

Código

107



Data e horário

Domingo

24/11/2013

14 horas

(Horário Oficial de Brasília)

INSTRUÇÕES

- Você receberá do fiscal
 - um **caderno de questões** das **provas objetiva e discursiva** contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
 - um **cartão de respostas** ótico personalizado; e
 - uma **folha de respostas da prova discursiva**.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e as codificações do **cartão de respostas** ótico e da **folha de respostas da prova discursiva** estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Educação, arma poderosa.

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer as **provas objetiva e discursiva**, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico e o preenchimento da **folha de respostas da prova discursiva**.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início das provas.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início das provas, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova discursiva** e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** e a **folha de respostas da prova discursiva** devidamente assinados.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

INSTRUÇÕES PARA AS PROVAS OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas da prova objetiva** e na **folha de respostas da prova discursiva**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova discursiva** não podem ser dobrados, amassados, rasurados ou manchados nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente. Marque as respostas assim: 

PROVA PARA O(S) SEGUINTE(S) EMPREGO(S) (Código 107):

CAU-BR: Analista de Processos.

Realização:

iades

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 25

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 8

Texto 1 para responder as questões de 1 a 4.**O olhar estrangeiro**

1 Sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos,
a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os
arquitetos que a construíram estão nele. Quando o livro é de
4 autor estrangeiro, então, essa busca se torna ainda mais
ansiosa. É um modo de cotejar meu olhar com o olhar
estrangeiro.

7 Do recém-lançado *O futuro da arquitetura desde 1889*, de Jean-Louis Cohen, esmerada edição da CosacNaify, com revisão técnica da professora Sylvia Ficher, da UnB, o
10 que mais me chamou a atenção foi o título do capítulo
destinado à produção brasileira: “O planeta Brasil”. Perfeito.
Em matéria de arquitetura e urbanismo modernos, somos
13 mesmo um universo singular. As obras surgidas a partir da
década de 1940 “abriu novos horizontes para os arquitetos
europeus e americanos, bem como para aqueles que
16 trabalhavam na África e no Oriente Médio”.

O fascínio das formas da arquitetura moderna
brasileira, escreveu o autor, “residia em sua fluência e
19 elegância, mas também em sua ousadia técnica, que dava
extrema leveza às mais complexas estruturas, possíveis
graças à articulação das duas técnicas desenvolvidas para o
22 uso do concreto armado: a ossatura e as cascas.” A
inventividade brasileira, prossegue, “era visível também nas
novas soluções para os pilotis de Le Corbusier, que deixavam
25 de ser simples cilindros para ganhar contornos em V ou Y
afinando nas extremidades.”

Brasília merece um item no capítulo destinado a Le
28 Corbusier. Aqui, o autor se contenta em descrever
resumidamente o projeto de Lucio Costa e as obras de Oscar
Niemeyer. Talvez Jean-Louis Cohen, um dos mais
31 renomados historiadores de arquitetura do século 20, quisesse
fugir da crítica feroz que os especialistas estrangeiros
destinam à cidade desde que ela foi construída. Sendo assim,
34 conclui o item dizendo: “A população de Brasília continua
profundamente arraigada à cidade, refutando as previsões
pessimistas de seus mais aguerridos detratores.”

37 Vale ressaltar que no livrão de 525 páginas, rico em
iconografia da arquitetura mundial do período, Brasília é só
um dos 207 itens distribuídos em 36 capítulos. O mundo é
40 bem mais diverso do que a gente é capaz de supor.

FREITAS, Conceição. In: *Correio Braziliense*. Caderno Cidades, 6/10/ 2013.**QUESTÃO 1**

Considerando o contexto em que aparece o período “A população de Brasília continua profundamente arraigada à cidade, refutando as previsões pessimistas de seus mais aguerridos detratores.” (linhas de 34 a 36), é correto afirmar que os vocábulos em destaque significam, respectivamente,

- (A) ratificando e caluniadores.
- (B) reiterando e ultrajadores.
- (C) desmentindo e difamadores.
- (D) derrubando e apoiadores.
- (E) contrariando e seguidores.

QUESTÃO 2

Considerando as informações do texto e a sua relação com o título, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto intitula-se “O olhar estrangeiro”, pois o seu conteúdo principal tem como referente o livro *O futuro da arquitetura desde 1889*, de Jean-Louis Cohen, que faz considerações sobre a arquitetura brasileira.
- (B) O título faz referência direta às influências de alguns arquitetos brasileiros sobre a arquitetura estrangeira.
- (C) O título faz menção à influência dos arquitetos estrangeiros sobre as formas da arquitetura moderna brasileira.
- (D) O texto é intitulado “O olhar estrangeiro”, pois apresenta como tema principal a total divergência de opinião sobre a arquitetura brasileira entre a autora (o olhar brasileiro) e Jean-Louis Cohen (o olhar estrangeiro).
- (E) O título refere-se às comparações feitas pela autora entre as concepções dos arquitetos nacionais e as dos arquitetos estrangeiros sobre as produções arquitetônicas do final do século 19 até hoje.

QUESTÃO 3

Assinale a alternativa que, em conformidade com a norma padrão, reproduz o sentido original do período “Sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos, a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os arquitetos que a construíram estão nele.” (linhas de 1 a 3).

- (A) Toda a vez que um livro de arquitetura me cai às mãos, a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os arquitetos, os quais a construíram, estão nele.
- (B) A primeira coisa que procuro, toda vez que um livro de arquitetura me cai às mãos, é saber se Brasília ou os arquitetos que lhe construíram estão nele.
- (C) Quando um livro de arquitetura me cai às mãos esporadicamente a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os arquitetos que a construíram estão nele.
- (D) A primeira coisa que procuro, sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos, é saber se Brasília ou os arquitetos que a construíram estão nele.
- (E) Saber se Brasília ou os arquitetos em cuja a construção trabalharam estão nele é a primeira coisa que procuro, sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos.

QUESTÃO 4

Logo no início do texto, Conceição Freitas revela “a primeira coisa” (linha 2) que procura sempre que lhe cai às mãos um livro de arquitetura. A esse respeito, é correto afirmar que o livro *O futuro da arquitetura desde 1889*, de Jean-Louis Cohen,

- (A) não satisfaz a busca da autora.
- (B) satisfaz parcialmente a busca feita pela autora, pois apresenta apenas uma vaga menção a Oscar Niemeyer e Lucio Costa.
- (C) satisfaz parcialmente a procura feita pela autora, já que não é destinado um capítulo inteiro a Brasília.
- (D) satisfaz plenamente a procura feita pela autora, pois ele reconhece a importância da arquitetura moderna brasileira para a arquitetura mundial.
- (E) satisfaz plenamente a procura feita pela autora, pois nele aparece pelo menos um dos conteúdos que ela deseja encontrar.

Texto 2 para responder as questões de 5 a 8.

1 Quando arquiteto e morador encontram-se para
discutir um projeto de habitação, tem-se, por um lado, uma
dimensão de liberdade e de escolha a partir da possibilidade
4 de pensar e imaginar a casa que se quer e se sonha, baseada
em uma construção cultural, histórica, ideológica e
antropológica. Por outro, há a dimensão da necessidade e da
7 urgência, quando se trata de população de baixa renda e de
habitação social, traduzida nas ideias da casa como abrigo e
da habitação mínima com sua respectiva solução técnica.

10 A relação entre essas dimensões revela a
complexidade que caracteriza o diálogo entre arquiteto e
morador e se expressa pelos vínculos e dilemas entre
13 carência, liberdade, ideologia, gestão, política, técnica e
autonomia. Não me refiro a uma análise dessas categorias em
si, mas às ambiguidades que elas imprimem na produção do
16 objeto arquitetônico, problematizando o seu processo de
concepção e de construção.

Nesse espaço de diálogos e interlocuções entre
19 indivíduos e grupos carregados de experiências que ora os
diferenciam, ora os agrupam, efetivam-se as dimensões
participativas, que considero como uma esfera micro da
22 participação, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se
conceber e se construir algo coletivamente.

A análise das questões colocadas nessa esfera da
25 participação pode contribuir para o debate sobre o conceito
de sustentabilidade, aplicado na produção do ambiente
construído, na medida em que pode indicar as limitações e as
28 potencialidades de um projeto que procura integrar, na
prática, as suas múltiplas dimensões, na perspectiva de se
evitar as categorizações socialmente vazias que são
31 encontradas em muitas noções sobre sustentabilidade que não
contemplam a diversidade social e suas formas de
apropriação e de uso dos recursos e do ambiente. Além disso,
34 na discussão sobre princípios e estratégias gerais sobre a
sustentabilidade, há o destaque para a dimensão política por
meio da criação de mecanismos que incrementam a
37 participação da sociedade nas tomadas de decisão.

SHIMBO, Lúcia Zanin; INO, Akemi. *Questões, conflitos e potencialidades do diálogo entre moradores e arquitetos sobre materiais construtivos sustentáveis para habitação*. Disponível em: <http://www.habitare.org.br/doc/docs_revista/artigo_lucia_shimbo.pdf>. Acesso em: 1º/11/2013, com adaptações.

QUESTÃO 5

Acerca do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Os conectivos “por um lado” (linha 2) e “Por outro” (linha 6) foram empregados para estabelecer uma comparação que alude a dois aspectos da discussão do projeto de habitação entre o morador e o arquiteto.
- (B) Em “se expressa pelos vínculos e dilemas” (linha 12), o pronome refere-se ao substantivo “complexidade” (linha 11).
- (C) Em “efetivam-se” (linha 20) e “a fim de se conceber” (linhas 22 e 23), o “se” tem a mesma função sintática.
- (D) É opcional o emprego do verbo “pode” (linha 25) no singular ou no plural.
- (E) As palavras “ideológica” (linha 5), “carência” (linha 13) e “múltiplas” (linha 29) seguem a mesma regra de acentuação.

QUESTÃO 6

Acerca da oração “muitas noções sobre sustentabilidade que não contemplam a diversidade social e suas formas de apropriação e de uso dos recursos e do ambiente.”, (linhas de 31 a 33), assinale a alternativa correta.

- (A) O complemento de “contemplam” é formado por dois núcleos, “diversidade” e “formas”.
- (B) O verbo “contemplam” tem como núcleos do complemento “diversidade”, “formas” e “uso”.
- (C) Se o “que” fosse suprimido, haveria alteração semântica do texto.
- (D) Os termos “de apropriação” e “de uso dos recursos e do ambiente” são complementos do verbo “contemplam”.
- (E) Os termos “dos recursos” e “do ambiente” são complementos do nome “apropriação”.

QUESTÃO 7

Considere as afirmações acerca da leitura do texto e julgue os itens subsequentes.

- I. O texto é essencialmente informativo.
- II. O texto trata da complexa relação entre o processo de concepção da habitação, o produto arquitetônico e o perfil do morador.
- III. O texto mostra que é intrínseco à profissão do arquiteto passar por um dilema para escolher entre utilidade e estética.
- IV. Os autores do texto assumem um posicionamento crítico em relação ao conceito de sustentabilidade.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

QUESTÃO 8

Analise as reescrituras do terceiro parágrafo do texto, considerando corretas as que não alteram sintática e semanticamente o texto, e julgue os itens que se seguem.

- I. Efetivam-se as dimensões participativas nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos carregados de experiências que ora os diferenciam, ora os agrupam, que considero como uma esfera micro da participação, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se conceber e se construir algo coletivamente.
- II. Efetivam-se as dimensões participativas nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos, carregados de experiências baseadas no falar e no ouvir o outro, que ora os diferenciam, ora os agrupam, a fim de se conceber e se construir algo coletivamente que considero como uma esfera micro da participação.
- III. Nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos, carregados de experiências que ora os diferenciam, ora os agrupam, as dimensões participativas, que considero como uma esfera micro da participação, efetivam-se, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se conceber e se construir algo coletivamente.
- IV. As dimensões participativas, que considero como uma esfera micro da participação, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se conceber e se construir algo coletivamente, efetivam-se nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos, carregados de experiências que ora os diferenciam, ora os agrupam.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questões de 9 a 13

QUESTÃO 9

Se todo arquiteto é desenhista, existe professor que é arquiteto, mas algum desenhista não é professor, então é correto afirmar que

- (A) existe professor que não é arquiteto.
- (B) existe arquiteto que não é professor.
- (C) algum professor não é desenhista.
- (D) todo arquiteto que é professor é também desenhista.
- (E) algum desenhista que é professor é também arquiteto.

QUESTÃO 10

O edifício sede de certa construtora tem três andares e lá trabalham nove pessoas. De quantas maneiras essas pessoas podem ser distribuídas, de modo que quatro trabalhem no primeiro andar, três no segundo e, no terceiro andar, trabalhem o dono e sua secretária?

- (A) 15. (B) 20. (C) 25. (D) 30. (E) 35.

QUESTÃO 11

Um pedreiro construindo um muro linear afirmou para o arquiteto responsável: “se eu construir certa quantidade de metro por dia, passados 16 dias faltarão 22 metros a serem construídos. Se, com grande esforço, eu conseguir construir dois metros a mais por dia, passados 12 dias ainda faltarão 14 metros a serem construídos”. Nesse caso hipotético, assinale a alternativa que indica, em metros, o comprimento do muro.

- (A) 64. (B) 72. (C) 86. (D) 94. (E) 98.

QUESTÃO 12

Na reunião semanal entre engenheiros e arquitetos de determinada construtora, duas pessoas chegam atrasadas e pelo menos uma delas é arquiteta. A probabilidade das duas pessoas serem arquitetas é de

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

QUESTÃO 13

Candidatos a um emprego, em determinada construtora responderam um questionário com 10 itens do tipo verdadeiro ou falso. Observou-se que todos os candidatos responderam oito itens como verdadeiros e dois como falsos e que não existiam dois questionários com todas as respostas iguais. Nessa situação, o número máximo de candidatos era

- (A) 45. (B) 50. (C) 55. (D) 60. (E) 65.

Área livre

QUESTÃO 14

De acordo com a Lei nº 12.378/2010, é competência do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR)

- (A) zelar pela dignidade e valorização da arquitetura, do urbanismo e da agronomia.
- (B) criar órgãos colegiados com funções abrangentes e interdisciplinares.
- (C) representar os arquitetos e urbanistas em colegiados de órgãos públicos federais, estaduais ou municipais que tratem de questões de exercício profissional referentes à arquitetura e ao urbanismo.
- (D) homologar os regimentos internos e as prestações de contas dos CAUs.
- (E) julgar e homologar, com poder de veto, as questões administrativas decididas pelos CAUs.

QUESTÃO 15

Com base na Lei nº 12.378/2010, assinale a alternativa que apresenta uma atividade ou atribuição do Arquiteto e Urbanista.

- (A) Realização de estudos de viabilidade técnica e econômica de empreendimentos imobiliários.
- (B) Coleta de dados socioeconômicos da população para subsidiar projetos de planejamento urbanístico e cultural.
- (C) Controle de qualidade de projetos ambientais e de saúde alimentar.
- (D) Direção de obras e de serviços técnicos voltados para o restauro e a valorização de edificações.
- (E) Produção e divulgação técnica especializada de projetos de Arquitetura e Urbanismo e de Engenharia em geral.

QUESTÃO 16

O Colegiado Permanente com a participação das Entidades Nacionais de Arquitetos e Urbanistas (CEAU), a que se refere o art. 61 da Lei nº 12.378/2010 e instituído pelo art. 7º do Regimento Geral do CAU/BR, possui qual atribuição?

- (A) Desenhar o perfil das 100 maiores cidades brasileiras e propor soluções de melhoria do ambiente urbano.
- (B) Manter fórum permanente com instituições representativas da profissão de Arquiteto e Urbanista no âmbito internacional.
- (C) Zelar para a manutenção da imagem dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo.
- (D) Fiscalizar o exercício da profissão de Arquiteto e Urbanista.
- (E) Tratar das questões do ensino e exercício profissional do Arquiteto e Urbanista.

QUESTÃO 17

Assinale a alternativa que **não** apresenta unidade(s) organizacional(is) do CAU/BR.

- (A) Gerências Técnica, Administrativa e Financeira.
- (B) Gerências de Edificações e de Planejamento Urbanístico.
- (C) Assessorias Jurídica e de Relações Internacionais.
- (D) Assessorias de Planejamento e de Comunicação.
- (E) Auditoria e Ouvidoria.

QUESTÃO 18

Com base no Código de Ética e Disciplina do CAU/BR, assinale a alternativa correta.

- (A) O arquiteto e urbanista deve empenhar-se no conhecimento, na aplicação, no aperfeiçoamento, na atualização e na divulgação do Código de Ética e Disciplina do CAU/BR.
- (B) O arquiteto e urbanista deve fiscalizar o CAU no cumprimento da prática regular da profissão.
- (C) Para a obtenção do registro de autoria, faz-se necessário que o arquiteto e urbanista anexe parecer jurídico junto aos seus projetos de arquitetura.
- (D) Ao arquiteto e urbanista não compete opinar sobre a legislação pertinente às atividades da Arquitetura e Urbanismo.
- (E) A orientação, a disciplina e a fiscalização do exercício profissional são atividades exclusivas do Conselho, não cabendo ao arquiteto e urbanista colaborar com o CAU para a realização dessas atividades.

ATUALIDADES Questões de 19 a 22

QUESTÃO 19

Quando a menina nasceu, nenhum vizinho foi dar os parabéns aos seus pais. Em regiões do Paquistão como o Vale do Swat, onde ela vivia, só o nascimento de meninos é celebrado. Das meninas, espera-se apenas que vivam quietinhas atrás das cortinas, cozinhem e tenham filhos – preferencialmente antes dos 18 anos de idade. Aos 12 anos, para poder continuar indo à escola, desafiou uma das mais cruéis e violentas milícias em ação, o fundamentalista Talibã. Aos 15 anos, foi baleada na cabeça em uma tentativa do grupo de silenciá-la. Sobreviveu ao atentado e, aos 16 anos, tornou-se porta-voz mundial de uma causa até há pouco quase obscura, entre outros motivos, por ter surgido em uma região que já parecia ter problemas a tratar: as milhares de meninas no Afeganistão e no Paquistão que, graças a uma interpretação do Islã eivada de ignorância e ódio, são impedidas de ter acesso à educação e a um futuro melhor.

Revista *Veja*, 16/10/2013, edição 2.343. Editora Abril, pag. 86, com adaptações.

Essa autobiografia da jovem paquistanesa é narrada no livro.

- (A) Afeganistão depois do Talibã.
- (B) O caçador de pipas.
- (C) A costureira de Khair Khana.
- (D) Em que acreditam os muçulmanos.
- (E) Eu sou Malala.

QUESTÃO 20

Em dezembro de 2010 foi sancionada e regulamentada em dezembro de 2010 a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNLR), que reúne o conjunto de diretrizes e ações a ser adotado, com vistas à gestão integrada e ao gerenciamento adequado dos resíduos sólidos.

Quanto ao objeto e ao campo de aplicação da PNLR, é correto afirmar que

- (A) se aplica aos resíduos radioativos, pois estes não são regulados por leis específicas de acordo com o Ministério do Meio Ambiente.
- (B) estão sujeitas à observância desta lei apenas as pessoas jurídicas, de direito público ou privado, responsáveis, direta ou indiretamente, pela geração de resíduos sólidos.
- (C) institui a responsabilidade compartilhada dos geradores de resíduos sólidos, incluindo fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes e consumidores.
- (D) estabelece a logística reversa, caracterizada por um conjunto de ações e procedimentos, por parte dos consumidores, destinados à coleta e à restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial.
- (E) Serão permitidos os lixões a céu aberto, de acordo com a legislação, nas áreas que não coloquem em risco as nascentes de rios e os lençóis freáticos.

QUESTÃO 21

Os 25 anos da Constituição brasileira, que se comemoram hoje, talvez contenham em si mesmos – pela mera menção de sua durabilidade – o maior elogio ao texto atualmente em vigor.

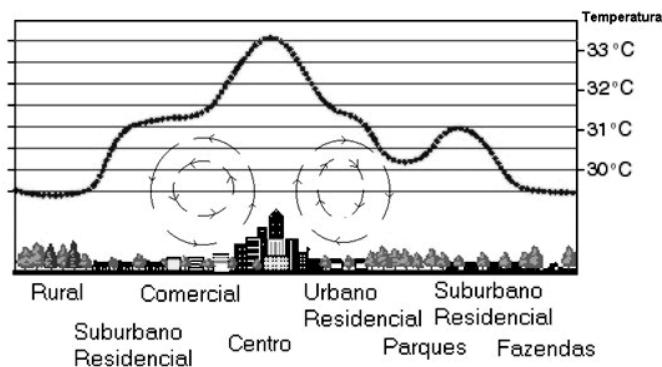
Quando foi promulgada, em 5 de outubro de 1988, não faltaram advertências quanto aos riscos de inviabilidade que a nova Carta projetava sobre os governos do futuro, dado seu detalhismo e sua prodigalidade ao acomodar demandas das mais distintas corporações.

<www.folha.uol.com.br/opiniaio>. Seção: Editorial – Constituição em vigor, 05 de outubro de 2013.

Assinale a alternativa que, dentre os diversos fatores, aquele que justifica a denominação “Constituição Cidadã” dada para a atual Carta Magna do Brasil.

- (A) As leis que previam a licença-maternidade e a demarcação de terras indígenas pelos estados e municípios.
- (B) A multa de 50% no ato da demissão de um trabalhador e o direito à greve para os funcionários públicos e privados.
- (C) O direito à titularidade da terra para as mulheres trabalhadoras rurais e o conceito restrito de família.
- (D) A aprovação de leis a qual também contava com audiências públicas que preparavam emendas com a participação da sociedade civil na busca dos próprios interesses.
- (E) A transição entre o período da ditadura militar e a afirmação do regime democrático no País, marcada pela Constituição, tendo total respaldo dos militares desde o movimento Diretas Já.

QUESTÃO 22



Considere a figura acima, que demonstra um impacto ambiental provocado pela elevação da temperatura nos centros urbanos devido à demasiada concentração de materiais sólidos nas grandes cidades (asfalto, concreto, tijolos, prédios etc.), e observe que, quanto mais afastado do centro urbano menor, será a temperatura.

Sobre o assunto, é correto afirmar que o impacto ambiental demonstrado na figura e aludido no texto se refere à(ao)

- (A) inversão térmica.
- (B) ilha de calor.
- (C) zoneamento ecológico.
- (D) buraco na camada de ozônio.
- (E) aquecimento global.

CONHECIMENTOS EM MICROINFORMÁTICA

Questões de 23 a 25

Figura 1 para responder as questões 23 e 24.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Cidades	População com Saneamento (mil hab.)	População sem Saneamento (mil hab.)				
2	Arquitetolândia	80	80%	20	20%		
3	Urbanópolis	30	75%	10	25%		
4	Belas Paisagens	150	75%	50	25%		
5	Total	260	76%	80	24%		
6		População total: 340 mil habitantes.					
		Fonte: lades.					

QUESTÃO 23

De acordo com a imagem de uma planilha Excel, apresentada na figura 1, qual é a fórmula usada para definir o percentual da população total sem saneamento?

- (A) = MEDIA % (E2+E3+E4)
- (B) = MEDIA PONDERADA (D2;D3;D4)/(B2;B3;B4)
- (C) = D5/(B5+D5)
- (D) = E5/(C5+E5)
- (E) = (SOMA(E2:E4) 3) / (SOMA(C2:C4)/3)

QUESTÃO 24

Conforme a figura 1, percebe-se que os percentuais foram arredondados. Os valores exatos até a segunda casa decimal são **76,47%** e **23,53%**. Para que a linha 5 apareça com os totais, conforme mostrado a seguir, assinale a alternativa que apresenta uma sequência correta de cliques no *mouse*.

Total	260	76,47%	80	23,53%
-------	-----	--------	----	--------

- (A) <Selecionar a linha 5>, <Clicar 2 vezes no botão  >.
- (B) <Selecionar a célula C5>, <Clicar 2 vezes no botão  >, <Selecionar a célula E5>, <Clicar 2 vezes no botão  >.
- (C) <Selecionar a célula C5>, <Clicar 2 vezes no botão  >, <Selecionar a célula E5>, <Clicar 2 vezes no botão  >.
- (D) <Clicar em **Iniciador da Caixa de Diálogo**  ao lado de **Número**. Na lista **Categoria**, <Clicar 2 vezes em **Porcentagem**>.
- (E) <Selecionar as colunas C e E> e <Clicar 2 vezes no botão  >.

QUESTÃO 25

Para evitar a perda de informações importantes, faz-se necessário uma rotina de cópias de segurança (também chamadas de *backup*) conveniente para as necessidades de cada usuário de microinformática. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O *backup* de todos os arquivos do computador pessoal deve ser feito diariamente pelo usuário que os criou ou salvou a última versão.
- (B) Os sistemas operacionais atualmente usados em computadores pessoais têm ferramentas de incentivo ao bloqueio das chamadas cópias de segurança, com o objetivo de evitar a transmissão de arquivos e documentos criados naquele computador.
- (C) A opção adequada para *backups* em ambientes de escritório é salvar os arquivos criados diretamente em HD externo ou *pen drive*, sem salvá-los no disco rígido do PC.
- (D) As mídias óticas (DVD e CD) são as melhores alternativas para *backup* dos arquivos, pois não permitem novas cópias, mas apenas a leitura dos arquivos gravados.
- (E) Os HD externos e os *pendrives* representam, nos dias atuais, uma boa relação custo × benefício para *backups* de arquivos do usuário. O seu uso indiscriminado, porém, representa ameaça à segurança das informações corporativas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 26 a 50

QUESTÃO 26

O plano de ação é uma importante ferramenta para atingir os resultados práticos esperado na organização. Acerca desse tema, o que fazer, onde fazer, como fazer, quando fazer, por que fazer, quem irá fazer e quanto custa correspondem às perguntas que devem ser respondidas na metodologia denominada

- (A) Ciclo PDCA.
(B) Diagrama de Ishikawa.
(C) Matriz de GUT.
(D) 5W2H.
(E) Matriz de SWOT.

QUESTÃO 27

Assinale a alternativa correta em relação à identificação dos processos.

- (A) Os macroprocessos são compostos de subprocessos, processos e cadeia de valor agregado.
(B) Os macroprocessos compõem somente as atividades finalísticas.
(C) A identificação dos macroprocessos é realizada com base na finalidade e nas macrofunções da organização.
(D) Para cada macroprocesso, é necessária a identificação da atividade de entrada, bem como da atividade de produto.
(E) Todas as organizações possuem apenas três macroprocessos principais, que são a gestão de recursos humanos, a gestão de compras e a gestão de contas a receber.

QUESTÃO 28

No desenvolvimento do plano de ação de determinada empresa, foi encontrado o problema “inadequado sistema de informatização”. Para esse problema hipotético, qual é a solução mais adequada?

- (A) Realizar a conferência dos calçados manualmente.
(B) Auditar toda a empresa.
(C) Trocar os computadores da gerência.
(D) Contratar mais funcionários.
(E) Reavaliar e adequar o sistema de informação da empresa.

QUESTÃO 29

A empresa que busca reduzir o tempo entre o pedido do cliente e a entrega por meio da eliminação de desperdícios, (produção enxuta) para modelar os respectivos processos, utiliza a ferramenta

- (A) Macroprocessos.
(B) Gestão Funcional.
(C) *Lean Manufactory*.
(D) Ciclo PDCA.
(E) Regra 80/20 (Princípio de Pareto).

QUESTÃO 30

Considerando que os processos de cada instituição são separados de acordo com a respectiva função, é correto afirmar que macroprocessos finalísticos compreendem o conjunto de processos

- (A) de apoio, que possibilita o andamento coordenado e integrado de todos os subsistemas da instituição.
- (B) de trabalho da instituição, que é concatenado ao controle da informação. São essenciais para a formulação de políticas e de diretrizes para o estabelecimento e para o alcance de metas institucionais.
- (C) que coordena as atividades de apoio e os processos gerenciais.
- (D) de trabalho que está diretamente ligado aos processos de recursos humanos.
- (E) de trabalho, que gera produto ou serviço ao cliente externo, sendo considerados essenciais à existência da instituição.

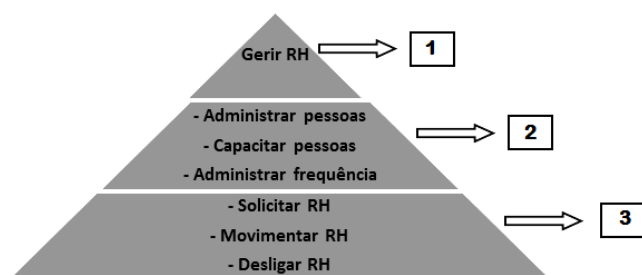
QUESTÃO 31

O Seis Sigma (*six-sigma* ou σ -sigma) é uma ferramenta para melhoria de processos, com o intuito de medir e eliminar defeitos na produção de uma empresa. Acerca desse tema, é correto afirmar que, para apresentar soluções de melhoria, utiliza-se uma metodologia com cinco funções chamada

- (A) DMAIC (Definição, Medição, Análise, Melhoria e Controle).
- (B) DMAIC (Definição, Medição, Agregação, Melhoria e Controle).
- (C) Cinco S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu e Shitsuke*).
- (D) *Lean Manufacturing*.
- (E) Ciclo PDCA.

QUESTÃO 32

Observe a figura a seguir, que se trata de um exemplo de como o setor de recursos humanos de uma empresa deve funcionar.



Com base nessa figura, é correto afirmar que os macroprocessos e os processos desse setor estão dispostos na pirâmide, respectivamente, nas linhas

- (A) 3 e 2.
- (B) 2 e 1.
- (C) 2 e 3.
- (D) 1 e 2.
- (E) 3 e 1.

QUESTÃO 33

A Gestão dos Processos muitas vezes atinge o limite de sua capacidade de maximizar sua produtividade. Condições estruturais, novos objetivos e estratégias organizacionais, transformações da base tecnológica, alterações de expectativas dos clientes, mudanças legais, obsolescência de sistemas e equipamentos e outros motivos podem levar à identificação da necessidade de realizar transformações estruturais nos processos, o chamado redesenho dos processos.

Para solucionar esse tipo de entrave, uma ferramenta muito utilizada, nesses casos, é a Ferramenta GUT (Gravidade, Urgência e Tendência).

VAZ, C. José. *Processos de trabalho no setor público: gestão e redesenho*. Disponível em: <<http://josecarlosvaz.pbworks.com/w/page/8532009/Redesenho%20de%20Processos>>. Acesso em: 1º/11/2003, com adaptações.

Com base nessas informações, assinale a alternativa correta quanto os conceitos da ferramenta mencionada no texto.

- (A) Gravidade é o fator que garantirá a solução do problema.
- (B) Urgência é o tempo disponível para resolver o problema.
- (C) Tendência é o que o mercado tem a oferecer para amenizar o problema.
- (D) Gravidade é o padrão ou tendência da evolução da situação.
- (E) Tendência é o possível dano ou prejuízo que pode decorrer de uma situação.

QUESTÃO 34

Na simbologia utilizada na construção de fluxogramas, o

símbolo  significa

- (A) atividade.
- (B) documento.
- (C) decisão.
- (D) entrada ou saída.
- (E) início ou fim.

QUESTÃO 35

A empresa automotiva Alfa contratou a Consultoria Organizacional Beta para elaborar um planejamento estratégico com base na ferramenta *Balanced Scorecard* (BSC). Entre os indicadores e as metas a serem cumpridos pela Alfa, uma das metas consiste em não exceder a tolerância do tempo padrão em 10% das solicitações recebidas pelos departamentos. Com base no BSC, é correto afirmar que a perspectiva do BSC quanto à meta desse caso hipotético está relacionada

- (A) Fornecedor.
- (B) Processos.
- (C) Retorno financeiro.
- (D) Cliente.
- (E) Inovação e crescimento.

QUESTÃO 36

De acordo com Freeman (1984) *stakeholder* em uma organização é, por definição, qualquer grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pela realização dos objetivos dessa empresa. Diante desse conceito, o empregado da empresa pode ser um *stakeholder*?

- (A) Sim, tendo em vista que, por ser do ambiente interno da empresa, ele influencia indiretamente no custo do produto ou no serviço oferecido pela empresa.
- (B) Não, pois os *stakeholders* são obrigatoriamente pessoas do ambiente externo da empresa.
- (C) Sim, tendo em vista que, por ser do ambiente interno da empresa, ele influencia diretamente no custo do produto ou no serviço oferecido pela empresa.
- (D) Sim, uma vez que, como colaborador da empresa, faz parte da função dele ser *stakeholder*.
- (E) Não, uma vez que, como colaborador da empresa, não faz parte da função dele ser *stakeholder*.

QUESTÃO 37

Considere que João tenha comprado uma casa em um condomínio onde há um comércio com uma padaria em frente à sua residência.

Um dia, ao comprar pão, verificou que a padaria ficava muito cheia no final da tarde e que só havia um caixa para atender os clientes. João, então, chamou o gerente e sugeriu que ele contratasse outro caixa para atender os clientes com mais rapidez. Nesse caso hipotético, é correto afirmar que, ao ter essa atitude, João fez o papel de

- (A) empregado.
- (B) proprietário da empresa.
- (C) fornecedor.
- (D) *stakeholder*.
- (E) político.

QUESTÃO 38

Para o gerenciamento das metas das empresas, um instrumento de grande relevância é o *Balanced Scorecard* (BSC). Este modelo de gestão traduz a missão e a estratégia em objetivos e medidas, organizados segundo quatro perspectivas diferentes.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. *A estratégia em ação: Balanced Scorecard*. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997, com adaptações.

Com base nas informações do texto, assinale a alternativa que apresenta as quatro perspectivas do BSC.

- (A) Financeira, do cliente, dos processos internos e da inovação e aprendizado.
- (B) Financeira, do cliente, dos acionistas e da inovação e aprendizado.
- (C) Dos processos internos, da inovação e aprendizado, do fornecedor e dos fatores críticos de sucesso.
- (D) Do fornecedor, do cliente, dos processos externos e da inovação e competitividade.
- (E) Financeira, do cliente, da gestão funcional e da inovação e competitividade.

QUESTÃO 39

O presidente de uma empresa de *marketing*, em certo congresso tomou conhecimento de um novo *software*, que poderia ajudar a sua equipe na elaboração das propagandas com mais rapidez e facilidade. Ao levar o assunto ao gerente de *marketing* da empresa, o presidente sentiu certa resistência sobre o novo produto, pois o gerente estava acostumado com o atual *software* e levaria muito tempo para a equipe dele se acostumar com o novo *software*.

Nesse caso hipotético, para que o presidente consiga convencer o gerente, de forma pacífica e sem custos com pessoal, de que a nova ferramenta irá acrescentar e não atrapalhar, qual é a estratégia de mudança que o presidente da empresa deverá utilizar?

- (A) Coerção, ou seja, forçar a mudança de qualquer jeito ou o gerente de *marketing* será dispensado da empresa.
- (B) Dispensar o gerente de *marketing* por incompetência e por resistência às mudanças.
- (C) Coerção, pois quem manda na empresa é o presidente.
- (D) Apoio da alta administração, ou seja, de toda a presidência da empresa, pois sozinho o presidente não conseguirá convencer seu gerente de *marketing*.
- (E) Participação, pois ouvindo o gerente de *marketing* e a equipe dele poderá integrá-los na sua decisão e convencê-los de que o novo *software* irá melhorar a rotina de todos na empresa.

QUESTÃO 40

Considerando que o *brainwriting* é uma ferramenta utilizada para identificar problemas, assinale a alternativa que descreve essa ferramenta.

- (A) É a geração de ideias para um determinado fim, a partir da criatividade de um grupo, onde as ideias são verbalizadas, limitando a criatividade e a quantidade de ideias.
- (B) É a geração de ideias para um determinado fim, a partir da criatividade de um grupo, onde as ideias são escritas, trazendo ordem e calma para o processo.
- (C) É uma forma de priorização dos problemas com base em medidas ou observações subjetivas, atribuindo notas de 1 a 5 sobre a gravidade, urgência e tendência.
- (D) É a geração de ideias para um determinado fim, a partir da criatividade de um grupo, onde as ideias são escritas, trazendo desordem e agitação para o processo.
- (E) É uma técnica de priorização das informações, dando uma ordem hierárquica de importância aos problemas, onde uma grande quantidade de causas (ordem de 80%) contribui muito pouco (ordem de 20%) para os efeitos observados.

QUESTÃO 41

As empresas precisam estar atentas à velocidade das mudanças, para que possam permanecer no mercado competitivamente. Considerando que essas mudanças podem interferir diretamente no comportamento organizacional, assinale a alternativa que apresenta exemplos de fontes de resistência que interferem diretamente na gestão de mudanças.

- (A) Falta de tolerância a mudanças e interesse pessoal.
- (B) Motivação e falta de confiança.
- (C) Criatividade e satisfação dos clientes.
- (D) Lucro e investimentos.
- (E) Incerteza e capacitação dos colaboradores.

QUESTÃO 42

Assinale a alternativa que contém a ferramenta mais indicada para uma gestão de melhoria contínua dos processos.

- (A) Matriz RACI.
- (B) Diagrama de Helemborg.
- (C) Ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Checar e Agir).
- (D) Análise PESTEL.
- (E) Análise dos 5 Porquês Administrativos.

QUESTÃO 43

As dificuldades enfrentadas na implementação da gestão por processos no Conselho Profissional Exemplo (CPE) foram ocasionadas com a inércia dos funcionários em aceitar mudanças, uma vez que acreditavam que essas mudanças poderiam implicar alteração no seu *status quo*. Contudo, a dificuldade maior se encontrava, principalmente, na direção do CPE, pois ela possuía uma visualização hierarquizada do conselho, de modo que enxergava os setores individualmente.

Considerando essa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta as principais diferenças entre a gestão funcional e a gestão centrada em processos, quando aplicada ao CPE.

- (A) A gestão centrada em processos tem como fraqueza a barreira de comunicação entre diferentes funções e a gestão funcional tem como benefício um balanceamento de trabalho mais fácil, porque os funcionários têm habilidades similares.
- (B) A gestão funcional favorece o suporte à estratégia da diferenciação e a gestão centrada em processos favorece a liderança por custos.
- (C) A gestão centrada em processos tem como benefício maior complexidade operacional e a gestão funcional tem como fraqueza a medição de desempenho alinhada com as metas dos processos.
- (D) A gestão funcional tem como benefício a duplicidade de especialidade (*expertise* funcional) e a gestão centrada em processos tem como fraqueza a excelência funcional.
- (E) A gestão funcional tem como benefício a excelência funcional e a gestão centrada em processos tem como benefício a colaboração entre diferentes tarefas funcionais.

QUESTÃO 44

Henry Mintzberg (2006), depois de ter estudado sistematicamente a atividade de diversos gestores em várias organizações, chegou à conclusão de que, geralmente, os gestores não atuam de acordo com as funções clássicas da gestão, que são o planejamento, a organização, a direção e o controle.

Em seus estudos, ele relacionou uma série de 10 diferentes papéis e os agrupou em três grandes grupos. Com base nessa informação, assinale a alternativa que indica esses três grandes grupos.

- (A) Liderança, de decisão e de informação.
- (B) Interpessoal, de ligação e de informação.
- (C) Liderança, porta-voz e controlador de distúrbios.
- (D) Interpessoal, de decisão e de informação.
- (E) Interpessoal, negociador e empreendedor.

QUESTÃO 45

Os fatores críticos de sucesso devem ser identificados por meio da aplicação de princípios e(ou) definições com base em pesquisa teórica, utilizando diversas fontes de dados disponíveis, e serem complementados com pesquisas de campo, dentro e(ou) fora da empresa. Esses dados são analisados e se transformam em informações estratégicas e táticas para nortear o projeto e a operacionalização do negócio.

GRUNERT, Klaus G.; ELLEGAARD, Charlotte.
The concept of key success factors: theory and method.
Disponível em: <<http://www.labsad.ufsc.br>>.
Acesso em: nov. 2013, com adaptações.

Considerando as informações do texto, assinale a alternativa que define corretamente a fonte de fatores críticos de sucesso.

- (A) Fatores ambientais externos representam as influências macroeconômicas que afetam todos os competidores dentro de uma empresa, e sobre os quais os competidores têm pouca ou nenhuma influência.
- (B) Fatores temporais são aqueles históricos determinantes e o posicionamento competitivo do negócio.
- (C) Fatores estratégia e posicionamento competitivo do negócio representam as características de demanda, tecnologia empregada e características de produto.
- (D) Fatores estratégia e posicionamento competitivo do negócio são situações relacionadas a um determinado gerente e, sobretudo, às atribuições de seu cargo que exige a associação dos fatores críticos.
- (E) Fatores ambientais externos dizem respeito às áreas do negócio que demandam um certo tempo para implementar uma estratégia.

QUESTÃO 46

O Conselho Nacional Profissional (CNP) pode ser visto como um grande aglomerado de departamentos, em decorrência do paradigma de divisão do trabalho na organização. Contudo, são os processos do CNP que produzem os resultados e estes costumam cruzar a estrutura organizacional com a participação de mais de um departamento ou setor interno.

Nesse caso hipotético, estando o CNP diante de uma visão tradicional e de uma visão moderna de gestão, assinale a alternativa que corresponde respectivamente, à visão tradicional e à visão moderna para a gestão no CNP.

- (A) Ambas são gestão funcional.
- (B) Gestão por processos e gestão funcional.
- (C) Gestão funcional e gestão por processos.
- (D) Ambas são gestão por processos.
- (E) Gestão por processos e gestão vertical.

QUESTÃO 47

Considere hipoteticamente que o Conselho Profissional Exemplo (CPE) deseja implantar a gestão estratégica de processos no ano de 2014. Nesse caso, é necessário ter como

- (A) ponto-chave o abandono das práticas atuais, bem como a substituição do plano estratégico vigente.
- (B) fator primordial a identificação dos processos gerenciais e a comparação com os processos ideais desejados.
- (C) ponto-chave a definição de tarefas da organização, e não os macroprocessos, pois a gestão estratégica é incompatível com o modelamento organizacional.
- (D) ponto-chave a contratação de consultoria externa, pois as equipes internas não conseguem alinhar processos e estratégia com eficiência.
- (E) ponto-chave a definição dos macroprocessos da organização, desdobrar a cadeia de valor agregado e ancorar os macroprocessos na visão estratégica definida no mapa estratégico do CPE.

QUESTÃO 48

Considerando a teoria do órgão no âmbito do direito administrativo, assinale a alternativa correta.

- (A) Como personalização da vontade estatal, os órgãos públicos representam-se como pessoas jurídicas perante terceiros.
- (B) Os órgãos públicos, como organização interna da Administração Pública, são criados e extintos somente pela vontade desta, a fim de garantir a independência dos poderes.
- (C) No direito administrativo brasileiro, em face do princípio da legalidade estrita, não são admitidos efeitos aos atos com aparência de investidura, a fim de imputá-los à pessoa jurídica pública.
- (D) no direito administrativo brasileiro, consiste no princípio da imputação volitiva.
- (E) Não há cogitar-se da figura da função de fato no direito administrativo brasileiro.

QUESTÃO 49

Os princípios jurídicos, como espécie das normas, visam a direcionar os comportamentos e, no direito administrativo, eles ganham relevância na medida em que os agentes públicos devem neles pautar suas condutas, tanto para modular a aplicação das regras quanto para interpretar situações, em inexistindo regras. Com base nessa informação, assinale a alternativa correta a respeito dos princípios jurídicos do direito administrativo brasileiro.

- (A) A supremacia do interesse público, vetor de interpretação do direito administrativo, não é princípio incluído entre os seus expressos.
- (B) O princípio da impessoalidade e sua matriz, a isonomia, em face da estatura constitucional daquele, não pode ser mitigado.
- (C) O princípio da eficiência tem previsão de aplicação para os serviços públicos prestados diretamente à coletividade, na medida em que podem por ela ser avaliados, não havendo hipótese de observância em relação aos serviços administrativos internos das pessoas federativas, em face da autonomia administrativa por estas ostentada.
- (D) Uma vez caracterizada a condição de serviço público, não pode ele ter cessado o seu fornecimento, ainda que por falta de pagamento, em face do princípio da continuidade dos serviços públicos. O seu fornecimento, nesses casos, deve ser imediatamente reestabelecido, quer pela Administração Pública, quer pelo Poder Judiciário, cabendo ao prestador a adoção de medidas próprias de cobrança.
- (E) O princípio da segurança jurídica não é incluído entre os expressos do direito administrativo.

QUESTÃO 50

Considerando que a extinção dos atos administrativos é ponto que merece estudo por parte dos operadores do direito administrativo, assinale a alternativa correta quanto à Doutrina administrativista de José dos Santos Carvalho Filho.

- (A) Os atos administrativos do Poder Executivo podem ser invalidados, em havendo qualquer hipótese de vício, tanto pelo próprio Poder, quanto pelos Poderes Judiciário e Legislativo, sendo, neste último caso, exclusivamente por lei.
- (B) A invalidação pelo Judiciário atinge todo tipo de ato administrativo com vício de legalidade.
- (C) O fundamento sem conexão com o objetivo almejado pela Administração caracteriza vício ao elemento da finalidade do ato administrativo.
- (D) Em face das suas características de existência, a revogação não tem caráter definitivo.
- (E) Todas as espécies de ato administrativo podem, desde que fundamentadamente justificado, ser revogadas, nas hipóteses de conveniência e oportunidade definidas pela Administração Pública.

PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva:

- A prova discursiva consiste na elaboração de um texto dissertativo.
- A prova discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, fabricada de material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada e não deverá conter, em outro local que não o apropriado, nenhuma palavra ou marca que a identifique, sob pena de anulação da prova discursiva.
- A detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição de texto definitivo acarretará anulação da prova do candidato.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- O texto deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 40 (quarenta) linhas, com base no tema a seguir apresentado.

Leia, com atenção, o texto a seguir.

A melhoria contínua de processos pressupõe o envolvimento de todas as pessoas da organização na busca, de forma constante e sistêmica, do aperfeiçoamento de produtos e processos organizacionais. A melhoria contínua pressupõe pequenas mudanças, como hábito da organização, e grandes mudanças, como maior planejamento.

HARRINGTON, H. J. **Aperfeiçoando processos empresariais**. São Paulo: Makron Books, 1993.

Considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo, contemplando, para a cadeia FORNECEDOR→INSUMO→PROCESSO→CLIENTE→PRODUTO em organização sem fins lucrativos e abordando os seguintes tópicos:

- a) O significado da expressão “busca, de forma constante e sistêmica, do aperfeiçoamento de produtos e processos”.
- b) Um exemplo de pequenas mudanças, como hábito da organização, que podem ser conquistadas com a melhoria contínua de processos, bem como um exemplo de grande mudança, como maior planejamento.
- c) Três sugestões práticas para fomentar o envolvimento dos colaboradores nas atividades de melhoria contínua dos processos organizacionais.

Área livre - rascunho na página seguinte

Rascunho

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	
35	
40	