

[illegible]

CONHECIMENTOS GERAIS

ASPECTOS HISTÓRICOS, GEOGRÁFICOS, ECONÔMICOS, ESPORTIVOS, POLÍTICOS E CULTURAIS DO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ, SANTA CATARINA E BRASIL

Questão 01) TEXTO Segundo a mais recente pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a taxa de analfabetismo no Brasil teve uma discreta melhora, saindo de 6,8%, em 2018, para 6,6%, no ano passado. Este novo índice foi retratado por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) Contínua Educação. Mesmo com a diminuição, que representa aproximadamente 200 mil indivíduos, o país ainda conta com 11 milhões de pessoas que não sabem ler e escrever. De acordo com o IBGE, analfabetos são cidadãos que têm 15 anos de idade ou mais e eles não conseguem formular nem pequenos textos.

Fonte: <https://blog.wyden.com.br/noticias/pesquisa-do-ibge-aponta-que-brasil-ainda-tem-11-milhoes-de-analfabetos/>

Sobre o texto acima, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ O analfabetismo segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), afeta atualmente somente os cidadãos na faixa etária dos 15 anos de idade, o que aponta uma preocupação com a evasão escolar.
- B** ⇒ Mesmo com 11 milhões de analfabetos o Brasil está alcançando níveis de alfabetização dos países mais desenvolvidos.
- C** ⇒ O analfabetismo tem sido combatido com programas como Educação de Jovens e Adultos (EJA) que reduziram para 200 mil o número de analfabetos no Brasil, tornando-se referência em Órgãos como Unicef.
- D** ⇒ Mesmo com uma redução de 6,8% para 6,6% o analfabetismo no Brasil é preocupante, por afetar cidadãos a partir dos 15 anos de idade, provocando a exclusão de 11 milhões de indivíduos do acesso à leitura e escrita.

Questão 02) TEXTO O governador Carlos Moisés (sem partido) sancionou, no final da tarde desta quarta-feira (3), a lei que institui o ensino domiciliar em Santa Catarina. O modelo, conhecido como "homeschooling" (educação em casa em inglês), entra em vigor 90 dias após publicação de decreto no Diário Oficial. Alvo de debate entre parlamentares e comunidade escolar, a modalidade prevê que a educação fique sob responsabilidade dos pais ou tutores responsáveis, com supervisão e avaliação periódica da aprendizagem pelos órgãos dos sistemas de ensino do município em que residem.

Fonte: <https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2021/11/03/homeschooling-lei-que-autoriza-educacao-domiciliar-e-sancionada-em-sc.ghtml>

Sobre o texto acima, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ O Ministério da Educação (MEC), irá organizar as avaliações e atividades que os pais ou tutores responsáveis irão aplicar aos alunos do modelo "homeschooling".
- B** ⇒ Somente o governo estadual poderá fazer a supervisão, avaliação e aplicação das avaliações no modelo "homeschooling".
- C** ⇒ O "homeschooling", prevê que a educação fique sob responsabilidade dos pais ou tutores responsáveis, a supervisão da aprendizagem ficará sob responsabilidade dos órgãos de ensino do município de residência do aluno.
- D** ⇒ A Secretaria de Educação do Estado de Educação (SED) de Santa Catarina, fará o acompanhamento do desempenho das atividades do "homeschooling".

Questão 03) Faça uma leitura cuidadosa da ilustração abaixo e assinale a alternativa **correta**.



Fonte: <https://g1.globo.com/bemestar/vacina/noticia/2021/06/07/vacinacao-no-brasil-quase-50-milhoes-ja-tomaram-a-primeira-dose-de-vacinas-contra-a-covid.ghml>

- A** ⇒ Estados como São Paulo, Pernambuco, Amazonas e Santa Catarina, apresentavam no mês de junho de 2021 um percentual de vacinação da 2ª dose, abaixo dos 9%.
- B** ⇒ No mês de junho de 2021, o estado do Rio Grande do Sul apresentou a maior taxa de vacinação da 2ª dose da Região Sul.
- C** ⇒ O Estado de Minas Gerais, apresentava no mês de junho de 2021, a mais alta taxa de vacinação da 2ª dose da Região Sudeste.
- D** ⇒ A Região Centro-Oeste registrou no período as mais baixas taxas de vacinação do território nacional.

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Questão 04) Observe o texto abaixo e assinale a alternativa adequada no que se refere ao pensamento da personagem Mafalda:



Disponível em: <https://vejasp.abril.com.br/blog/arte-ao-redor/15-tirinhas-mafalda-quino/>. Acessado em 11/11/21.

- A** ⇒ Mafalda reflete sobre como os noticiários veiculam notícias ruins.
- B** ⇒ Mafalda não acredita nas notícias divulgadas pela imprensa.
- C** ⇒ Mafalda afirma que os noticiários deveriam sempre divulgar a verdade.
- D** ⇒ Mafalda sugere que os noticiários sempre divulguem boas notícias.

Questão 05) Leia os dois textos a seguir para responder à questão:

TEXTO 1:

Além da Imaginação – Ulisses Tavares

Tem gente passando fome.
E não é a fome que você imagina
entre uma refeição e outra.

Tem gente sentindo frio.
E não é o frio que você imagina
entre o chuveiro e a toalha.

Tem gente muito doente.
E não é a doença que você imagina
entre a receita e a aspirina.

Tem gente sem esperança.
Mas não é o desalento que você imagina
entre o pesadelo e o despertar.

Tem gente pelos cantos.
E não são os cantos que você imagina
entre o passeio e a casa.

Tem gente sem dinheiro.
E não é a falta que você imagina
entre o presente e a mesada.

Tem gente pedindo ajuda.
E não é aquela que você imagina
entre a escola e a novela.

Tem gente que existe e parece imaginação.

(TAVARES, Ulisses. Viva a poesia viva – São Paulo: Saraiva, 1997. p.57.)

TEXTO 2:



Disponível em: <https://clubedamafalda.wordpress.com/2011/05/24/desigualdade-social-e-a-percepcao-infantil/>. Acessado em 15/11/21

O poema (**Texto 1**) e a tirinha (**Texto 2**) trazem reflexões sobre a desigualdade social. Qual alternativa melhor representa a relação entre os dois textos?

- A** ⇒ Em ambos os textos são descritas situações vivenciadas pelas pessoas menos favorecidas.
- B** ⇒ Em ambos os textos, os autores buscam refletir a falta de humanidade e a percepção equivocada das pessoas em relação aos menos favorecidos.
- C** ⇒ Os dois textos retratam como as pessoas menos favorecidas se sentem diante de diversas situações.
- D** ⇒ Embora os dois textos refiram-se à desigualdade social, não há relação entre eles.

Questão 06) Observe o texto abaixo e responda ao que se pede:



Disponível em: <http://www.historiaenatureza.com/2012/06/dia-do-meio-ambiente.html>. Acessado em 16/11/21.

De acordo com o texto, considerando a fala de Calvin, pode-se **afirmar** que:

- A** ⇒ Não há formas de vida inteligente fora da Terra, pois, se houvesse, já teriam entrado em contato conosco.
- B** ⇒ Há, possivelmente, formas de vida inteligente fora da Terra, entretanto não fazem contato, pois as pessoas em nosso planeta não cuidamos do meio ambiente.
- C** ⇒ Há formas de vida inteligente fora da Terra e obviamente farão contato conosco.
- D** ⇒ Só saberemos se há formas de vida inteligente fora da Terra se eles entrarem em contato conosco.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 07) Considere que uma estação de tratamento tenha capacidade para tratar 86.500 m^3 de água por dia. Pode-se afirmar que a quantidade de água que pode ser tratada por essa estação em um mês (30 dias) é, em m^3 , de:

- A** ⇒ 2.485.000.
- B** ⇒ 2.495.000.
- C** ⇒ 2.585.000.
- D** ⇒ 2.595.000.

Questão 08) Em um processo de tratamento de água, utiliza-se um equipamento com capacidade para filtrar 220 m^3 de água por hora. Se for adquirido outro equipamento, com capacidade de filtragem de 250 m^3 de água por hora, pode-se afirmar que, se ambos trabalharem simultaneamente, o tempo necessário para filtrar 1645 m^3 de água, será de:

- A** ⇒ 3h e 30min.
- B** ⇒ 3h e 50 min.
- C** ⇒ 6h e 50 min.
- D** ⇒ 7h e 40min.

Questão 09) Para uma entrevista de vaga de emprego, apareceram 20 candidatos. Desses, 12 possuíam curso técnico e 10 estavam cursando graduação na área direcionada para a vaga. Pode-se afirmar que a porcentagem (%) de candidatos que tinha curso técnico, mas que não estava cursando graduação na área direcionada, em relação ao total de candidatos, foi de:

- A** ⇒ 40.
- B** ⇒ 60.
- C** ⇒ 50.
- D** ⇒ 70.

Questão 10) O setor de manutenção solicitou a compra de 4 kg de um produto que é vendido em embalagens que contêm 270 g e que custa R\$ 9,80 por embalagem. Sabendo que são vendidas apenas embalagens fechadas, pode-se afirmar que o custo da compra, para atender ao pedido do setor, será, em reais, de:

- A** ⇒ 98,00.
- B** ⇒ 137,20.
- C** ⇒ 116,50.
- D** ⇒ 147,00.

Questão 11) Mariana se hospedou em um hotel. Quando foi encerrar sua estadia e efetuar o pagamento, o valor total cobrado foi de R\$ 308,00, sendo que este valor corresponde ao valor da estadia somado a uma taxa adicional de 10% sobre a mesma, correspondente à taxa de turismo. Como foi informada que essa taxa era opcional e tendo se hospedado devido a uma viagem de trabalho, ela optou por pagar apenas o valor correspondente à estadia. Pode-se afirmar que o valor final pago por Mariana foi, em reais, de:

- A** ⇒ 277,20.
- B** ⇒ 280,00.
- C** ⇒ 270,00.
- D** ⇒ 265,80.

LEGISLAÇÃO

Questão 12) Sobre o SEMASA, com base em sua lei de criação, assinale a alternativa **incorreta**:

- A** ⇒ As tarifas dos serviços de água prestados pela autarquia e os critérios para o reajuste das mesmas serão fixados por Decreto do Prefeito Municipal, mediante justificativa a ser encaminhada pelo Diretor Geral do SEMASA à Câmara de Vereadores e aprovação desta.
- B** ⇒ Possui autorização para faturar o fornecimento de água não apenas à cidade de Itajaí, mas também a outros municípios de Santa Catarina e até do Brasil, inclusive podendo firmar convênios para este fim, bem como efetuar o pagamento face a fornecimento de água por outros municípios brasileiros.
- C** ⇒ Somente e desde que previamente autorizado por lei municipal, o SEMASA poderá realizar operações de crédito para antecipação de receita ou para obtenção de recursos necessários à execução de obras de ampliação ou remodelação dos sistemas de água e esgoto.
- D** ⇒ Possui personalidade jurídica própria em relação ao município de Itajaí, gozando de autonomia econômico-financeira e administrativa dentro dos limites de sua lei de criação, datada de janeiro do ano de 2003.

Questão 13) Sobre a Taxa de Esgotos Sanitários (TES) e demais disposições da Lei Municipal nº 6.233/2012, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ Possuindo natureza eminentemente tributária, seu fato gerador consiste, única e exclusivamente, apenas no serviço de coleta, transporte e tratamento de esgotos sanitários executados pelo SEMASA.
- B** ⇒ A recusa do contribuinte na ligação de seu imóvel com o serviço de esgotamento sanitário não o eximirá da obrigação de pagar a TES, sujeitando-o, também, ao pagamento de multa a ser regulamentada, salvo se apresentada justificativa no prazo de até 30 dias, está devidamente aceita e homologada pelo SEMASA.
- C** ⇒ A TES será apurada com base no consumo de água do mesmo contribuinte, pela alíquota de 80% (oitenta por cento) do valor correspondente à tarifa de água no mês imediatamente anterior ao da cobrança.
- D** ⇒ Uma vez implantada a rede de esgotos sanitários em determinada via do município, os imóveis beneficiados serão a ela interligados obrigatoriamente, mediante o estabelecimento de termo de ajuste de conduta a ser firmado com a concessionária, o qual fixará prazo máximo para a interligação, sob pena de multa.

Questão 14) Sobre a estrutura administrativa do SEMASA, com base na Lei Complementar Municipal nº 367/2019, assinale a alternativa **incorreta**:

- A** ⇒ À Diretoria Geral compete, dentre outras atribuições, assessorar o Prefeito Municipal em assuntos do SEMASA, sendo constituída pelas seguintes unidades subordinadas: Assessoria Executiva do Diretor Geral, Assessoria Jurídica, Assessoria de Governança, Assessoria de Comunicação, Assessoria de Gestão Ambiental.
- B** ⇒ Os cargos de Diretor Geral, Diretor de Relacionamento ao Cliente, Diretor de Saneamento, Diretor Administrativo Financeiro, Assessor Jurídico, Assessor Ambiental, Assessor de Governança, Assessor de Comunicação e Assessor Executivo do Diretor Geral, caracterizam-se como cargos de livre nomeação e exoneração do Prefeito Municipal.
- C** ⇒ Compete à Gerência Contábil-Financeira, estrutura ligada à Diretoria Administrativa-Financeira (DAF), além de outras atribuições a ela inerentes, prestar contas da gestão financeira, orçamentária e demais obrigações legais do SEMASA.
- D** ⇒ O Assessor Executivo DG, o Assessor de Gestão Ambiental, o Assessor de Comunicação, o Assessor de Governança, bem como os Assessores Executivos, possuem a prerrogativa de exercer atribuições de caráter governamental determinadas pelos superiores hierárquicos.

Questão 15) Acerca do Regulamento do SEMASA quanto ao serviço de esgotamento sanitário, a teor do Decreto Municipal nº 11.783/2019, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ Sob o regime de concorrência pública, compete ao SEMASA exercer as atividades administrativas e técnicas que se relacionem com os serviços públicos de esgotamento sanitário no município de Itajaí, compreendendo o planejamento e a execução de obras, instalação, operação e manutenção de sistemas, a medição ou cálculo dos valores do esgoto, o faturamento e a cobrança pelos serviços prestados, a aplicação das penalidades, dentre outras medidas.
- B** ⇒ Compete ao SEMASA, com exclusividade, administrar e operar o sistema de esgotamento sanitário, bem como, também sob o regime da exclusividade, executar inspeções, reparos e modificações nas canalizações e instalações do serviço público por ele administrado.
- C** ⇒ O SEMASA incorporará ao seu patrimônio através de termo específico, mediante prévia e justa indenização, as redes de esgotamento sanitário executadas por terceiros em áreas públicas, mediante apresentação do cadastro técnico de rede, o qual deverá estar de acordo com as normas da autarquia.
- D** ⇒ As redes de esgotamento sanitário e seus acessórios serão assentados exclusivamente em logradouros públicos após a aprovação dos respectivos projetos pelo SEMASA, que executará ou fiscalizará as obras.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 16) A gestão por processo possibilita que a organização possa atuar com eficiência nos recursos e com eficácia nos resultados (Candido et al, 2008). Neste sentido marque com **V** as afirmações **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () a gestão de processos auxilia na gestão de mudanças da organização;
- () a gestão de processos não prevê a contribuição e as responsabilidades dos colaboradores;
- () a gestão de processos atua como uniformização do entendimento da forma de trabalho;
- () a gestão de processos otimiza a implantação de estratégias organizacionais;

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

- A** ⇒ V – F – F – V
- B** ⇒ V – F – V – V
- C** ⇒ V – V – V – V
- D** ⇒ F – V – F – V

Questão 17) O PDCA é um método de gerenciamento de processos ou de sistemas, ou seja, é um caminho para o atingimento de metas (CAMPOS, 1996). Evita erros, padroniza informações e facilita a mudança com foco em melhoria contínua (AGOSTINETTO, 2006). São fases do PDCA:

- A** ⇒ Planejamento, execução, verificação e ação.
 - B** ⇒ Planejamento, verificação, controle e execução.
 - C** ⇒ Mapeamento, desenvolvimento, controle e atitude.
 - D** ⇒ Planilhas, execução, controle e atividades.
-

Questão 18) Sobre comunicação administrativa é **incorreto** afirmar que:

- A** ⇒ Tem a finalidade de orientar, atualizar, ordenar e reordenar o fluxo das atividades funcionais.
 - B** ⇒ Abrange todos os conteúdos relativos ao cotidiano da administração.
 - C** ⇒ Trata-se do suporte informacional-normativo da organização.
 - D** ⇒ Tem função de transmitir a informação com foco mercadológico da empresa.
-

Questão 19) Sobre comunicação interna ou endocomunicação, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ A comunicação interna não tem responsabilidade sobre a circulação de informações e conhecimento dentro da empresa.
 - B** ⇒ Comunicação interna deve ser unilateral, ou seja, não se trata de trocas, trata-se apenas de avisos formais.
 - C** ⇒ A comunicação interna deve envolver os colaboradores a incorporarem a missão e os objetivos organizacionais.
 - D** ⇒ A comunicação interna deve ter direcionamento vertical, ou seja, dos líderes para seus subordinados.
-

Questão 20) O fluxograma é uma das principais ferramentas de gestão da qualidade. Sobre fluxograma é **incorreto** afirmar que:

- A** ⇒ O fluxograma não deve apresentar variações no processo, deve seguir sempre uma única linha de tomada de decisão.
 - B** ⇒ O fluxograma descreve a sequência do trabalho envolvido no processo, passo a passo.
 - C** ⇒ O fluxograma deve prever os pontos em que as decisões são tomadas.
 - D** ⇒ O fluxograma destina-se à descrição de processos.
-

Questão 21) A Netiqueta pressupõe algumas regras básicas de comportamento na rede. Marque com **V** as afirmações **verdadeiras** e com **F** as **falsas** quanto a Netiqueta:

- () respeitar a privacidade das pessoas.
- () lembrar-se o ser humano.
- () aderir aos padrões de comportamento online.
- () saber onde você está no ciberespaço.

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

- A** ⇒ V – F – V – F
- B** ⇒ V – V – V – V
- C** ⇒ V – F – F – V
- D** ⇒ F – F – V – V

Questão 22) Sobre organograma, marque com **V** as afirmações **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- () Organograma é um fluxograma de processos administrativos, que auxilia o entendimento da rotina de trabalho diário;
- () O organograma é uma ferramenta que auxilia o entendimento de quem é subordinado a quem na organização;
- () O organograma é uma representação gráfica das relações entre os cargos na organização;
- () O organograma é uma “fotografia” da hierarquia organizacional.

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

A ⇒ V – V – F – F

B ⇒ F – V – V – V

C ⇒ F – V – V – F

D ⇒ F – F – V – V

Questão 23) São boas práticas de organização de documentação, **exceto**:

A ⇒ estabelecer um padrão de organização.

B ⇒ considerar a temporalidade dos documentos ao arquivar.

C ⇒ nomear os arquivos corretamente.

D ⇒ estabelecer acesso livre aos documentos na empresa.

Questão 24) Sobre o método PDCA é **incorreto** afirmar que:

A ⇒ As metas para o alcance dos objetivos são definidas na fase de planejamento.

B ⇒ A fase de verificação compreende a conferência de dados obtidos mediante a meta, para compreender se o rumo definido está alinhado.

C ⇒ O método deve ser estático e cumprido fase a fase, sem repetição.

D ⇒ A fase de execução está relacionada, além da execução do trabalho, ao treinamento de colaboradores.

Questão 25) São boas práticas de atendimento ao cliente:

I Conhecer bem o produto e/ou serviço que você trabalha.

II Conversar assuntos pessoais com colegas de trabalho durante o atendimento.

III Mais falar do que ouvir, afinal, o atendente tem mais conhecimento que o cliente.

IV Não atender o cliente imediatamente, assim ele pode refletir sobre o problema que está apresentando.

V Estar à disposição do cliente para resolver o problema.

VI Entender que se o cliente criou o problema, ele precisa resolver sozinho.

VII Ouvir o cliente com atenção.

Estão **corretas** as afirmativas:

A ⇒ I – V – VII

B ⇒ I – II – V – VII

C ⇒ II – V – VI – VII

D ⇒ I – IV – VII

Questão 26) Quanto a comunicação administrativa, é **incorreto** afirmar:

- A** ⇒ É a comunicação que possibilita à administração tornar comuns a missão, os valores, os objetivos e as metas da empresa.
 - B** ⇒ A comunicação administrativa é um conjunto dos meios e procedimentos utilizados em uma organização para transmissão de informações, ordens, solicitações, orientações, etc.
 - C** ⇒ A comunicação interna deve ser isolada do composto da comunicação integrada e do conjunto das demais atividades da organização.
 - D** ⇒ A comunicação é como elemento vital no processamento das funções administrativas.
-

Questão 27) A comunicação é comumente conhecida como o resultado da seguinte equação:

$$\boxed{\text{Emissor}} + \boxed{\text{Mensagem}} + \boxed{\text{Receptor}} + \boxed{\text{Feedback}} = \boxed{\text{Comunicação}}$$

Fonte: Menan (2009)

A partir da equação apresentada, é **correto** afirmar que:

- A** ⇒ O emissor sempre é o gestor da organização.
 - B** ⇒ O receptor é somente o funcionário que recebe ordens.
 - C** ⇒ A mensagem na equação de comunicação deve ser encaminhada sempre por e-mail.
 - D** ⇒ O emissor é o ator emite uma mensagem ao receptor.
-

Questão 28) Assinale a alternativa **correta** que completa as lacunas da frase a seguir, referente a ética profissional na área de administrativa:

“O profissional de administração deverá ter para com seus colegas a _____, o apreço, o respeito _____ e a solidariedade que _____ a harmonia e o bom conceito da classe.”

- A** ⇒ liberalidade - mútuo - enfraqueçam
 - B** ⇒ consideração - mútuo - fortaleçam
 - C** ⇒ consideração - individual - fortaleçam
 - D** ⇒ liberalidade - pessoal - fortaleçam
-

Questão 29) Faz parte da lógica de implementação da gestão por processo, **exceto**:

- A** ⇒ Organograma dos processos
 - B** ⇒ Mapeamento de processos
 - C** ⇒ Modelagem de processos
 - D** ⇒ Divulgação de processos
-

Questão 30) São deveres dos profissionais da área de administração, **exceto**:

- A** ⇒ Zelar por sua reputação pessoal e profissional, bem como pelo prestígio e dignidade da profissão.
- B** ⇒ Exercer a profissão com zelo e honestidade.
- C** ⇒ Guardar sigilo sobre o que saiba em razão do exercício profissional lícito de seu ofício.
- D** ⇒ Manter independência técnica na orientação de serviços, abdicando de sua dignidade e prerrogativas, seja como profissional liberal ou empregado.

Questão 31) Sobre os métodos de Arquivamento, relacione as colunas a seguir:

- (1) É o método de arquivamento que organiza os documentos por ordem alfabética, promovendo consulta intuitiva e eficiente
- (2) É o método de organização de documentos por meio do local de origem dos documentos
- (3) Trata-se do método ideal para grandes volumes de arquivo, pois, determina uma sequência numérica permitindo consulta prévia em um índice
- (4) Trata-se do método de arquivamento que permite agrupar documentos que tratem de assuntos correlatados

- () Método alfabético
- () Arquivamento por assunto
- () Método numérico
- () Método geográfico

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

A ⇒ 1 – 3 – 2 – 4

C ⇒ 1 – 3 – 4 – 2

B ⇒ 1 – 4 – 3 – 2

D ⇒ 2 – 4 – 3 – 1

Questão 32) Assinale a alternativa em que todos os meios de comunicação apresentados são utilizados no tipo de comunicação administrativa:

A ⇒ Memorando, jornal, outdoor e circular.

B ⇒ Memorando, outdoor, circular e instruções normativas.

C ⇒ Edital, mural, rádio e circular.

D ⇒ Edital, circular, mural, instrução normativa.

Questão 33) A partir da análise da figura abaixo, marque a alternativa correta:



Fonte: Google Imagens

A ⇒ Trata-se de um organograma tradicional.

B ⇒ Trata-se de um fluxograma dos processos de alta gestão

C ⇒ Trata-se de um organograma circular.

D ⇒ Trata-se de uma representação gráfica de hierarquia, chamada de fluxograma.

Questão 34) É **incorreto** afirmar sobre Etiqueta:

- A** ⇒ Muda conforme o âmbito e sus interlocutores.
 - B** ⇒ São regras, normas e estilo visando facilitar o relacionamento e a convivência em sociedade.
 - C** ⇒ Pode ser encarada como uma forma cultural que reflete o comportamento social esperado em contextos específicos.
 - D** ⇒ É um conjunto de convenções sociais restrito a facilitar a interação nas redes sociais.
-

Questão 35) Trata-se de uma ferramenta que descreve o trabalho envolvido no processo, passo a passo, apresentando os pontos de decisão. Estamos falando da ferramenta:

- A** ⇒ Manual de conduta
 - B** ⇒ Organograma
 - C** ⇒ Fluxograma
 - D** ⇒ GUT
-

Questão 36) As afirmativas a seguir tratam sobre Netiqueta, **exceto**:

- A** ⇒ A netiqueta surgiu com a legislação de proteção de dados (LGPD) com a finalidade de garantir a privacidade das informações online.
 - B** ⇒ A netiqueta surgiu da necessidade de garantir um certo nível de ordem e coordenação, sem o qual seria impossível aproveitar o potencial da internet.
 - C** ⇒ Netiqueta é um conjunto de convenções sociais que servem para facilitar a interação na rede entre os indivíduos.
 - D** ⇒ O conceito de netiqueta surgiu com o aparecimento da World Wide Web (1990) como forma de estabelecer uma conduta aceitável para o uso da internet.
-

Questão 37) Das alternativas abaixo, qual relaciona **apenas** documentos administrativos:

- A** ⇒ edital, despacho, cupom fiscal, declaração, circular, contrato.
 - B** ⇒ contrato, parecer, panfleto, portaria, regimento, requerimento.
 - C** ⇒ declaração, ata, cupom fiscal, circular, contrato, portaria.
 - D** ⇒ ata, contrato, instrução de serviço, memorando, edital, relatório de reunião.
-

Questão 38) São características de uma liderança estratégica:

- ☐ **I** Combinam, em sinergia, liderança gerencial e liderança visionária
- ☐ **II** São especialistas na sua área funcional
- ☐ **III** Envolvem-se em situações e contextos característicos de atividades do dia a dia
- ☐ **IV** Possuem expectativas grandes e otimistas em relação à performance de seus superiores, pares, subordinados e deles próprios
- ☐ **V** São conservadores, adotam atitudes passivas em relação às metas

Estão **corretas** as afirmativas:

- A** ⇒ I – V
- B** ⇒ I – II – IV
- C** ⇒ II – III – V
- D** ⇒ I – IV

Questão 39) São consideradas necessidades básicas/fisiológicas do ser humano, a partir da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow (1970):

- A** ⇒ ser aceito por seus pares, colegas e familiares.
 - B** ⇒ alimentação, bebida e sono.
 - C** ⇒ alimentação, segurança no emprego e casa própria.
 - D** ⇒ aceitação por pares, segurança no emprego e casa própria.
-

Questão 40) Trata-se da definição do estilo de liderança democrático:

- A** ⇒ os liderados têm espaço para desenvolverem suas atividades sem ou com muito pouco contato com a liderança.
 - B** ⇒ os subordinados não participam das tomadas de decisões e normalmente acabam desmotivados por não terem reconhecimento.
 - C** ⇒ líder assume uma atitude de apoio, integrando-se ao grupo, sugerindo alternativas sem, contudo, as impor.
 - D** ⇒ o líder assume um papel de tomador de decisão, sem abrir espaço para que os liderados opinem.
-

Questão 41) Sobre atendimento ao cliente, é **incorreto** afirmar que:

- A** ⇒ Atender bem é interessar-se verdadeiramente pelo problema do cliente e dispor-se, não só a resolver esse problema, mas a superar a expectativa do cliente.
 - B** ⇒ É entender que cada pessoa é única: não existe um padrão para atender a todos porque todos não são iguais.
 - C** ⇒ Atender bem é estabelecer um atendimento padrão, independente da particularidade de cada caso a ser resolvido.
 - D** ⇒ Atender bem é servir o cliente, interno ou externo, da melhor forma possível, e não de forma mecânica.
-

Questão 42) O protocolo pode ser considerado o início das atividades da gestão de documentos de uma empresa. Neste sentido, **não faz parte** da rotina de protocolo:

- A** ⇒ Analisar a eficácia dos documentos
 - B** ⇒ Registro dos documentos
 - C** ⇒ Distribuir os documentos
 - D** ⇒ Controlar a tramitação dos documentos
-

Questão 43) Assinale a alternativa **correta** que completa as lacunas da frase a seguir, referente a ética profissional na área administrativa:

“O exercício da atividade dos Profissionais de Administração implica em compromisso _____ com o indivíduo, cliente, empregador, a _____ e a sustentabilidade das organizações, impondo _____ e responsabilidades indelegáveis.”

- A** ⇒ individual - sociedade - deveres
- B** ⇒ moral - família – forças
- C** ⇒ moral - sociedade - deveres
- D** ⇒ único - universidade - forças

Questão 44) O processo de encantamento de cliente é uma forma de realizar o atendimento de forma diferenciada, atrativa e superando expectativas. **Não são** atividades que encantam os clientes:

- A** ⇒ rapidez na entrega e exceder as expectativas dos clientes.
 - B** ⇒ dar opções de escolha ao cliente e chamar o cliente pelo nome.
 - C** ⇒ chamar o cliente pelo nome e rapidez na entrega.
 - D** ⇒ entregar apenas o esperado e inflexibilidade de formas de pagamento.
-

Questão 45) Relacione as colunas a seguir, conectando os conceitos com os termos técnicos comumente utilizados ao tratar de questões referentes ao fornecimento de água e saneamento básico pelo SEMASA

Fonte: <http://www.semasaitajai.com.br/?modo=sobre&secao=glossario>

- (1) Canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entra esta e os reservatórios de distribuição
- (2) Água de uma fonte de abastecimento, submetida a um tratamento
- (3) Volume de água efetivamente registrado na Fatura de Água e Esgoto
- (4) Volume de água utilizado em um imóvel, fornecido pelo SEMASA ou produzida por fonte própria
- (5) Representa a receita num determinado período, por todos os serviços prestados pelo SEMASA, sejam de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ou de outras receitas não contempladas na tarifa, a exemplo de muitas ligações, religações, conserto de hidrômetros, etc.
- (6) Mau uso ou má aplicação da água disponível em uma instalação predial

- () Adutora
- () Água bruta
- () Consumo faturado
- () Faturamento
- () Desperdício
- () Consumo de água

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

- A** ⇒ 1 – 2 – 4 – 5 – 3 – 6
 - B** ⇒ 1 – 2 – 3 – 5 – 6 – 4
 - C** ⇒ 4 – 2 – 1 – 3 – 5 – 6
 - D** ⇒ 1 – 3 – 4 – 2 – 5 – 6
-

Questão 46) É direito do consumidor, assegurado pelo parágrafo único do artigo 86 do Decreto nº 11.304, de 28 de maio 2018, o Regulamento do Serviço Municipal de Água, Saneamento Básico e Infraestrutura - SEMASA quanto aos Serviços de Abastecimento de Água, quanto ao pagamento em duplicidade da mesma fatura:

- A** ⇒ reembolso automático e imediato em conta corrente.
- B** ⇒ desconto automático na próxima fatura aberta.
- C** ⇒ desconto após requerimento em posto de atendimento do SEMASA.
- D** ⇒ reembolso imediato nos postos de atendimento do SEMASA.

Questão 47) Compete ao SEMASA, por meio do Art. 2º da Lei Municipal 3863/2003 - Criação do SEMASA e suas devidas, **exceto**:

- A** ⇒ fixar e arrecadar taxas e tarifas dos diversos serviços que lhe são afetos, reajustando-as periodicamente, de forma que possa atender à amortização dos investimentos, à cobertura dos custos de operação, manutenção, expansão e melhoramentos;
 - B** ⇒ elaborar e executar seus planos de ação e de investimentos, objetivando a política e o desenvolvimento preconizado pelo governo do município de Balneário Camboriú;
 - C** ⇒ exercer quaisquer outras atividades relacionadas com os sistemas públicos de abastecimento de água, de esgotos e de infra-estrutura (*sic*), compatíveis com leis gerais e especiais;
 - D** ⇒ promover levantamento e estudos econômico-financeiros relacionados a projetos de saneamento básico;
-

Questão 48) Tendo como base a Instrução Normativa nº. 03 do SEMASA, de 05 de agosto de 2008, que se refere ao cálculo de pagamento de faturas em atraso, é **incorreto** afirmar que:

- A** ⇒ A data inicial de cobrança para cálculos da correção monetária - IGP-M, será definida e validada pelo atendente, por livre escolha do cliente.
 - B** ⇒ Serão acrescidos juros simples de 1% (um por cento) ao mês ou fração e multa de 2% (dois por cento), sobre o valor principal do débito.
 - C** ⇒ O ano da receita será o ano da data de vencimento da fatura, na qual constará o agendamento de juros, multa ou correção monetária - IGP-M.
 - D** ⇒ Quando do pagamento em atraso, o valor originário do débito será atualizado até a data do seu efetivo pagamento, através da correção monetária (IGP-M).
-

Questão 49) Tendo como base a Instrução Normativa nº. 03/2017 do SEMASA, de 08 de junho de 2017, que se refere aos procedimentos para o cálculo de taxa de esgoto, é **correto** afirmar que:

- A** ⇒ Será considerado que cada pessoa gasta 1 (uma) hora por dia com a torneira do banheiro.
 - B** ⇒ Para lavagem de carro, será considerado a frequência de lavagem de três vezes por mês e o gasto de 50 litros por lavagem.
 - C** ⇒ Será considerado 2 (dois) banhos por pessoa por dia, com duração de 15 (quinze) minutos.
 - D** ⇒ Para efeito de cálculo nas edificações residenciais, um dos parâmetros é considerar que cada pessoa utiliza o vaso sanitário 4 (quatro) vezes ao dia.
-

Questão 50) São documentos exigidos no Anexo I da Instrução Normativa SEMASA 04/2017 para apresentação de projetos hidráulicos de estação de tratamento de esgoto para loteamentos:

- A** ⇒ planta de *layout*, cortes, perfil elétrico. Lista de todos os materiais e equipamentos da EPP.
- B** ⇒ planta baixa, cortes, fluxograma da empresa solicitante. Lista dos principais materiais e equipamentos da ETE.
- C** ⇒ planta baixa, cortes, detalhamento e perfil hidráulico. Lista de todos os materiais e equipamentos da ETE.
- D** ⇒ planta de *layout*, cortes, detalhamento e perfil hidráulico. Lista dos principais materiais e equipamentos de EPI.