SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA – SEMASA

CONCURSO PÚBLICO

EDITAL Nº001/2021

FISCAL DE SERVIÇOS COMERCIAIS

INSTRUÇÕES

01. Examine com atenção o Caderno de Provas e verifique se ele está correto.
02. Esta prova contém 50 (cinquenta) questões, cada uma com 4 (quatro) alternativas.
03. Leia cuidadosamente as questões e escolha a resposta que você considera correta.
04. Para cada questão existe apenas UMA resposta correta.
05. Procure responder todas as questões.
06. Assine o Cartão-Resposta no local destinado à assinatura do candidato.
07. Não haverá substituição do Cartão-Resposta.
08. No final da prova, entregue o Cartão-Resposta e o Caderno de Provas.
09. Use unicamente caneta esferográfica de tinta azul ou preta.

Nome do Candidato: _____

BOA PROVA!

Realização: UNIVALI – Coordenação de Projetos Especiais

(DESTACAR SOMENTE ESTA PARTE)

GABARITO PARA CONFERÊNCIA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
26	**27**	**28**	**29**	**30**	**31**	**32**	**33**	**34**	**35**	**36**	**37**	**38**	**39**	**40**	**41**	**42**	**43**	**44**	**45**	**46**	**47**	**48**	**49**	**50**

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.ghtml

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 I**) 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 m³ 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 m³, 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 m³ de água por hora. Se for adquirido outro equipamento, com capacidade de filtragem de 250 m³ de água por hora, pode-se afirmar que, se ambos trabalharem simultaneamente, o tempo necessário para filtrar 1645 m³ 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 contém 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) Compõe a Matriz de prioridade GUT:

A ⇒ Gravidade, uniformidade e tempo de utilização.

B ⇒ Gravidade, urgência e tendência.

C ⇒ Grau de risco, urgência, tempo de utilização.

D ⇒ Grau de risco, uniformidade, tendência.

Questão 17) 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 18) 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 – IV – VII
B ⇒ I – II – V – VII
C ⇒ II – V – VI – VII
D ⇒ I – V – VII

Questão 19) 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 – V – V – V
B ⇒ V – F – F – V
C ⇒ V – F – V – V
D ⇒ F – V – F – V

Questão 20) Assinale a alternativa **correta** que completa as lacunas da citação a seguir, referente a Relações Humanas:

"Modernamente, entende-se por relações humanas uma atitude que deve prevalecer no estabelecimento e na _____ dos contatos entre _____. Essa atitude deve estar assentada no princípio do reconhecimento dos seres humanos como entes possuidores de uma personalidade _____que merece ser _____" (CORDEIRO, 1961).

A ⇒ manutenção – pessoas – própria – respeitada.
B ⇒ exclusão – pessoas – mútua – ignorada.
C ⇒ manutenção – empresas – própria – respeitada.
D ⇒ exclusão – empresas – mútua – respeitada.

Questão 21) A comunicação é comumente conhecida como o resultado da seguinte equação:

Emissor + Mensagem + Receptor + *Feedback* = **Comunicação**

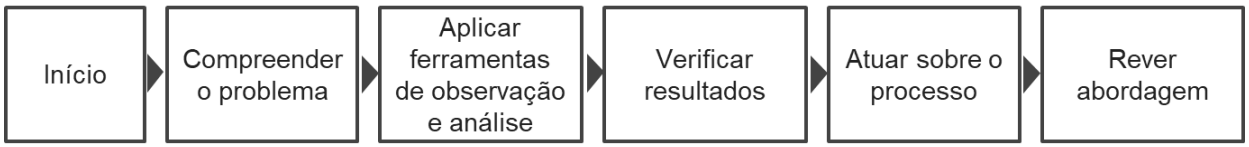
Fonte: Menan (2009)

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

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

---

Questão 22) Um fluxo de resolução de problemas pode-se assemelhar ao exposto abaixo:



Fonte: Lins (1993)

Observando a figura acima, é **correto** afirmar que:

A ⇒ Devemos atuar no processo mesmo sem termos verificado os resultados das ferramentas aplicadas.
B ⇒ Sugere-se compreender antes o problema para depois aplicar ferramentas de observação e análise.
C ⇒ Rever a abordagem da resolução de problemas não é relevante no fluxo exposto.
D ⇒ Sugere-se atuar sobre o processo para depois compreender o problema.

Questão 23) Sobre comunicação interna ou endocomunicação, assinale a alternativa **correta**:

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

Questão 24) Sobre a finalidade da comunicação administrativa é **incorreto** afirmar que:

A ⇒ tem finalidade de ordenar e reordenas o fluxo das atividades funcionais
B ⇒ tem finalidade de orientar o fluxo de atividades funcionais
C ⇒ tem finalidade de divulgar o produto/serviço ao cliente
D ⇒ tem a finalidade de orientar, atualizar, ordenar e reordenar o fluxo das atividades funcionais

Questão 25) As afirmativas a seguir tratam sobre Netiqueta, **exceto**:

A ⇒ A netiqueta 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 26) 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 27) 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 28) Quando tratamos de identificação do problema, para que a resolução de problemas aconteça, estamos falando de:

A ⇒ Atuar em corrigir as causas do problema apresentado.
B ⇒ Definir o problema, ou seja, estabelecer o que está ocorrendo, em que circunstâncias e dentro de quais processos.
C ⇒ Revisitar a abordagem realizada na resolução de problemas, buscando melhoria contínua.
D ⇒ Definir o problema, entender o que está acontecendo e corrigir imediatamente, sem análise prévia.

Questão 29) Quanto a comunicação administrativa, é **incorreto** afirmar:

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

Questão 30) 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 ⇒ 2 – 4 – 3 – 1
B ⇒ 1 – 3 – 2 – 4
C ⇒ 1 – 3 – 4 – 2
D ⇒ 1 – 4 – 3 – 2

Questão 31) 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 ⇒ Registro dos documentos.
B ⇒ Analisar a eficácia dos documentos.
C ⇒ Distribuir os documentos.
D ⇒ Controlar a tramitação dos documentos.

Questão 32) São consideradas boas práticas de exercício ético profissional, **exceto**:

A ⇒ Zelar por sua reputação pessoal e profissional, bem como pelo prestígio e dignidade da profissão.
B ⇒ Não compartilhar informações internas da organização com pessoas externas, sem autorização.
C ⇒ Não divulgar salários e outras informações sensíveis sem autorização, interna ou externamente.
D ⇒ Difundir informações mentirosas ou difamatórias sobre um colega.

Questão 33) São considerados pontos pertinentes do surgimento da Teoria das Relações Humanas, **exceto**:

A ⇒ Desenvolvimento das ciências exatas;
B ⇒ Necessidade de democratizar a Administração;
C ⇒ Desenvolvimento das ciências humanas;
D ⇒ Necessidade de humanizar a Administração;

Questão 34) Faz parte da lógica de implementação da gestão por processo, **exceto**:

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

Questão 35) É **correto** afirmar sobre Etiqueta:

A ⇒ Pode ser encarada como uma forma cultural que reflete o comportamento somente nas redes sociais.
B ⇒ É um conjunto de convenções sociais restrito a facilitar a interação nas redes sociais.
C ⇒ São regras, normas e estilo visando facilitar o relacionamento e a convivência em sociedade.
D ⇒ É um conjunto de convenções sociais restrito a problematizar a interação nas redes sociais.

Questão 36) Imagine que você está trabalhando com muitas atividades ao mesmo tempo. Sua gestora lhe pede para priorizar as atividades, pois percebe que você já começou várias atividades e não terminou nenhuma. Qual das ferramentas abaixo auxiliaria você a priorizar as atividades:

A ⇒ GUT
B ⇒ Organograma
C ⇒ Análise SWOT
D ⇒ Diagrama de Ishikawa

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 consideradas necessidades de segurança do ser humano, a partir da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow (1970):

A ⇒ aceitação por pares, segurança no emprego e casa própria.
B ⇒ ser aceito por seus pares, colegas e familiares.
C ⇒ estabilidade financeira e morar em local protegido de assaltantes.
D ⇒ estabilidade na vida pessoal e profissional e controle sobre mudanças.

Questão 39) Trata-se da definição do estilo de liderança liberal ou *laissez-faire*:

A ⇒ o líder atua como um apoiador, está próximo e sugere alternativas, sem as impor.
B ⇒ os liderados têm espaço para desenvolverem suas atividades sem ou com muito pouco contato com a liderança.
C ⇒ o líder compartilha a tomada de decisão com os liderados, estando sempre próximo dos mesmos.
D ⇒ o líder assume um papel de tomador de decisão, sem abrir espaço para que os liderados opinem.

Questão 40) A Matriz de prioridade GUT pode ser utilizada de diversas formas, exceto para:

A ⇒ Priorização na resolução de problemas.
B ⇒ Priorização de atividades a serem realizadas.
C ⇒ Modelagem do organograma gerencial.
D ⇒ Priorização de ações com o objetivo de ordenar a importância das ações a tomar.

Questão 41) 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 ⇒ II – III – V
B ⇒ I – II – IV
C ⇒ I – IV
D ⇒ I – V

Questão 42) Sobre atendimento ao cliente, é **incorreto** afirmar que:

A ⇒ Atender bem é estabelecer um atendimento padrão, independente da particularidade de cada caso a ser resolvido.
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 interessar-se verdadeiramente pelo problema do cliente e dispor-se, não só a resolver esse problema, mas a superar a expectativa do cliente.
D ⇒ Atender bem é servir o cliente, interno ou externo, da melhor forma possível, e não de forma mecânica.

Questão 43) 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 – F – V
B ⇒ V – F – V – F
C ⇒ V – V – V – V
D ⇒ F – F – V – V

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 o que se espera 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 tuas 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 lavação 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.