

MARINHA DO BRASIL
DIRETORIA DE ENSINO DA MARINHA

***(CONCURSO PÚBLICO DE ADMISSÃO AO CURSO DE
FORMAÇÃO PARA INGRESSO NO CORPO AUXILIAR
DE PRAÇAS DA MARINHA / CP-CAP/2013)***

**NÃO ESTÁ AUTORIZADA A UTILIZAÇÃO DE
MATERIAL EXTRA**

TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

- 1) A relação entre o número de clientes egressos do hospital (por altas e ou óbitos) em determinado período e o número de leitos postos à disposição dos clientes no mesmo período representa a utilização do leito hospitalar durante o período considerado. Essa medida hospitalar denomina-se:
- (A) Índice de Concentração.
 - (B) Média de Permanência.
 - (C) Índice de Renovação ou Giro de Rotatividade.
 - (D) Índice de Intervalo de Substituição.
 - (E) Média de Paciente Dia.
- 2) A arte de gerenciar implica em
- (A) não se interessar pelas razões do fracasso das outras organizações.
 - (B) estar apto a sentir e captar às necessidades dos clientes de saúde e mudar quantas vezes for necessário.
 - (C) conhecer o sistema e manter os valores da instituição.
 - (D) manter as normas e rotinas da instituição.
 - (E) cultivar a aparência da instituição em vez da essência.
- 3) Quais são as modalidades de licitação?
- (A) Emergência, ordens de encomenda e contratação de serviços.
 - (B) Concorrência, tomada de preços e convite.
 - (C) Direta pela unidade, normatizada e emergência.
 - (D) Direta, indireta e total.
 - (E) Convite, contratações de serviços e indireta.
- 4) A prática administrativa contemporânea considera as propostas de administração participativa com a clientela interna como uma inovação nas relações humanas, garantindo ao indivíduo sua condição de criatura humana, capaz de atuar como:
- (A) educador.
 - (B) agente social.
 - (C) orientador.
 - (D) administrador.
 - (E) agente de mudança.

- 5) O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) é a denominação mais usual para o prontuário cuja forma de entrada dos dados e a consulta são feitas por meio eletrônico. As principais vantagens da implementação do PEP são:
- (A) necessidade de investimento inicial para compra de equipamentos, implantação de programas e adaptação das instalações.
 - (B) propiciar menor versatilidade no uso da informação.
 - (C) necessidade de profissionais com conhecimento atualizado do uso dos novos recursos tecnológicos.
 - (D) possibilitar o uso em rede, permitindo a consulta por vários profissionais simultaneamente, até mesmo de diferentes instituições.
 - (E) despadronizar os registros, tornando-os mais completos e legíveis.
- 6) A avaliação de desempenho precisa ser entendida como algo estreitamente inserido nas relações sociais concretas estabelecidas pelo mundo do trabalho. Desta forma, implantá-la representa um desafio para os profissionais de recursos humanos.
- Para que os processos de avaliação de desempenho tenham o êxito esperado, precisam-se retirar alguns obstáculos. Assinale a opção que apresenta um desses obstáculos.
- (A) Critérios flexíveis, considerando as metas estabelecidas.
 - (B) Preparo dos gerentes para a administração de recursos humanos.
 - (C) Articulação da coordenadoria de recursos humanos com os outros setores.
 - (D) Centralização do processo na área de recursos humanos.
 - (E) Os processos de avaliação de desempenho articulados às metas da instituição.

7) Coloque V (verdadeiro) ou F (falso) nas afirmativas abaixo, em relação à Lei n°. 8.666/93 que estabelece normas gerais sobre licitações e contratos no âmbito público, assinalando, a seguir a opção que apresenta a sequência correta.

- () A licitação não será sigilosa, exceto quanto ao conteúdo das propostas.
- () A margem de preferência deve levar em consideração a geração de emprego e renda.
- () A margem de preferência pode ultrapassar 25% sobre o preço de produtos manufaturados e serviços estrangeiros.
- () O processo licitatório caracteriza ato administrativo formal, seja ele praticado em qualquer esfera da Administração Pública.
- () É permitida a inclusão, no objeto da licitação, de fornecimento de materiais e serviços sem previsão de quantidades.

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

8) Onde deve ser esterilizada a roupa utilizada no centro cirúrgico?

- (A) Na seleção.
- (B) Na lavagem.
- (C) Em nova lavagem.
- (D) Em autoclave a vapor.
- (E) Na secagem.

9) A busca da humanização nos hospitais deve considerar a essência da natureza humana e deve partir de princípios

- (A) legais.
- (B) socioeconômicos.
- (C) religiosos.
- (D) éticos.
- (E) culturais.

- 10) De acordo com a Lei 8.666/93, é INCORRETO afirmar que as compras, sempre que possível, deverão
- (A) atender o princípio da padronização.
 - (B) balizar-se pelos preços praticados no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública.
 - (C) ser processadas através do sistema de registro de preços.
 - (D) submeter-se somente às condições de aquisição e pagamento diferentes do setor privado.
 - (E) ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias visando economicidade.
- 11) As empresas requerem uma conjunção de crenças, idéias, princípios e valores que lhes dão consistência e identidade própria. Todo negócio deve ter uma missão a cumprir; deve ter uma visão do futuro que o norteie e deve definir os valores que pretende consagrar. O conceito de administração acima refere-se
- (A) ao alinhamento organizacional.
 - (B) à missão organizacional.
 - (C) à liderança.
 - (D) aos valores organizacionais.
 - (E) à homeostasia.

12) Coloque V(verdadeiro) ou F(falso) nas afirmativas abaixo, em relação à Cultura Organizacional em Administração de Pessoal, assinalando, a seguir, a opção que apresenta a sequência correta.

- () Valores compartilhados são crenças inconscientes, as percepções, os sentimentos, e as pressuposições dominantes e nos quais os membros da organização acreditam.
- () A cultura é o modo pelo qual cada organização aprendeu a lidar com o seu ambiente.
- () Artefatos são todas as coisas que, no conjunto, definem uma cultura e revelam como essa cultura lhes dá atenção.
- () Pressuposições básicas são logomarcas, linguagem, terminologia, títulos e símbolos de status, como salas e carros, que revelam os valores e crenças da empresa.
- () Valores são crenças essenciais profundamente enraizadas na organização, como suas maiores preocupações, independentemente do ambiente externo.

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

13) Qual princípio da Administração é fundamental para garantir o acesso e a satisfação das necessidades individuais e coletivas da população, viabilizando o controle social da gestão dos serviços de saúde?

- (A) Descentralização.
- (B) Participação.
- (C) Negociação.
- (D) Intersetorialidade.
- (E) Democratização.

14) Entre os métodos de custeio, qual oferece aos administradores financeiros a oportunidade de identificar procedimentos ou atividades que não sejam viáveis economicamente?

- (A) RCC.
- (B) RVU.
- (C) ABC.
- (D) De custeio por absorção.
- (E) De custeio direto.

Prova : Amarela

Concurso : CP-CAP/13

Profissão : TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

- 15) Assinale a opção que apresenta um princípio básico da licitação.
- (A) Impessoalidade.
 - (B) Sustentabilidade.
 - (C) Imputabilidade.
 - (D) Vulnerabilidade.
 - (E) Imparcialidade.
- 16) Com o objetivo de normalizar os processos de compras, considerando a grande variedade de material hospitalar a ser adquirida, suas quantidades, qualidades e valor, frente aos recursos limitados, torna-se necessária a realização de:
- (A) um Sistema de Informação.
 - (B) um Planejamento Detalhado.
 - (C) uma Estatística de Consumo.
 - (D) um Estoque Adequado.
 - (E) uma Organização Administrativa.
- 17) Como se denomina o processo onde as necessidades condicionam o comportamento humano, levando-o a algum estado de resolução?
- (A) Gerência de pessoal.
 - (B) Seleção.
 - (C) Recrutamento.
 - (D) Ciclo motivacional.
 - (E) Fatores higiênicos.
- 18) Segundo Londoño (2003), assinale a opção que NÃO está de acordo com o que o Programa de Manutenção e Melhoria do Meio Ambiente deve buscar.
- (A) Conservar e melhorar os recursos naturais e a energia no hospital sem sacrificar a tecnologia e a segurança.
 - (B) Controlar eficientemente e minimizar a produção de refugo.
 - (C) Comprovar a utilização correta de equipamentos, com a máxima economia e com o mínimo de pessoal.
 - (D) Utilizar elementos que causem o menor impacto ambiental negativo.
 - (E) Oferecer educação sobre os perigos ambientais internos e externos.

Prova : Amarela

Concurso : CP-CAP/13

Profissão : TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

- 19) Assinale a opção que apresenta uma vantagem do método de custeio por absorção.
- (A) Classifica os custos em fixos ou variáveis.
 - (B) Os estoques são avaliados por seu custo total.
 - (C) Os custos podem ser calculados durante todo o período contábil.
 - (D) Os critérios utilizados na alocação dos custos indiretos são subjetivos.
 - (E) Reconhece a estrutura dos custos atuais.
- 20) A maioria dos Serviços de Registros e Informações em Saúde cumpre as seguintes funções, EXCETO:
- (A) arquiva, recupera (desarquiva) e conserva os prontuários dos pacientes.
 - (B) coleta, processa e divulga dados estatísticos sobre a produção de serviços.
 - (C) recomenda normas sobre o conteúdo dos formulários e seu preenchimento.
 - (D) elabora indicadores de saúde necessários ao estabelecimento e aos respectivos níveis centrais.
 - (E) colabora com o corpo clínico, facilitando o acesso aos prontuários e dados estatísticos para fins de avaliação, ensino e pesquisa.
- 21) Segundo o Ministério da Saúde, define-se capacidade hospitalar como número
- (A) máximo de leitos que comporta o estabelecimento, respeitada a legislação em vigor.
 - (B) máximo de leitos que, efetivamente, poderão ser colocados no hospital, em circunstâncias anormais ou em calamidade pública, com aproveitamento das áreas consideradas utilizadas.
 - (C) de leitos efetivamente funcionantes no hospital, respeitando a legislação em vigor.
 - (D) de leitos ocupados a cada 24 horas.
 - (E) de leitos destinados a prestar assistência sanitária de forma programada a uma população determinada, pelo menos nas quatro especialidades básicas.

- 22) Assinale a opção que apresenta um fundamento de excelência que serve de referencial aos critérios de excelência do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) 2005.
- (A) Centralização.
 - (B) Gestão baseada em teses.
 - (C) Abordagem por resultados.
 - (D) Orientação nos processos.
 - (E) Inovação.
- 23) Segundo Londoño (2003), com base nos objetivos traçados e nas metas específicas que o hospital deve atingir em um determinado período, e de acordo com os recursos econômicos esperados e com as estatísticas de consumo, faz-se
- (A) a normatização dos procedimentos para tornar mais eficientes as aquisições.
 - (B) a minimização dos custos.
 - (C) a auditoria e a controladoria.
 - (D) a montagem de cronogramas dos passos ou atividades na compra de bens ou serviços.
 - (E) o orçamento de receitas e despesas.
- 24) O clima organizacional refere-se ao ambiente existente entre os participantes de uma empresa. Está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Em termos mais práticos, o clima organizacional depende do estilo de liderança utilizado, das políticas e dos valores existentes, da estrutura organizacional, das características das pessoas que participam da empresa, da natureza do negócio (ramo de atividade da empresa) e do estágio da vida da empresa. Tudo isso ajuda a criar o clima dentro de cada empresa. Quais são os meios para medir e avaliar o clima organizacional?
- (A) Entrevistas individuais, testes, anamnese e dinâmica.
 - (B) Testes, entrevistas, relatórios e pesquisas.
 - (C) Empowerment, pesquisas, anamnese e escalas.
 - (D) Dinâmicas, relatórios, questionários e entrevistas.
 - (E) Questionários, pesquisas de opinião, entrevistas e entrevistas em grupo.

- 25) Em relação ao Processo de Premiação PNQ, é INCORRETO afirmar que:
- (A) a banca examinadora analisa os sistemas de gestão das empresas candidatas por meio de um processo em três etapas.
 - (B) os órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal assim como Poderes Executivos, Legislativo e Judiciário fazem parte de uma das categorias para a premiação.
 - (C) as informações requeridas podem ser subdivididas em três partes - elegibilidade, inscrição para a candidatura e relatório de gestão.
 - (D) organizações estrangeiras não são elegíveis.
 - (E) a premiação se subdivide em cinco categorias.
- 26) Correlacione as categorias da análise externa às variáveis a serem analisadas pelo grupo de planejamento, segundo Londoño (2003), e assinale a opção que apresenta a sequência correta.

CATEGORIAS DA ANÁLISE EXTERNA	VARIÁVEIS
I - Político-legais	<input type="checkbox"/> Normas regulamentadoras.
II - Socioculturais	<input type="checkbox"/> Entrada no mercado de novas organizações em nosso ramo.
III- Tecnológica	<input type="checkbox"/> Aparecimento de novas patologias como AIDS/SIDA e Cólera.
IV - Demográficas e Estado de Saúde	<input type="checkbox"/> Maior nível de escolaridade.
V - Competitivas	<input type="checkbox"/> Inflação.
	<input type="checkbox"/> Auge da Medicina Ambulatorial.
(A) (I) (V) (II) (IV) (-) (III)	
(B) (I) (V) (IV) (II) (-) (III)	
(C) (II) (-) (III) (V) (IV) (I)	
(D) (I) (IV) (V) (II) (-) (III)	
(E) (II) (V) (IV) (I) (III) (-)	

27) Em relação às bases conceituais de contabilidade, analise as afirmativas abaixo.

- I - Os custos diretos caracterizam-se pela possibilidade de sua especificação por serviço prestado.
- II - Os custos indiretos podem ser mensurados individualizadamente por item de serviço prestado.
- III- Entre os exemplos característicos de custos fixos incluem-se medicamentos e materiais médico-hospitalares.
- IV - Os custos variáveis podem ser considerados como aqueles valores que se modificam em face do volume de atividade.

Assinale a opção correta.

- (A) Apenas a afirmativa III é verdadeira.
- (B) Apenas a afirmativa IV é verdadeira.
- (C) Apenas as afirmativas I,II e III são verdadeiras.
- (D) Apenas as afirmativas II e III são verdadeiras.
- (E) Apenas as afirmativas I e IV são verdadeiras.

28) Segundo Chiavenato (2007), o planejamento estratégico exige as seguintes etapas, EXCETO:

- (A) avaliação de resultados e elaboração do planejamento.
- (B) análise ambiental interna e determinação de alternativas.
- (C) implementação e execução e determinação de objetivos.
- (D) análise organizacional interna e elaboração do planejamento.
- (E) formulação das alternativas e análise ambiental externa.

29) O leito hospitalar cuja utilização ultrapassa a média de permanência de 30 (trinta) dias é denominado leito

- (A) de longa permanência.
- (B) de curta permanência.
- (C) de média permanência.
- (D) indiferenciado.
- (E) especializado.

- 30) No contexto global de hoje, existem limites para consecução da produtividade nos hospitais através da tecnologia, equipamentos e conhecimento técnico-científico; porém, quando esses limites são atingidos, para manter-se no mercado tão competitivo deve-se investir:
- (A) na modernização das instalações.
 - (B) em pesquisa.
 - (C) em corpos clínicos especializados.
 - (D) em tecnologia moderna.
 - (E) na humanização.
- 31) Dentro do modelo de excelência do PNQ, que constitui uma visão sistêmica da organização, considera-se como 1º critério de excelência:
- (A) clientes.
 - (B) pessoas.
 - (C) liderança.
 - (D) resultados.
 - (E) processos.
- 32) A identificação dos resíduos dos serviços de saúde consiste no conjunto de medidas que permitem o reconhecimento dos resíduos contidos nos sacos e recipientes para o correto manejo. Em relação à identificação de resíduos, pode-se afirmar que:
- (A) GRUPO A - rótulo de fundo amarelo e contorno verde.
 - (B) GRUPO C - possui a expressão REJEITO RADIOATIVO.
 - (C) GRUPO A - é identificado pelo símbolo internacional de presença de radiação ionizante.
 - (D) GRUPO E - identificado pelo símbolo de risco associado e frase de RISCO.
 - (E) GRUPO B - possui a inscrição de RESÍDUO PERFUROCOR-
TANTE.
- 33) Quais são os tipos de liderança, segundo Chiavenato (2007)?
- (A) Ativa, passiva e liberal.
 - (B) Autocrática, liberal e democrática.
 - (C) Coação, pressão e persuasão.
 - (D) Gerencial, pessoal e flexível.
 - (E) Estratégica, tática e empreendedora.

- 34) No ciclo PDCA, como é denominada e em qual fase ocorre a implementação do planejamento?
- (A) Verificação - 3ª fase.
 - (B) Execução - 2ª fase.
 - (C) Verificação - 1ª fase.
 - (D) Planejamento - 1ª fase.
 - (E) Execução - 4ª fase.
- 35) A RDC 306 é aplicável a todos os geradores de resíduos de saúde, EXCETO:
- (A) necrotérios, funerárias e locais onde se realiza tanatopraxia.
 - (B) drogarias e farmácias.
 - (C) estabelecimentos de ensino, como faculdade de veterinária.
 - (D) serviços de assistência de saúde domiciliar.
 - (E) estabelecimentos que trabalham com fontes radioativas seladas.
- 36) De acordo com a classificação das áreas nos estabelecimentos de saúde, pode-se considerar como área semicrítica:
- (A) lactário e banco de leite.
 - (B) lavanderia.
 - (C) laboratório.
 - (D) vestiários.
 - (E) unidade de atendimento emergencial.
- 37) Quais são as três razões fundamentais que explicam a existência das organizações, de acordo com Chiavenato (2007)?
- (A) Globalização, clientes consumidores e capital intelectual.
 - (B) Permeabilidade, previsibilidade e racionalidade.
 - (C) Logística de sistema aberto, de sistema fechado e núcleo técnico.
 - (D) Razões sociais, materiais e efeito sinérgico.
 - (E) Mercado, valores e visão.

- 38) Em uma empresa que trabalha com higienização, os profissionais são submetidos a diferentes tipos de exames para que seja possível manter sua higidez. Dentre os tipos abaixo, qual possibilita demonstrar o estado de saúde de um funcionário no decorrer do período empregatício?
- (A) De mudança de função.
 - (B) Admissional.
 - (C) Periódico.
 - (D) Demissional.
 - (E) De retorno ao trabalho.
- 39) Como é denominado o critério de excelência que examina os principais aspectos da gestão dos processos da organização, incluindo desde o projeto, a execução e a entrega do produto?
- (A) Resultado.
 - (B) Processo.
 - (C) Pessoa.
 - (D) Cliente.
 - (E) Liderança.
- 40) Assinale a opção que apresenta a sequência correta das etapas do PGIRSS (Programa de Gerenciamento Interno de Resíduos do Serviço de Saúde).
- I - armazenamento externo.
 - II - coleta externa.
 - III- segregação e acondicionamento.
 - IV - disposição final.
 - V - armazenamento interno (temporário).
 - VI - tratamento final.
 - VII- coleta interna.
- (A) (V) (III) (VII) (II) (I) (IV) (VI)
 - (B) (III) (V) (VII) (I) (II) (VI) (IV)
 - (C) (VI) (IV) (II) (I) (VII) (III) (V)
 - (D) (V) (III) (VII) (II) (I) (VI) (IV)
 - (E) (III) (V) (VII) (I) (II) (IV) (VI)

41) Quais são os tipos de recrutamento, segundo Castro(2001), em Textos de Apoio em Administração?

- (A) Militar e assistencial.
- (B) Seleção e planejamento.
- (C) Interno e externo.
- (D) Administrativo e institucional.
- (E) Desenvolvimento e capacitação.

42) Correlacione os tipos de planejamento às suas respectivas características, e assinale a opção que apresenta a sequência correta.

TIPOS DE PLANEJAMENTO

DEFINIÇÕES

- | | |
|------------------|--|
| I - Estratégico | () É projetado para curto prazo. |
| II - Tático | () É voltado para a coordenação e integração. |
| III- Operacional | () É definido pela cúpula da organização. |
| | () É o planejamento mais amplo e envolvente. |
| | () Envolve cada tarefa ou atividade isoladamente. |
| | () É voltado para a eficiência. |
| | () É voltado para a eficácia da organização. |
| | () É projetado para médio prazo. |

- (A) (III) (II) (I) (I) (III) (III) (I) (II)
- (B) (III) (I) (II) (II) (I) (I) (III) (II)
- (C) (II) (III) (I) (I) (II) (II) (III) (II)
- (D) (II) (I) (III) (III) (II) (II) (II) (I)
- (E) (I) (II) (I) (I) (II) (I) (III) (II)

43) Os custos diretos caracterizam-se pela possibilidade de sua especificação por serviço prestado. Num polo oposto, estão os custos indiretos, que

- (A) podem ser mensurados individualizadamente por item de serviço prestado.
- (B) tendem a apresentar a menor complexidade de cálculo.
- (C) são formados por custos financeiros relativos à concessão de prazos a convênios.
- (D) referem-se ao consumo de materiais médico-hospitalares por conta/paciente/procedimento.
- (E) são custos comuns a diversos procedimentos e serviços.

Prova : Amarela

Concurso : CP-CAP/13

Profissão : TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR

- 44) 5S é um método de gestão oriundo do Japão do final da década de 1960, pós-guerra. Sua filosofia está voltada para a mobilização dos colaboradores por meio de mudanças no ambiente de trabalho, incluindo a eliminação de desperdícios. Assinale a opção que apresenta a sequência correta das fases do 5S.
- (A) Arrumação, limpeza, padronização, disciplina e organização.
 - (B) Cliente, satisfação, melhoria, otimização e lucro.
 - (C) Cliente, limpeza, satisfação, melhoria e disciplina.
 - (D) Disciplina, arrumação, melhoria, otimização e lucro.
 - (E) Organização, arrumação, limpeza, padronização e disciplina.
- 45) Qual é a razão principal do sistema de custos?
- (A) Dispersar o foco da análise.
 - (B) Considerar o projeto acabado.
 - (C) Não renovar os relatórios.
 - (D) Servir de subsídio para a tomada de decisões.
 - (E) Informar sobre o ponto de vista de negociação.
- 46) Quais são os três processos gerenciais conhecidos como a trilogia de JURAN?
- (A) Planejamento, controle e melhoria.
 - (B) Definir, executar e verificar.
 - (C) Clientes, necessidades e melhorias.
 - (D) Produção, controle e qualidade.
 - (E) Planejamento, execução e certificação.
- 47) Como se denomina o serviço que apresenta um novo conceito de atendimento, agregando a arquitetura, alimentação, recepção, limpeza, lavanderia e demais serviços hospitalares com o conceito de acolhimento mais humanizado aos pacientes, familiares, visitantes e fornecedores?
- (A) Integração Social.
 - (B) Conforto.
 - (C) Ouvidoria.
 - (D) Apoio.
 - (E) Hotelaria.

- 48) Como se denomina o hospital especializado, ou com especialidades, que se destina a prestar assistência a clientes em outras especialidades médicas além das básicas?
- (A) Privado ou particular.
 - (B) Público.
 - (C) Regional.
 - (D) Secundário.
 - (E) Terciário.
- 49) Segundo Chiavenato (2007), quais são as habilidades necessárias para o administrador?
- (A) Técnicas, humanas e conceituais.
 - (B) Ecológicas, políticas e demográficas.
 - (C) Produtivas, intelectuais e padronizadas.
 - (D) Operacionais, ambientais e estratégicas.
 - (E) Ecológicas, intelectuais e conceituais.
- 50) Os indicadores da qualidade compõem a métrica da qualidade e têm como conceito básico:
- (A) avaliar a satisfação dos clientes.
 - (B) promover um elevado grau de satisfação aos clientes.
 - (C) avaliar as melhorias para os funcionários.
 - (D) promover conhecimento a respeito da clientela.
 - (E) promover melhorias na qualidade dos serviços prestados.