por tratar-se de serviços cuja aceitação dos clientes já é comprovada, dispensa-se o envolvimento do cliente no processo de desenvolvimento desses serviços, o que torna mais rápido esse processo.
- 81 As ferramentas da qualidade incluem o diagrama de Ishikawa, que se caracteriza pela representação gráfica das causas e efeitos de um problema em particular.
- 82 O fluxograma é uma ferramenta da qualidade cujo objetivo é modelar tanto as informações de controle como os dados e mostrar a frequência com que os processos acontecem.

O canil Raça Pura existe há 5 anos. Sua especialidade é o cuidado de cães de grande porte. O canil conta com 5 auxiliares de limpeza e alimentação, 3 veterinários (sendo 1 empregado do canil e os demais prestadores de serviço), um gerente geral e um gerente de estoque. Seu proprietário e gerente geral, Jaime, iniciou o seu plantel com um casal de *pit bulls* premiados que ganhou dos pais.

Acerca dessa situação hipotética e considerando impactos ambientais e o processo grupal nas organizações, julgue os itens subsequentes.

- 83 Considere que, apesar de os *pit bulls* terem diminuído sua aceitação no mercado, dada a grande divulgação de ataques a crianças e adultos, Jaime tenha se dedicado cada vez mais ao aumento das ninhadas de *pit bulls*. Nessa situação, em relação aos *pit bulls*, Jaime apresenta uma visão de sistema fechado.
- 84 O ambiente do canil Raça Pura caracteriza-se como complexo e dinâmico, pois é um ambiente de turbulência, composto de fatores complexos e numerosos, que mudam constantemente.
- 85 Considere que Jaime tenha recebido dos veterinários que trabalham no seu canil um relatório acerca das possíveis causas de morte de uma ninhada de 4 filhotes de *pointer* inglês. Nesse caso, essa comunicação seria denominada ascendente.

86 Suponha que, por intermédio de um empregado responsável pela limpeza e alimentação, tenha chegado a Jaime um boato acerca da existência de ratos nas dependências do canil. Nesse caso, é correto considerar esse boato uma forma de comunicação, apesar de ele não respeitar a estrutura hierárquica existente.

87 Considere que os veterinários tenham aumentado a quantidade de determinados suplementos alimentares fornecidos a raças de maior aceitação no mercado, para a obtenção de maiores ninhadas, e, conseqüentemente, maior receita para o canil. Sem o conhecimento de Jaime, os veterinários combinam com os empregados da limpeza e alimentação os procedimentos a serem adotados e com o gerente de estoques, os produtos a serem adquiridos. Nesse sentido, é correto concluir que os veterinários compõem uma equipe de trabalho auto-administrada.

Julgue os itens seguintes quanto à administração de pessoal e recursos humanos.

- 88 Entrevista do tipo estruturada, em que as questões são padronizadas e sistematizadas de modo a permitir a comparação dos resultados dos diversos candidatos, é indicada para o processo de recrutamento.
- 89 Considere que uma empresa conceda aos seus empregados assistência médica, cesta básica, auxílio-transporte, complemento de auxílio-doença, férias e clube para recreação. Nesse caso, esses benefícios são do tipo espontâneo, pois a organização os oferece aos seus empregados por vontade própria.
- 90 O treinamento produz mudança no conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes de cada trabalhador em relação ao cargo por ele ocupado.
- 91 A identificação dos empregados que necessitam de aperfeiçoamento pode ser feita por meio do sistema de avaliação de desempenho.
- 92 O método da escolha forçada, criado com o objetivo de neutralizar as subjetividades, as influências dos avaliadores e outras interferências indesejáveis, consiste em avaliar quantitativamente o desempenho por meio de frases descritivas.
- 93 A supervalorização das qualidades pessoais é um aspecto positivo em uma avaliação de desempenho pois permite à organização manter em sua equipe empregados de alto potencial.

Com relação ao processo licitatório, julgue os itens seguintes.

- 94 Concorrência é a modalidade de licitação própria para contratos de grande valor, em que só se admite a participação de interessados assentados nos registros cadastrais nas repartições administrativas que realizam licitações para compras e serviços de engenharia.
- 95 Estando a administração pública ante a hipótese de fornecedor exclusivo ou sendo o contratado o único que reúne as condições necessárias à plena satisfação do objeto do contrato, não é necessário realizar licitação, pois trata-se de hipóteses de dispensa de licitação.

## Levantamento sobre planos de saúde detecta pontos que podem ser melhorados para que haja maior eficiência dos sistemas de saúde privatizados.

O caos instalado na saúde pública vem ampliando o número de pessoas que buscam empresas privadas de plano de saúde e também de reclamações referentes a preços e qualidade. Essa questão também vem preocupando as organizações, maiores clientes das empresas de assistência médica e seguro-saúde. Por esse motivo, algumas solicitaram uma pesquisa acerca do assunto. O estudo visa promover mudanças para beneficiar todos os clientes dos segmentos de assistências médicas e de seguro-saúde.

Os itens avaliados na pesquisa foram custo, qualidade e desenho de plano. As 52 empresas pesquisadas, representadas pelos mais diversos segmentos, possuem um gasto de R\$ 300 milhões com saúde. No estudo foram analisados 315 planos de tipo básico — internação em quarto coletivo —, especial — internação em quarto privado — e cobertura para executivo, abrangendo São Paulo (capital), região metropolitana, interior paulista e Rio de Janeiro, o que representa um total de 528.000 usuários.

As empresas avaliaram cada plano em uma escala de 1 a 5 nas áreas de atendimento, relatórios, qualidade geral e da rede, flexibilidade do desenho do plano, avaliação geral e satisfação total.

Internet: <<http://www.gestaoerh.com.br>> (com adaptações).

A respeito do texto acima, julgue os itens que se seguem.

- 96 É correto afirmar, com base nas informações do texto, que cada empresa gasta, em média, mais de R\$ 5 milhões com saúde.
- 97 As avaliações de cada plano nas áreas de atendimento, relatórios, qualidade geral e da rede, flexibilidade do desenho do plano, avaliação geral e satisfação total formam variáveis quantitativas em escala ordinal.
- 98 O tamanho da amostra citada no texto é de 528 mil usuários.

RASCUNHO

Considerando o conceito de empregador, segundo o modelo trabalhista nacional, julgue os itens que se seguem.

- 99 Empregador é a pessoa natural ou jurídica que utiliza, dirige e assalaria os serviços de outrem, em virtude de contrato de trabalho.
- 100 O empregador é o credor da prestação de trabalho e o devedor da contraprestação salarial.
- 101 O fato de a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) definir, em seu art. 2º, que o empregador é a empresa, impede que uma pessoa física possa vir a ser, para fins trabalhistas, considerada como tal.
- 102 São elementos caracterizadores da qualidade de empregador a assunção dos riscos da atividade econômica desempenhada e o poder de direção.

Ana, que é empregada da empresa Y Ltda. desde 1995, ficou grávida em 2003 e o nascimento do bebê estava previsto para o mês de maio de 2004. Ana pretendia aproveitar a licença-maternidade de 120 dias, após o nascimento do bebê, para poder dedicar-se à criança por mais tempo. Entretanto, Maria, colega de Ana, durante uma conversa disse que achava não ser isto possível porque, legalmente, a licença maternidade deveria ter início 28 dias antes do parto, sendo impossível o gozo dos 120 dias após o nascimento da criança.

Com base na situação hipotética acima, julgue os itens seguintes, relativos à licença-maternidade e aos encargos patronais.

- 103 Como o pagamento do salário-maternidade, após mudança legislativa, passou a ser feito unicamente pelo INSS, Ana não receberia o valor correspondente à sua remuneração diretamente do seu empregador.
- 104 Há, de fato previsão legal de que a licença-maternidade será de 120 dias, com início até 28 dias antes do parto e término 91 dias depois dele, considerando, inclusive, o dia do parto. Porém, esta regra não é rígida e Ana pode optar por continuar a trabalhar até o dia do parto e gozar os 120 dias de licença após o nascimento do seu filho, recebendo o pagamento do salário-maternidade durante todo o período.

José, servidor público federal estável, ocupava cargo em um ministério quando foi aprovado em novo concurso público, desta feita para provimento de cargo em uma autarquia federal. José tomou posse na autarquia, mas foi reprovado no estágio probatório do novo cargo.

Considerando essa situação hipotética e com base nas regras do estágio probatório, previstas na Lei n.º 8.112/1990, julgue os itens subsequentes.

- 105 José deverá submeter-se a novo concurso caso queira ocupar novamente um cargo público, ainda que seja o seu antigo cargo no ministério.

106 Supondo que José tivesse solicitado, durante o período de cumprimento do estágio probatório, afastamento para acompanhar sua esposa em decorrência de problema de saúde, não haveria suspensão do seu estágio probatório.

107 José será exonerado do cargo no qual foi reprovado, mas terá direito à recondução ao cargo anteriormente ocupado. Estando o antigo cargo provido por outro servidor, ainda assim, José terá direito de ocupá-lo, sendo o atual ocupante do cargo aproveitado em outro cargo vago.

108 A reprovação de José em estágio probatório incapacita-o para assumir novo cargo público.

Acerca da administração financeira de uma empresa, julgue os itens seguintes.

109 Os deveres do administrador financeiro diferem dos do contador, pois este dedica-se basicamente à coleta e apresentação de dados financeiros. O executivo financeiro avalia as demonstrações do contador, desenvolve dados adicionais e toma decisões com base em análises subseqüentes. O papel do contador é prover dados que sejam desenvolvidos e interpretados com facilidade sobre operações passadas, presentes e futuras da empresa. O administrador financeiro usa esses dados, em sua forma bruta ou depois de fazer certos ajustes e análises, como importante insumo ao processo de tomada de decisão financeira.

110 A abordagem de maximização da riqueza não consegue refletir diferenças na época de ocorrência de retornos, ao passo que a maximização do lucro tende a considerar tais diferenças.

111 O administrador financeiro determina a composição e os tipos de ativos encontrados no balanço da empresa. A composição refere-se ao valor dos ativos circulantes e fixos. Depois que a composição estiver fixada, o administrador financeiro precisa determinar certos níveis ótimos de cada tipo de ativo circulante e tentar mantê-los. Deve também detectar quais são os melhores ativos fixos a serem adquiridos e saber quando os ativos fixos existentes se tornarão obsoletos e precisarão ser modificados ou substituídos. A determinação da melhor estrutura de ativo para a empresa não é um processo simples; requer o conhecimento das operações passadas e futuras da empresa, e a compreensão dos objetivos que deverão ser alcançados em longo prazo.

No que se refere a orçamento empresarial, julgue os itens a seguir.

112 O orçamento é um valioso instrumento de planejamento e controle das operações da empresa, qualquer que seja seu ramo de atividade, natureza ou porte. Nas grandes companhias multinacionais, até nas mais modestas, o orçamento pode ser utilizado, com as devidas adaptações, como ferramenta para controle e avaliação de desempenho das atividades empresariais visando alcançar seus objetivos.

113 Existem técnicas definidas e mensuráveis para a definição das responsabilidades que devem ser atribuídas aos diversos participantes de um processo orçamentário.

114 O monitoramento da *performance* por meio dos dados financeiros possibilita um efetivo acompanhamento e revisão das projeções financeiras e de negócios.

No que se refere às demonstrações financeiras exigidas na Lei n.º 6.404/1976 — Lei das Sociedades Anônimas — e seus componentes, julgue os itens que se seguem.

115 Balanço financeiro é a demonstração financeira que apresenta a situação estática do ente em dois momentos distintos, desprezando os fatos que contribuíram para a evolução dos saldos.

116 Para efeito de avaliação dos componentes patrimoniais, valor de mercado das matérias-primas é o preço pelo qual elas podem ser repostas mediante compra no mercado.

117 A despesa de depreciação resulta da verificação dos efeitos da perda do valor dos direitos cujo objeto são bens físicos sujeitos a desgaste ou perda de utilidade por uso, ação da natureza ou obsolescência.

118 As obrigações passivas devem ser atualizadas no balanço até a data a que tal demonstração financeira se refere.

Com relação à auditoria governamental, julgue os itens a seguir.

119 A auditoria contábil compreende o exame de registros e documentos bem como a avaliação de ações gerenciais, com o objetivo de obter elementos que permitam aos auditores opinarem em consonância com os princípios fundamentais de contabilidade.

120 Considere a seguinte situação hipotética.

Um auditor, ao examinar as contas do servidor responsável pela utilização de valores públicos, verificou desvio de quantia vultosa.

Nessa situação, deve ser emitido certificado de regularidade com ressalvas, que devem destacar o desvio de recursos públicos.

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova — que vale **dez** pontos —, faça o que se pede, usando o espaço indicado no presente caderno para rascunho. Em seguida, transcreva o texto para a folha de **TEXTO DEFINITIVO** da prova discursiva, no local apropriado, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
- Na folha de **texto definitivo**, identifique-se apenas na capa, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

---

Istoé – Por que é tão difícil cuidar da saúde?

Dráusio Varella – Somos ótimos planejadores a curto prazo. Mas e pensar como estará o corpo daqui a cinco anos? Nós não sabemos fazer isso porque isso não foi essencial para nossa sobrevivência. A humanidade tem cinco milhões de anos. O que adiantava pensar dali a cinco anos? O cara tinha de pensar no almoço dele. As preocupações eram imediatas.

Istoé, 2/3/2005 (com adaptações).

Crianças indígenas estão morrendo menos. Segundo a Fundação Nacional da Saúde (FUNASA), em 1999, de cada mil crianças nascidas, 112 morriam antes de completar um ano. Hoje, a média nacional é de 46 óbitos para cada mil nascimentos. Investimentos em unidades de saúde, em saneamento básico e em ações como a distribuição de medicamentos nas aldeias estão ajudando a reduzir esse índice.

Istoé, 12/1/2005 (com adaptações).

O virologista francês Luc Montagnier é um homem gentil, do tipo conciliador. Na carreira, porém, pula de polêmica em polêmica. Recentemente, voltou à arena: publicou artigo no jornal Le Monde em que afirma estar convencido, apesar da falta de evidências definitivas, de que a poluição, os alimentos industrializados e os produtos químicos são, sim, prováveis causadores de doenças crônicas como o câncer.

Veja, 23/2/2005 (com adaptações).

Saiu nos jornais: finalmente a Justiça brasileira concedeu a um rapaz o direito de receber uma indenização do estado de São Paulo por ter sido equivocadamente submetido a um tratamento de choque em um hospital psiquiátrico, tendo ficado com graves seqüelas.

André Petry. **O país do desamparo**. Veja, 16/2/2005 (com adaptações).

O programa de imunização brasileiro é considerado um dos melhores do mundo. Com um investimento modesto em relação ao benefício apresentado, o país erradicou a poliomielite e a varíola e diminuiu drasticamente os casos de difteria e rubéola. Além das 11 vacinas encontradas na rede pública, existem outras que, por motivos econômicos, são distribuídas gratuitamente apenas para pacientes com necessidades especiais. Doenças como catapora, meningite ou pneumonia, por exemplo, podem ser evitadas com imunizações encontradas em clínicas particulares.

Época, 28/3/2005 (com adaptações).

---

Considerando que os textos acima têm caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo/argumentativo desenvolvendo o seguinte tema.

Saúde: uma questão individual e(ou) coletiva.

---

# RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	



