



CONCURSO PÚBLICO PARA O PROVIMENTO DE CARGOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMBÉ

15/04/2018

INSTRUÇÕES

- Confira abaixo: seu nome, número de inscrição e o cargo correspondente à sua inscrição. Assine no local indicado.
- Verifique se os dados impressos no Cartão-Resposta correspondem aos seus. Em caso de irregularidade, comunique-a imediatamente ao Fiscal.
- Não serão permitidos: empréstimos de materiais; consultas e comunicação entre os candidatos; uso de livros, apontamentos, relógios, aparelhos eletrônicos e, em especial, aparelhos celulares, os quais deverão ser desligados e colocados no saco plástico fornecido pelo Fiscal.
- Aguarde o Fiscal autorizar a abertura do Caderno de Prova. Após a autorização, confira a paginação antes de iniciar a Prova.
- Este Caderno de Prova contém 30 (trinta) questões objetivas, cada qual com apenas 1 (uma) alternativa correta. No Cartão-Resposta, preencha, com tinta preta ou azul escura, o retângulo correspondente à alternativa que julgar correta para cada questão.
- No Cartão-Resposta, anulam a questão: marcar mais de 1 (uma) alternativa em uma mesma questão; rasurar; preencher além dos limites do retângulo destinado a cada marcação. Não haverá substituição do Cartão-Resposta por erro de preenchimento.
- Não são permitidas perguntas ao Fiscal sobre as questões da prova.
- A duração desta prova será de **3 (três) horas**, já incluído o tempo para preenchimento do Cartão-Resposta.
- Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao Fiscal.
- Aguarde autorização para devolver, em separado, o Caderno de Prova e o Cartão-Resposta, devidamente assinados.

Transcreva abaixo as suas respostas, dobre na linha pontilhada e destaque cuidadosamente esta parte.

.....
RESPOSTAS

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

O gabarito oficial provisório estará disponível no endereço eletrônico
www.cops.uel.br a partir das 17 horas do dia 16 de abril de 2018.

Leia o texto a seguir e responda às questões de 1 a 7.

Exemplos de honestidade

“Fui cortar a luz de uma residência, pois estava para vencer o terceiro talão. Antes de sair, quando encerrava o serviço no tablete, um menino me pediu R\$ 1 para comprar doces. Como só tinha R\$ 5, dei a nota e falei para ele dividir com os dois irmãos. No fim da tarde, ao voltar para religar a energia, ele me esperava todo feliz. Achei que era por causa da luz, mas ele se aproximou e disse ‘ainda bem que você veio’, abriu a mão e me deu R\$ 2. Falou que era meu troco”.

Em um país que se depara constantemente com casos de corrupção e de inversão de valores, a história do electricista João Cândido da Silva Neto acaba se transformando em exceção. O episódio com o funcionário da Copel (Companhia Paranaense de Energia) aconteceu entre setembro e outubro de 2016, em Santo Antônio da Platina, porém foi compartilhado somente dois dias depois do Dia das Crianças de 2017. “Gosto de registrar o que acontece no meu dia a dia, então escrevi isto e guardei. Como vi a situação da família, que está passando por dificuldades, resolvi postar no Facebook na expectativa de que meia dúzia de colegas de trabalho viesse ajudar”, explica Neto.

O que ele não esperava, porém, é que a meia dúzia se transformasse em milhares e que o caso repercutisse em todo o Brasil. “Na data em que fiz o *post*, meu celular não parava de receber notificações durante a noite. Fiquei meio sem entender o porquê. No outro dia, quando vi, já estava com milhares de acessos”. Para o electricista, essa comoção retrata o sentimento que teve ao receber o inesperado troco da criança. “Na hora em que ele me deu o dinheiro, ‘a ficha não caiu’. Mas depois parei e percebi o quanto a atitude daquele menino havia sido grandiosa. O quão honesto era aquele singelo gesto”, acredita. “Cheguei à conclusão de que temos uma geração linda que está vindo para melhorar nossa sociedade”.

A origem do menino Alessandro Júnior, entretanto, mostra que a atitude que teve é reflexo da vida simples e baseada em valores que leva junto com a família. Para Alessandro Monteiro Sousa, pai do garoto, o gesto do filho é motivo de orgulho, mas principalmente de certeza de que ele aprendeu a relevância de ser honesto e ter caráter. “Fazemos de tudo para criar nossos filhos com educação. Busco passar para eles os valores que recebi quando era criança. Não somos ricos, porém o que temos é nossa dignidade e nossos valores. Dinheiro nenhum vale mais que isso”, ressalta.

(Adaptado de: MARCONI, P. Exemplos de honestidade. *Folha de Londrina*, 4 e 5 de novembro de 2017. Folha Especial. p. 8.)

1 Sobre os recursos linguístico-semânticos sublinhados no primeiro parágrafo, considere as afirmativas a seguir.

- I. Os termos “luz” e “energia” estão empregados como antônimos.
- II. O conectivo “como” pode ser substituído por “conforme”, sem prejuízo de significação.
- III. O conectivo “mas” estabelece uma relação de oposição.
- IV. O conectivo “pois” indica a ideia de explicação que sustenta o argumento sobre o corte da luz.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

2 Em “Fiquei meio sem entender o porquê”, assinale a alternativa que justifica, corretamente, a acentuação do elemento sublinhado.

- a) A partícula pode ser substituída por “pelo qual”.
- b) O elemento em destaque encontra-se substantivado.
- c) O termo se encontra em posição final de frase.
- d) Trata-se de uma frase afirmativa, o que justifica o acento.
- e) Trata-se de uma interrogação indireta.

3 Em relação aos recursos linguístico-semânticos presentes no texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. Em “o inesperado troco” e “aquele singelo gesto”, os adjetivos antepostos aos seus substantivos apresentam um sentido subjetivo ou conotativo.
- II. Em “O quão honesto era aquele gesto”, o termo grifado exprime intensidade e tem o valor de “quanto”.
- III. Em “A origem do menino Alessandro Júnior, entretanto, mostra que a atitude que teve é reflexo da vida simples”, a palavra grifada foi utilizada para estabelecer discordância com o que foi dito anteriormente.
- IV. Em “Não somos ricos, porém o que temos é nossa dignidade e nossos valores”, o conectivo em destaque indica condição.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

4 Com base no que se pode inferir do texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. Histórias como a da criança e do electricista ressaltam a importância de boas práticas para a construção de uma sociedade melhor.
- II. A atitude do garoto é reflexo do aprendizado e dos valores absorvidos no contexto familiar.
- III. A atitude do garoto foi considerada uma exceção, embora devesse ser considerada normal.
- IV. O gesto do menino está diretamente relacionado ao afastamento de normas e convenções.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

5 Com base na leitura do texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. Em “O que ele não esperava, porém, é que meia dúzia se transformasse em milhares”, a conjunção “porém” estabelece uma relação de alternância.
- II. A partícula “que” em “baseada em valores que leva junto com a família” e “os valores que recebi quando criança” pertence à mesma classe gramatical.
- III. Em “Para Alessandro Monteiro Sousa, pai do garoto, o gesto do filho é motivo de orgulho”, as vírgulas separam um aposto.
- IV. Em “Mas depois parei e percebi o quanto a atitude daquele menino havia sido grandiosa”, a partícula “mas” estabelece relação com o que foi dito anteriormente.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

6 A expressão “a ficha não caiu” foi utilizada entre aspas, no texto, para

- a) inserir o pensamento do electricista.
- b) marcar o uso de expressão popular.
- c) enfatizar seu tom irônico.
- d) caracterizar a indignação do electricista.
- e) evitar o emprego da palavra “boleto”.

7 Com base no trecho “Cheguei à conclusão de que temos uma geração linda que está vindo para melhorar nossa sociedade”, considere as afirmativas a seguir.

- I. A partícula “que” é um pronome relativo com antecedente expresso.
- II. A crase é obrigatória e a partícula “que” retoma a expressão “uma geração linda”.
- III. A crase é facultativa e a partícula “que” retoma a expressão “uma geração linda”.
- IV. A crase é obrigatória e a partícula “que” retoma o termo “conclusão”.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

8 Leia o texto a seguir.



(Disponível em: <http://ivoviuauva.blogspot.com>.) Acesso em 20 nov. 2017.

O efeito polissêmico resultante da charge reside no emprego da palavra

- a) hora.
- b) peso.
- c) certeza.
- d) claro.
- e) esteira.

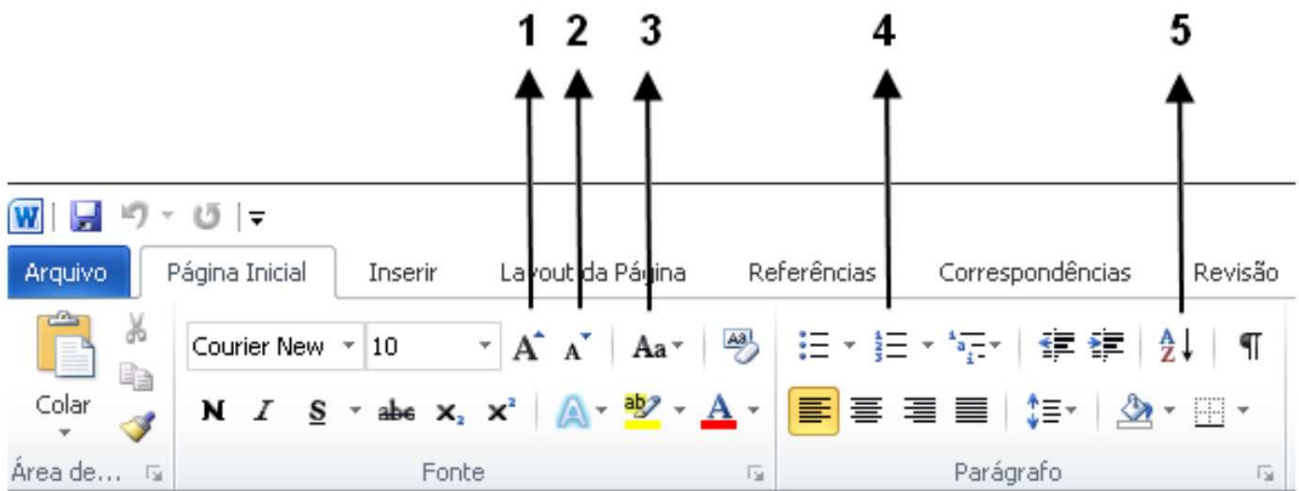
9 Considere que os valores a seguir foram inseridos em uma planilha do Microsoft Excel.

	A	B	C	D
1	2	4	6	
2	12	10	8	
3	14	16	18	
4				

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a fórmula que irá resultar no valor 13.

- a) =MÉDIA(A1:C3) c) =SOMA(A1:C3) e) =SOMA(A3:C3)
 b) =MÉDIA(A2:B3) d) =SOMA(A3;B2)

10 Considere a aba de ferramentas do Microsoft Word, apresentada a seguir, onde alguns botões estão indicados por números.



Considere agora que o texto a seguir foi digitado em um documento do Microsoft Word que está sendo executado em um computador.

uva
 chuchu
 abacate
 alface
 tomate
 laranja

Depois que o texto foi inserido, ele foi selecionado e duas operações foram realizadas sobre ele, de modo que o texto passou a ser o apresentado a seguir.

ABACATE
 ALFACE
 CHUCHU
 LARANJA
 TOMATE
 UVA

Assinale a alternativa que indica, corretamente, os números dos botões que realizaram a operação que formatou o texto para a forma final apresentada.

- a) 1 e 3 b) 2 e 4 c) 3 e 5 d) 4 e 1 e) 5 e 2

11 Sobre o Microsoft Windows, considere as afirmativas a seguir.

- I. Arquivos podem ser procurados pelo explorador de arquivos.
- II. As teclas de atalho CTRL+ALT+DELETE são utilizadas para acessar o gerenciador de tarefas.
- III. As teclas de atalho Windows+D mostram a área de trabalho.
- IV. As teclas de atalho SHIFT+DELETE enviam arquivos para a lixeira.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

12 Em relação à navegação na Internet, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) às afirmativas a seguir.

- () O endereço www.gmail.com é um endereço de correio eletrônico válido.
- () Ransomware é um tipo de código malicioso capaz de capturar e armazenar as teclas digitadas pelo usuário no teclado do computador.
- () A utilização de guias ou abas permite abrir diversas páginas em uma mesma janela.
- () Nos navegadores de Internet, as teclas CTRL+F abrem um campo para busca de texto.
- () *Spam* é um termo que se refere a *e-mails* não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas.

Assinale a alternativa que contém, de cima para baixo, a sequência correta.

- a) V, V, V, F, F.
- b) V, F, F, V, F.
- c) F, V, V, F, V.
- d) F, V, F, V, F.
- e) F, F, V, V, V.

MATEMÁTICA

- 13** Um auxiliar administrativo vai organizar um calendário para a supervisão de uma praça de 2ª feira até domingo. Essa praça tem que ser supervisionada exatamente duas vezes por semana e nos mesmos dias de cada semana. A praça nunca deve ser supervisionada dois dias consecutivos. Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o número de possibilidades diferentes que o auxiliar administrativo tem para organizar esse calendário.
- a) 14
 - b) 16
 - c) 18
 - d) 24
 - e) 28
- 14** Um auxiliar administrativo acompanhou o trabalho de dois agentes sanitários na supervisão de uma praça com formato circular de 270 m de comprimento (perímetro) na busca de identificação de focos de proliferação de mosquitos. Ao percorrer o perímetro da praça, os agentes partiram de um mesmo ponto em direções opostas e andaram, com velocidade constante, sem parar. O primeiro agente levou quatro minutos para dar uma volta completa na praça, enquanto o segundo levou cinco minutos. Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a quantidade de metros que o primeiro agente andou até que os dois se encontrassem.
- a) 30 m
 - b) 50 m
 - c) 120 m
 - d) 150 m
 - e) 180 m
- 15** Um auxiliar administrativo tinha que distribuir igualmente 240 unidades de material de expediente em um determinado número de caixas. Quando foi realizar essa distribuição, verificou que quatro dessas caixas estavam estragadas. Então, para distribuir igualmente todo o material de expediente, em cada uma das outras caixas restantes foram colocadas 10 unidades a mais de material de expediente do que o previsto inicialmente. Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o número de caixas que ele tinha inicialmente.
- a) 5
 - b) 8
 - c) 12
 - d) 24
 - e) 32
- 16** No projeto de uma caixa d'água, com formato de um cilindro reto, o raio interno teve que aumentar 20% e a altura diminuir 10% em relação ao projeto original. É correto afirmar que a capacidade desse novo cilindro em relação ao original
- a) aumentou aproximadamente 8%.
 - b) aumentou aproximadamente 10%.
 - c) aumentou aproximadamente 30%.
 - d) diminuiu aproximadamente 9%.
 - e) diminuiu aproximadamente 20%.

17 Em relação às entidades e às organizações públicas, considere as afirmativas a seguir.

- I. As Autarquias possuem a capacidade de administrar seus interesses, que são os do Estado.
- II. As Fundações Públicas são entidades privadas, sem fins lucrativos, de interesse público.
- III. As OSCIPs são entidades privadas, sem fins lucrativos, que atuam por meio do termo de parceria com o Poder Público, sem necessidade de licitação.
- IV. As Autarquias Especiais surgiram com o intuito de trazer maior autonomia ao INSS.

Assinale a alternativa correta.

- | | |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| a) Somente as afirmativas I e II são corretas. | d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas. |
| b) Somente as afirmativas I e IV são corretas. | e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas. |
| c) Somente as afirmativas III e IV são corretas. | |

18 Em relação à gestão de materiais, assinale a alternativa que apresenta, corretamente, uma desvantagem no processo de horizontalização na compra de materiais.

- | | |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| a) Aumento dos custos de produção. | d) Perda de flexibilidade nas compras. |
| b) Aumento dos investimentos necessários. | e) Perda de controle tecnológico. |
| c) Redução na qualidade do produto. | |

19 Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, uma ação positiva no atendimento ao público.

- a) Espelhar a comunicação corporal no comportamento do público.
- b) Focar no processo organizacional.
- c) Apresentar resiliência no momento de administrar reclamações do público.
- d) Apressar o atendimento realizado.
- e) Utilizar gírias como forma de criar empatia com o público.

20 Sobre as técnicas de arquivologia, considere as afirmativas a seguir.

- I. Pelo princípio da organicidade, o arquivo possui três características em sua formação: ser progressivo, natural e orgânico.
- II. Pelo princípio da proveniência, os arquivos devem ser organizados de acordo com as atividades exercidas pela instituição.
- III. Os documento sigiloso considerado “Reservado” tem o prazo de duração de até 5 anos em sigilo.
- IV. No nível mínimo de aplicação de um programa de gestão de documentos, o órgão deve recolher aqueles que possuem valor permanente.

Assinale a alternativa correta.

- | | |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| a) Somente as afirmativas I e II são corretas. | d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas. |
| b) Somente as afirmativas I e IV são corretas. | e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas. |
| c) Somente as afirmativas III e IV são corretas. | |

21 Sobre a Redação Oficial, assinale a alternativa correta.

- a) A ata é um documento oficial que relata os fatos de uma reunião de acordo com a pauta ou ordem do dia.
- b) A certidão é o ato administrativo ou particular que permite ao pretendente realizar atividades ou utilizar determinado bem fora das rotinas estabelecidas.
- c) A finalidade pública está sempre presente na Redação Oficial, daí a necessidade da pessoalidade nos meios de comunicação.
- d) O aviso é um documento firmado por servidor em razão da função que exerce, declarando um fato existente, do qual tem conhecimento, a favor de uma pessoa.
- e) O atestado é o instrumento pelo qual dirigentes de órgãos e entidades da Administração Direta, Indireta e Fundacional declaram um fato ou uma situação com base em dispositivo legal.

22 Sobre o funcionamento da Câmara Municipal, previsto na Lei Orgânica de Cambé, considere as afirmativas a seguir.

- I. As sessões extraordinárias não serão indenizadas ou remuneradas.
- II. O mandato da Mesa será de 2 anos, vedada a recondução para o mesmo cargo na eleição imediatamente subsequente.
- III. Compete à Mesa da Câmara propor projetos que criem ou extingam cargos nos serviços da Câmara Municipal e fixem os respectivos vencimentos.
- IV. Cabe às comissões permanentes atuar no caso de processo de cassação pela prática de infração político-administrativa do Prefeito ou do Vereador.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas. d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
b) Somente as afirmativas I e IV são corretas. e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.
c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.

23 Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, aspecto da Organização dos Poderes, prevista na Lei Orgânica do Município de Cambé.

- a) A Câmara Municipal será composta por 12 vereadores eleitos.
b) A Câmara Municipal não pode gastar mais de 70% de sua despesa total com folha de pagamento.
c) As sessões solenes devem ser realizadas no recinto da Câmara Municipal.
d) As sessões somente poderão ser abertas com a presença de, no mínimo, um terço dos membros da Câmara Municipal.
e) Os subsídios dos vereadores serão fixados por lei de iniciativa da Câmara Municipal, até 45 dias antes das eleições municipais.

24 Sobre os bens municipais, contidos na Lei Orgânica de Cambé, considere as afirmativas a seguir.

- I. Os bens municipais são cadastrados com identificação única e ficam sob a responsabilidade de guarda da Câmara Municipal.
- II. É vedada a doação, venda ou concessão de parques, praças ou lagos públicos, para garantir a preservação ambiental.
- III. Os bens patrimoniais do município são classificados pela sua natureza e em relação a cada serviço.
- IV. Poderão ser prestados serviços a particulares com uso de máquinas e operadores do Município, desde que não haja prejuízos na execução dos serviços públicos e o interessado recolha, previamente, a remuneração arbitrada.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas. d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
b) Somente as afirmativas I e IV são corretas. e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.
c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.

25 Em relação à Organização Administrativa Municipal, prevista na Lei Orgânica de Cambé, assinale a alternativa correta.

- a) A pessoa jurídica em débito com o sistema de seguridade social poderá contratar com o poder público municipal e dele receber benefícios ou incentivos fiscais ou créditos.
b) A Prefeitura e a Câmara Municipal são obrigadas a fornecer as certidões dos atos, dos contratos e das decisões, em um prazo máximo de quinze dias, quando de direito do requerente.
c) É obrigação do Prefeito publicação trimestral contendo o montante dos tributos arrecadados e os recursos recebidos.
d) O Prefeito, o Vice-Prefeito, os vereadores e os secretários municipais, bem como seus parentes até o terceiro grau, não poderão contratar com o município.
e) Os atos administrativos de competência do Prefeito devem ser expedidos como decretos no caso de execução de obras e serviços municipais, nos termos da Lei.

26 Em relação à Lei nº 2.885/2017, que dispõe sobre a estrutura administrativa do Poder Legislativo do Município de Cambé, considere as afirmativas a seguir.

- I. Compete ao Controle Interno supervisionar os setores de Patrimônio, Almoxarifado, Compras e Recursos Humanos, visando à elaboração de normas para o controle gerencial.
- II. Compete ao setor de Recursos Humanos cumprir o cronograma de atividades anuais propostas pelo Tribunal de Contas do Estado.
- III. Compete ao setor de Patrimônio, Almoxarifado e Manutenção Predial efetuar o controle de depreciação dos bens da Câmara, apurando seus valores depreciados e residuais.
- IV. Compete ao setor Contábil e Orçamentário orientar, disciplinar e coordenar as atividades financeiras e econômicas da Câmara.

Assinale a alternativa correta.

- | | |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| a) Somente as afirmativas I e II são corretas. | d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas. |
| b) Somente as afirmativas I e IV são corretas. | e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas. |
| c) Somente as afirmativas III e IV são corretas. | |

27 Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a atribuição profissional do Assessor Parlamentar, prevista na Lei nº 2.855/2017, que rege a estrutura administrativa do Poder Legislativo do Município de Cambé.

- a) Arquivar as correspondências do gabinete da Presidência referentes aos assuntos legislativos.
- b) Articular-se com as entidades da Câmara, objetivando ações integradas de comunicação social.
- c) Autorizar a prestação de serviços extraordinários por parte dos servidores da Câmara Municipal.
- d) Comparecer e auxiliar nas sessões legislativas ordinárias e extraordinárias.
- e) Expedir ordens de serviços e demais atos necessários à execução dos trabalhos da Câmara Municipal.

28 Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a quebra do princípio da Legalidade na administração pública.

- a) Agir de forma protecionista e excepcional ao cidadão para assegurar o interesse público.
- b) Basear suas decisões gerenciais estritamente no que consta nas leis.
- c) Contratar para cargos públicos pessoas indicadas, sem concurso público.
- d) Contratar serviços de pessoas físicas ou jurídicas sem licitação pública.
- e) Vedar a promoção de agentes públicos por motivações pessoais.

29 Considerando os princípios básicos de reengenharia organizacional, considere as afirmativas a seguir.

- I. Predominam equipes focadas por departamentos.
- II. Na reengenharia de processos, é fundamental a prática do *downsizing*.
- III. O *empowerment* e a autonomia são requisitos fundamentais no processo de gestão.
- IV. Os valores sociais visam à orientação das pessoas para clientes externos e/ou internos.

Assinale a alternativa correta.

- | | |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| a) Somente as afirmativas I e II são corretas. | d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas. |
| b) Somente as afirmativas I e IV são corretas. | e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas. |
| c) Somente as afirmativas III e IV são corretas. | |

30 Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a estratégia para definição dos requisitos do cliente a partir da realidade do mercado concorrente.

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------|-----------------|
| a) Administração por objetivos. | c) Ciclo PDCA. | e) Matriz FOFA. |
| b) <i>Benchmarking</i> . | d) <i>Endomarketing</i> . | |