



## CONCURSO PARA PROVIMENTO DE CARGOS DO CONSELHO REGIONAL ODONTOLOGIA DE MINAS GERAIS

Edital 01/2016

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#### LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES

1. Este caderno contém as questões da **Prova Objetiva**.
2. Use o rascunho da Folha de Respostas reproduzido ao final deste caderno apenas para marcar o Gabarito.
3. Ao receber a **Folha de Respostas da Prova Objetiva**:
  - Confira seu nome, número de inscrição e o cargo.
  - Assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

4. **ATENÇÃO**: transcreva no espaço apropriado da sua **FOLHA DE RESPOSTAS**, com sua caligrafia usual, mantendo as letras maiúsculas e minúsculas, desconsiderando aspas e autoria, a seguinte frase:

**“Dizer bobagens areja a alma.”** Mário Quintana

#### ATENÇÃO:

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

5. Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:
  - 01 

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

 • use apenas caneta esferográfica azul ou preta;
  - 02 

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

 • preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;
  - 03 

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

 • assinale somente **uma** alternativa em cada questão.
  - 04 

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

 Sua resposta **NÃO** será computada se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou rasuras.

#### NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.

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

**ATENÇÃO:** Período de Sigilo – Não será permitido ao candidato se ausentar em definitivo da sala de provas antes de decorrida 2 (duas) hora do início das provas. Ao terminar a Prova Objetiva de múltipla escolha e a Prova de Redação, o candidato entregará ao fiscal o Caderno de Provas, a Folha de Respostas da Prova Objetiva e o caderno de Prova de Redação, devidamente assinados nos locais apropriados. Os candidatos não poderão utilizar-se, em hipótese alguma, de lápis, lapiseira, corretivos, borracha ou lápis-borracha ou outro material distinto do constante no Edital. Será proibido, durante a realização das provas, fazer uso ou portar, mesmo que desligados, telefone celular, relógios, *paggers*, *beep*, agenda eletrônica, calculadora, *walkman*, *notebook*, *palmtop*, gravador, transmissor/receptor de mensagens de qualquer tipo ou qualquer outro equipamento eletrônico, podendo a organização deste Concurso Público vetar o ingresso do candidato com outros aparelhos além dos anteriormente citados. Durante o período de realização das provas, não será permitido o uso de óculos escuros, boné, chapéu, gorro, lenço ou similares. Ao término do prazo estabelecido para a prova, os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato termine sua prova, devendo todos assinar a Ata de Sala, atestando a idoneidade da fiscalização das provas, retirando-se da sala de prova de uma só vez.

O caderno de questões e o gabarito da Prova Objetiva serão divulgados no endereço eletrônico <[www.gestaodeconcursos.com.br](http://www.gestaodeconcursos.com.br)> no dia 12 de dezembro de 2016.

**DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: 5 (CINCO) HORAS**

# ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a),

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **45 (quarenta e cinco) questões de múltipla escolha**, cada uma constituída de 4 (quatro) alternativas de respostas, assim distribuídas: 10 (dez) questões de **Língua Portuguesa**, 5 (cinco) questões de **Matemática**, 5 (cinco) questões de **Informática** e **25** (vinte e cinco) questões de **Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

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

Caso não observe essa recomendação, não lhe caberá qualquer reclamação ou recursos posteriores.

**INSTRUÇÃO:** Leia o texto I, a seguir, para responder às questões de 1 a 10.

**Texto I**

**Esqueça o medo: a tecnologia transformou a odontologia**

*“Ter essa tecnologia em mãos é fundamental para que o profissional possa se concentrar no paciente e na realização dos procedimentos com perfeição”, explica o dentista Sergio Correia, especialista em Dentística Restauradora e Periodontia*

Quase 15% dos brasileiros não visitaram um dentista por ter medo, seja dos barulhos feitos pelas turbinas ou mesmo da agulha usada para anestésias. Trata-se da segunda razão mais citada para não procurar um profissional da Odontologia, conforme uma pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO), com dados de 2014. O medo supera até mesmo a falta de tempo e de recursos financeiros, perdendo apenas para a resposta “não tenho necessidade”.

Embora o medo esteja entre as principais razões para evitar as consultas, a evolução da tecnologia tornou mais seguros, simples e indolores os procedimentos realizados na Odontologia, até mesmo os mais complexos. Já existem equipamentos modernos e de alta tecnologia, que permitem oferecer mais precisão nos tratamentos e conforto ao paciente, tanto durante a consulta quanto no pós-operatório.

“Cada vez mais, os tratamentos e procedimentos usados visam aumentar a eficiência para se tornarem minimamente invasivos. Em outras palavras, oferece-se um tratamento mais seguro, com uma recuperação mais rápida e com mais conforto durante o procedimento”, explica o dentista Sergio Correia, especialista em Dentística Restauradora e Periodontia, que atende em sua clínica, em Curitiba.

Entre os equipamentos usados para oferecer mais conforto, encontram-se o The Wand, uma anestesia eletrônica, responsável por controlar o fluxo do anestésico aplicado, reduzindo o incômodo e os efeitos colaterais; o CVDentus, um sistema que usa o movimento ultrassônico para remover materiais dentários de forma minimamente invasiva – técnica muito aplicada nos preparos das facetas de porcelana por serem menos traumáticos.

A evolução está até mesmo na cadeira de atendimento, totalmente controlada por Ipad e conta com diversos itens para a segurança e conforto, como câmera intraoral, esteira de massagem, seringa com água aquecida e kit multimídia. “Ter essa tecnologia em mãos é fundamental para que o profissional possa se concentrar no paciente e na realização dos procedimentos com perfeição”, explica Correia, que também atua como professor da Associação Brasileira de Odontologia Seção Paraná.

[...]

DINO. Esqueça o medo: a tecnologia transformou a Odontologia. *Exame.com*. Disponível em: <<http://migre.me/vobP6>>. Acesso em: 22 ago. 2016 [Fragmento] (Adaptação).

**QUESTÃO 1**

Segundo o texto, **não** é possível afirmar:

- A) O uso de novas tecnologias tem levado mais pessoas a procurarem os consultórios odontológicos para tratamento.
- B) A Odontologia tem feito uso de tecnologias baseadas no som.
- C) O medo é um dos principais responsáveis por afastar as pessoas dos consultórios odontológicos.
- D) Um dos objetivos da utilização da tecnologia na Odontologia é tornar a execução dos procedimentos menos agressiva.

**QUESTÃO 2**

Assinale a alternativa cuja palavra destacada **não** qualifica outra no respectivo trecho.

- A) “Entre os equipamentos usados para oferecer mais conforto, encontram-se o The Wand, uma anestesia **eletrônica**, responsável por controlar o fluxo do anestésico [...]”
- B) “O medo supera até mesmo a falta de tempo e de recursos **financeiros**, perdendo apenas para a resposta ‘não tenho necessidade’”.
- C) “Cada vez mais, os tratamentos e procedimentos usados visam aumentar a eficiência para se tornarem minimamente **invasivos**.”
- D) “Já existem equipamentos modernos e de alta tecnologia, que permitem oferecer mais precisão nos tratamentos e conforto ao paciente, tanto durante a consulta quanto no **pós-operatório**.”

**QUESTÃO 3**

Releia o trecho a seguir.

O medo supera até mesmo a falta de tempo e de recursos financeiros, perdendo apenas para a resposta “não tenho necessidade”.

Em relação ao uso das aspas nesse trecho, assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Marcam ironia, pois todos precisam visitar o dentista pelo menos duas vezes por ano.
- B) Relativizam o significado da expressão, já que não se trata, precisamente, de uma necessidade.
- C) Destacam a expressão para que o leitor tenha atenção ao ler essa informação.
- D) Sinalizam a transcrição de um trecho, pois está se referindo a uma expressão da pesquisa.

**INSTRUÇÃO:** Releia o trecho a seguir, para responder às questões 4 e 5.

“**Embora** o medo esteja entre as principais razões para evitar as consultas, a evolução da tecnologia tornou mais seguros, simples e indolores os procedimentos realizados na Odontologia, até mesmo os mais complexos.”

#### QUESTÃO 4

A conjunção destacada no trecho anterior liga orações que são dependentes do ponto de vista sintático.

Assinale a alternativa que apresenta a ideia expressa por essa conjunção nesse contexto.

- A) Causa
- B) Tempo
- C) Concessão
- D) Conclusão

#### QUESTÃO 5

Assinale a alternativa cuja substituição da palavra destacada **não** altera o sentido original do trecho.

- A) **Mesmo que** o medo esteja entre as principais razões para evitar as consultas, a evolução da tecnologia tornou mais seguros, simples e indolores os procedimentos realizados na Odontologia, até mesmo os mais complexos.
- B) **Porque** o medo esteja entre as principais razões para evitar as consultas, a evolução da tecnologia tornou mais seguros, simples e indolores os procedimentos realizados na Odontologia, até mesmo os mais complexos.
- C) **Entretanto** o medo esteja entre as principais razões para evitar as consultas, a evolução da tecnologia tornou mais seguros, simples e indolores os procedimentos realizados na Odontologia, até mesmo os mais complexos.
- D) **Logo que** o medo esteja entre as principais razões para evitar as consultas, a evolução da tecnologia tornou mais seguros, simples e indolores os procedimentos realizados na Odontologia, até mesmo os mais complexos.

#### QUESTÃO 6

Releia o trecho a seguir.

“[...] **técnica** muito aplicada nos preparos das Facetas de Porcelana por serem menos traumáticos.”

Assinale a alternativa em que a palavra destacada nos trechos a seguir **não** é acentuada pelo mesmo motivo daquela destacada no trecho anterior.

- A) “Cada vez mais, os tratamentos e procedimentos usados visam aumentar a **eficiência** para se tornarem minimamente invasivos.”
- B) “[...] uma anestesia **eletrônica**, responsável por controlar o fluxo do anestésico aplicado [...]”
- C) “[...] conta com diversos itens para a segurança e conforto, como **câmera** intraoral [...]”
- D) “[...] com uma recuperação mais **rápida** e com mais conforto durante o procedimento [...]”

#### QUESTÃO 7

Assinale a alternativa cuja ideia exposta entre colchetes **não** está presente no respectivo trecho.

- A) A evolução está até mesmo na cadeira de atendimento, totalmente controlada por Ipad e conta com diversos itens para a segurança e conforto, como câmera intra oral, esteira de massagem, seringa com água aquecida e kit multimídia. (5º parágrafo) [DIVERSIDADE]
- B) “Cada vez mais, os tratamentos e procedimentos usados visam aumentar a eficiência para se tornarem minimamente invasivos.” (3º parágrafo) [ESPECULAÇÃO]
- C) “Ter essa tecnologia em mãos é fundamental para que o profissional possa se concentrar no paciente e na realização dos procedimentos com perfeição” (5º parágrafo) [FOCO]
- D) “Já existem equipamentos modernos e de alta tecnologia, que permitem oferecer mais precisão nos tratamentos e conforto ao paciente, tanto durante a consulta quanto no pós-operatório.” (2º parágrafo) [AFIRMAÇÃO]

#### QUESTÃO 8

A frase que **melhor** expressa a ideia do título é:

- A) “Ter essa tecnologia em mãos é fundamental para que o profissional possa se concentrar no paciente e na realização dos procedimentos com perfeição”
- B) “Embora o medo esteja entre as principais razões para evitar as consultas, a evolução da tecnologia tornou mais seguros, simples e indolores os procedimentos realizados na Odontologia, até mesmo os mais complexos.”
- C) “Quase 15% dos brasileiros não visitaram um dentista por ter medo, seja dos barulhos feitos pelas turbinas ou mesmo da agulha usada para anestésias.”
- D) “Em outras palavras, oferece-se um tratamento mais seguro, com uma recuperação mais rápida e com mais conforto durante o procedimento”.

**INSTRUÇÃO:** Leia o texto II a seguir para responder às questões 9 e 10.

#### Texto II



Disponível em: < <http://migre.me/v8Agt>>.  
Acesso em: 3 out. 2016.

### QUESTÃO 9

Considerando o teor dos dois textos, a leitura do texto II:

- A) reafirma uma ideia do texto I.
- B) trata de um assunto diferente daquele tratado pelo texto I.
- C) ironiza as ideias do texto I.
- D) expressa a busca por conforto dos pacientes, assim como no texto I.

### QUESTÃO 10

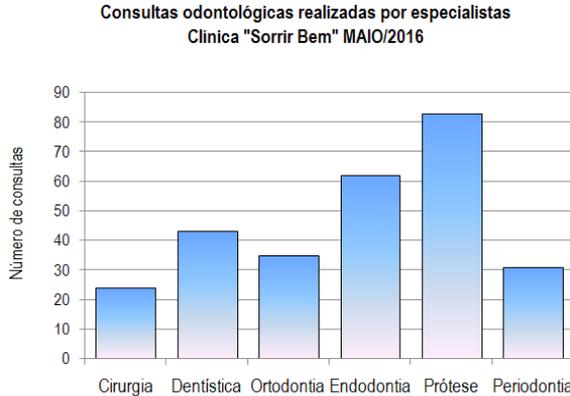
O texto I e o texto II são, respectivamente:

- A) um editorial e uma charge.
- B) um artigo de opinião e uma tirinha.
- C) uma notícia e uma tirinha.
- D) um informe publicitário e uma charge.

## MATEMÁTICA

### QUESTÃO 11

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de consultas odontológicas realizadas no período de um mês, em uma clínica, em seis especialidades.

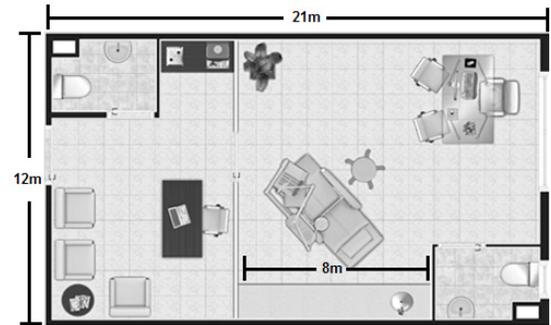


De acordo com os dados apresentados no gráfico, pode-se afirmar:

- A) A Dentística realizou menos consultas que a Ortodontia.
- B) A Periodontia realizou o mesmo número de consultas que a Cirurgia.
- C) A Endodontia realizou mais consultas que a Dentística.
- D) A Prótese realizou menos consultas que a Endodontia.

### QUESTÃO 12

O desenho a seguir representa a planta baixa de um consultório odontológico localizado em Belo Horizonte.



Qual é a área ocupada por esse consultório?

- A) 66 m<sup>2</sup>
- B) 96 m<sup>2</sup>
- C) 168 m<sup>2</sup>
- D) 252 m<sup>2</sup>

### QUESTÃO 13

A tabela a seguir mostra o número de atendimentos ao público realizados por dentistas em um posto de saúde, durante uma semana de funcionamento.

Atendimentos realizados por dentistas em um posto de saúde (1º semana de agosto de 2016)			
Dia	Público por faixa etária		
	Criança	Adolescente	Adulto
Segunda-feira	20	11	37
Terça-feira	32	21	42
Quarta-feira	33	13	49
Quinta-feira	16	19	43
Sexta-feira	25	20	39

Qual foi a porcentagem de crianças atendidas durante essa semana?

- A) 20%
- B) 30%
- C) 50%
- D) 70%

#### QUESTÃO 14

Uma loja de produtos odontológicos ofereceu 30% de desconto para os dentistas que comprassem três produtos do quadro a seguir.

Produto		Preço
Pinça Backhaus 13 cm		R\$ 44,00
Tesoura cirúrgica Fina / Fina Reta 14cm		R\$ 38,00
Abaixa-língua Wieder Flexível		R\$ 139,00
Fórceps adulto N°16		R\$ 63,00
Tesoura castroviejo Curva 11 cm		R\$ 97,00
Alicate perfurador Ainsworth		R\$ 166,00

Paulo foi à loja e comprou:

- uma pinça Backhaus 13 cm;
- um abaixa-língua Wieder Flexível;
- uma tesoura castroviejo curva 11 cm.

Quanto Paulo pagou pela compra?

- A) R\$ 55,00
- B) R\$ 84,00
- C) R\$ 196,00
- D) R\$ 280,00

#### QUESTÃO 15

Carla saiu de casa às 13 horas e 50 minutos para fazer compras no supermercado. Ela chegou ao supermercado 9 minutos mais tarde. Fez compras durante 25 minutos. Voltou para casa em 12 minutos.

A que horas ela chegou em casa?

- A) 14 horas e 24 minutos.
- B) 14 horas e 27 minutos.
- C) 14 horas e 36 minutos.
- D) 14 horas e 46 minutos.

## INFORMÁTICA

#### QUESTÃO 16

De acordo com as configurações disponíveis no “Painel de Controle” do Microsoft Windows 10, versão português, analise as afirmativas a seguir.

- I. Ajustar as configurações de acessibilidade é opção da categoria “Hardware e Som”.
- II. Ajustar o fuso horário do computador é opção da categoria “Rede e Internet”.
- III. Encontrar e consertar problemas é opção da categoria “Sistema e Segurança”.

Estão **corretas** as afirmativas:

- A) I e II, apenas.
- B) I e III, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) I, II, III.

#### QUESTÃO 17

Para calcular o somatório das células A1, B1, C1, D1, E1 e F1 e armazenar o seu valor na célula G1, usando a planilha MS Excel 2010, em português, deve-se digitar na célula:

- A) A1 a fórmula =SOMATORIO(A1:F1).
- B) A1 a fórmula SOMA(A1:F1).
- C) G1 a fórmula =SOMA(A1:F1).
- D) G1 a fórmula SUM(A1:F1).

#### QUESTÃO 18

Após digitar um relatório no Microsoft Word 2010, percebe-se que a formatação do tamanho da letra, o espaçamento entre as linhas e o alinhamento estão incorreto. Deseja-se:

1. selecionar todo o texto;
2. diminuir a fonte em um ponto;
3. colocar o espaçamento da linha no valor 2;
4. alinhar o texto à esquerda.

A sequência de teclas de atalho que representam as ações 1, 2, 3 e 4, nessa ordem, é dada por:

- A) CTRL+T; CTRL+]; CTRL+2,0; CTRL+L
- B) CTRL+S; CTRL+]; CTRL+2; CTRL+D
- C) CTRL+A; CTRL+]; CTRL+2; CTRL+L
- D) CTRL+A; CTRL+]; CTRL+2; CTRL+L

### QUESTÃO 19

Mantendo o computador seguro, diminuem-se as chances de perder arquivos e de ele ser indevidamente utilizado para atividades maliciosas, como a propagação de códigos maliciosos (*malwares*).

Sobre os *malwares*, é **incorreto** afirmar:

- A) Códigos maliciosos podem ser usados na obtenção de vantagens financeiras e na coleta de informações confidenciais.
- B) São tipos de *malwares*: vírus, *spyware*, cavalo de troia e *backdoor*.
- C) São tipos de *malwares*: *cookies*, *spyware* e *spam*.
- D) Manter os programas instalados com as versões mais recentes pode ajudar na prevenção de *malwares*.

### QUESTÃO 20

O Google Chrome é um navegador da web rápido, seguro e gratuito e, atualmente, um dos navegadores mais utilizados.

Analise as afirmativas a seguir sobre o uso do Google Chrome.

- I. É possível reabrir uma guia que foi fechada acidentalmente, bastando clicar em Arquivo e Reabrir Guia Fechada.
- II. No modo de navegação anônima, o histórico de navegação não é salvo.
- III. É possível mudar a pasta de destino dos arquivos baixados da internet.

Estão **corretas** as afirmativas:

- A) I e II, apenas.
- B) I e III, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) I, II, III.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#### QUESTÃO 21

A elaboração de um(a) \_\_\_\_\_ cria uma disciplina mental. Avaliar um(a) \_\_\_\_\_ comparando-a(o) com as atividades do processo real irá destacar aquelas áreas em que regras ou políticas não estão claras ou mesmo não estão sendo obedecidas. Destaca-se a diferença entre a forma como uma atividade deve ser executada e como ela está sendo executada na realidade.

Assinale a alternativa que apresenta o termo que completa as lacunas.

- A) circular
- B) fluxograma
- C) memorando
- D) organograma

#### QUESTÃO 22

Um relatório que poderá ser útil para tomadas de decisões exige elaboração segura e muitas vezes meticulosa.

São pontos fundamentais para a elaboração desse relatório, **EXCETO**:

- A) A delimitação do assunto.
- B) O interesse pela pesquisa.
- C) Saber onde estão as informações e como pesquisá-las.
- D) A classificação, segundo a ABNT, dos envolvidos na pesquisa.

#### QUESTÃO 23

Em relação aos formulários nas organizações, um item muito importante é a racionalização. Dentro da racionalização, há três pontos: as características físicas do papel (formato, gramatura, cor e tipo), o texto e a disposição gráfica dos formulários.

Quanto às características físicas, a observância das medidas-padrão (ABNT) traz duas vantagens principais:

- A) a conformação estética e a durabilidade dos documentos.
- B) a aceitação e a validação dos documentos internacionalmente.
- C) economia de papel e maior facilidade de arquivamento físico.
- D) compatibilidade com equipamentos periféricos e com o serviço dos correios.

#### QUESTÃO 24

Os conceitos de produtividade e eficiência aplicados ao trabalho na empresa devem ter como resultados, **EXCETO**:

- A) Aproveitamento dos recursos utilizados e resultados obtidos.
- B) Maior número de pessoas atendidas por hora.
- C) Reduções de tempo, custos ou perdas.
- D) Finanças e aumento de mão de obra.

#### QUESTÃO 25

João Luiz estava produzindo um material escrito para utilização da administração da empresa. Esse material contém a descrição de um evento, bem como algumas ocorrências não previstas que ocasionaram atrasos para o início da palestra e também para a inscrição dos participantes. O material ainda trazia, de modo destacado e objetivo, uma apresentação das avaliações do público que participou do evento quanto à qualidade das palestras e dos *workshops* realizados.

Esse trecho está incluído na descrição de:

- A) memorando.
- B) formulário.
- C) relatório.
- D) circular.

#### QUESTÃO 26

Quanto à administração, às pessoas e às organizações, assinale com **V** as alternativas **verdadeiras** ou com **F** as **falsas**.

- ( ) A capacidade de entender e a atitude de aceitar a diversidade e a singularidade das pessoas fazem parte das competências interpessoais.
- ( ) Nas organizações, os gerentes são pessoas responsáveis pelo desempenho de outras pessoas, que formam sua equipe, e sobre essa equipe têm autoridade.
- ( ) As pessoas detêm conhecimentos adquiridos em sua formação escolar e no dia a dia de suas experiências. Nas empresas, esses conhecimentos são chamados de capital humano.
- ( ) Papéis interpessoais envolvem as relações do gerente ou de qualquer outro profissional da empresa com pessoas de dentro e fora da organização, como: funcionários, colegas, chefes, clientes, fornecedores, clientes, integrantes da comunidade, etc.

Assinale a sequência **CORRETA**.

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

### QUESTÃO 27

O processo de comunicação é um ponto de importância destacada para a coesão e o equilíbrio nas empresas.

Com relação ao processo de comunicação, é **incorreto** afirmar:

- A) O processo de comunicação não pode ser considerado uma extensão da linguagem, pois irá mobilizar um conjunto de competências amplo e diversificado.
- B) No processo de comunicação, sempre há a transmissão de informação ou de significado. Se não ocorre essa transmissão, não há comunicação.
- C) Da qualidade do processo de comunicação depende a eficácia das relações interpessoais nas organizações.
- D) *Feedback* significa realimentação – o retorno da informação para o emissor.

### QUESTÃO 28

Analise as afirmativas a seguir sobre processos, trabalho e desempenho

- I. Uma pessoa que maneja sempre o mesmo tipo de material torna-se especialista em tratá-lo, mas um profissional que lida permanentemente com um mesmo grupo de clientes não pode se tornar um profundo conhecedor, facilitando o relacionamento, pois tratam-se de pessoas.
- II. Processo empresarial é um conjunto de atividades com uma ou mais espécies de entrada e que tem por objetivo a criação de uma saída de valor para o cliente.
- III. Processo clientes é aquele que confecciona um produto ou serviço para um cliente externo da organização.
- IV. Processos de gerenciamentos incluem as decisões que os responsáveis devem tomar para apoiar os processos de negócios.

Estão **corretas** as afirmativas:

- A) II e III, apenas.
- B) I, II e III, apenas.
- C) I e IV, apenas.
- D) II, III e IV, apenas.

### QUESTÃO 29

Analise os termos a seguir e faça a correspondência com sua respectiva descrição, associando a COLUNA I com a COLUNA II.

#### COLUNA I

1. Especialização
2. Atividade
3. *Layout*
4. Função

#### COLUNA II

- ( ) Conjunto de tarefas / ações de cada unidade de uma organização, com consumo de recursos e orientadas para um objetivo definido, de caráter global.
- ( ) Agregação de atividades análogas, interdependentes, que se encadeiam em um único campo especializado de trabalho. Exemplo: compras de material.
- ( ) Arranjo dos diversos postos de trabalho nos espaços da empresa. Envolve adaptação das pessoas, arrumação dos móveis, máquinas e equipamentos.
- ( ) Base do mérito e da habilidade profissional para o desempenho de determinadas tarefas de uma instituição.

Assinale a sequência **CORRETA**.

- A) 1 2 3 4
- B) 4 3 2 1
- C) 2 4 3 1
- D) 3 2 1 4

### QUESTÃO 30

Assinale a alternativa que apresenta apenas características de personalidade que fazem parte da área das habilidades comportamentais.

- A) Conhecimento técnico, coordenação para operação de máquinas e veículos.
- B) Equilíbrio emocional, humildade, simpatia, gentileza e força de vontade.
- C) Formação acadêmica, experiências profissionais e pessoais.
- D) Habilidade de redação e comunicação em idiomas.

### QUESTÃO 31

Analise as afirmativas a seguir sobre os pontos importantes para o atendimento e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) Expectativa é o que se acredita que vai acontecer ao entrarmos em contato com uma empresa e o tratamento de qualidade que se espera receber por parte dos profissionais dessa empresa.
- ( ) A aparência do profissional de atendimento perde a importância à medida em que esse profissional passa a dominar as habilidades necessárias para a realização do trabalho.
- ( ) A percepção é algo pessoal, difere de pessoa para pessoa. Um serviço que para alguém pode ser satisfatório, para outro pode ser inaceitável e alvo de reclamações.
- ( ) Satisfação do cliente pode ser definida como um sentimento de contentamento e felicidade do cliente pelo serviço que lhe foi prestado ou pelo produto adquirido.

Assinale sequência **CORRETA**.

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

### QUESTÃO 32

Quando se aborda o contexto do atendimento a clientes, um atendimento rápido e eficaz, a atitude cordial e respeitosa, a assistência técnica competente, as promessas cumpridas são elementos classificados como:

- A) técnicas de atendimento.
- B) capacitações.
- C) benefícios.
- D) satisfação.

### QUESTÃO 33

Analise a situação hipotética a seguir que aborda um dos pontos básicos de uma boa comunicação com clientes.

Luiz Carlos, quando conversa com um cliente, procura não falar muito. Ele nunca diz em 50 palavras o que pode dizer em dez, e nem em cinco o que deve dizer em cinco, pois sabe que o cliente precisa entender sua explanação.

Assinale a alternativa que apresenta o ponto descrito nessa situação.

- A) Concisão
- B) Educação
- C) Objetividade
- D) Concentração

### QUESTÃO 34

Certo Conselho Regional de Odontologia aplica penalidade disciplinar de suspensão a um cirurgião-dentista inscrito em seu quadro.

Considerando a disciplina normativa sobre processo por infração disciplinar e que o profissional pretende recorrer da punição, é **incorreto** afirmar:

- A) O profissional punido poderá recorrer ao Conselho Federal de Odontologia.
- B) O recurso administrativo cabível não terá efeito suspensivo.
- C) O Conselho Federal de Odontologia apreciará o recurso após ser relatado por um de seus conselheiros.
- D) Da decisão do Conselho Federal de Odontologia, caberá recurso de revisão ao ministro do Trabalho e Previdência Social.

### QUESTÃO 35

Segundo a lei que os instituiu, o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Odontologia constituem, em seu conjunto, um(a):

- A) fundação.
- B) autarquia.
- C) cooperativa.
- D) órgão da Administração Pública Direta Federal.

### QUESTÃO 36

Paulo, cirurgião-dentista com atuação em determinado Estado da Federação, pretende estender, de forma permanente, sua atuação profissional para outro Estado sujeito à jurisdição de outro Conselho Regional de Odontologia que não aquele no qual está inscrito.

Na hipótese, e considerando a disciplina legal aplicável, é **correto** afirmar que Paulo:

- A) terá que cancelar sua inscrição original.
- B) terá apenas que apresentar sua carteira profissional para ser visada pelo presidente do Conselho Regional da jurisdição em que pretende atuar.
- C) não poderá realizar seu intento, porque é vedado o exercício da profissão de forma permanente em duas jurisdições.
- D) terá que requerer inscrição secundária no Conselho Regional da jurisdição em que pretende atuar.

### QUESTÃO 37

Usando como fundamento a Lei de Acesso à Informação, Tibério e Flávio, na condição de cidadãos, solicitam ao Poder Público o acesso a determinadas informações. O pedido de Tibério é referente à conduta de agentes públicos que implica violação de Direitos Humanos e o de Flávio é referente a informações cuja divulgação ou acesso pode oferecer risco à estabilidade financeira e econômica do país.

Considerada essa situação hipotética, é **correto** afirmar:

- A) Em ambos os casos, as informações solicitadas podem sofrer restrições de acesso.
- B) Apenas no caso da solicitação de Tibério, a informação poderá sofrer restrição de acesso.
- C) Apenas no caso da solicitação de Flávio, a informação solicitada poderá sofrer restrição de acesso.
- D) Em nenhum dos dois casos as informações solicitadas poderão sofrer restrições de acesso.

### QUESTÃO 38

Cláudio tomará posse no cargo efetivo de Analista de Saúde do quadro da Secretaria de Saúde de determinado estado da Federação e foi informado sobre a possibilidade de ter que apresentar declaração de bens e valores que compõem o seu patrimônio privado para ser arquivada no serviço de pessoal competente.

Segundo o que dispõe a Lei de Improbidade Administrativa, Cláudio é obrigado a apresentar essa declaração?

- A) Sim, e da declaração só poderão ser excluídos os bens e utensílios de uso doméstico.
- B) Sim, mas apenas em relação aos bens imóveis que acaso componham o seu patrimônio.
- C) Não, porque a exigência legal só é aplicável aos casos de posse em mandato eletivo.
- D) Não, porque a exigência só é aplicável aos casos de posse em mandato eletivo e cargo de confiança.

### QUESTÃO 39

Cirurgião-dentista devidamente habilitado, Lívio tem praticado os seguintes atos:

- I. emissão de atestados, no setor de sua atividade profissional, referentes a estados mórbidos, inclusive para justificação de faltas a emprego;
- II. prescrição e aplicação de medicação de urgência em caso de acidentes graves que comprometam a vida e a saúde do paciente.

É **correto** afirmar que Lívio:

- A) em ambos os casos age regularmente, praticando atos que se inserem na competência legal do cirurgião-dentista.
- B) não age regularmente ao praticar o ato descrito no item I porque não se trata de ato da competência legal de cirurgião-dentista.
- C) não age regularmente ao praticar o ato descrito no item II, porque não se trata de ato da competência legal de cirurgião-dentista.
- D) em ambos os casos age irregularmente, porque só poderia praticar os atos descritos nos itens I e II mediante assistência de médico devidamente habilitado.

### QUESTÃO 40

Pela prática de ato de improbidade administrativa e consideradas as sanções previstas na lei que especificamente trata da matéria, um agente público se sujeita às seguintes cominações legais, **EXCETO**:

- A) Perda da função pública.
- B) Perda dos direitos políticos.
- C) Pagamento de multa civil.
- D) Ressarcimento ao erário.

### QUESTÃO 41

Costuma-se fazer, no Direito Administrativo, uma comparação entre o princípio constitucional da autonomia da ação, a traduzir a ideia de que no campo das relações particulares pode-se fazer tudo que a lei não proíbe, e um dos princípios da Administração Pública segundo o qual a atividade administrativa do Estado deve ter sempre um fundamento legal.

O princípio da Administração Pública objeto da comparação é o da:

- A) Impessoalidade.
- B) Legalidade.
- C) Moralidade.
- D) Razoabilidade.

### QUESTÃO 42

Para o exercício de determinada profissão regulamentada em lei, o profissional deve preencher determinados requisitos legais, entre eles o de obter o consentimento da entidade legalmente encarregada de regular e fiscalizar o exercício da referida profissão.

Consideradas as espécies de ato administrativo, é **correto** afirmar que o mencionado consentimento é dado mediante:

- A) autorização.
- B) permissão.
- C) homologação.
- D) licença.

### QUESTÃO 43

Cirurgiã-dentista devidamente habilitada, Fausta exerce dois cargos públicos privativos de cirurgião-dentista, um no âmbito da Administração Pública Municipal e outro no quadro de uma autarquia estadual.

Sabendo-se que há, no caso, compatibilidade horária no exercício dos dois cargos, é **correto** afirmar que a acumulação de cargos:

- A) é inconstitucional, porque a Constituição não permite que uma mesma pessoa ocupe mais de um cargo público.
- B) é inconstitucional, porque o cargo de cirurgião-dentista, por sua natureza técnica ou científica, só é acumulável com cargo de professor.
- C) é constitucional, especificamente porque a hipótese envolve cargos de esferas federativas distintas.
- D) é constitucional, porque a Constituição admite a acumulação de dois cargos privativos de profissionais de saúde com profissões regulamentadas.

### QUESTÃO 44

Diocleciano foi aprovado em concurso público para preenchimento de vagas do quadro de empregos de uma autarquia federal responsável pela fiscalização de determinada profissão regulamentada.

É **correto** afirmar que, assumindo o emprego, Diocleciano:

- A) deverá se submeter a estágio probatório de três anos como requisito para aquisição da estabilidade.
- B) não estará sujeito às regras constitucionais que vedam a acumulação de postos no serviço público.
- C) deverá se submeter ao Regime Geral de Previdência Social.
- D) não estará submetido à disciplina da Lei de Improbidade Administrativa.

### QUESTÃO 45

Hugo obteve, na condição de cirurgião-dentista, inscrição temporária em um determinado Conselho Regional de Odontologia.

Com essa informação e segundo a disciplina normativa aplicável, é **correto** afirmar que Hugo:

- A) é profissional recém-formado e ainda não possui o diploma.
- B) é profissional estrangeiro com visto temporário ou registro provisório.
- C) já é inscrito em um Conselho Regional de Odontologia e exerce ou pretende exercer sua profissão também na jurisdição de outro Conselho Regional de Odontologia.
- D) deverá ter sua inscrição anulada, porque a competência para conceder inscrição temporária é privativa do Conselho Federal de Odontologia.