





**CONHECIMENTOS SOBRE O ECA**

**01-** Segundo Veronese (1996): A gama de direitos elencados basicamente no art. 227 da Constituição Federal, os quais constituem direitos fundamentais, de extrema relevância, não só pelo seu conteúdo como pela sua titularidade, devem, obrigatoriamente, ser garantidos pelo Estatuto, e uma forma de tornar concreta essa garantia deu-se, justamente, por meio do Estatuto da Criança e do Adolescente, o qual tem a nobre e difícil tarefa de materializar o preceito constitucional. Sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, assinale o que for correto.

- 01) A Lei nº 13.438, de 26 de abril de 2017, acrescenta ao artigo 1º do Estatuto da Criança e do Adolescente a obrigatoriedade da aplicação em todas as crianças, nos seus primeiros 6 meses de vida, de protocolo que facilite a detecção de risco para o seu desenvolvimento psíquico.
- 02) Lei nº 13.509, de 22 de novembro de 2017, altera o Estatuto da Criança e do Adolescente para dispor sobre entrega voluntária. A gestante ou mãe que manifeste interesse em entregar seu filho para adoção será encaminhada para o Conselho Tutelar. Este iniciará a busca pela família estendida que deverá ser aguardada pelo prazo mínimo de 90 dias.
- 04) O Estatuto da Criança e do Adolescente sofreu alterações pela Lei nº 13.257/2016 no referente às assegurações do direito à vida e à saúde desde o planejamento reprodutivo, às gestantes, ao pré-natal, perinatal e pós-natal integral no âmbito do SUS.
- 08) Os estabelecimentos de atendimento à saúde, inclusive as unidades neonatais, de terapia intensiva e de cuidados intermediários, deverão proporcionar condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente.

**02-** Segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente, são crimes praticados contra a criança e o adolescente, por ação ou omissão:

- 01) Armazenar fotografia ou vídeo que contenha cena de sexo explícito ou pornográfica envolvendo criança ou adolescente se a posse ou o armazenamento seja feita por agente público no exercício de suas funções e tiver a finalidade de comunicar às autoridades competentes a ocorrência das condutas.
- 02) Impedir ou embaraçar a ação de autoridade judiciária, membro do Conselho Tutelar ou representante do Ministério Público no exercício de função.
- 04) Prometer ou efetivar a entrega de filho ou pupilo a terceiro, mediante paga ou recompensa.
- 08) Deixar o encarregado de serviço ou o dirigente de estabelecimento de atenção à saúde de gestante de manter registro das atividades desenvolvidas, na forma e prazo, bem como de fornecer à parturiente ou a seu responsável, por ocasião da alta médica, declaração de nascimento, onde constem as intercorrências do parto e do desenvolvimento do neonato.

**CONHECIMENTOS EM MATEMÁTICA**

**03-** Uma pesquisa sobre hábitos alimentares saudáveis foi realizada em um hospital com um grupo de 200 pessoas. Todos participaram da pesquisa respondendo e assinalando apenas uma das quatro alternativas.

- I- Você bebe pelo menos 2 litros de água por dia.  
 II- Você evita a utilização do sal nos alimentos.  
 III- Você evita alimentos gordurosos.  
 IV- Você ingere frutas diariamente.

O resultado foi o seguinte:

- 25% das pessoas responderam I.
- 70 pessoas responderam II.
- 26 pessoas responderam III.
- Algumas pessoas responderam IV.

A partir do que foi exposto, assinale o que for correto.

- 01) 27% das pessoas responderam IV.  
 02) 54 pessoas responderam II.  
 04) 70% das pessoas responderam I e II.  
 08) Menos de 50% das pessoas responderam II e III.

**04-** Se  $a$ , em centímetros, é a solução da equação  $3x + \frac{4x}{3} = 8125$ ,  $b$  e  $c$ , em metros, são as soluções da equação  $x^2 - 27x + 180 = 0$ . A partir do que foi exposto, assinale o que for correto.

- 01)  $a + b + c$  é maior do que 45 metros.  
 02)  $a < b + c$ .  
 04)  $b$  e  $c$  são números inteiros.  
 08)  $(b + c) - a = 825$  centímetros.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**05-** Com o objetivo de realizar uma ampliação nas instalações de sua maternidade, um hospital realiza um empréstimo de R\$ 50.000,00 a juros simples de 3% ao mês. Considerando que o empréstimo deverá ser pago integralmente daqui a três trimestres, assinale o que for correto.

- 01) Os juros pagos no empréstimo foram de R\$ 4.500,00.
- 02) O montante pago no empréstimo foi maior do que R\$ 62.000,00.
- 04) Os juros pagos no empréstimo foram de R\$ 13.500,00.
- 08) O montante pago no empréstimo foi de R\$ 54.500,00.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

## CONHECIMENTOS EM PORTUGUÊS

TEXTO PARA AS QUESTÕES 06 A 10

### Dorme, menina, dorme

Está em curso uma crise global de sono, constatou um estudo da Universidade de Michigan, nos Estados Unidos, que usou um aplicativo de *smartphone* gratuito para investigar como a humanidade tem dormido. A análise da amostra, composta de 5.450 usuários do mundo todo, revelou que o Brasil está em terceiro lugar no ranking dos países que menos descansam. Só perdemos para os japoneses e os singapuranos. Os holandeses são os que aproveitam melhor o sono. "A sociedade nos pressiona a ficar acordados até tarde, mas nosso relógio biológico tenta nos fazer despertar cedo e, no meio disso, uma porção importante do repouso acaba sendo sacrificada", diz o matemático Daniel Forger, coautor do trabalho, que estuda o ritmo circadiano, o relógio interno dos seres vivos. Cerca de 80% dos brasileiros, o equivalente a 166 milhões de pessoas, encontram dificuldades, segundo a Associação Brasileira do Sono. Às vezes, a queixa é transitória.

Mas pelo menos 20% da nossa população sofre de insônia crônica, na proporção de duas mulheres para cada homem. As noites maldormidas cobram seu preço. A alternância dos ciclos vigília/sono é um dos mecanismos básicos para regular o funcionamento do organismo. O déficit de sono desacerta o relógio interno, altera a liberação de hormônios, derruba a resistência a doenças, prejudica a regeneração dos tecidos, acelera o envelhecimento e interfere até no peso ao reduzir a síntese de leptina (que traz saciedade) e aumentar os níveis de grelina (que estimula a fome). Sem contar os prejuízos imediatos, como sonolência diurna, fadiga, irritabilidade, queda da concentração e dos reflexos. "Nenhum castigo é pior do que passar uma noite sem dormir", diz um ditado judaico. Mas há meios de contornar o problema. Vários estudos recentes explicam as razões da insônia e os mecanismos do descanso noturno. Outros demolem mitos ou apontam saídas simples e práticas para dormir em paz.

*Adaptado de: Revista Claudia, ref. Abril/2018, páginas 114/5, Seção Saúde, Editora Abril.*

**06-** Com relação ao conteúdo do texto, assinale o que for correto.

- 01) Como há um conflito entre a pressão que sofremos para nos manter acordados até tarde e o relógio biológico que nos condiciona a levantar cedo, inexistem soluções simples e práticas para contornar essa situação, conforme apontam estudos efetuados recentemente.
- 02) Como o próprio título do texto sugere, no Brasil, a população que sofre de insônia crônica é na sua maioria composta por mulheres, pois representam o dobro da população masculina contemplada no estudo.
- 04) A Associação Brasileira do Sono constatou que no Brasil apenas 20% da população total não apresenta dificuldades para dormir, ou seja, o equivalente a 41,5 milhões de brasileiros, levando-se em conta o número apresentado no texto.
- 08) Segundo pesquisa efetuada através de um aplicativo de *smartphone*, a Holanda está em primeiro lugar na classificação, pois é o país cuja população dorme melhor e o Brasil está em antepenúltimo lugar no que se refere ao tema em estudo realizado pela Universidade de Michigan.

**07-** No texto estão presentes quatro adjetivos que indicam a nacionalidade das pessoas, ou seja, informando a sua origem: "japoneses", "singapuranos", "holandeses", "brasileiros". Assinale o que for correto quanto ao país e seu respectivo adjetivo pátrio.

- 01) Finlândia – finês
- 02) Grécia – guianês
- 04) Portugal – lusitano
- 08) Suíça – helvécio

**08-** Na frase "As noites maldormidas cobram seu preço." (2º período do 2º parágrafo), o verbo "cobrar" foi empregado na 3ª pessoa do plural para concordar com o sujeito "as noites maldormidas". Assinale o que for correto no que se refere à concordância verbal nos períodos abaixo.

- 01) O número de horas de descanso varia conforme a idade e a tendência genética.
- 02) O controle de peso, assim como a atividade física, colabora para tratar as dificuldades para dormir.
- 04) Executivos americanos tem adotado como estratégia a divisão das oito horas de sono em blocos de vinte minutos ao longo do dia para melhorar a produtividade.
- 08) No país, apenas um terço dos adolescentes dorme o necessário nessa faixa etária, de oito a dez horas por noite.

**09-** O último período do 1º parágrafo é iniciado pela locução adverbial de tempo "às vezes" que recebe o acento indicativo de crase, pois "às" representa a fusão da preposição "a" com o artigo definido "as". Assinale o que for correto quanto ao emprego da crase, conforme variante culta da língua portuguesa.

- 01) A queixa de insônia é muito comum entre as mulheres devido à ansiedade perante as preocupações do dia a dia.
- 02) A melatonina, produzida naturalmente à noite, sinaliza ao sistema nervoso que está chegando a hora de dormir e dispara os mecanismos fisiológicos que levam ao sono.
- 04) Especialistas sugerem que se reduza o brilho dos aparelhos celulares à partir do momento que anoitece, pois a luz emitida por eles sugere que ainda é dia.
- 08) Acordar, dar uma boa espreguiçada e se expor à luz solar pela manhã, pode ser eficaz para ajustar os "ponteiros internos" do nosso organismo.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**10-** Assinale o que for correto quanto aos elementos que estruturam o texto.

- 01) O termo "circadiano" (presente no antepenúltimo período do 1º parágrafo) provém do latim *circa* = cerca de + *diem* = dia, que significa "cerca de um dia".
- 02) Na frase "Mas há meios de contornar o problema." (antepenúltimo período do 2º parágrafo), se conjugássemos o verbo "haver" no futuro, mudaríamos para "haverá".
- 04) O título do texto é formado pelo verbo "dormir" no imperativo e o substantivo "menina" que está exercendo a função sintática de vocativo.
- 08) Se o adjetivo composto "maldormidas" (2º período do 2º parágrafo), fosse substituído pelo seu antônimo, a palavra seria grafada com hífen: bem-dormidas.

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**11-** A gestão por processos estabelece atividades estruturadas que tem por objetivo produzir um produto ou serviço a um cliente. Neste sentido, é necessário entendermos seu conceito e o que esclarecem suas inúmeras definições. Portanto, em relação ao assunto, assinale o que for correto.

- 01) Ordenação aleatória das atividades do trabalho, em que *inputs* e *outputs* não são obrigatoriamente identificados.
- 02) Uma sequência de passos, tarefas ou atividades que convertem entradas de fornecedores em uma saída.
- 04) Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).
- 08) Etapa única criada para produzir um serviço ou produto.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**12-** A maior parte dos dilemas éticos envolve um ou mais conflitos entre as necessidades de uma das partes e as do todo, ou ainda do indivíduo versus a organização ou da organização versus a sociedade como um todo. Neste sentido, Daft (2010) define abordagens relevantes para tomada de decisão ética para gerentes. Sobre este assunto, assinale o que for correto.

- 01) Abordagem utilitária: conceito ético de que os comportamentos morais são aqueles que produzem o maior bem a um maior número de pessoas.
- 02) Abordagem do individualismo: conceito ético de que os atos são morais quando promovem os melhores interesses de um indivíduo a longo prazo, e que, no final, levam a um bem maior.
- 04) Abordagem da moral e dos direitos: conceito ético de que as decisões morais são aquelas que mantêm os direitos daquelas pessoas que são afetadas por elas.
- 08) Abordagem da justiça: conceito ético de que as decisões morais devem ser baseadas em padrões de equidade, justiça e imparcialidade.

---

**13-** No que se refere à característica(s) da gestão por processos, assinale o que for correto.

- 01) Divisão do trabalho.
- 02) Tomada de decisão compartilhada.
- 04) Estruturas horizontalizadas.
- 08) Estruturas verticalizadas.

---

**14-** *Layout* ou arranjo físico é a maneira como os homens, máquinas e materiais estão dispostos dentro de um almoxarifado. Através da análise de diversos fatores da produção e de um método de trabalho que inclua os princípios básicos de *layout*, chega-se a um arranjo adequado. No que se refere aos princípios para a elaboração de um *layout* adequado no almoxarifado, assinale o que for correto.

- 01) Flexibilidade: devem ser utilizadas as duas dimensões LARGURA por COMPRIMENTO. A superfície de estocagem é reduzida quando se utiliza efetivamente a dimensão horizontal.
- 02) Mínima Distância: o melhor *layout* é aquele em que o produto movimentar-se o menos possível. Deve-se manter apenas os movimentos indispensáveis e reduzir ao mínimo a distância entre operações.
- 04) Fluxo: as áreas de trabalho devem ser arranjadas de forma a permitir um fluxo constante de material, sem os inconvenientes de prolongadas esperas ou mesmo estocagem. Os cruzamentos de materiais devem ser evitados.
- 08) Integração: homens, materiais e máquinas devem estar bem integrados. O almoxarifado deve funcionar como uma unidade, uma macromáquina, com todas as suas "engrenagens" entrosadas.

**15-** No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor para responder a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade. Portanto, cabe ao atendente assumir algumas atitudes indispensáveis ao atendimento telefônico de qualidade. Neste sentido, assinale o que for correto.

- 01) Agir de forma receptiva (demonstrar paciência e disposição para servir, como, por exemplo, responder às dúvidas mais comuns dos usuários como se as estivesse respondendo pela primeira vez).
- 02) Ouvir com atenção (evitar interrupções, dizer palavras como "compreendo", "entendo" e, se necessário, anotar a mensagem do interlocutor).
- 04) Concentrar-se no que diz o interlocutor (evitar distrair-se com outras pessoas, colegas ou situações, desviando-se do tema da conversa).
- 08) Manifestar comportamento ético na conversação com o interlocutor, comprometendo-se no cumprimento de prazos referentes a entregas de produtos e serviços dos diversos setores afetos à instituição/empresa.

---

**16-** Manual administrativo é o nome atribuído a todo conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidas e cumpridas pelos funcionários da empresa, bem como a forma como estas serão executadas, quer seja individualmente, ou em conjunto. No que se refere às principais vantagens da utilização dos manuais administrativos, assinale o que for correto.

- 01) Totalmente flexíveis.
- 02) Fixação de critérios e padrões.
- 04) Independem de atualização, pois seu aspecto histórico e conceitual, mantém o valor do documento.
- 08) Fonte de informação sobre os trabalhos na empresa.

---

**17-** Um dos princípios para o bom atendimento ao público postula que é necessário que o usuário fique satisfeito com a qualidade dos serviços prestados. Para agirmos com base nestes princípios, devemos nos orientar por algumas ações que imprimem qualidade ao atendimento. No que se refere a ações que imprimem qualidade no atendimento ao público, assinale o que for correto.

- 01) Identificar as necessidades dos usuários.
- 02) Amplificar a burocracia.
- 04) Cumprir prazos e horários.
- 08) Fazer uso da empatia.

**18-** A gestão de documentos que tramitam na Administração Pública é realizada com base em procedimentos de protocolo que registram a abertura e o término dos processos. O setor de protocolo é responsável por receber e distribuir documentos e correspondências de interesse da instituição. A respeito de expedientes cujo assunto exija que, obrigatoriamente, sejam protocolados, assinale o que for correto.

- 01) Solicitação de aposentadoria.
- 02) Solicitação de promoção funcional.
- 04) Convite para um ato social.
- 08) Ofício comunicando estatística no âmbito de uma Secretaria de Estado.

**19-** Almoxarifado pode ser conceituado como sendo o local destinado à guarda e conservação de materiais, em recinto coberto ou não, adequado à sua natureza, tendo a função de destinar espaços onde permanecerá cada item aguardando a necessidade do seu uso, ficando sua localização, equipamentos e disposição interna acondicionados à política geral de estoques da empresa. No que se refere aos principais objetivos de um almoxarifado, assinale o que for correto.

- 01) Assegurar que o material esteja armazenado em local seguro e na quantidade ideal de suprimento.
- 02) Preservar a qualidade e as quantidades exatas.
- 04) Entregar os materiais aos usuários mediante solicitação verbal, realizando o devido controle no formulário adequado.
- 08) Possuir instalações adequadas e recursos de movimentação e distribuição suficientes a um atendimento rápido e eficiente.

**20-** O trabalho em equipe é uma das atividades que faz parte das relações humanas no ambiente organizacional. Nas relações interpessoais, muitos autores apontam os conflitos entre as pessoas como a principal causa de origem de estresse nas organizações. No que se refere a fatores que podem agravar a situação conflituosa entre pessoas, assinale o que for correto.

- 01) Inexistência ou insuficiência de treinamento para tratar com clientes ou colegas ansiosos, agressivos ou mal educados.
- 02) Falta de treinamento com relação à expressão verbal e não verbal, pois a comunicação é fundamental em todos os processos e, não saber escolher palavras ou formas de se expressar pode gerar conflitos.
- 04) Falta de informação sobre as atividades que deve desempenhar ou sobre suas responsabilidades.
- 08) Fatores inerentes à pessoa, ou seja, suas competências, seus valores, suas crenças podem levá-lo a interpretar de forma errônea os comportamentos dos colegas, chefes e clientes.

**21-** No que se refere aos principais benefícios obtidos com a Gestão por Processos, assinale o que for correto.

- 01) Uniformização de entendimentos sobre a forma de trabalho por meio do uso dos modelos de processo para a construção de uma visão homogênea do negócio.
- 02) Melhoria do fluxo de informações a partir da sua identificação nos modelos de processo e, consequentemente, do aumento do potencial prescritivo das soluções de automação do mesmo.
- 04) Redução de tempo e dos defeitos de produção, redução de custos dos processos e da produtividade dos trabalhadores.
- 08) Padronização dos processos em função da definição de um referencial de conformidade.

**22-** Em relação às Ferramentas da Qualidade, assinale o que for correto.

- 01) Ferramentas da Qualidade são técnicas utilizadas com a finalidade de mensurar, definir, analisar e propor soluções para os problemas que interferem no bom desempenho dos processos de trabalho e que permitem o maior controle dos processos ou melhorias na tomada de decisões.
- 02) As Ferramentas da Qualidade possuem como objetivo fundamental a medida preventiva, auxiliando as organizações a se anteciparem aos problemas que possam vir a acontecer.
- 04) As 7 Ferramentas da Qualidade são: Diagrama de Pareto, Diagramas de Causa e Efeito (Espinha de Peixe ou Diagrama de Ishikawa), Histogramas, Folhas de Verificação, Gráficos de Dispersão, Diagramas de Controle e Fluxograma.
- 08) As 7 Ferramentas da Qualidade são: Planejamento Estratégico, Controle da Qualidade, Balanced Scorecard, Procedimento Operacional Padrão, Kaizen, Kanban e Brainstorming.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**23-** Sobre os conceitos inerentes a algumas das Ferramentas da Qualidade, assinale o que for correto.

- 01) O Diagrama de Pareto utiliza o princípio 80/20 identificando e classificando os problemas por ordem de importância, ou seja, quais os itens responsáveis pela maior parcela de erros ou problemas.
- 02) Kaizen é uma metodologia que busca a redução de custos e o aumento da produtividade por meio da melhoria contínua.
- 04) Balanced Scorecard – BSC é uma ferramenta que possibilita a construção de indicadores de desempenho de diversas funções e atividades de uma organização, estabelecendo, com isto, um sistema de medidas para o seu desempenho e a promoção das definições e formalizações das estratégias organizacionais, por meio dos objetivos estratégicos, indicadores, metas e projetos estratégicos.
- 08) O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito, Diagrama Espinha de Peixe ou Diagrama 6M, busca entender a relação entre um problema e todos os motivos pelos quais ocorre. É aplicado para elencar os efeitos, que por sua vez podem apresentar mais de uma causa e, portanto, ficam distribuídos em mais de uma categoria. As categorias são divididas entre os 6Ms, sendo estes: método, mão de obra, material, meio ambiente, medida e máquina.

**24-** De acordo com o Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná, a redação oficial tem como principal finalidade garantir uma comunicação eficaz entre os órgãos da Administração Pública e entre estes e os cidadãos. No que se refere às técnicas de redação oficial, assinale o que for correto.

- 01) As características formais estéticas do texto oficial são a correção, a polidez e a regionalização.
- 02) Os princípios orientadores da redação oficial são a clareza, a concisão e a impessoalidade.
- 04) O processo de elaboração textual deve observar os seguintes elementos constitutivos do texto: a construção da frase, a construção do parágrafo e a sequência de informações/ideias no texto.
- 08) A padronização dos aspectos formais e visuais do documento referem-se a: cabeçalho, fonte, estilo da fonte, tamanho da fonte, margens, numeração de folhas, espaçamento e tabulação.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

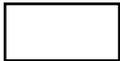
**25-** Entre os documentos mais utilizados pela Administração Pública estão: Alvará, Apostila, Ata, Atestado, Auto, Certidão, Circular, Contrato, Convênio, Convite e Convocação, Correio Eletrônico, Declaração, Decreto, Deliberação, Despacho, Edital, Informação, Instrução Normativa, Memorando, Ofício, Ordem de Serviço, Parecer, Portaria, Relatório, Requerimento e Resolução. Quanto à definição e finalidade de alguns destes documentos, assinale o que for correto.

- 01) Ata é o documento em que se registram, de forma exata e metódica, as ocorrências, resoluções e decisões das reuniões, assembleias ou sessões realizadas por comissões, conselhos, congregações, corporações ou outras entidades semelhantes. É documento de valor jurídico e deve ser redigido de maneira que não possa ser modificado posteriormente.
- 02) Segundo o sistema jurídico brasileiro, Decreto é um ato administrativo destinado a prover situações gerais ou individuais previstas pela legislação, de competência exclusiva de todas as autoridades superiores.
- 04) Despacho é a emissão de decisão, pela autoridade, dando encaminhamento ou solução a um pedido. O despacho pode ser escrito de forma detalhada ou de forma sucinta, contendo termos como Aprovo, Autorizo, Indefiro, De Acordo, Para Providências.
- 08) Portaria é um ato administrativo expedido por autoridade do poder público com a finalidade de delegar competência, designar membros de comissões, dar instruções ou determinações de leis e serviços.

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**26-** A filosofia 5S foi criada no Japão, logo após a Segunda Guerra Mundial com o objetivo de auxiliar na reestruturação do País e na reorganização de suas indústrias, melhorando a produção devido à alta competitividade do pós-guerra. Sobre a metodologia 5S e o significado de cada um dos sentidos abaixo, assinale o que for correto.

- 01) *Seiton* – *Senso de ORDENAÇÃO*: praticar este sentido é identificar materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios, informações e dados necessários e desnecessários, descartando ou dando a devida destinação àquilo considerado desnecessário ao exercício das atividades.
- 02) *Shitsuke* – *Senso de AUTODISCIPLINA*: praticar este sentido é desenvolver o hábito de observar e seguir normas, regras, procedimentos, atender especificações, sejam elas escritas ou informais. Significa desenvolver autocontrole, ter paciência e persistência, respeitando a liberdade do próximo.
- 04) *Seiri* – *Senso de UTILIZAÇÃO*: praticar este sentido é definir locais apropriados e critérios para estocar, guardar ou dispor materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios, informações e dados de modo a facilitar o seu uso e manuseio, facilitar a procura, localização e guarda de qualquer item. Ou seja, cada coisa em seu devido lugar.
- 08) *Seisou* – *Senso de LIMPEZA*: praticar este sentido é eliminar a sujeira ou objetos estranhos para manter limpo o ambiente, bem como manter dados e informações atualizados para garantir a correta tomada de decisões.

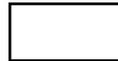


---

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**27-** Almoxarifado é o local destinado à guarda, localização, segurança e preservação do material adquirido, adequado à sua natureza, a fim de suprir as necessidades operacionais dos setores integrantes da estrutura organizacional. Sobre os conceitos e técnicas para controle e organização de almoxarifados, assinale o que for correto.

- 01) Recebimento é a atividade intermediária entre as tarefas de compra e pagamento ao fornecedor, sendo de responsabilidade do almoxarifado a conferência dos materiais destinados à instituição. Inclui ainda a análise do documento fiscal com o pedido, a inspeção do material e a sua aceitação formal.
- 02) O Recebimento compreende quatro fases: entrada de materiais, conferência quantitativa, conferência qualitativa e regularização.
- 04) A Distribuição dos materiais estocados deve ser realizada mediante programação ou necessidade dos demais departamentos de uma organização e, normalmente, se faz por meio de requisição específica.
- 08) Uma das principais atribuições do almoxarifado é controlar a saída e aquisição dos materiais de consumo para fins de reposição de estoque. Ao constatar que os materiais mantidos em estoque atingiram a quantidade mínima para atender as necessidades dos setores requisitantes, o almoxarifado efetua novo pedido ou comunica ao setor responsável para verificar a necessidade de novo processo de compra.



---

**28-** Quanto às noções básicas sobre armazenamento de materiais, assinale o que for correto.

- 01) O empilhamento no estoque deve ser alinhado e em altura que não prejudique as características ou cause danos ao produto. Além disso, as pilhas não devem ser muito altas, garantindo a estabilidade e evitando acidentes.
- 02) Toda mercadoria deve ser retirada da embalagem secundária, como caixas de papelão ou sacos de papel. As embalagens de todos os produtos devem ter identificação, caso contrário, deverão ser colocadas etiquetas com as seguintes informações: nome, marca, fabricante, data de fabricação, prazo de validade, composição do produto e registro em órgão competente.
- 04) Produtos de fabricação mais antiga devem ser posicionados de forma a serem consumidos em primeiro lugar. A data de validade deve ser observada, preferencialmente, não utilizando produtos vencidos.
- 08) Os materiais não devem ser colocados diretamente no chão, devendo estar apoiados sobre prateleiras das estantes ou estrados.



---

ESPAÇO RESERVADO PARA ANOTAÇÕES

**29-** A Comunicação é um processo de troca de informações e utiliza sistemas simbólicos como suporte para este fim. É através deste processo que a informação é transmitida de forma confiável da fonte até o destino. Sobre este tema, assinale o que for correto.

- 01) O processo de comunicação envolve os seguintes elementos: emissor, mensagem, canal de comunicação, código, contexto e receptor.
- 02) As pessoas se comunicam apenas por palavras. Os movimentos faciais e corporais, os gestos, os olhares e a entonação não são importantes, pois são elementos não verbais da comunicação.
- 04) Sob o ponto de vista da comunicação, ruído é toda forma de interferência na transmissão de uma mensagem e normalmente é ocasionado através de comunicação falada e/ou escrita mal elaborada.
- 08) A linguagem é o sistema de símbolos do qual o homem se utiliza para se comunicar com os demais. Sob o ponto de vista da comunicação a linguagem se divide em duas grandes vertentes: linguagem verbal e linguagem escrita.

**30-** "A Responsabilidade Social refere-se àqueles a quem nossas atitudes, escolhas e decisões, de algum modo, geram consequências, impactam ou afetam. E, se por ventura, alguma atitude nossa causar algum prejuízo a alguém, devemos então oferecer, prometer ou nos comprometermos com algo em troca, a fim de reparar o dano causado". (INMETRO. Compreendendo a Responsabilidade Social. Brasília, 2015). Sobre este tema, assinale o que for correto.

- 01) Em 2010, a International Organization for Standardization – ISO, entidade que coordena a elaboração de normas técnicas Internacionais de diversos assuntos, publicou a ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social.
- 02) No Brasil, foi publicada em 2004 a norma sobre Responsabilidade Social ABNT NBR 16001, que traz requisitos obrigatórios para quem declarar segui-la.
- 04) São sete os princípios da Responsabilidade Social: *Accountability* ou Responsabilização, Transparência, Comportamento ético, Respeito pelos interesses das partes interessadas, Respeito pelo Estado de Direito, Respeito pelas normas internacionais de Comportamento e Respeito aos Direitos Humanos.
- 08) Um dos princípios da Responsabilidade Social é o Comportamento Ético, que significa agir de modo correto, com base nos valores da honestidade, equidade e integridade – perante pessoas, animais e meio ambiente – e que seja consistente com as normas internacionais de comportamento.