Fundação INOVA CAPIXABA - ES

G02 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DE ÁREA ASSISTENCIAL - 44 HORAS

Turno: TARDE

Tipo de Prova
1

Sr. Candidato, para ter a sua prova corrigida é obrigatório a marcação do tipo de prova na folha de respostas. Caso não marque o tipo de prova, a folha de respostas não será lida e estará automaticamente eliminado do Concurso Público.

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

“Quando você subestima o que você faz, o mundo vai subestimar quem você é.”

(Nelson Mandela)

ATENÇÃO

Este caderno contém cinquenta questões de múltipla escolha, cada uma com cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E).

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

O tempo de duração da prova inclui o preenchimento da folha de respostas.

Duração da prova: 3 Horas e 30 Minutos

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu caderno de questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos sanitários.

Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal a folha de respostas assinada. Não se esqueça dos seus pertences.
Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue a folha de respostas, devendo assinar a capa de sala.
O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Questão 1

Leia a tirinha a seguir.



GOMES, Sara. Breve sopro. *Bichinhos de jardim,* 24 de maio de 2022. Disponível em: http://bichinhosdejardim.com/breve-sopro/. Acesso em: 20 set. 2022.

A partir da fala da joaninha presente no último quadrinho, pode-se dizer que ela considera a vida:

(A) fácil.
(B) complicada.
(C) prazerosa.
(D) subjugada.
(E) subaproveitada.

Questão 2

Leia o excerto abaixo, observando o contexto de uso das palavras em destaque.

"Estima-se que os imigrantes árabes, sobretudo sírios e libaneses, começaram a chegar ao Brasil a partir da década de 1870. O ápice aconteceu na década de 1910 e a maior comunidade se formou no estado de São Paulo – entre 1908 e 1941 o país recebeu pouco mais de 100 mil árabes; 48 mil deles se fixaram em território paulista. Além do próprio Sudeste, outros fixaram-se em estados do Sul, Centro-Oeste e Nordeste, sem falar de sua presença na Amazônia, por causa do ciclo da borracha. [...]"

ORLANDI, Ana Paula. Projetos resgatam a presença árabe no Brasil. *Pesquisa Fapesp*, setembro de 2022. Literatura. Disponível em: https://revistapesquisa.fapesp.br/projetos-resgatam-a-presenca-arabe-no-brasil/. Acesso em: 19 set. 2022.

Dentre as palavras grifadas, apresentam-se como adjetivos:

(A) árabes e paulista.
(B) ápice, década e ciclo.
(C) árabes, década e ápice.
(D) árabes, paulista e década.
(E) ápice e ciclo.

Questão 3

Leia o fragmento a seguir.

"Numa manhã de domingo, sem pedir permissão, Florencia Luce pegou o telefone e ligou para os irmãos. 'Esperem por mim em casa. Preciso falar com vocês', disse a eles.

Ela juntou os poucos pertences [...], atravessou o portão e saiu para a rua. [...]"

PLITT, Laura. Como consegui fugir de mosteiro onde vivi por 12 anos como freira enclausurada. *BBC Brasil*, 19 de setembro de 2022. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/geral-62926103. Acesso em: 19 set. 2022.

Em relação às orações presentes no segundo parágrafo, assinale a alternativa CORRETA.

(A) O parágrafo é composto por três orações coordenadas assindéticas.
(B) O parágrafo é composto por três orações coordenadas, sendo as duas primeiras assindéticas, e a última, sindética aditiva.
(C) O parágrafo é composto por duas orações coordenadas sindéticas aditivas.
(D) O parágrafo é composto por três orações coordenadas sindéticas adversativas.
(E) O parágrafo é composto por duas orações coordenadas sindéticas adversativas.

Questão 4

Leia o excerto abaixo, observando o vocábulo grifado.

"Em 1972, o geólogo francês Michel Siffre se propôs a um experimento curioso. Ele passou seis meses dentro de uma caverna no Texas, nos EUA. Já tinha passado 60 dias em uma nos Alpes, mas queria aumentar o nível de confinamento. Seu corpo passou a trabalhar em ciclos de 48 horas, sendo 36 horas de vigília e 12 horas de sono, ao contrário do recomendado de 8 horas de sono e 16 acordado. Ao final de seu experimento, Siffre havia desenvolvido sérios problemas psicológicos.

Mesmo trocando o dia pela noite durante anos, nosso corpo não se adapta totalmente à mudança de horário – e não precisa ser tão radical quanto Siffre. Efeitos adversos dessa troca costumam ser piores quanto mais tempo passam alterados.

Uma nova pesquisa sugere uma forma de reduzir a vulnerabilidade do humor associada com o trabalho noturno: restringir as refeições ao período diurno."

Dentre as palavras elencadas a seguir, aquela que NÃO pode substituir o item lexical em destaque nesse trecho, por se apresentar como um antônimo, é

(A) nocivos.
(B) colaterais.
(C) salutares.
(D) contrários.
(E) desfavoráveis.

Questão 5

Assinale a alternativa em que o uso da voz passiva analítica explicita o agente da passiva.

(A) "Pânico é condenado a pagar R$ 50 mil por exibir homem em pegadinha erótica" (UOL, 19/09/22)
(B) "Mineral cancerígeno é encontrado em estúdios de 'The Crown'" (Splash UOL, 15/09/22)
(C) "Após 12 dias e mais de 400 mil visitas a velório, caixão será sepultado no Castelo de Windsor." (g1, 19/09/22)
(D) "Mulher dos EUA que forjou próprio sequestro é condenada a 18 meses de prisão" (CNN Brasil, 19/09/22)
(E) "O cetro, o globo e a coroa foram levados para o topo do altar por um membro da igreja anglicana." (g1, 19/09/22)

RACIOCÍNIO LÓGICO QUANTITATIVO

Questão 6

Uma loja vende seus produtos com desconto de 10% para clientes da categoria ouro. Além disso, caso o cliente seja Premium, também ganha o desconto de 15% sobre o valor de cada mercadoria. Logo, ao comprar qualquer mercadoria, um cliente Premium obtém um desconto total de:

(A) 23%
(B) 25%
(C) 23,5%
(D) 24%
(E) 21,5%

Questão 7

Duas vendedoras, Maria e Marta, estão disputando o título de "funcionária do mês". Maria é 50% mais eficiente que Marta. Sabendo que Marta executa suas tarefas diárias em 6 horas, em quanto tempo estas mesmas tarefas deverão ser executadas por Maria?

(A) 4 horas
(B) 3 horas
(C) 9 horas
(D) 5 horas
(E) 2 horas

Questão 8

Para realizar uma festa, Pedro conta com a ajuda de 6 amigos, dos quais 4 são homens e 2 são mulheres. Escolhendo 2 amigos ao acaso qual a probabilidade de se escolher um homem e uma mulher?

(A) $\frac{2}{3}$
(B) $\frac{1}{3}$
(C) $\frac{4}{9}$
(D) $\frac{2}{9}$
(E) $\frac{6}{9}$

Questão 9

Em uma partida de futebol foram contabilizados 55.230 torcedores no estádio. Sabendo que um terço pagou o bilhete no valor de $ 20,00, e que o restante pagou $ 50,00 pelo ingresso, qual o valor total arrecadado?

(A) $ 2.092.000
(B) $ 2.209.200
(C) $ 2.350.000
(D) $ 2.650.870
(E) $ 2.898.732

Questão 10

Uma sequência é definida da seguinte forma:

1, 1, 4, 25, ...

Sendo assim, qual o próximo termo da sequência acima?

(A) 841
(B) 900
(C) 556
(D) 256
(E) 144

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE SAÚDE PÚBLICA

Questão 11

As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com uma das seguintes diretrizes:

(A) a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice.
(B) o amparo às crianças e adolescentes carentes.
(C) participação da comunidade.
(D) a promoção da integração ao mercado de trabalho.
(E) a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária.

Questão 12

Por Região de Saúde compreende-se:

(A) serviços de atendimento inicial à saúde do usuário no SUS.
(B) instâncias de pactuação consensual entre os entes federativos para definição das regras da gestão compartilhada do SUS.
(C) descrição geográfica da distribuição de recursos humanos e de ações e serviços de saúde ofertados pelo SUS e pela iniciativa privada, considerando-se a capacidade instalada existente, os investimentos e o desempenho aferido a partir dos indicadores de saúde do sistema.
(D) conjunto de ações e serviços de saúde articulados em níveis de complexidade crescente, com a finalidade de garantir a integralidade da assistência à saúde.
(E) espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de Municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde.

Questão 13

Indique a alternativa que condiz a um dos objetivos do Sistema Único de Saúde.

(A) A participação na formulação da política e na execução de ações de saneamento básico.
(B) A ordenação da formação de recursos humanos na área de saúde.
(C) A vigilância nutricional e a orientação alimentar.
(D) A colaboração na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.
(E) A identificação e divulgação dos fatores condicionantes e determinantes da saúde.

Questão 14

O Contrato Organizativo da Ação Pública de Saúde conterá com umas das seguintes disposições essenciais:

(A) identificação das necessidades de saúde nacional.
(B) oferta de ações e serviços de vigilância em saúde, promoção, proteção e recuperação da saúde em âmbito local.
(C) critérios de avaliação dos resultados e forma de monitoramento livre.
(D) indicadores e metas de assistência social.
(E) estratégias para a melhoria das ações e serviços de saúde.

Questão 15

Para receberem os recursos, de que trata o art. 3° da Lei Nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, os Municípios, os Estados e o Distrito Federal deverão contar com:

(A) plano de saúde.
(B) despesas de custeio e de capital do Ministério da Saúde, seus órgãos e entidades, da administração direta e indireta.
(C) investimentos previstos em lei orçamentária, de iniciativa do Poder Legislativo e aprovados pelo Congresso Nacional.
(D) investimentos previstos no Plano Quinquenal do Ministério da Saúde.
(E) cobertura das ações e serviços de saúde a serem implementados pelos Municípios, Estados e Distrito Federal.

Questão 16

Quem deve ser usuário de um Sistema de Informação em Saúde?

(A) Trabalhadores selecionados do SUS.
(B) Instâncias de decisão selecionadas do SUS.
(C) Organizações populares e Organizações governamentais.
(D) Partidos Políticos.
(E) A população selecionada.

Questão 17

São reconhecidos como entidades que representam os entes municipais, no âmbito estadual, para tratar de matérias referentes à saúde. A este conselho chamamos de:

(A) Conselho Estadual de Saúde.
(B) Conselhos de Secretarias Municipais de Saúde.
(C) Conselho Nacional de Secretários de Saúde.
(D) Conselho Nacional de Saúde
(E) Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde.

Questão 18

De quem é a atribuição de atuar na formulação e proposição de estratégia no controle da execução das políticas de saúde, inclusive em seus aspectos econômicos e financeiros?

(A) Conselho de Saúde.
(B) Comissão Intersetorial de Saúde do Trabalhador.
(C) Comissão Intersetorial de Saúde Suplementar.
(D) Comissão Intersetorial de Saúde Indígena.
(E) Comissão Intersetorial de Vigilância Sanitária e Farmacoepidemiologia.

Questão 19

Como se intitula o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária?

(A) Rede de Atenção à Saúde (RAS).
(B) Política Nacional de Atenção Básica (PNAB).
(C) Sistema Único de Saúde (SUS).
(D) Atenção Básica.
(E) Política Nacional de Atenção Integral à Saúde das Pessoas Privadas de Liberdade no Sistema Prisional (PNAISP).

Questão 20

Tem como objetivo nortear a formação e a qualificação dos profissionais inseridos nos serviços públicos de saúde, com a finalidade de transformar as práticas profissionais e a própria organização do trabalho com base nas necessidades e dificuldades do sistema. O trecho supracitado faz menção à:

(A) Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB).
(B) Educação Permanente em Saúde (EPS).
(C) Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS).
(D) Organização Pan-Americana da Saúde (Opas).
(E) Descritores em Ciências da Saúde (DeCS).

Questão 21

Aponte a alternativa que condiz com uma das diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e da Rede de Atenção à Saúde (RAS).

(A) Universalidade.
(B) Equidade.
(C) Organização da comunidade.
(D) Territorialização.
(E) Integralidade.

Questão 22

Promulgada durante o governo Vargas, concedia novos direitos aos trabalhadores, como assistência médica e licença gestante. Sendo assim, é correto afirmar que estes direitos à saúde descritos foram garantidos através:

(A) Conferência Nacional de Saúde.
(B) Consolidação das Leis Trabalhistas de 1943.
(C) Constituição de 1934.
(D) Instituto Nacional de Previdência Social.
(E) Programa de Interiorização de Ações e Serviços de Saúde.

Questão 23

A organização da atenção e da gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) expressa o cenário apresentado e se caracteriza por intensa fragmentação de serviços, programas, ações e práticas clínicas demonstrado por:

(A) lacunas assistenciais importantes.
(B) configuração adequada de modelos de atenção, marcada pela incoerência entre a oferta de serviços e a necessidade de atenção, não conseguindo acompanhar a tendência de declínio dos problemas agudos e de ascensão das condições crônicas.
(C) fortalecimento na gestão do trabalho com o grave problema de precarização e carência de profissionais em número e alinhamento com a política pública.
(D) alta inserção da Vigilância e Promoção em Saúde no cotidiano dos serviços de atenção, especialmente na Atenção Primária em Saúde (APS).
(E) financiamento público suficiente, fragmentado e baixa eficiência no emprego dos recursos, com redução da capacidade do sistema de prover integralidade da atenção à saúde.

Questão 24

Foi regulado pela Lei Nº 8.080 de 1990, em que estão distribuídas todas as suas atribuições e funções como um sistema público e pela Lei Nº 8.142, também de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade, gestão e financiamento. Posto isto, podemos afirmar que a menção trazida se refere à:

(A) Rede de Atenção à Saúde.
(B) Atenção Primária à Saúde.
(C) Escola Nacional de Saúde Pública.
(D) Organização Mundial da Saúde.
(E) Sistema Único de Saúde.

Questão 25

Qual nomenclatura é dada aos arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas, que integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado?

(A) Atenção Primária à Saúde (APS).
(B) Rede de Atenção à Saúde (RAS).
(C) Linhas de Cuidado (LC).
(D) Plano Diretor de Regionalização e Investimentos (PDRI).
(E) Organização Mundial da Saúde (OMS).

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 26

Os periféricos de comunicação são conhecidos por serem equipamentos que recebem e enviam dados de forma simultânea. Assinale a alternativa que NÃO corresponda a um periférico deste tipo.

(A) Mouse.
(B) Placa controladora.
(C) Placas de rede.
(D) Modem.
(E) Switch.

Questão 27

Analise as opções de teclas e responda.

I- Home.
II- Insert.
III- Num lock.
IV- F10.

Das teclas listadas acima, é correto afirmar que são consideradas teclas de navegação:

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

Questão 28

A respeito do formato padrão utilizado pelo MS-PowerPoint, assinale a alternativa CORRETA.

(A) O programa utiliza o .docx.
(B) O programa utiliza o .xlsx.
(C) O programa utiliza o .ppz.
(D) O programa utiliza o .pptx.
(E) O programa utiliza o .html.

Questão 29

O atalho Ctrl+Shift+#, no MS-Excel, tem como função:

(A) aplicar o formato Porcentagem sem casas decimais.
(B) aplicar o formato Moeda com duas casas decimais.
(C) remover o contorno das células selecionadas.
(D) inserir a hora atual.
(E) aplicar o formato Data com dia, mês e ano.

Questão 30

No sistema operacional Linux, qual é o comando utilizado para permitir que o usuário possa entrar em um servidor remoto?

(A) logout.
(B) ssh.
(C) chmod.
(D) whatis.
(E) apropos.

ÉTICA E LEGISLAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Questão 31

Assinale a alternativa INCORRETA a respeito da Constituição Federal, na parte onde versa sobre a saúde.

(A) A assistência à saúde é livre à iniciativa privada.
(B) Os recursos destinados ao pagamento do vencimento dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias serão consignados no orçamento geral da União com dotação própria ou exclusiva.
(C) As instituições privadas não poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde.
(D) É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no País, salvo nos casos previstos em lei.
(E) É vedada a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos.

Questão 32

Segundo o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, é dever fundamental do servidor público:

(A) alterar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências.
(B) exercer atividade profissional aética.
(C) ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro ou infração ao Código de Ética.
(D) pleitear qualquer tipo de ajuda financeira para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua missão ou para influenciar outro servidor para o mesmo fim.
(E) facilitar a fiscalização de todos atos ou serviços por quem de direito.

Questão 33

Podemos afirmar que a primeira etapa de um processo de compliance é o(a):

(A) avaliação de riscos.
(B) desenvolvimento de um ambiente ético.
(C) criação de atividades de controle.
(D) estruturação de canais e processos.
(E) monitoramento.

Questão 34

Observados as previsões dispostas pela Lei nº 12.527 de 2011, que regula o acesso à informações, é CORRETO afirmar que qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações, para efeitos da Lei, é considerada:

(A) integridade.
(B) autenticidade.
(C) disponibilidade.
(D) tratamento da informação.
(E) primariedade.

Questão 35

À luz do Código Penal Brasileiro, é correto afirmar que aquele que devassar ou propiciar a terceiro que o faça, em face de sigilo de proposta de concorrência pública, incorrerá no crime de:

(A) exercício funcional ilegalmente prolongado.
(B) exercício funcional arbitrário.
(C) violação do sigilo de proposta de concorrência.
(D) violação de sigilo funcional.
(E) exercício funcional ilegalmente antecipado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 36

São os conjuntos documentais custodiados em caráter definitivo, em função do seu valor, tendo acesso público e sendo conhecido também como de Terceira Idade ou Histórico. A esse conjunto chamamos de:

(A) arquivo ativo.
(B) arquivo permanente.
(C) arquivo inativo.
(D) arquivo intermediário.
(E) arquivo de gestão.

Questão 37

A guarda de informações, obtidas em razão do exercício profissional, de tudo aquilo que lhe foi confiado como sigilo, ou o que veio a ser conhecido devido seu estatuto profissional, é conhecida como:

(A) moral.
(B) privacidade.
(C) código de ética.
(D) sigilo profissional.
(E) ética.

Questão 38

É correto afirmar que é um dos pilares da rotina administrativa:

(A) atendimento às instituições.
(B) marketing.
(C) gestão pública.
(D) gestão escolar.
(E) gestão ambiental.

Questão 39

São todos os instrumentos utilizados para a transmissão de informações e ideias, além de promoverem a conexão entre pessoas ou grupos de pessoas. Sendo assim, podemos afirmar que a descrição faz referência à/aos:

(A) meios de comunicação individual.
(B) comunicação.
(C) meios de comunicação.
(D) meios de comunicação em massa.
(E) comunicação social.

Questão 40

Modalidade de comunicação oficial cuja finalidade é o tratamento de assuntos oficiais entre autoridades de órgãos da Administração Pública, ou entre estas e particulares. Qual nome é dado a essa modalidade?

(A) Ofício.
(B) Memorando.
(C) Parecer técnico.
(D) Relatório.
(E) Ata.

Questão 41

Das alternativas elencadas abaixo, aponte a correta no que concerne a abreviação.

(A) Senhorita – Srita.
(B) Presidente – Prest.
(C) Excelência – Exia.
(D) Ao cuidado – A/Cd.
(E) Hora – h.

Questão 42

A nomenclatura dada ao pronome de tratamento utilizado quando faz-se necessário o tratamento formal ou cerimonioso é:

(A) você.
(B) senhor/senhora.
(C) Vossa Excelência.
(D) Vossa Senhoria.
(E) Vossa Magnificência.

Questão 43

A alternativa que condiz com um dos pilares da gestão de qualidade é:

(A) gestão de relacionamento.
(B) visão marxista.
(C) foco na empresa.
(D) melhoria descontinuada.
(E) decisão baseada em hipótese.

Questão 44

Os veículos de comunicação mais modernos que agrupam texto, som, foto, e vídeo são conhecidos como linguagem:

(A) escrita.
(B) multimídia.
(C) sonora.
(D) audiovisual.
(E) artística.

Questão 45

Como se intitula qualquer registro de informações, independentemente do formato ou suporte utilizado para registrá-las?

(A) Texto.
(B) Redação.
(C) Arquivo.
(D) Documento.
(E) Artigo científico.

Questão 46

Acerca da comunicação telefônica, aponte a alternativa CORRETA:

(A) atenda até o 5º toque quando o telefone tocar.
(B) deixe o cliente esperando na linha.
(C) desligue o telefone antes do cliente.
(D) use palavras mágicas, como: por favor, desculpe e obrigado/a.
(E) saiba escutar, mas não anote o nome da pessoa com quem está falando.

Questão 47

É uma modalidade de comunicação eminentemente interna, sendo utilizado quando um mesmo assunto é transmitido simultaneamente para vários destinatários. O mesmo é assinado e numerado apenas uma vez, podendo seus destinatários serem identificados em grupos afins ou isoladamente. A alternativa que corresponde a descrição é:

(A) memorando.
(B) despacho.
(C) memorando circular.
(D) fax.
(E) ofício circular.

Questão 48

Assinale a alternativa INCORRETA no que se refere às correspondências oficiais.

(A) Determinação e Regimento.
(B) Resolução e Telegrama.
(C) Apostila e guia de remessa.
(D) Carta e telegrama.
(E) Ata e Poema.

Questão 49

De que forma é nomeado o conjunto de padrões e valores morais de um grupo ou indivíduo?

(A) Dialética.
(B) Moral.
(C) Ética.
(D) Justiça.
(E) Sigilo.

Questão 50

A busca da eficácia e da eficiência de todos os procedimentos envolvidos, incluindo desde a preparação do ambiente até a finalização do serviço, a manutenção deste e, o feedback de satisfação do cliente são característica da qualidade:

(A) de capacidade.
(B) de atendimento externo.
(C) de eficácia.
(D) de atendimento interno.
(E) de eficiência.