



CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE
CADASTRO-RESERVA EM CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR
EDITAL Nº 1 DO CONCURSO PÚBLICO 1/2021 – CFQ - NORMATIVO

105 – ANALISTA SUPERIOR
ÊNFASE GERAL

Tipo “A”

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 1 (uma) alternativa correta, e 2 (duas) questões discursivas;
 - uma folha de respostas personalizada da prova objetiva; e
 - duas folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Quando autorizado pelo fiscal do IADES, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado da folha de respostas da prova objetiva, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

Ter fé é muito simples.

- Verifique se estão corretas a numeração das questões e a paginação do caderno de questões, bem como a codificação da folha de respostas da prova objetiva e das folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Você dispõe de 5 (cinco) horas para fazer as provas objetiva e discursiva e deve controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a leitura das instruções, a marcação da folha de respostas da prova objetiva e o preenchimento das folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Somente 1 (uma) hora após o início da prova, você poderá entregar sua folha de respostas da prova objetiva, as folhas de texto definitivo da prova discursiva e o caderno de provas, bem como retirar-se da sala.
- Somente será permitido levar o caderno de questões das provas objetiva e discursiva 4 (quatro) horas após o início da prova.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do IADES a folha de respostas da prova objetiva, devidamente assinada, e as folhas de texto definitivo da prova discursiva.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de nenhum aparelho eletrônico ou de comunicação.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e (ou) 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 A PROVA OBJETIVA E DISCURSIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos na folha de respostas da prova objetiva e nas folhas de texto definitivo da prova discursiva. Caso haja algum dado incorreto, comunique ao fiscal.
- Leia atentamente cada questão e assinala, na folha de respostas da prova objetiva, uma única alternativa.
- A folha de respostas da prova objetiva e as folhas de texto definitivo da prova discursiva não podem ser dobradas, amassadas, rasuradas ou manchadas e nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- O candidato deverá transcrever, com caneta esferográfica de tinta preta, as respostas da prova objetiva para a folha de respostas e os textos definitivos da prova discursiva para as folhas de texto definitivo.
- A maneira correta de assinalar a alternativa na folha de respostas da prova objetiva é cobrir, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta, o espaço a ela correspondente.
- Marque as respostas assim: ●

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Questões de 1 a 20

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões de 1 a 6

Texto 1 para responder às questões 1 e 2.

Água e sabão: entenda a química que torna a lavagem de mãos tão eficaz

¹ O sabão possui uma função emulsificante, que ajuda a unir água a gorduras, e, também, permite a remoção mecânica tanto da sujeira quanto de micro-organismos. Isso quer dizer que ele é capaz de unir moléculas que normalmente não ficariam unidas, agindo como ponte para que elas sejam carregadas pela água. Em tempos de ⁴ pandemia, o objetivo é tirar o máximo desses micróbios, como vírus, bactérias, fungos e protozoários, por exemplo, de circulação.

⁶ “É por isso que essa é uma orientação dada para quem foi ao banheiro, vai preparar uma refeição ou tocar pessoas vulneráveis, independentemente de qualquer ¹³ pandemia”, ressalta o infectologista Jamal Suleiman, do Instituto de Infectologia Emílio Ribas. As moléculas de sabão têm duas “pontas”: uma hidrofílica, capaz de se prender às moléculas de água, e outra hidrofóbica, que se une às moléculas de óleos, gorduras e sujeiras. Uma vez que se enxáguam a mão e outras partes do corpo, essa ¹⁶ combinação age como uma conexão entre as moléculas de água e de restos de vírus e sujeiras, carregando-as ralo abaixo.

²² A função emulsificante faz com que o sabão grude na proteção do Coronavírus, rompendo-a. “As bactérias e boa parte dos vírus têm capas de gordura, chamadas de ²⁵ membrana e envelope, respectivamente. A função dessa capa é proteger o micro-organismo do ambiente. O sabão rompe essa proteção, fazendo com que essas bactérias e ²⁸ vírus morram”, explica Laura de Freitas, doutora em ²⁹ biociências e biotecnologia na Unesp.

Disponível em: <<https://www.uol.br/tilt/noticias/>>.
Acesso em: 5 mar. 2021, com adaptações.

QUESTÃO 1

Com relação à tipologia e aos sentidos do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) O primeiro parágrafo corresponde à introdução de um texto argumentativo, em que se apresenta um ponto de vista acerca da química entre a água e o sabão.
- (B) O texto apresenta características de texto argumentativo e injuntivo, visto que pretende convencer o leitor quanto à importância de lavar as mãos com água e sabão durante pandemias.
- (C) O texto é informativo, já que pretende apresentar informações a respeito da eficácia de se lavar as mãos com água e sabão.
- (D) O segundo e o terceiro parágrafos são narrativos e apresentam a fala de especialistas, personagens muito relevantes em pandemias.
- (E) O texto é descritivo, uma vez que objetiva pormenorizar o processo químico entre o sabão e a água e seus benefícios para a higiene.

QUESTÃO 2

No que tange à pontuação, à ortografia e à concordância nos trechos “Uma vez que se enxáguam a mão e outras partes do corpo, essa combinação age como uma conexão entre as moléculas de água e de restos de vírus e sujeiras, carregando-as ralo abaixo.” (linhas de 17 a 21) e “A função dessa capa é proteger o micro-organismo do ambiente.” (linhas 25 e 26), assinale a alternativa correta.

- (A) No primeiro trecho, a vírgula inicial é obrigatória porque houve uma inversão na ordem direta do período.
- (B) No primeiro trecho, a forma verbal “enxáguam” estaria incorreta caso o termo “outras partes do corpo” fosse substituído por sua forma no singular.
- (C) No primeiro trecho, estaria incorreto utilizar, respectivamente, artigo definido masculino singular e feminino plural antecedendo “vírus” e “sujeiras”.
- (D) No segundo trecho, a expressão “dessa capa” deveria estar entre vírgulas por ser uma explicação.
- (E) No segundo trecho, a grafia da palavra “micro-organismo” pode ser corretamente substituída por **microorganismo**, **microrganismo** e **micr'organismo**.

Área livre

Texto 2 para responder às questões 3 e 4.

Duas cientistas ganham Nobel de Química por trabalho relacionado à genética

(7/10/2020) Duas cientistas ganharam o Prêmio Nobel de Química por um trabalho relacionado à genética. A americana Jennifer Doudna e a francesa Emmanuelle Charpentier desenvolveram uma técnica de edição genética que permite alterar o DNA de animais, de plantas e de microrganismos com exatidão. A pesquisa contribuiu para novos tratamentos de câncer e para a cura de doenças hereditárias. É a primeira vez que duas mulheres dividem o Prêmio Nobel.

As cientistas se conheceram em um café durante um congresso científico em Porto Rico. As conversas renderam a ideia de desenvolverem juntas um novo antibiótico, mas acabaram criando uma ferramenta que, em 2012, teve impacto revolucionário nas ciências da vida. Foi assim que a academia sueca descreveu o trabalho das duas pesquisadoras.

Em seus laboratórios na Alemanha e nos Estados Unidos da América, elas desenvolveram o sistema CRISPR, uma maneira de mudar, de editar o código genético, aquele conjunto de informações que dão as características de uma pessoa e também de muitas de nossas doenças. Essas informações estão contidas no DNA, que fica dentro das células e tem o formato que parece uma escada em caracol ou um trilho de trem. A técnica criada pelas pesquisadoras permite editar esse DNA com precisão, tirar uma parte e emendar as pontas, ou até mesmo substituir a parte que gera doenças e trocar por outra.

Antes do sistema CRISPR, fazer edição genética era algo caríssimo, difícil e muito sujeito a erros. Mas a ferramenta criada pelas ganhadoras do Nobel de Química mudou isso de forma radical. Hoje, o CRISPR é utilizado em laboratórios de pesquisa no mundo inteiro como uma ferramenta capaz de ajudar em futuros tratamentos de doenças como o câncer, fortalecer o sistema imunológico ou desligar partes do DNA responsáveis por doenças hereditárias. O Centro de Pesquisas sobre o Genoma na Universidade de São Paulo usa o CRISPR.

Disponível em: <<https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/>>. Acesso em: 28 fev. 2021 (fragmento), com adaptações.

QUESTÃO 3

No que se refere à compreensão e interpretação do texto apresentado, assinale a alternativa correta.

- (A) As duas cientistas citadas no texto ganharam o Prêmio Nobel de Química pelo desenvolvimento de um novo antibiótico em 2012.
- (B) O sistema CRISPR, desenvolvido pelas mencionadas cientistas, consiste em uma técnica eficiente também no auxílio ao tratamento vinda de certas doenças.
- (C) O sistema CRISPR destina-se especificamente ao tratamento de diversos tipos de câncer.
- (D) A técnica aludida foi apresentada pelas pesquisadoras em um congresso científico em Porto Rico.
- (E) Segundo o texto, o sistema CRISPR foi resultado de uma parceria entre a Alemanha, os Estados Unidos da América e o Centro de Pesquisas sobre o Genoma na Universidade de São Paulo.

QUESTÃO 4

A respeito do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Na linha 11, é correto substituir a forma verbal “renderam” por **conquistaram**, mantendo-se assim o sentido da informação apresentada.
- (B) Em “mas acabaram criando uma ferramenta” (linhas 12 e 13), a forma verbal sublinhada refere-se ao termo “As conversas” (linha 11).
- (C) Os vocábulos “hereditárias” (linha 8), “antibiótico” (linha 12) e “ciências” (linha 14) são acentuados segundo a mesma regra de acentuação gráfica.
- (D) No trecho “Hoje, o CRISPR é utilizado em laboratórios de pesquisa no mundo inteiro” (linhas 31 e 32), a vírgula empregada é obrigatória.
- (E) Em “relacionado à genética” (linha 2), é correto substituir o termo sublinhado por **com a**, mantendo assim a correção quanto à referida regência.

Área livre

Texto 3 para responder às questões 5 e 6.

Vencedora do Nobel de Química cria teste para detectar a Covid-19 em cinco minutos

(10/10/2020) Jennifer Doudna, vencedora do Prêmio Nobel de Química, desenvolveu um teste para detectar o vírus da Covid-19 em apenas cinco minutos. O teste é fundamentado na genética CRISPR, invenção que levou Doudna ao pódio do Nobel. A investigação foi desenvolvida em parceria com a Universidade da Califórnia, nos Estados Unidos da América.

O teste está em fase experimental e aguarda aprovação pela comunidade científica. No entanto, já captou a atenção de muitos pelas suas características: o novo teste é pequeno, portátil e pode ser usado por qualquer um, dispensando pessoal médico. Uma câmara de telemóvel é o suficiente para saber se está positivo ou negativo para a Covid-19. Além de todas as novidades, o teste também identifica a fase da infecção em que se encontra, sendo ela contagiosa ou não. (...)

Segundo a imprensa espanhola, esse teste pode ser uma alternativa ao atual utilizado para identificar o vírus da Covid-19, cujo resultado pode demorar até 48 horas, e até mesmo às análises sanguíneas.

Disponível em: <<https://www.cmjornal.pt/sociedade/>>. Acesso em: 3 mar. 2021. (fragmento), com adaptações.

QUESTÃO 5

No que tange à tipologia textual, o texto apresentado é

- (A) narrativo, pois conta uma sequência de fatos relativos à trajetória de Jennifer Doudna.
- (B) argumentativo, já que defende um ponto de vista relacionado aos testes mais eficazes para detectar a Covid-19.
- (C) descritivo, uma vez que trata da descrição detalhada da descoberta da genética CRISPR.
- (D) expositivo, tendo em vista o intuito de informar o leitor quanto à descoberta de um teste, ainda em fase experimental, rápido e prático para identificação do vírus da Covid-19.
- (E) injuntivo, em razão de disponibilizar orientações quanto à identificação rápida do vírus da Covid-19.

QUESTÃO 6

Quanto ao significado de vocábulos empregados no texto, considerando o sentido da informação, assinale a alternativa correta.

- (A) “detectar” (linha 2) = **olvidar**
- (B) “experimental” (linha 8) = **probatória**
- (C) “fundamentado” (linha 4) = **demonstrado**
- (D) “captou” (linha 9) = **dispersou**
- (E) “dispensando” (linha 12) = **admitindo**

Área livre

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questões de 7 a 10

QUESTÃO 7

Um ourives tem duas ligas: a liga A contém 35% de prata e a liga B contém 60% de prata. Quanto deve ser derretido de cada liga e combinado para obter 100 g de uma nova liga contendo 50% de prata?

- (A) 35 g da liga A e 60 g da liga B
- (B) 40 g da liga A e 50 g da liga B
- (C) 40 g da liga A e 60 g da liga B
- (D) 45 g da liga A e 50 g da liga B
- (E) 45 g da liga A e 60 g da liga B

QUESTÃO 8

Qual é a proposição que corresponde à negação da seguinte proposição: Todo engenheiro químico é bacharel em química?

- (A) Algum engenheiro químico não é bacharel em química.
- (B) Nenhum bacharel em química é engenheiro químico.
- (C) Nenhum engenheiro químico é bacharel em química.
- (D) Algum engenheiro químico é bacharel em química.
- (E) Todo engenheiro químico não é bacharel em química.

QUESTÃO 9

Suponha que, entre os membros da Câmara Técnica de Petróleo e Gás (CMPTG) de determinado Conselho Regional de Química (CRQ), a razão entre o número de homens e mulheres é $\frac{5}{11}$. Qual é a fração do total dos membros da CMPTG que representa o número de mulheres?

- (A) $\frac{5}{16}$
- (B) $\frac{16}{11}$
- (C) $\frac{7}{16}$
- (D) $\frac{7}{11}$
- (E) $\frac{11}{16}$

QUESTÃO 10

Um professor de química dispõe de 6 substâncias químicas para realizar uma experiência com seus alunos. Ele solicita que, a cada aula de laboratório, eles misturem 2 substâncias distintas e anatem os resultados e as propriedades observadas, não devendo repetir a mistura das aulas anteriores. Se há uma única aula de laboratório por semana, em quantas semanas os alunos finalizarão a experiência, realizando todas as combinações possíveis?

- (A) 12
- (B) 20
- (C) 18
- (D) 15
- (E) 10

LEGISLAÇÃO APLICADA AO CFQ
Questões de 11 a 15

QUESTÃO 11

Com base no disposto na Constituição Federal acerca dos direitos e deveres individuais e coletivos, assinale a alternativa correta.

- (A) O direito de receber informações, de interesse coletivo ou geral, dos órgãos públicos não abarca limitações de ordem constitucional ou infralegal.
- (B) As associações podem ser compulsoriamente dissolvidas por decisão judicial, mesmo em caráter precário, como também podem ter a suas atividades suspensas em razão de decisão administrativa.
- (C) O contraditório e a ampla defesa são assegurados aos litigantes no âmbito de processos administrativos.
- (D) É vedada a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva.
- (E) A Constituição Federal garante a todos que residem no País, exceto estrangeiros, a inviolabilidade do direito à segurança e à propriedade.

QUESTÃO 12

De acordo com o Decreto nº 85.877/1981, assinale a alternativa correta.

- (A) O exercício da profissão de químico não compreende o magistério.
- (B) O exame e o controle da poluição em geral e da segurança ambiental, quando causadas por agentes químicos e biológicos, são atividades privativas dos profissionais de química.
- (C) É exclusividade dos possuidores de diploma de químico industrial o exercício de atividades referentes a laboratórios de análises químicas de estabelecimentos metalúrgicos.
- (D) Os tratamentos em que se empreguem reações químicas controladas e operações unitárias, de águas para fins potáveis, industriais ou para piscinas públicas e coletivas, esgoto sanitário e de rejeitos urbanos e industriais não são privativos do químico.
- (E) Consideram-se privativas dos profissionais com currículo da engenharia química as atividades de estudo, planejamento, projeto ou especificações de equipamentos e instalações industriais na área de química.

QUESTÃO 13

O processo administrativo, no âmbito da Administração Pública Federal, é regulado pela Lei nº 9.784/1999. Considerando o referido dispositivo legal, assinale a alternativa correta.

- (A) Os atos administrativos que decorram de reexame de ofício deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos.
- (B) Em regra, o ato de delegação de competência para edição de atos de caráter normativo deve ser publicado no diário oficial do respectivo ente federado.

- (C) Deve ser arguida a suspensão do servidor que atue no âmbito do processo administrativo e que tenha interesse indireto na matéria.
- (D) Inexiste previsão legal para aplicação de sanções de natureza pecuniária no bojo de processos administrativos.
- (E) O processo administrativo inicia-se de ofício, mas não a pedido do interessado.

QUESTÃO 14

No que tange ao disposto no Código de Conduta Profissional (CCP) para os integrantes do quadro funcional do Conselho Federal de Química (CFQ), assinale a alternativa correta.

- (A) As condutas que violem o CCP podem sofrer as seguintes sanções: recomendação referente à conduta adequada, advertência, censura ética e suspensão.
- (B) As dúvidas acerca da aplicação do CCP ou as hipóteses de casos omissos são dirimidas exclusivamente pela Controladoria-Geral da União.
- (C) O CCP é inaplicável aos terceirizados e aos estagiários que prestem serviços no CFQ.
- (D) Desde que devidamente identificado, qualquer cidadão é parte legítima para representar perante a Comissão de Ética do CFQ a respeito de violação a dispositivo do CCP.
- (E) O colaborador do CFQ tem o dever de divulgar informações relativas aos trabalhos desenvolvidos pelo órgão, mesmo sem a prévia autorização da autoridade competente.

QUESTÃO 15

Com base na Lei nº 2.800/1956, que criou os Conselhos Federal e Regionais de Química e dispõe acerca do exercício da profissão de químico, assinale a alternativa correta.

- (A) Os brasileiros naturalizados não podem compor o Conselho Federal de Química (CFQ).
- (B) Os Conselhos Regionais de Química têm por atribuição fiscalizar o exercício da profissão e são dotados de autonomia administrativa e patrimonial.
- (C) O CFQ pode cobrar taxas para substituição de carteira profissional, apesar de a expedição desse documento ser isenta de qualquer cobrança.
- (D) Compete unicamente ao CFQ expedir a carteira profissional dos químicos.
- (E) O conselheiro regional que faltar a três sessões consecutivas, mesmo com justificção, perderá imediatamente o mandato.

Área livre

GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE

Questões de 16 a 18

QUESTÃO 16

O Decreto nº 8.420/2015 regulamenta a Lei nº 12.846/2013, que dispõe acerca da responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências. No que concerne às competências da Controladoria-Geral da União (CGU), referentes ao Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) e aos acordos de leniência previstos no referido decreto, assinale a alternativa correta.

- (A) No âmbito do Poder Executivo federal, a CGU possui competência concorrente para instaurar o PAR e competência exclusiva para julgar o PAR.
- (B) No âmbito do Poder Executivo federal, a CGU possui competência exclusiva para avocar os processos instaurados para exame de sua regularidade ou para corrigir-lhes o andamento, cabendo à autoridade máxima do órgão de origem a aplicação da penalidade administrativa cabível.
- (C) Compete à CGU instaurar, apurar e julgar PAR pela prática de atos lesivos à Administração Pública estrangeira.
- (D) A CGU celebrará acordos de leniência no âmbito do Poder Executivo federal, exclusivamente nos casos de atos lesivos contra a Administração Pública brasileira.
- (E) A CGU deverá firmar memorando de entendimentos com a pessoa jurídica proponente para formalizar a proposta e definir os parâmetros do acordo de leniência, ouvido o Ministério Público federal.

QUESTÃO 17

Compliance, ou conformidade, pode ser definido como “um conjunto de medidas internas, adotadas por um determinado agente econômico, que permite a esse agente prevenir ou minimizar os riscos de violação às leis decorrentes de sua atividade ou detectá-los mais rapidamente, caso se concretizem”.

Disponível em: <<https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-do-cade/guia-compliance-versao-oficial.pdf>>.
Acesso em: 11 mar. 2021, com adaptações.

Acerca de *compliance*, assinale a alternativa correta.

- (A) Inexiste um modelo único de *compliance*, motivo porque um programa de *compliance* raramente abarcará a legislação pertinente a apenas um setor, sendo comum que os programas tratem simultaneamente de diversos aspectos e diplomas normativos.
- (B) Apesar de prejudicial ao valor e aos interesses da própria empresa, a adoção de programas de *compliance* beneficia terceiros, entre eles investidores, consumidores e parceiros comerciais, na medida em que garante que os mercados permaneçam competitivos, previne a ocorrência de infrações e os danos delas resultantes.
- (C) A conscientização promovida pelos programas de *compliance* permite que os funcionários identifiquem sinais de infrações legais nas companhias em que trabalham, mas previne que o façam em relação a outras organizações, como concorrentes, fornecedores, distribuidores ou clientes.

- (D) Entre as vantagens dos programas de *compliance*, está a possibilidade de identificação antecipada de problemas, permitindo-se que a empresa infratora firme acordos com as autoridades, sejam de leniência ou não, que podem implicar substancial elevação da pena, vedada a imunidade na esfera criminal para pessoas físicas.
- (E) Os programas de *compliance* concorrencial e de anticorrupção, previstos em diplomas legais distintos, devem ser administrados por áreas diferentes da companhia, uma vez que a integração de áreas gera ineficiências na correta fiscalização e prejudica a apuração de infrações.

QUESTÃO 18

A governança não se confunde e nem se restringe ao governo (a organização do setor público responsável pela direção política do Estado). É o processo de direção e controle que ocorre quando o governo dirige politicamente o Estado, assim como quando as empresas dirigem seus empregados ou os parceiros de uma rede fixam regras de deliberação e implementação de suas decisões.

Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/>>.
Acesso em: 12 mar. 2021, com adaptações.

Em relação à governança corporativa, bem como à gestão de riscos, assinale a alternativa correta.

- (A) A governança corporativa ou das sociedades é o sistema pelo qual as sociedades empresariais, civis e públicas são dirigidas e controladas, com a finalidade de promover valor aos proprietários (*shareholder*) e (ou) às partes interessadas (*stakeholders*) e assegurar a sua sustentabilidade, não abrangendo procedimentos para tomada de decisão ou a definição dos meios para alcançar os objetivos e os instrumentos para controlar o desempenho.
- (B) É dever do principal *shareholder* ou *stakeholder* supervisionar completamente o agente (gestor), motivo por que os riscos de agência (ou seja, estratégias oportunistas podem ser adotadas pelo agente em detrimento do interesse do principal) e os custos de agência (ou seja, custos relativos à supervisão dos agentes pelos principais, a prestação de contas dos agentes aos principais e a assimilação das perdas residuais que ainda resultarem das atitudes oportunistas não mitigadas) não são inerentes a essas relações, sendo observados apenas em instituições públicas (especialmente nos Poderes Executivo e Legislativo).
- (C) Um sistema eficiente de gestão de riscos reduz a zero a ocorrência de eventos que afetam a realização ou o alcance dos objetivos da empresa e, por isso, é dever da sociedade, pública ou privada, imprimir esforços para reduzir a tolerância a risco de seus gestores.
- (D) Governança corporativa e gestão de riscos são conceitos distintos e que não se comunicam, uma vez que a preocupação primordial da governança corporativa está na proteção do interesse das partes interessadas (*stakeholders*), e o objetivo principal da gestão de riscos é a proteção de valor interno à companhia e a seus proprietários (*shareholders*).
- (E) A gestão de riscos é o processo que trata dos riscos e das oportunidades que afetam a criação, a destruição ou a preservação de valor nas organizações, sendo que a premissa inerente ao gerenciamento de riscos é a de que a instituição, seja pública, seja corporativa, existe para gerar valor às partes interessadas (*stakeholders*).

ATUALIDADES

Questões 19 e 20

QUESTÃO 19

Apenas 3,4% da população do Distrito Federal (DF) residem na área rural. Desde a década de 1999, o produto interno bruto (PIB) de Brasília está entre os primeiros no *ranking* e atualmente é o terceiro do País, se comparado aos municípios brasileiros (o primeiro é São Paulo, seguido do Rio de Janeiro), e o oitavo se comparado aos estados, fato que mostra a potencialidade econômica e, ao mesmo tempo, a necessidade de inovação e de mudanças de políticas e gestão para que esse potencial seja refletido em desenvolvimento e redução das desigualdades sociais.

Disponível em: <<http://codesdf.org.br/arquivos/>>.
Acesso em: 10 mar. 2021, com adaptações.

Em relação aos aspectos políticos, econômicos e sociais relativos ao DF, assinale a alternativa correta.

- (A) Entre as unidades da federação brasileira, o DF é a que apresenta o menor coeficiente Gini, quando se trata de desigualdade de distribuição de renda.
- (B) O crescimento demográfico no DF recuou logo após o tombamento de Brasília como Patrimônio Cultural da Humanidade pela Unesco, em 7 de dezembro de 1987, e foi um fator importante para a preservação da vegetação do cerrado, principalmente nas regiões administrativas.
- (C) A Estrutural tornou-se, em 2020, a região administrativa (RA) do DF com o maior número de habitantes, superando a RA do Plano Piloto.
- (D) A concentração de investimentos, ao longo do tempo, na região conhecida como Plano Piloto, reforçou as desigualdades sociais atualmente existentes entre a região administrativa I (RA I) e as demais RAs do DF.
- (E) Quando se sai dos limites do DF e abarca-se o conjunto da Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), as desigualdades sociais são imperceptíveis, quando comparadas com a região do Plano Piloto.

QUESTÃO 20

A Covid-19 intensificou mudanças que estavam ocorrendo de forma ainda muito lenta. Profissionais trocaram os respectivos escritórios em áreas bem conectadas pelo *home office* em áreas mais afastadas dos grandes centros, ou seja, nas próprias residências. As empresas que adotaram o modelo de trabalho em *home office* podem destacar a (o)

- (A) aumento dos custos operacionais.
- (B) simplificação dos processos com o auxílio de ferramentas tecnológicas.
- (C) inviabilização de treinamentos de novos colaboradores.
- (D) insatisfação geral dos trabalhadores e dos gestores das empresas em *home office*.
- (E) impossibilidade de controlar o horário e a qualidade do serviço do colaborador.

Área livre

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 21 a 50

QUESTÃO 21

No que se refere aos poderes administrativos, ao uso e ao abuso do poder, assinale a alternativa correta.

- (A) Ocorre abuso de poder quando o agente, embora esteja dentro de sua competência, afasta-se do interesse público que deve nortear o desempenho administrativo.
- (B) Quando o agente invade atribuições cometidas a outro agente, ou se arroga o exercício de atividades que a lei não lhe conferiu, atuando fora dos limites de sua competência, trata-se de abuso na modalidade desvio de poder.
- (C) Excesso de poder é a modalidade de abuso por meio da qual o agente busca alcançar fim diverso daquele que a lei lhe permitiu.
- (D) Poder regulamentar é a prerrogativa concedida aos agentes administrativos de elegerem, entre várias condutas possíveis, a que traduz maior conveniência e oportunidade para o interesse público.
- (E) Poder discricionário é a prerrogativa conferida à Administração Pública de editar atos gerais para complementar as leis e permitir a sua efetiva aplicação.

QUESTÃO 22

Acerca das características do ato administrativo, assinale a alternativa correta.

- (A) Finalidade do ato administrativo é a alteração no mundo jurídico que o ato administrativo se propõe a processar, isto é, a manifestação da vontade do agente com vistas a determinado alvo.
- (B) Objeto é o elemento pelo qual todo ato administrativo deve estar dirigido ao interesse público.
- (C) Como elemento do ato administrativo, a competência tem como característica a inderrogabilidade, em que as atribuições de um órgão não se transferem a outro por acordo entre as partes ou por assentimento do agente da Administração.
- (D) A forma apresenta-se como a situação de fato ou de direito que gera a vontade do agente quando pratica o ato administrativo.
- (E) O motivo é o meio pelo qual se exterioriza a vontade do ato administrativo.

Área livre

QUESTÃO 23

Segundo o Código Tributário Nacional (CTN), Lei nº 5.172/1966, tributo é “toda prestação pecuniária compulsória, em moeda ou cujo valor nela se possa exprimir, que não constitua sanção de ato ilícito, instituída em lei e cobrada mediante atividade administrativa plenamente vinculada”. Acerca do sistema tributário brasileiro, assinale a alternativa correta.

- (A) A repartição da competência tributária no Brasil garante à União a arrecadação dos impostos sobre a renda; aos estados, dos impostos sobre o consumo; e aos municípios, dos impostos sobre a propriedade.
- (B) A taxa de licenciamento anual do veículo é um imposto, cujo fato gerador é a propriedade do veículo, que pertence à esfera de competência dos estados e do Distrito Federal.
- (C) Apesar de ainda não regulamentado, o imposto sobre grandes fortunas (IGF) somente poderá ser instituído pelos estados que possuírem a capacidade tributária necessária para fiscalizar, cobrar e arrecadar o tributo.
- (D) Impostos sobre o consumo, como o ICMS e o IPI, são considerados impostos progressivos, pois oneram mais quem consome mais.
- (E) O sistema tributário brasileiro é considerado um sistema regressivo, pois está fortemente centrado na tributação sobre o consumo ao invés de sobre o patrimônio e a renda.

QUESTÃO 24

No que se refere ao acompanhamento e ao controle da execução orçamentária, o decreto de limitação de empenho e movimentação financeira, também denominado decreto de contingenciamento, deverá ser emitido sempre que o relatório bimestral de avaliação de receitas e de despesas primárias indicar que há comprometimento para o alcance da(s)

- (A) meta de inflação estipulada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).
- (B) razão dívida pública/PIB.
- (C) taxa Selic definida pelo Banco Central do Brasil (BCB).
- (D) metas de resultado primário definidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).
- (E) receitas previstas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).

QUESTÃO 25

Um dos elementos da fase de utilização e conservação do programa de gestão de documentos é a (o)

- (A) recuperação de documentos.
- (B) sistema informatizado.
- (C) destinação de documentos.
- (D) arquivo intermediário.
- (E) recolhimento de documentos.

QUESTÃO 26

Considerando que os documentos de arquivo formam conjuntos para documentar os processos de trabalho, atividades ou funções, assinale a alternativa correspondente a uma das características de um documento de arquivo.

- (A) Interoperabilidade
- (B) Confiabilidade
- (C) Captura
- (D) Reutilização
- (E) Reformatação

QUESTÃO 27

Para a organização dos documentos de arquivo e para o vínculo do documento ao seu contexto, deve-se utilizar

- (A) plano de classificação.
- (B) plano de destinação.
- (C) tabela de temporalidade.
- (D) listagem de recolhimento.
- (E) inventário.

QUESTÃO 28

A gestão de bens é de grande importância, uma vez que exerce influência nas operações de uma organização e contribui para o alcance de seus objetivos. Com base na definição de bens utilizada pelas organizações, tanto públicas quanto privadas, assinale a alternativa que exemplifica um material permanente.

- (A) Capacho
- (B) Caixa plástica
- (C) Aparelho sanitário
- (D) Cartucho de tinta para impressora
- (E) Antena parabólica

QUESTÃO 29

No que se refere aos bens públicos patrimoniais, os edifícios ou terrenos destinados ao serviço ou ao estabelecimento da administração federal, estadual, territorial ou municipal, inclusive os de suas autarquias, são classificados como

- (A) dominicais.
- (B) de uso especial.
- (C) de uso comum do povo.
- (D) materiais.
- (E) de uso restrito.

Área livre

QUESTÃO 30

De forma acentuada, nas últimas décadas, a gestão de materiais está passando por contínuas mudanças nas perspectivas estrutural e processual, buscando alinhamento com as melhores práticas de mercado. Assim, a gestão de bens de consumo e permanentes tornou-se orientada ao controle adequado, uma vez que, aos órgãos de patrimônio é exigido cumprir suas atribuições com eficácia. Acerca das principais atribuições típicas da área de patrimônio de uma organização, assinale a alternativa correta.

- (A) Realizar tombamento e carga, registro e guarda de bens, movimentação e baixa de bens, incorporação, inventário de bens móveis e responsabilizar-se pela preservação dos bens da entidade ao longo de sua vida útil.
- (B) Realizar movimentação, preservação e baixa de bens, além da incorporação e inventário de bens móveis. Ademais, cabe à área de patrimônio executar os processos de registro e a guarda de bens, e conduzir os processos de aquisição de bens móveis e imóveis.
- (C) Realizar os processos de cessão, doação, permuta e baixa de materiais permanentes, proceder à manutenção dos bens permanentes, fazer tombamento e carga, registro de bens, guarda de bens, movimentação de bens, responsabilizar-se pela preservação dos bens da organização, além da baixa, incorporação e inventário de bens móveis.
- (D) Controlar a movimentação de bens em atividades internas e externas, registrar e manter atualizado o cadastro dos bens móveis e imóveis, realizar processos de cessão, doação, permuta e baixa de materiais permanentes, classificar, para alienação, materiais em desuso e obsoletos, inspecionar e levantar periodicamente os bens patrimoniais da organização, entre outras.
- (E) Preservar os bens no decorrer de sua vida útil, realizar os processos de cessão, permuta, doação e baixa de materiais permanentes, movimentar bens, baixa de bens, incorporar e fazer o inventário de bens móveis, além de fiscalizar o uso adequado dos bens patrimoniais da organização, entre outras.

QUESTÃO 31

A licitação configura-se um processo administrativo, realizado pelos órgãos públicos, para selecionar empresas habilitadas que vão fornecer bens, produtos ou serviços para a Administração. No caso hipotético de um edital de um processo licitatório apresentar um prazo de recurso diverso da Lei nº 8.666/1993, o certame infringirá, caso o equívoco não seja sanado, primordialmente o princípio da

- (A) publicidade.
- (B) igualdade.
- (C) legalidade.
- (D) impessoalidade.
- (E) vinculação ao ato convocatório.

Área livre

QUESTÃO 32

Para a abordagem neoclássica da administração, toda e qualquer organização formal deve ser administrada a partir de quatro funções básicas: planejar, organizar, dirigir e controlar. Com base nessa abordagem, assinale a alternativa correspondente às ações que devem ser tomadas pelos gestores no exercício da função de organizar.

- (A) Antecipar cenários otimistas, realistas ou pessimistas.
- (B) Definir o que será feito, como será feito e quem será responsável pela execução do que será feito.
- (C) Delegar, acompanhar, cobrar e motivar a equipe da organização.
- (D) Acompanhar os dados e os relatórios, e avaliar as *performances* dos profissionais envolvidos na execução das atividades.
- (E) Garantir que o pessoal da organização consiga desenvolver o trabalho de forma eficaz.

QUESTÃO 33

Com base no diagrama de Nemoto, assinale a alternativa que apresenta a função da direção de uma organização em cenários adversos.

- (A) Estabelece metas para corrigir a situação atual.
- (B) Conduz as análises das anomalias, atacando as causas imediatas.
- (C) Elimina as anomalias crônicas, atuando nas causas fundamentais.
- (D) Verifica diariamente as anomalias no local de ocorrência.
- (E) Relata as anomalias.

QUESTÃO 34

Quanto às ferramentas usadas pela gestão da qualidade e suas respectivas definições, assinale a alternativa correta.

- (A) Gráfico de Pareto é um gráfico quantitativo que exibe a frequência com que uma amostra de dados ocorre.
- (B) Matriz SWOT é o estudo dos ambientes externos e internos da organização.
- (C) *Checklist* é a representação gráfica do caminho de um processo.
- (D) Diagrama de Ishikawa indica as causas raízes de um problema por meio da análise dos fatores que envolvem a execução do processo.
- (E) Diagrama de dispersão é um tipo de gráfico utilizado para mensurar a variação de erros de determinado processo.

Área livre

QUESTÃO 35

Qual é o passo inicial do processo de administração estratégica?

- (A) Análise do ambiente organizacional
- (B) Controle estratégico
- (C) Implementação de estratégias
- (D) Estabelecimento da diretriz organizacional
- (E) Formulação da estratégia

QUESTÃO 36

No contexto da gestão estratégica empresarial, os objetivos fornecem a fundamentação para o planejamento, a organização, a motivação e o controle. Sem um objetivo, a organização pode perder o rumo e fracassar. A respeito desse assunto, assinale a alternativa que corresponde a característica de um objetivo eficaz.

- (A) É genérico.
- (B) Demanda pouco esforço.
- (C) É atingível.
- (D) É rígido.
- (E) É inumerável.

QUESTÃO 37

Existem diversos fatores que podem interferir no processo de implementação da gestão estratégica, e a resistência a mudanças é um desses fatores. Um componente que pode interferir na execução de mudanças é a chamada cultura organizacional. No que se refere à cultura organizacional, assinale a alternativa correta.

- (A) Invariavelmente se orienta para ampliação de ganhos e de benefícios grupais e para a manutenção do *status quo*.
- (B) Diz respeito aos comportamentos implícitos dos indivíduos.
- (C) São princípios que motivam e regulam o comportamento dos indivíduos.
- (D) Representa a razão de existir de uma organização.
- (E) Representa comportamentos, atitudes e crenças individuais e grupais em um ambiente de trabalho.

QUESTÃO 38

Em uma organização, a função de operações é realizada por colaboradores responsáveis pela produção de bens ou serviços oferecidos ao público. Essa função tem uma grande importância na gestão estratégica, uma vez que frequentemente é responsável pela maior parte dos recursos consumidos pela empresa. Uma decisão estratégica importante relativa à função de operações está relacionada com o posicionamento de mercado. Acerca desse tema, assinale a alternativa que melhor define as decisões de posicionamento.

- (A) Representa a decisão de localização das unidades fabris.
- (B) Estabelece a importância que a função de operações dará a características específicas do produto ou serviço, para obter maior vantagem competitiva.

- (C) Representa a mercadoria ou o produto que será ofertado ao mercado.
- (D) Define o público-alvo do produto ou serviço.
- (E) Estabelece o nível de engajamento requerido dos colaboradores da organização.

QUESTÃO 39

Com base na norma ISO 9.000, assinale a alternativa que apresenta o princípio de liderança da alta administração para gestão da qualidade.

- (A) Promover a reengenharia de processos.
- (B) Inovar as estratégias de gestão.
- (C) Atender às necessidades atuais e futuras dos entes da cadeia de suprimentos.
- (D) Criar e manter o ambiente interno, no qual os colaboradores estejam empenhados em atingir os objetivos da organização.
- (E) Utilizar o método científico e ter visão sistêmica.

QUESTÃO 40

Tendo em vista a hierarquia de processos organizacionais, assinale a alternativa que indica a correta definição de tarefa.

- (A) Representa a menor fração de um processo, podendo ser um único elemento ou o subconjunto de uma atividade.
- (B) São ações que decorrem dentro de um processo.
- (C) É uma parte do processo inter-relacionada, de forma lógica, com outras partes desse processo.
- (D) Representa mais de uma função na estrutura da organização, de forma que a operação impacta significativamente o todo.
- (E) É um conjunto de atividades sequenciais que transformam uma entrada em uma saída definida.

QUESTÃO 41

O Business Process Management (BPM) é uma abordagem disciplinar que visa identificar, documentar, monitorar e melhorar os processos de negócios. A etapa final de um projeto de transformação por meio da aplicação do BPM é a (o)

- (A) identificação e a quantificação de problemas.
- (B) implementação de mudanças e monitoramento do processo.
- (C) estabelecimento de medidas de desempenho.
- (D) treinamento da equipe.
- (E) identificação da questão crítica do negócio.

Área livre

QUESTÃO 42

Com base na norma NBR ISO 9.001/2008, assinale a alternativa que representa um requisito geral para o mapeamento e o gerenciamento de processos.

- (A) Selecionar o líder e os membros da equipe.
- (B) Gerar oportunidades de aperfeiçoamento dos processos.
- (C) Determinar métodos e critérios que assegurem a eficácia da operação e de controle.
- (D) Fomentar uma administração inclusiva.
- (E) Atender aos interesses dos acionistas da companhia.

QUESTÃO 43

Uma boa estratégia para um processo de serviço depende, primeiramente e antes de tudo, do tipo e da quantidade de contato com o cliente. O contato com o cliente é até que ponto o cliente está presente, ativamente envolvido e recebe atenção pessoal durante o processo de serviço.

KRAJEWSKI, L. J.; RITSMAN, L. P.; MALHOTRA, M. K. *Administração de produção e operações*. 8. ed. São Paulo: Pearson, 2008 (e-book).

Em relação ao contato com o cliente, assinale a alternativa correspondente à variável de dimensão de contato em que um dos atributos é a impessoalidade.

- (A) Presença física
- (B) O que é processado
- (C) Intensidade do contato
- (D) Método de entrega
- (E) Atenção pessoal

QUESTÃO 44

Assinale a alternativa que melhor corresponde a serviços de processo de posse.

- (A) Envolvem serviços prestados à pessoa, exigindo a presença física.
- (B) Consideram o cliente parte da criação do serviço.
- (C) Envolvem ações tangíveis com objetos físicos que geram valor ao cliente.
- (D) Exigem a opinião dos clientes para a sua execução.
- (E) Utilizam meios menos pessoais e com maior nível de automação.

QUESTÃO 45

Considerando a matriz de contato com o cliente, assinale a alternativa que indica uma característica de um serviço prestado na linha de retaguarda (*back office*).

- (A) Pouca interação com os clientes e elevada complexidade.
- (B) Serviço altamente personalizável.
- (C) Trabalho complexo com muitas exceções.
- (D) Trabalho de rotina facilmente compreensível pelos funcionários.
- (E) Fluxos de trabalho flexíveis.

QUESTÃO 46

Em relação ao atendimento ao público, assinale a alternativa que melhor corresponde a um fator de qualidade.

- (A) Dimensão
- (B) Sabor
- (C) Tempo de espera
- (D) Usabilidade
- (E) Cheiro

QUESTÃO 47

O cliente pode se apresentar ao atendente, expondo sintomas e peculiaridades cotidianas manifestadas por fatores orgânicos ou externos, tais como dor, frio, sentimento de solidão em razão do distanciamento de sua família, temor, culpa, ansiedade; e por manifestações físicas, como nervosismo, sudorese, inquietação e expectativas em face dos resultados e sob a retomada de sua vida.

Disponível em: <<https://doi.org/10.5585/exacta.v10n3.3921>>. Acesso em: 10 mar. 2021, com adaptações.

Considerando esse texto, assinale a alternativa correspondente às atitudes que devem ser observadas para um atendimento humanizado.

- (A) Pontualidade
- (B) Tempo de resposta
- (C) Iluminação
- (D) Sistemas da informação eficientes
- (E) Solicitude e respeito às diferenças

QUESTÃO 48

Com base no *Manual de Redação da Presidência da República*, a respeito do padrão ofício, assinale a alternativa correta.

- (A) O cabeçalho é centralizado e utilizado em todas as páginas do documento.
- (B) O texto do referido documento deve ser alinhado à margem esquerda da página.
- (C) Todas as palavras estrangeiras devem ser redigidas entre aspas.
- (D) No título, o vocábulo “Assunto”, seguido de dois-pontos, deve anteceder o termo que indica o teor do documento.
- (E) O fecho para autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou demais casos é “Respeitosamente”.

Área livre

QUESTÃO 49

As habilidades empáticas representam atualmente um ativo indispensável para o desenvolvimento dos relacionamentos interpessoais no ambiente organizacional. O gestor pode desenvolvê-las a partir do treinamento de quatro habilidades básicas: a habilidade de iniciar, manter e encerrar a conversação; a habilidade de fazer pedidos e de responder a pedidos; a habilidade de pedir a alguém para mudar o comportamento; e a habilidade de responder a críticas e fazer e receber elogios. Com base nesse assunto, assinale a alternativa que apresenta as características do desenvolvimento das habilidades de fazer pedidos e de responder a pedidos.

- (A) Desenvolve a capacidade de gerar reforçadores sociais que estimulam a ocorrência de comportamentos positivos.
- (B) Sugere “processos defensivos” ou de “proteção” para lidar com manifestações injustas de caráter ofensivo.
- (C) Facilita o desenvolvimento de relações duradouras por meio da troca respeitosa de informações com opiniões divergentes.
- (D) Propicia a escuta do ponto de vista do outro, evitando, assim, acusações desnecessárias.
- (E) Oferece aos indivíduos o senso de controle sobre a própria vida, uma vez que podem responder pelas respectivas decisões.

QUESTÃO 50

A comunicação eficaz estabelece relacionamentos interpessoais eficazes no ambiente de trabalho. Nesse sentido, há quatro funções básicas da comunicação que se manifestam dentro da organização: a função de controle, a função de motivação, a função de expressão emocional e a função de informação. Quando um gestor se dedica a compartilhar a formulação de metas específicas, de propiciar trocas de *feedbacks* ao longo do processo e de reforçar o comportamento desejado, ele está exercendo prioritariamente a função da comunicação de

- (A) controle.
- (B) motivação.
- (C) expressão emocional.
- (D) comunicação unilateral.
- (E) informação.

Área livre

Área livre

PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração dos textos da prova discursiva.

- A prova é composta por 2 (duas) questões discursivas.
- A prova deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada com material transparente.
- As **folhas de texto definitivo** da prova discursiva não poderão ser assinadas, rubricadas e nem conter, em outro local que não o apropriado, nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova.
- A detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição de texto definitivo, acarretará anulação da prova do candidato.
- As **folhas de texto definitivo** são os únicos documentos válidos para a avaliação da prova discursiva.
- O candidato receberá 2 (duas) folhas de texto definitivo da **prova discursiva**, sendo uma para cada questão. As folhas de texto definitivo indicarão a qual questão pertencem: **Questão 1** ou **Questão 2**. O candidato deverá observar atentamente a correspondência entre questão e folha de texto definitivo, sob pena de ter a sua questão avaliada negativamente.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- A resposta de cada questão deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 30 (trinta) linhas.
- Inicie, impreterivelmente, o seu texto na linha identificada como número 1 na página inicial da folha de texto definitivo.
- O título é um elemento opcional na prova discursiva. Porém, se incluído, não será considerado no cômputo de linha escrita e não será avaliado em nenhum aspecto relacionado às competências da matriz de referência.

QUESTÃO DISCURSIVA - 1

Leia, com atenção, o texto a seguir.

Uma organização é constituída de diversos processos, sistemas, atividades, funções, métodos, objetivos e pessoas. A gestão da organização abrange todo esse complexo sistema. Não obstante, as pessoas são a engrenagem principal de tudo isso. Portanto, a gestão da qualidade pode ser entendida, antes de tudo, como a gestão de pessoas.

A gestão de pessoas não é uma tarefa que possa ser executada isoladamente, sendo necessário atribuir responsabilidades em diferentes dimensões. Nesse sentido, surgiram, ao longo dos anos, diferentes conceitos, ferramentas e sistemas muito úteis aos gestores.

PEARSON Education do Brasil. *Gestão da qualidade*. 1. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011 (e-book).

Considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo analisando os conceitos da Total Quality Management (TQM). Aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) a definição do sistema TQM;
- b) o objetivo de um sistema TQM;
- c) a implantação de um sistema de qualidade; e
- d) as principais dificuldades de implantação de um sistema TQM.

Área livre – folha de rascunho na página seguinte

QUESTÃO DISCURSIVA - 2

Leia, com atenção, o texto a seguir.

Os gerentes não estão preparados para conduzir sabiamente uma empresa em direção diferente, ou para alterar sua estratégia, até possuírem um entendimento profundo dos fatores pertinentes que circundam a situação da empresa. (...) uma das três questões centrais que precisam ser respondidas ao serem avaliadas as perspectivas empresariais da companhia resume-se em “Qual é a situação da empresa?”. Dois aspectos da situação de uma empresa são especialmente pertinentes: (1) o ambiente setorial e competitivo em que a empresa opera e as forças que atuam para remodelar esse ambiente; e (2) a posição e a competitividade no mercado — seus recursos e capacitação, seus pontos fortes e fracos perante os concorrentes e suas janelas de oportunidade.

THOMPSON JR., Arthur A.; Strickland III, A. J.; GAMBLE, Jonh E. *Administração estratégica*. 15. ed. São Paulo: Ed. McGraw, 2011, com adaptações.

Considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo e (ou) descritivo a respeito da avaliação do ambiente externo de uma companhia. Aborde, necessariamente, os seguintes tópicos:

- a) as características econômicas dominantes do setor de atuação da companhia;
- b) as forças competitivas e os participantes do setor de atuação da companhia; e
- c) os principais fatores para o sucesso competitivo futuro.

Área livre – folha de rascunho na página seguinte

RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	

RASCUNHO

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	