



GOVERNO DO ESTADO DE SERGIPE

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

Fundação Hospitalar de Saúde (FHS)

CONCURSO PÚBLICO
Nível Médio

Aplicação: 1.º/3/2009

EMPREGO

47

ASSISTENTE
ADMINISTRATIVO II
ÁREA DE ATUAÇÃO:
GESTÃO DE PESSOAL

EMPREGO

48

ASSISTENTE
ADMINISTRATIVO II
ÁREA DE ATUAÇÃO:
GESTÃO DE PESSOAL – SAMU

TARDE

CADERNO DE PROVAS – PARTE II

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENÇÃO!

Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.

- 1 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**.
- 2 Quando autorizado pelo aplicador, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

As belezas e as fealdades tornam-se mais evidentes quando postas umas na frente das outras.

AGENDA (datas prováveis)

- I 3/3/2009, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — www.cespe.unb.br.
- II 4 e 5/3/2009 – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III 25/3/2009 – Resultados finais das provas objetivas e do concurso: Diário Oficial do Estado de Sergipe e Internet.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 12 do Edital n.º 1 – SEAD/SES/SE – FHS, de 10/10/2008.
- 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

Memorando n.º 34/SSSS/RR

Aracaju, 5 de março de 2009

De: Chefe da Seção de Pessoal

Para: Chefe do Almoxarifado

Por determinação da Diretoria de Administração, a partir do próximo mês de abril, a entrega de material de reposição deverá ser feita apenas às segundas-feiras. Não valendo mais o calendário anterior, que estipulava a entrega às segundas e quintas-feiras.

Agradecendo antecipadamente a compreensão, com estima subscrevo-me.

Fulano de Tal

Chefe da Seção de Pessoal

Desconsiderando o tamanho dos espaços e tomando, no modelo de memorando acima, *Fulano de Tal* como assinatura, julgue os seguintes itens, a respeito desse modelo de documento e da elaboração de documentos oficiais.

- 51 Para que o documento atenda plenamente ao padrão, será necessário deslocar a identificação de local e data para imediatamente antes da assinatura.
- 52 Por se tratar de comunicação rápida e interna, seriam respeitadas as normas do padrão do documento se fosse acrescentada, logo após a linha que identifica o destinatário e emissor, a seguinte linha:
ASSUNTO: Calendário de entrega de material de reposição
- 53 Para que o documento respeite o padrão de memorando, será necessário acrescentar os respectivos nomes do “Chefe da Seção de Pessoal” e do “Chefe do Almoxarifado”.
- 54 Por se tratar de nomes de cargos e repartições, o uso das letras maiúsculas em “Chefe da Seção de Pessoal”, “Chefe do Almoxarifado” e “Diretoria de Administração” respeita as normas de redação de documentos oficiais.
- 55 Por ser constituído de apenas um parágrafo no corpo do documento, o texto dispensa a numeração de parágrafos.
- 56 Para que o documento respeite as regras da norma culta e a formalidade exigidas em documentos oficiais, o período do corpo do texto iniciado por “Não valendo mais” deve ser corrigido para **Deixa de valer**.
- 57 O nível de formalidade do padrão do documento e o teor do assunto tratado admitem como correta a gentileza do agradecimento no fecho do memorando: “Agradecendo antecipadamente a compreensão, com estima subscrevo-me.”
- 58 De acordo com o padrão do documento, abaixo da assinatura, deve ser escrito o nome de quem assina.
- 59 O início de uma ata respeita as normas da língua padrão e os demais quesitos do documento se assim redigido: Aos nove dias do mês de fevereiro de dois mil e oito, digo dois mil e nove, realizou-se a septuagésima terceira reunião do conselho de diretores da Empresa XYZ.

- 60 O início de uma declaração respeita as normas da língua padrão e os demais quesitos do documento se assim redigido:

DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins, que José Sávio Lucas Paulo, portador do RG 2.222-2, é funcionário concursado dessa secretaria lotado no setor de cadastro à partir de 12 de maio de 1998.

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

- 61 O estudo dos estatutos, regimentos, regulamentos, normas, organogramas e demais documentos constitutivos da instituição é uma das várias etapas na organização dos arquivos.
- 62 O sistema descentralizado de arquivos correntes estabelece a reunião de todas as atividades de controle (recebimento, registro, distribuição, movimentação e expedição) de documentos de uso corrente no setor de protocolo e arquivos.
- 63 Os arquivos correntes são formados pelo conjunto dos documentos produzidos e(ou) recebidos pelos vários setores de trabalho da instituição e que precisam, pelo seu grande potencial de uso, ficar próximos aos seus usuários diretos.
- 64 Os arquivos setoriais são aqueles estabelecidos junto aos órgãos operacionais, cumprindo funções de arquivo permanente.
- 65 Protocolo é a denominação atribuída a setores encarregados do recebimento, expedição e distribuição de documentos.
- 66 Os documentos, quanto ao gênero, podem ser classificados em tempestivo ou sigiloso.
- 67 A correspondência ostensiva que chega ao protocolo deve ser lida para permitir a verificação da existência de antecedentes.

Acerca dos processos licitatórios, julgue os itens a seguir.

- 68 O princípio de impessoalidade a ser observado na licitação significa que não pode haver regras que impeçam o acesso de interessados ao processo licitatório.
- 69 Selecionar a proposta mais vantajosa para a administração é uma das finalidades da licitação.
- 70 O concurso é uma das modalidades de licitação usada para contratos de valor médio, de acordo com uma tabela de valores estabelecidos em lei.

Os assistentes administrativos de determinada secretaria foram separados nas equipes A, B e C, em que as quantidades de assistentes em cada equipe são números diretamente proporcionais a 2, 3 e 5, respectivamente. Nessa situação, julgue os itens a seguir.

- 71 Se a equipe C tiver mais de 14 assistentes, então A e B, juntas, terão menos de 13 assistentes.
- 72 É possível que a equipe A tenha 9 assistentes.
- 73 A quantidade de assistentes nas equipes B e C, juntas, é igual a 4 vezes a da equipe A.

Considerando, em um sistema de coordenadas cartesianas ortogonais xOy , a função $y = f(x) = 4(x^2 - 5x + 4)$, em que x é um número real, julgue os itens seguintes.

- 74 O gráfico de f intercepta o eixo Ox nos pontos de coordenadas $(1, 0)$ e $(4, 0)$.
- 75 O gráfico de f intercepta o eixo Oy no ponto de coordenadas $(0, 4)$.
- 76 A imagem de f é o conjunto de todos os números reais y tais que $y \geq -9$.
- 77 Para os valores de x tais que $0 < x < 5$, tem-se que $f(x) < 16$.
- 78 Essa função é crescente no intervalo $x > 2$.

Um indivíduo gastou R\$ 2.572,00 na compra de cartuchos de *toner*, 5 filtros de linha e uma caixa com 50 DVDs. Sabendo-se que o preço de 20 DVDs equivale ao de um filtro de linha mais R\$ 1,60; que cada cartucho de *toner* custa R\$ 200,00; e que gastou-se mais de R\$ 2.375,00 e menos de R\$ 2.450,00 com a compra dos cartuchos de *toner*, julgue os itens subsequentes.

- 79 Com a quantia gasta na compra dos 5 filtros de linha seria possível comprar 93 DVDs.
- 80 Os 50 DVDs custaram mais de R\$ 80,00.

Em relação à ética e o atendimento no serviço público, julgue os itens subsequentes.

- 81 O Código de Ética do Servidor Público oferece parâmetros para punição dos servidores infratores.
- 82 Um dos objetivos finais dos programas de qualidade do atendimento no serviço público deve ser o de estimular o reconhecimento do cidadão como o principal foco de atenção do Estado, tornando disponíveis serviços de qualidade e, conseqüentemente, resgatando a legitimidade dos órgãos públicos perante a sociedade.
- 83 Alguns dos mecanismos de reconhecimento da cidadania do usuário do serviço público são a qualidade do atendimento, o relacionamento com funcionários capazes de solucionar os seus problemas, o conforto proporcionado pelo ambiente e a participação do usuário na avaliação dos serviços oferecidos.
- 84 O êxito da opção por uma forma diferenciada de prestação de serviços públicos requer a procura contínua de padrões de excelência de atendimento, o que não tem uma relação direta com os mecanismos de avaliação do atendimento.
- 85 A resposta proativa às reclamações e às sugestões dos cidadãos garante a aproximação entre o Estado e o cidadão, eliminando a intermediação de terceiros.

O atendimento ao público apresenta variáveis que interferem na execução desse serviço. Considerando essas variáveis e a influência que elas têm na qualidade do atendimento, julgue os itens a seguir.



- 86 A tarefa de atendimento ao público é uma etapa que reflete os objetivos, os processos e a estrutura organizacionais existentes na solução dos problemas da população.
- 87 Os problemas existentes no atendimento podem ser avaliados por meio de diferentes indicadores. Contudo, o tempo de espera do usuário não é um indicador importante para se avaliar a qualidade do serviço de atendimento.
- 88 A melhoria das condições de trabalho dos funcionários leva automaticamente ao aprimoramento do serviço prestado e, por conseqüência, à satisfação do usuário.
- 89 Dar visibilidade às necessidades, experiências e expectativas do usuário é considerado a manifestação do caráter econômico do atendimento ao público.
- 90 O serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis, como, por exemplo, o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos na situação, a organização do trabalho e as condições ambientais.
- 91 A abordagem centrada na análise das condutas dos sujeitos em situações reais de trabalho prescreve que características como presteza, discrição e tolerância são fundamentais no perfil do atendente.

O interesse em relação às equipes de trabalho tem crescido nos últimos anos em virtude da necessidade de reorganização do processo produtivo, além do aparecimento das exigências e tecnologias inerentes ao trabalho moderno. Acerca das equipes de trabalho e das características do trabalho em equipe, julgue os itens que se seguem.

- 92 As equipes de trabalho podem ser vistas nas organizações atuais como uma resposta à necessidade de flexibilização das estruturas organizacionais para atender às demandas do mundo globalizado.
- 93 Nas equipes de trabalho, em decorrência da sua estrutura, a interação entre seus membros é muito importante, pois os objetivos são mais facilmente atingidos a partir do esforço conjunto.
- 94 As organizações funcionam com base na integração das atividades e iniciativas de indivíduos e equipes. Uma das formas de produzir essa integração é organizar os processos de comunicação interna, já que, durante as atividades, as pessoas frequentemente necessitam coordenar suas ações em relação às ações de outras.
- 95 A existência de uma linguagem comum utilizada nas falas e documentos que conformam os processos de discussão e decisão nas organizações permite a coordenação de ações.
- 96 O alto desempenho nas equipes de trabalho ocorre necessariamente a partir de líderes que as direcionem para alcance de objetivos.
- 97 Em regra, os resultados do trabalho realizado em equipe, em termos de produtividade, são superiores aos resultados do trabalho realizado individualmente.
- 98 No trabalho em equipe, o número de membros, as características dos membros e o grau em que ganhos e perdas no trabalho interferem na atuação de outros membros da equipe geralmente não são fatores determinantes do desempenho da equipe.
- 99 A extensão em que os membros do grupo interagem e se dependem mutuamente para completar o trabalho de maneira satisfatória, além das habilidades dos membros de se colocarem no lugar uns dos outros, interfere diretamente no grau de satisfação dos membros com o trabalho em equipe.
- 100 No trabalho em equipe, as expectativas positivas acerca da eficiência da equipe são vistas como elementos que influenciam negativamente os resultados da equipe.



Considerando a janela do Word 2003 ilustrada acima, que contém um documento em edição, e os conceitos básicos de informática, julgue os itens a seguir.

- 101 O Word 2003 permite que o documento em edição seja salvo em arquivo com tipo denominado página da Web, podendo dessa forma ser disponibilizado na Internet ou em uma *intranet*.
- 102 Sabendo-se que a figura mostrada no documento em edição está salva no disco rígido do computador, na pasta Meus documentos, com extensão .jpg, é correto afirmar que sua inserção no documento pode ter sido realizada a partir da opção Abrir, presente no menu Arquivo.
- 103 As informações apresentadas são suficientes para se concluir corretamente que o texto mostrado no documento em edição está justificado com recuo à direita de 13 cm.
- 104 Ao se selecionar o título “A **Secretaria**” e clicar a ferramenta , esse título será sublinhado.
- 105 O Word 2003 disponibiliza recurso que permite a inserção de uma planilha Excel 2003 previamente criada no documento em edição mantendo-se vínculo com essa planilha, de forma que, ao se alterar informações na planilha Excel essas informações sejam automaticamente atualizadas no documento Word.
- 106 O arquivo utilizado para armazenar o documento em edição pode ser encaminhado por *e-mail* como anexo, desde que seja salvo como PDF.
- 107 O *submenu* Enviar para, do menu Editar, disponibiliza a função Backup que permite criar um *backup* do arquivo utilizado para armazenar o documento em edição.
- 108 Ao se clicar a ferramenta , terá início a correção ortográfica e gramatical do documento em edição.
- 109 O texto e a figura mostrados na janela do Word 2003 ilustrada acima, podem ter sido copiados de um sítio da Internet.
- 110 A vantagem do navegador Internet Explorer 7.0 em relação a sua versão anterior são os recursos para identificar e eliminar qualquer tipo de assinatura de vírus.

Pode-se conceituar organização como um conjunto de fatores de produção que, usados da maneira eficiente e eficaz, levariam ao atingimento de determinados objetivos. Esses fatores de produção podem ser arrolados como sendo os recursos materiais, financeiros, humanos, mercadológicos e administrativos. Acerca da gestão dos recursos humanos, julgue os itens a seguir.

- 111 A administração dos recursos humanos encontra-se exclusivamente dentro dos setores de pessoal/RH de cada organização.
 - 112 Quando se tem, no mercado de recursos humanos, situação de procura de empregos, tem-se, entre outras características, candidatos que competem entre si, apresentando propostas de salários mais baixos, pois vige a preocupação com a sua sobrevivência. E, com relação aos já empregados, tem-se a busca por fixarem nas organizações, em face da disputa pelo emprego.
 - 113 Rotatividade de pessoal, ou *turnover*, é expressão utilizada para se medir a variação do número de empregados em uma organização, comparando-se as entradas e os desligamentos dos seus colaboradores.
 - 114 A expressão *absenteísmo* é utilizada para designar o nível de motivação dos empregados de uma organização.
 - 115 A decisão de iniciar processo de recrutamento, de regra, é atividade da unidade que possui a vaga a ser preenchida, cabendo ao setor de pessoal/RH a operacionalização, visando à ocupação desse posto de trabalho.
-
- A Constituição de 1988 (CF) aumentou os direitos dos trabalhadores e regulou tal matéria em seu art. 7.º. Em uma empresa, cabe ao setor de pessoal/RH diversas atribuições, entre elas as concernentes ao gerenciamento das rotinas trabalhistas, daí a necessidade de os colaboradores que atuam nessa área deterem esse conhecimento. Com relação a esse assunto, com base na CF, julgue os itens a seguir.
- 116 Por se tratar de verba alimentar, a CF brasileira protegeu o direito ao recebimento do salário por parte do empregado, impingindo até mesmo o caráter de crime à retenção do salário pelo empregador, ainda que este não tenha agido com dolo, ou seja, sem a intenção de fazê-lo.
 - 117 As horas extraordinárias são remuneradas atualmente com, pelo menos, 20% a mais do que a hora normal.
 - 118 O empregado somente será encaminhado para o recebimento do seguro-desemprego se a demissão for involuntária.
 - 119 Como fruto da evolução dos direitos trabalhistas mundiais, recentemente foi aprovada emenda à CF que introduziu a jornada máxima de 40 horas semanais.
 - 120 No último ano, foi aprovada a prorrogação da licença maternidade, para 180 dias, o que levou à alteração da CF, por ser de caráter obrigatório a concessão dessa licença por parte do empregador.

