

EMPRESA BRASILEIRA DE HEMODERIVADOS E BIOTECNOLOGIA – HEMOBRAS

CONCURSO PÚBLICO

NÍVEL MÉDIO

EMPREGO

22

**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
TÉCNICO EM ALMOXARIFE**

**CADERNO DE PROVAS – PARTE II
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

ATENÇÃO!

- » Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.
- » Nesta parte do seu caderno de provas, que contém os itens relativos à prova objetiva de **Conhecimentos Específicos**, confira o número e o nome de seu emprego transcritos acima e no rodapé de cada página numerada com o que está registrado na sua **folha de respostas**.

AGENDA (datas prováveis)

- I **16/12/2008**, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br.
- II **17 e 18/12/2008** – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III **14/1/2009** – Resultado final das provas objetivas e convocação para a perícia médica: Diário Oficial da União e Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 1 - HEMOBRAS, de 20/10/2008.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – 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 **51 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 respostas**, 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; o *mouse* está configurado para pessoas destros; expressões como **clique**, **clique simples** e **clique duplo** referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; **teclar** corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ORGANISMO INTERNACIONAL — PROJETO 111BBB222 — SELECIONA PROFISSIONAL

Edital n.º 00 / 2008

- 1 Publicação de 02 (dois) perfis para contratação de profissionais na modalidade por “Produto”, cujos postos estão disponíveis para os interessados na Internet:
- 4 www.saude.gov.br/svs, pelo período de 28 de junho a 6 de julho de 2008.
(...)
- 7 Em atenção às disposições do Decreto n.º 5.151, de 22 de julho de 2004, informamos que estas contratações serão efetuadas mediante processo seletivo simplificado (análise de *curriculum* e entrevista).
- 10 É VEDADA a contratação, a qualquer título, de servidores ativos da administração pública federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, direta ou indireta, bem como de empregados de suas subsidiárias e controladas, no âmbito dos projetos de cooperação
- 16 técnica internacional.
(...)

Maria Maria de Maria

A partir do exemplo acima, julgue os itens que se seguem, a respeito da elaboração de documentos oficiais.

- 51 Para respeitar a impessoalidade necessária a documentos oficiais, a expressão verbal “SELECIONA PROFISSIONAL”, no título, deve ser substituída por **seleção de pessoal**.
- 52 O uso do pronome “cujos” (l.2) desrespeita o nível de formalidade do documento e as regras gramaticais do padrão culto da língua; por isso, para manter a clareza e objetividade do texto, respeitando as relações de sentido entre as orações, é recomendável substituir esse pronome por **e os**.
- 53 Em respeito à clareza e objetividade que devem caracterizar todos os documentos oficiais, informações entre parênteses, como em “(análise de *curriculum* e entrevista)” (l.10), não são adequadas a um edital e devem ser suprimidas.
- 54 Abaixo da identificação do signatário — que, em documento para circulação pública, pode prescindir de assinatura — deve ser acrescentada a identificação do cargo.
- 55 A identificação do documento, “Edital n.º 00/2008”, por seqüência numérica, é semelhante à identificação de um ofício, que teria a seguinte apresentação:
- Ofício n.º 222/2008
- 56 Comparando-se a esse exemplo, o fecho de um documento do padrão ofício deve apresentar, acima da assinatura e da identificação do emitente, o local (cidade) e a data do documento.

- 1 Ata da Primeira Sessão Ordinária do Conselho de XYZW do ano 2007. Aos vinte e seis dias do mês de fevereiro, digo, março, do ano dois mil e oito às
- 4 vinte horas na Sala de Reuniões da XXX realizou-se a 435.^a sessão do Conselho de XYZW. Estiveram presentes os Conselheiros: ZZZ, YYY, WWW, XXX. A
- 7 Presidente, RRR, declarou aberta a Sessão. O Secretário TTT fez a leitura da Ata da Sessão anterior, que, submetida à apreciação do Plenário, foi aprovada por
- 10 unanimidade. (...) Sendo só o que havia em pauta o Presidente agradeceu a presença dos Vereadores e
- 13 visitantes, marcou outra Sessão Ordinária para o dia cinco de abril do ano em curso e declarou encerrada a sessão. Para constar, eu TTT — Secretário, subscrevo a
- 16 presente Ata, que, após ser lida, foi submetida à apreciação do Plenário.

Julgue os seguintes itens, a respeito da redação de documentos oficiais, tendo como exemplo o fragmento de ata acima.

- 57 Para não haver dúvidas ou falsificações, recomenda-se, em atas, a escrita de números por extenso, como em “vinte e seis dias” (l.2).
- 58 Como um texto de ata deve ser contínuo e isento de rasuras, a correção “digo, março” (l.3) atende às normas de elaboração do documento.

Uma indústria encomendou a uma fábrica 400 unidades de um produto chamado maxi e 200 unidades de um produto chamado multi. Na composição desses produtos estão presentes, entre outros, dois compostos especiais, K e Z. Cada unidade do produto maxi contém 35 g do composto K e 65 g do composto Z, enquanto que cada unidade do produto multi contém 20 g do composto K e 40 g do composto Z. A fábrica possui em estoque apenas 6.500 g do composto K e 12.500 g do composto Z, que não são quantidades suficientes para atender ao pedido da indústria, embora possua todos os outros compostos necessários à fabricação dos produtos encomendados. A compra de cada grama do composto K custa R\$ 10,00 à fábrica, enquanto que a compra de cada grama do composto Z custa à fábrica R\$ 8,00.

Com base nessa situação e supondo que na fabricação dos produtos não há perdas dos compostos K e Z, julgue os itens a seguir.

- 59 Usando o estoque disponível dos compostos K e Z, a fábrica poderia entregar de imediato à indústria 150 unidades do produto maxi e 100 unidades do produto multi.
- 60 Para atender ao pedido da indústria na sua totalidade, a fábrica precisaria comprar, pelo menos, 18.000 g do composto K.
- 61 Para atender ao pedido da indústria na sua totalidade, a fábrica gastaria na compra do composto Z mais de R\$ 90.000,00.

Um colégio possui 5.000 alunos regularmente matriculados neste ano. Destes, 3.000 são de turmas de ensino médio. No último domingo do mês de março de cada ano acontece a eleição do presidente do Grêmio Esportivo do colégio. São aptos a votar apenas os alunos do ensino médio. A votação não é obrigatória e o colégio faz o cadastramento de eleitores para ter uma idéia da quantidade de alunos esperados no dia da votação. As regras da eleição são simples: cada eleitor tem a opção de votar em um dos candidatos, ou anular o voto. Se houver apenas dois candidatos, vence o que obtiver a maior quantidade de votos; se houver mais de dois candidatos, vence a eleição aquele que obtiver pelo menos a metade mais 1 dos votos apurados, excluídos os votos anulados, caso contrário há segundo turno entre os dois candidatos mais votados. Neste ano, 2.700 alunos do ensino médio se cadastraram para votar. Três candidatos se inscreveram: A, B e C. No dia da eleição, apenas 2.295 eleitores cadastrados votaram. O candidato A recebeu 984 votos, o candidato B recebeu 716 votos, o candidato C recebeu 285 votos e 310 eleitores anularam seus votos.

Com relação a essa situação, julgue os próximos itens.

- 62** 85% dos alunos do ensino médio do colégio compareceram à votação.
- 63** O total de eleitores que compareceram à votação e anularam o voto foi inferior a 15% dos eleitores cadastrados.
- 64** 40% dos alunos da escola não são aptos a votar.
- 65** Houve segundo turno na eleição deste ano.

RASCUNHO

Em relação ao trabalho em equipe, julgue os itens subsequentes.

- 66** Em um grupo que esteja engajado no alcance compartilhado de seus objetivos, opiniões divergentes devem ser desestimuladas, pois levam à desarmonia e à ineficiência da equipe.
- 67** Embora os conflitos sejam inerentes às equipes, pressupõe-se que a satisfação de desejos individuais possa minimizar atritos interpessoais.
- 68** O exercício da empatia, ao facilitar que o outro seja compreendido, auxilia na resolução de problemas interpessoais.
- 69** A interpretação dos contextos grupais sofre influência, entre outros aspectos, da motivação individual.
- 70** A maneira como as pessoas se comunicam e como se sentem no trabalho é insignificante.

No ambiente profissional, as pessoas exercem diferentes papéis: chefe, subordinado, colega. É importante, em cada um dos papéis citados, saber se relacionar, destacando-se a habilidade de dar retorno sobre o comportamento do outro. À luz dessa premissa, julgue os itens a seguir.

- 71** O chefe, ao falar sobre o trabalho desempenhado, deve focar-se na personalidade do subordinado, tendo em vista que tal atitude possibilita um comportamento receptivo à crítica.
- 72** Em uma relação de trabalho, ao se procurar saber os motivos do outro, pode-se privilegiar a compreensão no lugar do julgamento.
- 73** As características positivas das pessoas devem ser ressaltadas em uma situação de aperfeiçoamento do serviço prestado, o que evitaria sentimentos de desqualificação.
- 74** Colegas de trabalho devem evitar dar retorno negativo sobre os respectivos comportamentos, evitando-se problemas de ordem pessoal.
- 75** As críticas em contextos de erros no exercício das funções, mesmo quando feitas de maneira inapropriada, não comprometem a produtividade no trabalho.

Acerca da ética no serviço público, julgue os itens seguintes.

- 76** O trabalho do servidor público segue princípios éticos, assim, a eficácia na prestação dos serviços seria a materialização desses princípios.
- 77** Embora contrário aos interesses da gestão pública, o servidor não poderá usar de falsidade na relação com o usuário.
- 78** O servidor público, no exercício de suas funções, deve decidir sobre o que é oportuno e o que é inoportuno, mas, em relação ao que é honesto ou não, deve ser consoante à cultura do ambiente em que atua.
- 79** A conduta do servidor público, ao equilibrar a legalidade e a finalidade do ato administrativo, consolida a moralidade na administração pública.
- 80** Causar danos por descuido a bens do patrimônio público não constitui uma ofensa ao Estado, mas aos que construíram esses bens.

As pessoas que atendem os usuários dos serviços públicos devem estar em constante busca por melhoria dos seus desempenhos, visando aperfeiçoar a qualidade do atendimento. Julgue os itens a seguir, acerca da qualidade do atendimento ao público.

- 81** No atendimento ao usuário, a habilidade no emprego dos sistemas e procedimentos da organização é desejável, mas não é importante para a qualidade no atendimento.
- 82** Uma das habilidades interpessoais a serem desenvolvidas pelos atendentes é o domínio de técnicas para acalmar usuários raivosos ou frustrados.
- 83** Demonstra competência profissional o atendente que conhece os termos técnicos da sua área de atuação, mesmo que não consiga explicá-los aos usuários.
- 84** Para a qualidade no atendimento, é suficiente que o atendente saiba sobre o que o usuário reclama.
- 85** Em situações tensas de atendimento, o atendente não deve levar para o lado pessoal expressões verbais de insatisfação dirigidas a eles pelos usuários.

Um usuário de um serviço público vive uma experiência negativa com o atendimento recebido, pois o problema apresentado não está sendo solucionado no prazo previsto causando diversos transtornos ao solicitante.

Acerca dessa situação, julgue os itens a seguir.

- 86** Na situação descrita, os transtornos poderiam ser minimizados caso o atendente desse informações regulares sobre o andamento da solução do problema.
- 87** Embora com atraso, o atendente deve ater-se a solucionar o problema, o que bastaria para reabilitar a confiança do usuário no atendimento.
- 88** Uma maneira de tornar o usuário menos insatisfeito com a situação apresentada seria solicitar a ele que participe das iniciativas para resolver o problema.
- 89** Explicações sobre o ocorrido e ações de reparação podem evitar a idéia do usuário de que foi prejudicado de propósito.
- 90** O atendente não deve expor a imagem da instituição admitindo erros nos procedimentos, assim o que é oportuno fazer é responsabilizar terceiros no descumprimento do prazo acordado.

Acerca das técnicas de arquivamento, julgue os itens a seguir.

- 91** A documentação de arquivo de um setor de trabalho de uma empresa deve ser organizada de acordo com seus caracteres essenciais, particularmente o suporte e o formato, e sempre vai exigir uma mediação técnica para seu acesso.
- 92** A atividade de classificação de documentos de arquivo exige do responsável conhecimentos da administração à qual está vinculado e também da natureza dos documentos a serem classificados.
- 93** A finalidade maior do arquivo de uma organização é o acesso à informação, que o transforma em instrumento de apoio à administração, permitindo tomada de decisão segura e garantia de direitos e deveres de seus servidores e da própria organização.
- 94** Os métodos de arquivamento pertencem a dois grandes sistemas: direto e indireto. O método alfabético considerado do sistema semi-direto não se inclui nas classes de métodos básicos e padronizados.

Com relação a arquivos correntes e protocolo, julgue os próximos itens.

- 95** Os arquivos correntes incluem aqueles formados por documentos de valor secundário decrescente, que aguardam a destinação final.
- 96** O arquivo corrente de uma organização é formado pelo conjunto dos documentos de valor permanente, armazenados nos vários setores de trabalho dessa organização.
- 97** Se uma correspondência oficial é encaminhada para destinatário que não mais ocupa o cargo, ela deverá ser devolvida ao remetente com justificativa da sua devolução.
- 98** Os envelopes das correspondências oficiais deverão apresentar os dados do remetente no canto inferior esquerdo e, no verso, no canto superior esquerdo, as informações do destinatário.
- 99** Se, de determinado processo, foi necessária a retirada de folhas, isto é, uma desanexação, nesse caso, as peças dos autos terão nova numeração das folhas.
- 100** O processo é autuado pelo protocolo ou por unidade protocolizadora, mas a numeração de documentos incluídos posteriormente deverão ser numerados e rubricados pelo responsável pela inclusão.

Acerca de gestão de materiais e compras, julgue os itens a seguir.

- 101** O processo de compra é de responsabilidade exclusiva da unidade de compras, em função de sua complexidade e especificidade bem como do risco de ações judiciais por descumprimento de legislação correlata.
- 102** A obtenção de bens e serviços na quantidade demandada, com a qualidade especificada, no prazo estabelecido e com o menor custo são objetivos da função de compras.
- 103** Uma das mais importantes atividades da gestão de materiais é a previsão de consumo dos bens necessários ao funcionamento do negócio. Nesse sentido, é correto afirmar que variações econômicas no país, alterações das forças competitivas, tendências de mercado e planos de promoção e propaganda da empresa são fatores que influenciam a previsão de consumo.

104 Um importante conceito em gestão de materiais diz respeito à cadeia de suprimento, que consiste no conjunto de atividades que têm início na aquisição da matéria-prima e terminam com a produção e o armazenamento do bem a ser comercializado.

105 Considere que determinado bem tem seu consumo, em unidades consumidas, registrado na forma a seguir: janeiro – 96; fevereiro – 82; março – 77; abril – 78; maio – 84; junho – 87.

Nesse caso, com base na técnica da média móvel para 3 períodos, a previsão de consumo para julho é superior a 87 unidades.

Acerca dos princípios aplicáveis às licitações públicas, julgue os itens a seguir.

106 A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a empresa que executará a obra ou o serviço para a administração.

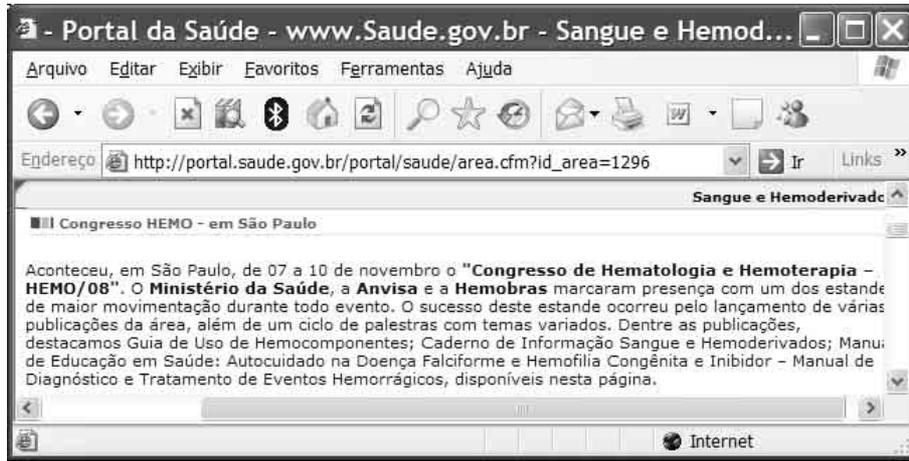
107 O pregão, por não estar previsto na Lei n.º 8.666/1993, não é considerado modalidade de licitação.

108 De acordo com o princípio da adjudicação compulsória, a administração pública não está obrigada, ao contrário do que pode aparentemente parecer, a contratar o licitante vencedor.

109 Considere que a HEMOBRÁS necessite comprar um equipamento que centrifuga o sangue com maior rapidez e eficiência, e que esse equipamento só seja comercializado no país por uma fornecedora exclusiva. Nessa situação, a licitação é inexigível.

110 As hipóteses de dispensa de licitação estão descritas na Lei de Licitações, mas podem ser ampliadas de acordo com a oportunidade e a conveniência do administrador público.

RASCUNHO



Considerando os conceitos de Internet e a figura acima, que mostra uma página eletrônica acessada com o Internet Explorer 6, julgue os itens a seguir.

- 111 Na situação mostrada, a frase em negrito do texto pode ser alterada para itálico, utilizando-se o recurso Formatar do menu Ferramentas e selecionando-se a opção Itálico.
- 112 O acesso à Internet pode ser realizado utilizando-se o celular por meio da tecnologia Acrobat Reader.
- 113 O recurso de zoom será acionado e o tamanho da visualização será ampliado ao se clicar a ferramenta .
- 114 O conteúdo da página mostrada pode ser armazenado em uma pasta criada por meio do programa Windows Explorer.
- 115 Para copiar o texto para um documento do Word é suficiente selecionar o texto, pressionar simultaneamente as teclas  e , abrir um novo documento do Word e pressionar as teclas  e .
- 116 Ao se clicar a ferramenta  Ir, o Outlook Express será ativado e a página será exibida no corpo de uma mensagem, bastando para enviá-la a um destinatário que o usuário insira o endereço do destinatário e clique em Enviar.

Considerando a figura abaixo, que apresenta uma janela do Excel 2003 com uma planilha em edição, a partir da qual foi gerado o gráfico mostrado, julgue os itens subsequentes.

- 117 Para calcular a média aritmética dos valores nas células de B2 a B7 é suficiente clicar a ferramenta , selecionar a opção Média, clicar OK e clicar OK novamente.
- 118 Ao se alterar o valor do mês de janeiro para 400 e pressionar a tecla , o gráfico será alterado simultaneamente.
- 119 Para se alterar o tamanho das fontes do texto no gráfico é suficiente dar um duplo clique sobre o texto, selecionar a opção Fonte, selecionar o tamanho e clicar OK.
- 120 Para se centralizar os valores da coluna B, é suficiente selecioná-la e clicar a ferramenta .

