

**Código**

**403**



**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 403):

CAU-BR: Analista de Ouvidoria / CAU-MS: Ouvidor.

Realização:



**iades**

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.

19 Nesse espaço de diálogos e interlocuções entre  
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.

25 A análise das questões colocadas nessa esfera da  
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](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 \_\_\_\_\_

Com base na Lei nº 12.378, de 31/2010, constitui infração disciplinar no exercício da profissão de arquiteto e urbanista, além de outras definidas pelo Código de Ética e Disciplina,

- (A) observar as normas legais e técnicas pertinentes na execução de atividades de arquitetura e urbanismo.
- (B) integrar sociedade de prestação de serviços de arquitetura e urbanismo com objetivo de utilizar o nome “arquitetura” ou “urbanismo” na razão jurídica.
- (C) reproduzir projeto ou trabalho técnico ou de criação, de autoria de terceiros.
- (D) delegar a quem não seja arquiteto e urbanista a execução de atividade privativa de arquiteto e urbanista.
- (E) efetuar o Registro de Responsabilidade Técnica, quando isto for opcional.

## QUESTÃO 15 \_\_\_\_\_

De acordo com a Lei nº 12.378/2010, assinale a alternativa correta sobre o acervo técnico.

- (A) Em caso de falecimento do autor do projeto original, as modificações poderão ser feitas por outro profissional habilitado, desde que haja deliberação plenária do CAU aprovando as alterações.
- (B) Quando ocorre atividade desenvolvida por mais de um arquiteto e urbanista, devem ser especificados os diferentes níveis de responsabilidade, sob pena de multa e embargo da obra. A hipótese de todos serem considerados indistintamente coautores e corresponsáveis não é permitida.
- (C) A implantação ou execução de projeto ou qualquer trabalho técnico de criação ou de autoria de arquiteto e urbanista pode ser feita alterando-se em até 25% (vinte e cinco por cento) as especificações e o detalhamento constantes do trabalho, sem que haja necessidade de autorização do autor.
- (D) O arquiteto e urbanista deverá registrar seus projetos no CAU do ente da Federação onde atue, para fins, entre outros, de comprovação de autoria.
- (E) É dever do arquiteto e urbanista acompanhar pessoalmente, ou por meio de preposto especialmente designado, a implantação de projeto de sua autoria.

## QUESTÃO 16 \_\_\_\_\_

De acordo com o Regimento Geral do CAU/BR, a Comissão de Política Urbana e Ambiental é uma comissão especial e a ela compete, entre outras atividades,

- (A) acompanhar projetos de lei, em trâmite no Congresso Nacional, relacionados às questões internacionais no contexto da Arquitetura e Urbanismo.
- (B) propor diretrizes e programas para difusão da política urbana e ambiental, assim como os valores ambientais nas cidades brasileiras.
- (C) deliberar e implementar ações visando o desenvolvimento do profissional urbano.
- (D) manifestar-se sobre a regulação do fluxo internacional de profissionais, empresas e serviços de Arquitetura e Urbanismo.
- (E) propor ações de fiscalização do CAU como complemento e apoio às políticas de valorização profissional e de uso do ambiente urbano.

## QUESTÃO 17 \_\_\_\_\_

De acordo com o Regimento Geral do CAU/BR, a Comissão de Planejamento e Finanças é uma comissão ordinária e tem por finalidade zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro do CAU/BR e dos CAU/UF. Entre as suas competências está a de

- (A) propor diretrizes e programas para difusão dos valores e normas referentes à ética e disciplina profissional da Arquitetura e Urbanismo.
- (B) apreciar e deliberar sobre ações voltadas à eficácia da gestão administrativa, patrimonial e institucional do CAU/BR e dos CAU/UF.
- (C) propor, apreciar e deliberar sobre projetos de atos normativos referentes a tabelas indicativas de honorários dos arquitetos e urbanistas.
- (D) apreciar e deliberar sobre normas gerais para os regimentos dos CAU/UF.
- (E) acompanhar o comportamento da receita e da despesa do CAU/BR e dos CAU/UF.

## 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.

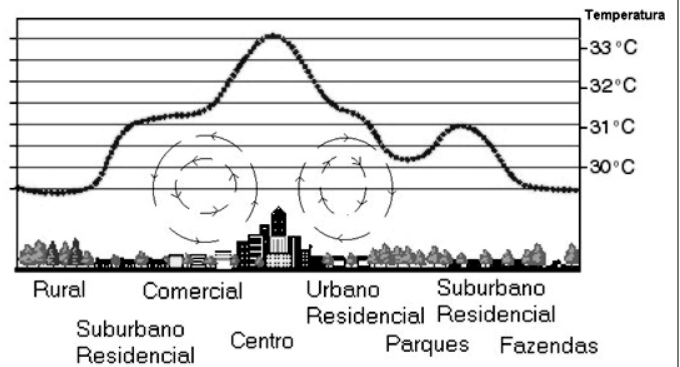
Quando foi promulgada, em 5 de outubro de 1988, não faltaram advertências quanto aos riscos de inviabilidade que a nova Carta projetava sobre os governos do futuro, dado seu detalhismo e sua prodigalidade ao acomodar demandas das mais distintas corporações.

<[www.folha.uol.com.br/opiniaio](http://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(o)

- (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

Com relação ao Estatuto da Cidade, assinale a alternativa que apresenta uma das disposições acerca da usucapião especial de imóvel urbano.

- (A) Aquele que possuir como sua área ou edificação urbana de até 200 metros quadrados, por cinco anos, ininterruptamente e sem oposição, utilizando-a para sua moradia ou de sua família, adquirir-lhe-á o domínio, desde que não seja proprietário de outro imóvel urbano ou rural.
- (B) O herdeiro legítimo continua, de pleno direito, a posse de seu antecessor, ainda que não tenha residido anteriormente no imóvel, mas passe a fazê-lo a partir da abertura da sucessão.
- (C) A usucapião especial coletiva de imóvel urbano será declarada no âmbito administrativo ou judicial, servindo o ato de título para registro no cartório de registro de imóveis.
- (D) Na ação de usucapião especial urbana, é obrigatória a intervenção do município do imóvel, por meio de sua procuradoria.
- (E) As áreas urbanas com mais de 50 (cinquenta) hectares, ocupadas por população de baixa renda para sua moradia por cinco anos, ininterruptamente e sem oposição, onde não for possível identificar os terrenos ocupados por cada possuidor, são suscetíveis de serem usucapidas coletivamente, desde que os possuidores não sejam proprietários de outro imóvel urbano ou rural.

## QUESTÃO 27

Assinale a alternativa correta com relação ao plano diretor, segundo as disposições da Lei nº 10.257/2001.

- (A) A lei que instituir o plano diretor deverá ser revista, pelo menos, a cada cinco anos.
- (B) A propriedade urbana cumpre sua função social quando atende às exigências fundamentais de ordenação da cidade expressas na lei orgânica do município.
- (C) No caso da realização de empreendimentos ou atividades inseridas na área de influência de empreendimentos ou atividades com significativo impacto ambiental de âmbito regional ou nacional, os recursos técnicos e financeiros para a elaboração do plano diretor estarão inseridos entre as medidas de compensação adotadas.
- (D) Entre outras hipóteses elencadas, o plano diretor é obrigatório para cidades com mais de 200 mil pessoas.
- (E) Os municípios incluídos no cadastro nacional de municípios, com áreas suscetíveis à ocorrência de deslizamentos de grande impacto, inundações bruscas ou processos geológicos ou hidrológicos correlatos que não tenham plano diretor deverão tê-lo até 2016 para o respectivo encaminhamento para aprovação pela câmara municipal.

## QUESTÃO 28

Assinale a alternativa **incorreta** quanto às disposições de natureza tributária previstas no Estatuto da Cidade.

- (A) Os tributos sobre imóveis urbanos, assim como as tarifas relativas a serviços públicos urbanos, serão diferenciados em função do interesse social.
- (B) Os débitos da tributação progressiva do Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU) não podem ser objeto de concessões ou de anistia.
- (C) Os títulos da dívida pública decorrentes da indenização de desapropriação-sanção serão resgatados no prazo de até 10 anos, em prestações anuais, iguais e sucessivas, e não podem ser utilizados para efeitos liberatórios tributários.
- (D) Além dos impostos, também as contribuições de melhoria poderão ser utilizadas como instrumento de política urbana.
- (E) O IPTU progressivo no tempo terá a majoração da alíquota pelo prazo de 10 anos consecutivos.

## QUESTÃO 29

De acordo com a Resolução nº 10 do CAU/BR, de 16 de janeiro de 2012, assinale a alternativa que **não** representa atividade dos arquitetos e urbanistas, na especialidade de Engenharia de Segurança do Trabalho.

- (A) Planejamento, desenvolvimento e implantação de técnicas relativas a gerenciamento e controle de riscos.
- (B) Supervisão, coordenação e orientação técnica dos serviços de Engenharia Civil, Elétrica e de Segurança do Trabalho.
- (C) Acompanhamento da execução de obras e serviços decorrentes da adoção de medidas de segurança, quando a complexidade dos trabalhos a executar assim o exigir.
- (D) Informação aos trabalhadores das condições que possam trazer danos a sua integridade e as medidas que eliminem ou atenuem estes riscos e que deverão ser tomadas.
- (E) Estudo das instalações, máquinas e equipamentos, identificando seus pontos de risco e projetando dispositivos de segurança.

## QUESTÃO 30

Qual(is) atividade(s) a seguir é(ão) objeto de Registro de Responsabilidade Técnica (RRT) na prestação de serviços de arquitetura e urbanismo?

- (A) Licitação de obras.
- (B) Controle patrimonial.
- (C) Estudos de viabilidade econômica do empreendimento imobiliário.
- (D) Treinamento e ensino.
- (E) Proteção ambiental e controle de poluição urbana.

## QUESTÃO 31

Onde deverá ser feito o registro para habilitação ao exercício profissional de arquitetos e urbanistas, diplomados no País por instituições de ensino superior de Arquitetura e Urbanismo oficialmente reconhecidas pelo poder público?

- (A) Na seccional estadual ou municipal do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil.
- (B) Na própria instituição de ensino superior que forneceu o diploma de graduação em Arquitetura e Urbanismo.
- (C) No Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado ou do Distrito Federal da jurisdição do domicílio do profissional.
- (D) Na Delegacia Regional do Trabalho (DRT) mais próxima da residência ou endereço profissional do arquiteto e urbanista.
- (E) No Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Estado ou do Distrito Federal da jurisdição da realização da obra.

## QUESTÃO 32

De acordo com a Resolução nº 21 do CAU/BR, de 5 de abril de 2012, as atribuições profissionais dos arquitetos e urbanistas serão representadas no Sistema de Informação e Comunicação do Conselho de Arquitetura e Urbanismo (SICCAU) através de várias atividades. Entre as atividades relacionadas a **Projeto**, encontram-se:

- (A) Ensino, pesquisa e padronização de produto para construção.
- (B) Arquitetura das edificações, arquitetura de interiores e arquitetura paisagística.
- (C) Zoneamento geoambiental e diagnóstico ambiental.
- (D) Execução de obra urbanística e preservação de edificações de interesse histórico-cultural.
- (E) Supervisão de obra ou serviço técnico.

## QUESTÃO 33

Sobre o Registro de Responsabilidade Técnica (RRT) extemporâneo, assinale a alternativa correta.

- (A) Ficará sujeito a sanções disciplinares, sem prejuízo da responsabilidade ética, o arquiteto e urbanista que demandar registro de atividade da qual não foi autor ou responsável.
- (B) O RRT extemporâneo é instrumento de regularização de registro voltado para o arquiteto e urbanista que não possui registro profissional ou que este esteja suspenso.
- (C) Para o RRT extemporâneo de atividade técnica realizada por autoria ou responsabilidade de arquiteto e urbanista, se exigirá o pagamento de taxa de RRT e dispensada a taxa de expediente.
- (D) O RRT extemporâneo não é considerado para fins de formação de acervo técnico profissional.
- (E) Declaração(ões) de testemunha(s) e *e-mails* não serão considerados como documentos comprobatórios da autoria ou execução de projeto arquitetônico.

### QUESTÃO 34

Assinale a alternativa correta sobre a Certidão de Acervo Técnico (CAT) e os atestados de capacidade técnica.

- (A) A CAT permanece válida mesmo que haja modificações no projeto arquitetônico, limitando-se a modificação nos dados técnicos quantitativos constantes dos RRT que a constituem em quantidade igual ou inferior a 25 % (vinte e cinco por cento).
- (B) CAT-A é a sigla usada para Certidão de Acervo Técnico do Arquiteto.
- (C) Não há restrição para a emissão da CAT ao arquiteto e urbanista.
- (D) O registro de atestado de capacidade técnica será deferido se, após a análise da documentação apresentada e visitação ao projeto arquitetônico por equipe do CAU/UF, verificar-se que há correspondência entre os dados informados e aqueles constantes dos RRT registrados no CAU/UF em nome do arquiteto e urbanista responsável.
- (E) A CAT deverá ser solicitada por meio de requerimento com a indicação dos RRT que fundamentem a sua constituição e de declaração do arquiteto e urbanista responsável em que este afirma que as atividades registradas foram efetivamente realizadas e concluídas.

### QUESTÃO 35

Assinale a alternativa correta sobre o registro e sobre a alteração e a baixa de registro de pessoa jurídica de Arquitetura e Urbanismo nos CAU/UF.

- (A) A pessoa jurídica individual utiliza-se do mesmo RRT e número de matrícula do arquiteto e urbanista (pessoa física) proprietário da empresa.
- (B) A pessoa jurídica com registro originário de Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia (CREA) não poderá ser registrada no CAU/UF.
- (C) Para fins de registro no CAU, um arquiteto e urbanista só pode exercer a responsabilidade técnica por uma única pessoa jurídica.
- (D) O processo de registro de pessoa jurídica será submetido à avaliação do CAU/UF que poderá promover diligências para saneamento de pendências, concedendo prazo para manifestação da requerente.
- (E) As pessoas jurídicas que solicitarem registro nos CAU/UF ficam obrigadas, no ato da solicitação, a comprovar o pagamento, aos seus arquitetos e urbanistas, de, pelo menos, um salário mínimo.

### QUESTÃO 36

Sobre o registro temporário no CAU de arquitetos e urbanistas, brasileiros ou estrangeiros, diplomados no exterior, assinale a alternativa correta.

- (A) O registro temporário é instrumento transitório e concedido apenas a arquiteto e urbanista, brasileiro ou estrangeiro, diplomado no exterior e com domicílio no País.

- (B) O registro temporário será exclusivamente concedido a arquiteto e urbanista diplomado no exterior e sem domicílio no País, desde que este comprove ser vencedor em concurso internacional de Arquitetura e Urbanismo realizado no Brasil.
- (C) Para a emissão do registro temporário faz-se necessário, entre outros, declaração do contratante ou futuro contratante, especificando as atividades que o arquiteto e urbanista irá desenvolver no País.
- (D) Os documentos emitidos por países integrantes do Mercosul e legalizados pela autoridade consular brasileira não necessitam de tradução, nos termos da legislação em vigor.
- (E) Para solicitação do registro temporário, não há necessidade de apresentação de comprovante de quitação com Justiça Eleitoral pelos arquitetos e urbanistas brasileiros.

### QUESTÃO 37

Sobre a Resolução nº 38 do CAU/BR, de 9 de novembro de 2012, assinale a alternativa correta.

- (A) A jornada de trabalho mínima definida para o arquiteto e urbanista é de 8 (oito) horas diárias.
- (B) Em caso não cumprimento da legislação sobre o salário mínimo profissional do arquiteto e urbanista, a autuação, pelo CAU/UF, só poderá ocorrer após notificação da pessoa física ou jurídica contratante e fixação de prazo para a regularização da situação.
- (C) Ao CAU é vetada a aplicação de penalidades à pessoa jurídica que descumprir a Resolução que estabelece o salário mínimo profissional dos arquitetos e urbanistas. Tal situação deve ser encaminhada ao Ministério Público do Trabalho para o acionamento dos dispositivos jurídicos cabíveis.
- (D) É competência exclusiva do Ministério do Trabalho, por intermédio das Delegacias Regionais do Trabalho (DRT), fiscalizar o cumprimento do salário mínimo profissional dos arquitetos e urbanistas.
- (E) O salário mínimo profissional do arquiteto e urbanista é calculado a partir do salário mínimo profissional definido para o engenheiro e equivale a 1,25 (um vírgula vinte e cinco vezes) o valor legal definido para o profissional de Engenharia.

### QUESTÃO 38

O atendimento ao cliente pode ser entendido como um processo de acolhida e escuta, com fins de busca de solução para situações conflituosas ocorridas entre cliente e empresa, no qual o ouvidor

- (A) decide pela acolhida ou não da reclamação, de acordo com a própria intuição.
- (B) utiliza-se de própria autoridade e “manda” punir o responsável pela situação.
- (C) investiga a situação, a fim de determinar o culpado que será por ele advertido.
- (D) ouve o cliente, reelabora a questão e recomenda as providências a serem tomadas.
- (E) julga o conteúdo da reclamação para ter certeza de que o cliente só está em busca de privilégios.

### QUESTÃO 39

A atualização cadastral das pessoas jurídicas de Arquitetura e Urbanismo, quando necessária, deverá ser solicitada através de formulário próprio disponível no SICCAU. Assinale a alternativa que **não** apresenta documentação necessária para tal procedimento.

- (A) Ato constitutivo, devidamente registrado no órgão competente, incluindo as alterações, ou, se for o caso, a consolidação e as alterações posteriores.
- (B) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- (C) Registro de Responsabilidade Técnica (RRT) de Cargo ou Função do arquiteto e urbanista indicado como responsável técnico.
- (D) Comprovante de vínculo do responsável técnico com a pessoa jurídica registrada e, se for o caso, observância do salário mínimo profissional.
- (E) Certidões de Acervo Técnico (CAT) emitidas nos últimos 5 (cinco) anos relativas ao responsável técnico e a pessoa jurídica.

### QUESTÃO 40

Partindo do princípio de que a ouvidoria é um lugar de comunicação, assinale a alternativa correta quanto à sua função primordial.

- (A) Curar vínculos estremecidos entre a organização e seu público.
- (B) Cuidar, exclusivamente, da imagem organizacional por meio do contato com a mídia.
- (C) Responsabilizar-se pela construção da identidade da empresa e de seus funcionários.
- (D) Servir de instrumento do setor de *marketing* para o sucesso de suas estratégias.
- (E) Executar o planejamento mercadológico da organização junto aos futuros clientes.

### QUESTÃO 41

Quem se dirige à ouvidoria, independentemente do canal utilizado, está geralmente com o estado emocional alterado, motivado por alguma insatisfação, decepção, frustração ou indignação. Considerando as situações em que podem haver reações agressivas, como deve ser a atuação do ouvidor, nesses casos?

- (A) Usar de sua autoridade e exigir o devido respeito da parte do cliente.
- (B) Advertir o cliente e, energicamente, convidá-lo a retirar-se, ou desligar o telefone, quando for o caso.
- (C) Solicitar ao reclamante que se acalme, pois caso contrário, chamará a equipe de segurança.
- (D) Ouvir e permitir que o cliente desabafe para, depois, oferecer-lhe o apoio necessário.
- (E) Interromper a escuta, solicitando ao cliente que retorne quando estiver calmo.

### QUESTÃO 42

Assinale a alternativa que indica qual deve ser a conduta do ouvidor diante da velocidade da mudança nos meios de comunicação e do estabelecimento de outros modos de contato em todas as áreas de atuação humana, como os *chats* e as redes sociais.

- (A) Ignorar esses avanços, pois a ouvidoria não se adequa a estes tipos de inovações tecnológicas.
- (B) Sintonizar-se com as novas tecnologias, participando de redes e habilitando-se a utilizá-las de modo eficaz.
- (C) Manter-se distante, porque essas inovações não devem ser adotadas pela ouvidoria, que já tem os próprios trâmites consagrados ao longo do tempo.
- (D) Utilizar, exclusivamente, o atendimento pessoal para atender e resolver as demandas a ele confiadas.
- (E) Despreocupar-se, pois as redes sociais e os *chats* não afetam o desempenho da empresa.

### QUESTÃO 43

A ouvidoria representa um lugar em que as trocas comunicacionais entre a empresa e a sociedade se dão “em via de mão dupla”, distinguindo-se dos setores formalmente responsáveis pela comunicação institucional por

- (A) intermediar situações de conflito, nas quais os vínculos entre públicos e organizações estão em perigo, ameaçados de rompimento.
- (B) representar a empresa na defesa de sua missão, seus princípios e seus objetivos financeiros acima de tudo.
- (C) constituir-se em arquivo minucioso das demandas do público, em detrimento das respostas esperadas por parte do reclamante.
- (D) funcionar como um espaço de “desabafo”, fazendo com que o reclamante desista de acionar outros mecanismos para a própria defesa.
- (E) responsabilizar-se em enviar diretamente aos órgãos de defesa do consumidor as demandas recebidas sobre a empresa.

### QUESTÃO 44

Face às mudanças ocorridas na sociedade nos últimos anos, as organizações tiveram que mudar suas estratégias de aproximação do cliente. Para atender às exigências desse novo cenário, as organizações

- (A) investem, exclusivamente, na formação de profissionais mais agressivos nas abordagens comerciais.
- (B) passaram a adotar recursos que valorizam a participação do cliente, ouvindo, valorizando e respeitando suas manifestações.
- (C) adotaram como diferencial apenas um sistema de crediário de longo prazo.
- (D) investem apenas em propaganda na mídia com a expectativa de conquistar o cliente.
- (E) ampliaram, exclusivamente, o quadro de funcionários especializados em *marketing*.

## QUESTÃO 45

Os ouvidores precisam agir com segurança na defesa dos direitos da pessoa humana para a correção de procedimentos errados, pautando suas ações em parâmetros éticos claramente definidos, a fim de obterem sucesso em seu trabalho.

Acerca desse tema, assinale a alternativa que apresenta a fonte mais adequada para a identificação destes parâmetros no Brasil.

- (A) O Código de Defesa dos Consumidores.
- (B) O regimento interno imposto pela equipe gestora da empresa.
- (C) O planejamento estratégico elaborado pelos conselhos superiores da empresa.
- (D) O plano de metas apresentado pela equipe de *marketing* da empresa.
- (E) O Código de Ética dos Ouvidores, instituído pela Associação Brasileira dos Ouvidores.

## QUESTÃO 46

O processo que se estabelece na ouvidoria passa por diferentes ciclos tais como acolhida, registro, acompanhamento e conclusão. Considerando a complexidade das demandas e a necessidade de análise sistemática na atualidade, o correto é que o ouvidor

- (A) utilize apenas fichas para o registro e acompanhamento, com anotações manuais, a fim de preservar o caráter humanístico da ouvidoria.
- (B) mantenha apenas um arquivo convencional com sistema de fichário manual que preserva a confiabilidade de seus registros.
- (C) seja rigoroso na gestão de seus processos, não confiando o gerenciamento de sua função ao serviço de máquinas.
- (D) gerencie os seus processos com o auxílio de ferramentas que ampliem a sua possibilidade de controle, qualidade e sucesso.
- (E) abstenha-se de empregar os recursos da moderna tecnologia, a fim de garantir a ortodoxia do instituto ouvidoria.

## QUESTÃO 47

O controle da demanda da ouvidoria, por meio da quantificação e da qualificação das manifestações acolhidas, é fundamental para o acompanhamento e a avaliação de seu plano de ação. Nesse sentido, qual é a estratégia mais adequada?

- (A) Participação em reuniões anuais com o *staff* da ouvidoria.
- (B) Divulgação da ouvidoria nos congressos anuais da associação brasileira de ouvidores.
- (C) Produção de artigos científicos a serem publicados em revistas específicas.
- (D) Apresentação de gráficos apenas para ilustração dos murais da empresa.
- (E) Elaboração de relatórios periódicos para fins de mapeamento das demandas, com indicativos de estratégias face ao que foi planejado.

## QUESTÃO 48

A habilidade de ouvir é, por excelência, a mais representativa das competências do ouvidor na comunicação com seu cliente. Há que se ter uma disposição em todas as dimensões, corporal, emocional e técnica, a fim de se perceber o outro, o que ele conhece, as suas dificuldades e expectativas. Enfim, agir como se estivesse na pele do manifestante. Essa atitude é denominada

- (A) empatia, um dos atributos da inteligência emocional que se resume na capacidade de se colocar no lugar do outro, olhando a questão por outro ângulo.
- (B) simpatia, que é a afinidade entre as pessoas que se sentem espontaneamente atraídas entre si, para realização de tarefa conjunta.
- (C) sondagem, uma técnica que tem por finalidade descobrir as necessidades do cliente, que possam ser satisfeitas com os serviços da empresa.
- (D) argumentação, conjunto de ideias que levam o cliente a se convencer de algo.
- (E) objeção, que é a apresentação de um argumento em oposição a uma proposta apresentada pelo cliente.

## QUESTÃO 49

O atendimento por telefone, amplamente usado na ouvidoria, constitui-se em desafio especial, pois não se pode fazer uma leitura corporal. Lida-se com a tonalidade da voz e determinado tipo de vocabulário. Nesse caso, é recomendável ao ouvidor

- (A) solicitar que o manifestante fale pausadamente e repita a mensagem.
- (B) informar ao cliente que ele deve “ditar” a mensagem de forma clara, para que seja registrada.
- (C) concentrar-se no conteúdo da manifestação do cliente, para que a interpretação seja mais exata e mais clara.
- (D) avisar ao cliente que ele dispõe de “x” minutos para falar e deve ser claro e objetivo em sua manifestação.
- (E) informar ao cliente que vai gravar a mensagem, a fim de facilitar o seu trabalho e, para tanto, ele deve ser cauteloso.

## QUESTÃO 50

O atendimento, por si só, não é garantia absoluta de sucesso. Com relação à resolução de situações conflituosas, assinale a alternativa quanto às condições essenciais por parte do ouvidor.

- (A) Talento artístico e fluência verbal.
- (B) Conhecimento da legislação civil e penal brasileira.
- (C) Receptividade, acompanhamento e segurança nas soluções.
- (D) Acesso rápido e irrestrito à presença da Chefia.
- (E) Prestígio junto aos órgãos de comunicação.

Área livre

## PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração dos textos 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 de cada questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 40 (quarenta) linhas, com base no tema a seguir apresentado.

**Leia, com atenção, a informação a seguir.**

A Lei Federal nº 10.257/2001, também chamada de Estatuto da Cidade, estabelece normas de ordem pública e interesse social que regulam o uso da propriedade urbana em prol do bem coletivo, da segurança e do bem-estar dos cidadãos, bem como do equilíbrio ambiental.

Uma das diretrizes gerais da lei é a “gestão democrática por meio da participação da população e de associações representativas dos vários segmentos da comunidade na formulação, execução e acompanhamento de planos, programas e projetos de desenvolvimento urbano”, conforme o inciso II do art. 2º.

“O CAU/BR e os CAUs têm como função orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício da profissão de arquitetura e urbanismo, zelar pela fiel observância dos princípios de ética e disciplina da classe em todo o território nacional, bem como pugnar pelo aperfeiçoamento do exercício da arquitetura e urbanismo.” (§ 1º do art. 24 da Lei Federal nº 12.378/2010).

Considerando que a informação tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo que faça um paralelo entre o aperfeiçoamento do exercício da arquitetura e urbanismo e os instrumentos da política urbana, de acordo com o Estatuto da Cidade, levando em conta o papel dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo nas sociedades brasileira e local.

**Área livre - rascunho na página seguinte**

## Rascunho

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	
35	
40	