

# 203 – TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**DATA E HORÁRIO DA PROVA: 28/2/2010 – 14h**

## INSTRUÇÕES GERAIS

- O candidato receberá do **chefe de sala**:
  - Um **caderno de questões** das provas objetiva e discursiva, contendo 60 (sessenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma e apenas uma alternativa correta, e o tema e as orientações para elaboração do **texto**.
  - Um **cartão de respostas** óptico personalizado.
  - Uma **folha de texto definitivo**.
- Ao ser autorizado o início da prova, o candidato deverá verificar se a numeração das questões, a paginação e a codificação do **cartão** e da **folha** estão corretas.
- O candidato dispõe de 4 (quatro) horas para fazer a prova objetiva e a prova discursiva, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo.
- Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** óptico da prova objetiva e o preenchimento da **folha de texto definitivo**.
- Ao candidato somente será permitido levar o **caderno de questões** após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início da prova.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início da prova, o candidato poderá entregar seu **cartão de respostas** óptico e a **folha de texto definitivo** e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, o candidato deve entregar ao **chefe de sala** o **cartão de respostas** óptico devidamente assinado e a **folha de texto definitivo**.
- O candidato deve deixar sobre a carteira apenas o **documento de identidade** e a **caneta esferográfica de tinta preta** ou **azul**, fabricada com material transparente.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. O candidato deverá desligar e entregar ao **chefe de sala** régua de cálculo, calculadora, agenda eletrônica, *palmtop*, *bip*, *pager*, *notebook*, telefone celular, gravador, máquina fotográfica, *walkman*, aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais, relógio, ou qualquer outro equipamento desse tipo e qualquer tipo de arma, mesmo que com porte autorizado.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Não é permitido o uso de lápis, lapiseira/grafite e(ou) borracha durante a realização da prova.

## INSTRUÇÕES – PROVA OBJETIVA

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas** óptico. 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** óptico a alternativa que mais adequadamente a responde.
- A questão que tiver mais de uma resposta assinalada será considerada errada, mesmo que uma das assinalações esteja correta.
- O **cartão de respostas** óptico **não** pode ser dobrado, amassado, rasurado, manchado ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** óptico é cobrindo, fortemente, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada com material transparente, o espaço a ela correspondente, conforme modelo a seguir:

Marque as respostas **assim**:



## CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto I, para responder às questões de 1 a 4.

### A solidão dividida em blocos

1 Há cinquenta anos, a cidade artificial procura encontrar uma identidade que lhe seja natural. "Nós queremos ação! Acabar com o tédio de Brasília, essa jovem  
4 cidade morta! Agitar é a palavra do dia, da hora, do mês!", gritava Renato Russo, com todas as exclamações possíveis, no fim dos anos 70, quando era voz e baixo da banda *punk*  
7 Aborto Elétrico. Em meio à burocracia oficial, o *rock* ocupou o espaço urbano, os parques, as superquadras de Lucio Costa, cresceu e apareceu. Foi a primeira manifestação cultural  
10 coletiva a dizer ao país que a cidade existia fora da Praça dos Três Poderes e que, além disso, estava viva.

Na década de 80 do século XX, Legião Urbana,  
13 Capital Inicial, Plebe Rude, Detrito Federal e outros grupos, de nomes antes esquisitos e hoje nacionalmente sonoros, bagunçaram o coreto de um lugar exageradamente  
16 controlado, recém-desembarcado de uma ditadura militar próxima demais no tempo e no espaço. Depois de vinte anos de sufoco, no período pós-1964, e já com a chegada da  
19 anistia, Brasília respirou aliviada, e seus filhos – poucos de sangue, muitos adotivos – puderam afirmar sem medo, mas com ironia e autocrítica: "Somos os filhos da revolução,  
22 somos burgueses sem religião, somos o futuro da nação, Geração Coca-Cola", também nas palavras do onipresente Renato Russo.

25 O atormentado líder da Legião Urbana, nascido em 1960 como Brasília – mas na Velhacap, o Rio –, inventou outro mundo para animar a adolescência brasileira.  
28 Transformou o cotidiano aborrecido em poesia. Algo diferente do que, no Rio de Janeiro, fizeram João Gilberto, Tom e Vinicius com a bossa nova, no fim dos anos 50, retrato  
31 musical do prazer de viver à beira-mar, trilha sonora do bem-estar.

O movimento candango, no grito e em acordes  
34 também dissonantes, resumiu a vontade que cerca a história da cultura na capital federal: apagar traços da ocupação militar, escapar da comodidade das repartições públicas,  
37 amenizar a pecha de lugar de corrupção e bandalheira, de endereços sem alma, formados por letras e números. "SQS ou SOS?", eis a questão resumida pelo poeta Nicolas Behr,  
40 representante brasileiro da chamada turma do mimeógrafo, de bar em bar vendendo seus livrinhos. Poucas cidades no país produziram uma juventude tão crítica e irônica em  
43 relação ao cotidiano – e isso é saudável.

Sérgio de Sá. Internet: <<http://veja.abril.com.br/especiais/brasil>> (com adaptações). Acesso em 28/1/2010.

### QUESTÃO 1

A partir da leitura do texto I, é correto afirmar que Brasília

- (A) tem sua identidade influenciada pelas manifestações musicais a partir da década de 70 do século XX.
- (B) é um lugar cuja cultura não apresenta originalidade, portanto não possui identidade cultural.
- (C) construiu, ao longo de cinquenta anos, por meio da sua produção artístico-cultural, uma identidade artificial.
- (D) é uma cidade muito conservadora devido ao controle rígido praticado durante a ditadura militar.
- (E) construiu sua identidade cultural adotando costumes de estrangeiros e imigrantes.

### QUESTÃO 2

No trecho: "Em meio à burocracia oficial, o *rock* ocupou o espaço urbano, os parques, as superquadras de Lucio Costa, cresceu e apareceu." (linhas de 7 a 9), o uso do sinal indicativo de crase é

- (A) facultativo, pois antecipa palavra feminina seguida de adjetivo masculino.
- (B) inadequado, pois não indica contração.
- (C) proibido, porque não se admite crase antes de substantivos abstratos.
- (D) obrigatório, pois indica uma vogal átona representada por um artigo.
- (E) adequado, pois representa a contração da preposição **a** e do artigo definido feminino **a**.

### QUESTÃO 3

Considerando os aspectos gramaticais e semânticos do texto I, assinale a alternativa correta.

- (A) Os verbos "cresceu" e "apareceu", na linha 9, deveriam vir flexionados no plural para concordar com seus referentes, "os parques" e "as superquadras", ambos na linha 8.
- (B) A palavra "que" pode ser substituída por **o(a) qual** em todas as ocorrências do primeiro parágrafo.
- (C) O último período do primeiro parágrafo refere-se à manifestação da "banda *punk* Aborto Elétrico" (linhas 6 e 7), também retomada pela palavra "*rock*" (linha 7).
- (D) A expressão "bagunçaram o coreto" (linha 15) foi usada no sentido denotativo e poderia ser substituída por **desorganizaram o coreto** sem alteração semântica ou sintática.
- (E) No último parágrafo, as palavras "crítica", "irônica" e "saudável" têm o acento gráfico justificado pela mesma regra.

### QUESTÃO 4

Acerca das relações estabelecidas entre os termos e entre as orações que compõem o texto I, assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Os verbos **crescer** e **aparecer** (linha 9) formam uma construção própria da linguagem informal.
- (B) O verbo "Agitar" (linha 4), se substituído pelo substantivo **agitação**, criaria uma frase inaceitável na linguagem padrão.
- (C) As orações "que a cidade existia fora da Praça dos Três Poderes" (linhas 10 e 11) e "que, além disso, estava viva" (linha 11) completam o sentido do verbo "dizer" (linha 10).
- (D) A oração "vendendo seus livrinhos" (linha 41) poderia ser substituída por **para vender seus livrinhos** sem alteração semântica ou sintática.
- (E) Em "para animar a adolescência brasileira" (linha 27), sobressai o valor semântico de finalidade.

Texto II, para responder às questões de 5 a 8.

**Ecossimplicidade**

1 O que se opõe à nossa cultura de excessos e complicações é a vivência da simplicidade, a mais humana de todas as virtudes, presente em todas as demais.

4 A simplicidade exige uma atitude de anticultura, pois vivemos enredados em todo tipo de produtos e de propagandas. A simplicidade nos desperta para viver  
7 consoante nossas necessidades básicas. Se todos perseguíssem esse preceito, a Terra seria suficiente para todos. Bem dizia Gandhi: "temos que aprender a viver mais  
10 simplesmente para que os outros simplesmente possam viver".

A simplicidade sempre foi criadora de excelência  
13 espiritual e de liberdade interior. Henry David Thoreau (+1862), que viveu dois anos em sua cabana na floresta junto a Walden Pond, atendendo estritamente às necessidades  
16 vitais, recomenda incessantemente em seu famoso livro-testemunho: *Walden ou a vida na floresta*: "simplicidade, simplicidade, simplicidade". Atesta que a simplicidade  
19 sempre foi o apanágio de todos os sábios e santos. De fato, extremamente simples eram Buda, Jesus, Francisco de Assis, Gandhi, Chico Mendes entre outros.

22 Como hoje tocamos já nos limites da Terra, se quisermos continuar a viver sobre ela, precisamos seguir o evangelho da ecossimplicidade, bem resumida nos três  
25 "erres" propostos pela Carta da Terra: "reduzir, reutilizar e reciclar" tudo o que usamos e consumimos.

Trata-se de fazer uma opção pela simplicidade  
28 voluntária, que é um verdadeiro caminho espiritual. Esta ecossimplicidade vive de fé, de esperança e de amor.

Leonardo Boff. Internet: <<http://www.leonardoboff.com/>> (com adaptações). Acesso em 26/1/2010.

**QUESTÃO 5**

Das frases abaixo, assinale a que melhor sintetiza a tese do texto II.

- (A) Viver a simplicidade, a mais humana de todas as virtudes e presente nas demais, opõe-se à nossa cultura de excessos e complicações.
- (B) Viver simplesmente a mais humana de todas as virtudes que está presente nas demais se opõe à nossa cultura de excessos e complicações.
- (C) Viver a simplicidade, a mais humana de todas as virtudes, opõe-se à nossa complicada cultura de excessos, presente nas demais.
- (D) Viver simplesmente, essa é a virtude humana que mais se opõe à nossa complicada e excessiva cultura, presente nas demais.
- (E) Viver simplesmente a cultura presente nas demais e a mais humana de todas as virtudes opõe-se à nossa complicação excessiva.

**QUESTÃO 6**

A palavra "apanágio" (linha 19), sem alteração de sentido para o texto II, pode ser substituída por

- (A) segurança.
- (B) paliativo.
- (C) função.
- (D) privilégio.
- (E) sorte.

**QUESTÃO 7**

Considerando os aspectos morfossintáticos do texto II, assinale a alternativa correta.

- (A) Em "Trata-se de fazer" (linha 27) tem-se um pronome responsável por apresentar a frase na voz passiva.
- (B) O acento indicativo de crase na primeira linha do texto é facultativo.
- (C) O acento indicativo de crase presente na linha 15 é exigência da palavra "estritamente".
- (D) A partícula "se" presente na primeira linha apresenta a mesma função que a presente na linha 22.
- (E) A palavra "consoante" (linha 7) pertence à classe dos adjetivos, tanto que pode ser substituída corretamente por **concordante**.

**QUESTÃO 8**

Depreende-se do texto II que

- (A) a simplicidade é a mais duradoura de todas as virtudes.
- (B) a simplicidade é a única virtude humana.
- (C) a simplicidade é resumida pelo evangelho dos três "erres".
- (D) reduzir, reutilizar e reciclar são atitudes que substituem a capacidade de ser simples.
- (E) reduzir, reutilizar e reciclar são atitudes que expandem a capacidade de ser simples.

Texto III, para responder às questões de 9 a 12.

**O português de todas as origens,  
o modo de falar da capital**

1 O sotaque não é carioca. Mesmo assim, o erre é carregado. Não é nordestino, mas, ao ser contrariado, o  
brasiliense imediatamente dispara um "ôxe". Brasília tem ou  
4 não tem sotaque, afinal? Sim e não. Stella Bortoni, doutora em linguística e organizadora do livro *O Falar Candango*, a ser publicado pela Editora Universidade de Brasília em 2010,  
7 explica: "A marca do dialeto do Distrito Federal é justamente a falta de marcas. A mistura faz com que os sotaques das diferentes regiões do país percam muito de sua  
10 peculiaridade".

Mas o tempo impõe marcas, e já é possível  
percebê-las. Para Ana Vellasco, também da Universidade de  
13 Brasília, o modo de falar candango fica evidente na melodia. "Não se fala tão cantado quanto no Nordeste. As pronúncias do 't' e do 'd' se aproximam do modo como o carioca fala,  
16 mas o 's' é à mineira", diz. O "português candango" já tem suas expressões únicas. Só em Brasília se anda de camelo ou de baú. A arquitetura, mandatária, também ajuda a criar  
19 um glossário de termos brasilienses. Afinal, onde mais se dirige por uma tesourinha?

Gustavo Nogueira Ribeiro. Internet: <<http://veja.abril.com.br/especiais/brasil/veja/>> (com adaptações). Acesso em 28/1/2010.

**PEQUENO GLOSSÁRIO**

**Baú:** ônibus

**Camelo:** bicicleta

**Tesourinha:** conjunto de retornos em um cruzamento em formato de trevo

### QUESTÃO 9

Considerando a discussão iniciada no texto III, é correto afirmar que

- (A) é unânime a ideia de que os brasilienses não possuem nenhuma marca linguística de regionalidade na sua fala, pois está geograficamente situado em uma zona neutra.
- (B) os sotaques dos falares carioca e mineiro misturaram-se e originaram o falar do brasiliense, o que se explica pela maioria de imigrantes da região Sudeste do país.
- (C) é impossível reconhecer, na fala de brasilienses, a ocorrência de palavras tipicamente nordestinas ou da região Norte do país.
- (D) as gírias conhecidas em Brasília, como a palavra “camelo”, são oriundas de pessoas sem cultura que desconhecem a língua portuguesa falada no Brasil.
- (E) é difícil negar que a população brasiliense já tenha um sotaque próprio, mesmo considerando que haja, no falar da população, uma mistura de vários falares.

### QUESTÃO 10

A partir da análise morfosintática da frase “Só em Brasília se anda de camelo ou de baú” (linhas 17 e 18), assinale a alternativa correta.

- (A) Em Brasília, a maioria das pessoas caminham sozinhas.
- (B) As palavras “camelo” e “baú” são utilizadas em seu sentido literal e referem-se a meios de transporte utilizados em regiões desérticas.
- (C) Brasília é o sujeito da oração, pois protagoniza a frase.
- (D) A partícula “se” indica a indeterminação do sujeito da frase.
- (E) As expressões “de camelo” e “de baú” transmitem ideia de lugar.

### QUESTÃO 11

Ao se analisar a frase “Não é nordestino, mas, ao ser contrariado, o brasiliense imediatamente dispara um ‘ôxe’.” (linhas 2 e 3), é correto afirmar que

- (A) o sujeito do verbo “é” é inexistente.
- (B) o sujeito referente a “ser contrariado” é simples e está alocado de acordo com a ordem direta da oração.
- (C) as expressões verbais “é”, “ser contrariado” e “dispara” possuem o mesmo sujeito.
- (D) a expressão “ôxe” está entre parênteses por ser um neologismo muito conhecido no Brasil.
- (E) o sujeito da oração “Não é nordestino (...)” pode ser recuperado na primeira oração do texto.

### QUESTÃO 12

Ao final do texto III, é apresentado um glossário. A presença desse tipo de informação no texto

- (A) caracteriza o desconhecimento dos brasilienses a respeito do falar típico de Brasília.
- (B) exemplifica a existência de palavras cujo significado em Brasília é bastante específico.
- (C) demonstra a pobreza vocabular de pessoas que vivem em Brasília.
- (D) defende, a partir de exemplos, a criação de um dialeto próprio de candangos.
- (E) descreve o fenômeno linguístico que culminou com o surgimento de um vocabulário próprio.

### QUESTÃO 13

Segundo a Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF), não se inclui nas competências privativas do Distrito Federal exercidas em seu território

- (A) registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais em seu território.
- (B) adquirir bens, inclusive por meio de desapropriação, por necessidade, utilidade pública ou interesse social, nos termos da legislação em vigor.
- (C) dispor sobre a utilização de vias e logradouros públicos.
- (D) dispor sobre administração, utilização, aquisição e alienação dos seus bens públicos.
- (E) licenciar a construção de qualquer obra.

### QUESTÃO 14

Acerca dos dispositivos que tratam da administração pública do Distrito Federal, assinale a alternativa correta de acordo com a LODF vigente.

- (A) São os princípios da administração pública expressos em seu texto a legalidade, a moralidade, a publicidade, a impessoalidade e, também, a eficiência.
- (B) O Distrito Federal instituirá regime jurídico único e planos de carreira para os servidores da administração pública direta, autarquias e fundações públicas, sociedades de economia mista e empresas públicas, nos termos do art. 39 da Constituição Federal.
- (C) É dever do Poder Público fornecer a qualquer cidadão, no prazo máximo de quinze dias úteis, independentemente de pagamento de taxas ou emolumentos, certidão de atos, contratos, decisões ou pareceres, para defesa de seus direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal ou coletivo.
- (D) A remuneração dos servidores e empregados do Poder Executivo está submetida ao teto máximo recebido a título de subsídio pelos desembargadores do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.
- (E) As funções e os cargos de confiança serão preferencialmente exercidos por servidores de carreira.

### QUESTÃO 15

No que pertine ao tratamento conferido à saúde pela LODF em vigor, assinale a alternativa correta.

- (A) Os agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias podem ser admitidos sem se submeter ao instituto constitucional do concurso público.
- (B) É direito incondicional o atendimento médico e odontológico aos estudantes da rede pública, prioritariamente aos do ensino fundamental.
- (C) O Sistema Único de Saúde do Distrito Federal, sem prejuízo das funções do Poder Legislativo, contará com as seguintes instâncias colegiadas: a Conferência de Saúde e o Conselho de Saúde.
- (D) A internação psiquiátrica compulsória, realizada pela equipe de saúde mental das emergências psiquiátricas como último recurso, deverá ser comunicada aos familiares e ao Ministério Público.
- (E) Progressivamente, o Sistema Único de Saúde do Distrito Federal aumentará os leitos psiquiátricos manicomialis, como forma de humanizar o atendimento à saúde psíquica dos portadores de necessidades especiais.

#### QUESTÃO 16

A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), datada de 1.º de maio de 1943, representou uma grande conquista para os trabalhadores. Quanto às suas disposições, acerca das férias, assinale a alternativa correta.

- (A) Os empregados que contem com menos de 12 meses de trabalho não farão jus às férias coletivas.
- (B) É direito do empregado marcar seu período de 30 dias de férias anuais, desde que no curso do período concessivo e comunicado ao empregador com, no mínimo, 30 dias de antecedência; todavia, somente em casos excepcionais serão as férias concedidas em dois períodos, um dos quais não poderá ser inferior a 10 dias corridos.
- (C) Durante as férias, o empregado não poderá prestar serviços a outro empregador, salvo se estiver obrigado a fazê-lo em virtude de contrato de trabalho regularmente mantido com aquele.
- (D) A CLT não prevê que o abono de férias integre a remuneração do empregado, para fins de legislação trabalhista.
- (E) O pagamento da remuneração das férias e, se for o caso, do abono, será entregue ao empregado até cinco dias antes do início de seu gozo.

#### QUESTÃO 17

Segundo a CLT, o empregado **não** pode considerar rescindido o contrato e pleitear a devida indenização no caso de

- (A) o empregador reduzir o seu trabalho, sendo este por peça ou tarefa, de forma a afetar sensivelmente a importância dos salários.
- (B) desídia no desempenho das suas respectivas funções.
- (C) o empregado correr perigo manifesto de mal considerável.
- (D) o empregador ou seus prepostos ofenderem-no fisicamente, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem.
- (E) o empregador não cumprir as obrigações do contrato.

#### QUESTÃO 18

A União, mediante a Lei n.º 8.666/1993, regulamentou a Constituição Federal no que atine a licitações e contratações da administração pública. A respeito desse texto legal, assinale a alternativa correta.

- (A) A licitação destina-se unicamente a garantir a observância do princípio constitucional da legalidade e a selecionar a proposta mais vantajosa para a administração.
- (B) São regimes de execução indireta a concorrência, a tomada de preços, o convite, o leilão e o concurso.
- (C) Os municípios, mediante regulamentação própria em lei complementar federal, poderão vir a legislar sobre licitações.
- (D) A atribuição ao vencedor do certame licitatório do objeto da contratação dá-se com a investidura, como ato final do procedimento licitatório.
- (E) É prevista, na referida lei, a possibilidade de contrato verbal.

#### QUESTÃO 19

Segundo a Lei n.º 8.666/1993, é hipótese de utilização da contratação direta a contratação

- (A) realizada por empresa pública ou sociedade de economia mista com suas subsidiárias e controladas, para a aquisição ou alienação de bens, prestação ou obtenção de serviços, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.
- (B) realizada por Instituição Científica e Tecnológica (ICT) ou por agência de fomento para a transferência de tecnologia e para o licenciamento de direito de uso ou de exploração de criação protegida.
- (C) para o fornecimento de bens e serviços, produzidos ou prestados no país, que envolvam, cumulativamente, alta complexidade tecnológica e defesa nacional, mediante parecer de comissão especialmente designada pela autoridade máxima do órgão.
- (D) para a aquisição de componentes ou peças de origem nacional ou estrangeira, necessários à manutenção de equipamentos durante o período de garantia técnica, junto ao fornecedor original desses equipamentos, quando tal condição de exclusividade for indispensável para a vigência da garantia.
- (E) de profissional de qualquer setor artístico, diretamente ou por intermédio de empresário exclusivo, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública.

#### QUESTÃO 20

Ainda com base na Lei n.º 8.666/1993, é(são) requisito(s) essencial(is) dos instrumentos convocatórios

- (A) as garantias oferecidas para assegurar sua plena execução, quando exigidas.
- (B) os direitos e as responsabilidades das partes, as penalidades cabíveis e os valores das multas.
- (C) os casos de rescisão.
- (D) as condições de recebimento do objeto.
- (E) o crédito pelo qual correrá a despesa, com a indicação da classificação funcional programática e da categoria econômica.

#### QUESTÃO 21

Acerca das consequências físicas, econômicas e sociais da recente tragédia que abalou o Haiti, assinale a alternativa correta.

- (A) A ajuda humanitária que chega ao território é pouco importante diante da tragédia ocorrida.
- (B) O terremoto ocorrido no Haiti sensibilizou as Forças Armadas do Brasil que, pela primeira vez, enviou tropas ao país.
- (C) Países pertencentes à União Europeia não participam da missão de paz e da ajuda humanitária ao Haiti. Diplomáticamente, eles preferiram dar encaminhamento às decisões tomadas na Conferência do Clima, que ocorreu em Copenhague, no final de 2009.
- (D) Além da destruição física, a situação sanitária do Haiti é preocupante. Corpos soterrados e ausência de água potável podem provocar epidemias que trarão ainda mais sofrimento à nação haitiana.
- (E) Ações políticas entre as nações não são importantes para resolver questões como as que ocorreram no Haiti.

## QUESTÃO 22

Acerca do tema abordado na tira a seguir, assinale a alternativa correta.



Internet: <<http://economiaclara.files.wordpress.com/2009/07/indicador-de-desemprego.jpg>>. Acesso em 21/1/2010.

- (A) O diálogo da tira, apesar do humor, comete um engano estatístico, uma vez que, no Brasil, o indicador de desemprego vem se reduzindo drasticamente.
- (B) O índice de desemprego é proporcional à qualificação do trabalhador. Quanto mais qualificada for a mão de obra, menores as taxas de desemprego registradas para essa parcela de trabalhadores.
- (C) A mão de obra pouco qualificada tem mais facilidade de inserção no mercado de trabalho, uma vez que, no mundo todo, cresce a oferta de vagas na economia informal.
- (D) A falta de organização dos trabalhadores em centrais sindicais representa a principal causa do desemprego no Brasil.
- (E) Apenas nos países pobres, o custo dos impostos e da previdência social representa um problema econômico e político na geração de novos postos de trabalho.

## QUESTÃO 23

A urbanização é um dos traços fundamentais da modernidade. Há urbanização quando o crescimento da população urbana supera o da população rural – um fenômeno que se verifica há mais de dois séculos na Europa e que adquiriu contornos mundiais ao longo do século XX.

Demétrio Magnoli. **Geografia para o Ensino Médio**. São Paulo: Moderna, 2008, p. 227.

Acerca do assunto mencionado no texto e de temas correlatos, assinale a alternativa correta.

- (A) No Brasil atual, o processo de migração do campo para a cidade ocorre em ritmo mais intenso a cada ano, o que explica o acelerado crescimento da população das grandes metrópoles do país.
- (B) De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Distrito Federal apresentou, no último censo realizado, taxas de crescimento populacional superiores à média nacional.

- (C) A população rural do Distrito Federal, que compreende cerca de 25% da população total, apresenta taxa de crescimento pouco inferior da população urbana, o que se explica em virtude dos fluxos migratórios de outras regiões para os núcleos rurais aqui existentes.
- (D) Os dois países mais populosos do mundo, Índia e China, encontram-se também entre os países mais urbanizados do globo.
- (E) Brasília é a única grande cidade brasileira cujo surgimento foi fruto de planejamento por parte do poder público, o que é facilmente explicável por sua condição de capital federal.

## QUESTÃO 24

A poluição é geralmente consequência da atividade humana. Ela é causada pela introdução de substâncias (ou de condições) que normalmente não estão no ambiente ou que nele existem em pequenas quantidades. Poluente é o detrito introduzido num ecossistema não adaptado a ele, ou que não suporta as quantidades que são nele introduzidas.

Internet: <[http://www.webciencia.com/19\\_planeta.htm/](http://www.webciencia.com/19_planeta.htm/)>

(com adaptações). Acesso em 24/1/2010.

Acerca da questão ambiental no planeta e de temas correlatos, assinale a alternativa correta.

- (A) Por se tratar de um processo de origem antrópica, surgido a partir da Revolução Industrial do século XVIII e agravado nos séculos seguintes, o efeito estufa pode ser revertido se forem implementadas medidas que reduzam a emissão de monóxido e dióxido de carbono, os principais gases de efeito estufa.
- (B) A chuva ácida é uma das principais consequências da poluição do ar. Resultante das queimadas de florestas tropicais, que liberam resíduos gasosos, como óxidos de nitrogênio e de enxofre, é um fenômeno corriqueiro em países subdesenvolvidos com economia de base agrícola.
- (C) Com o constante crescimento da população do planeta, que ocorre de forma homogênea nos diversos países, aumenta terrivelmente a gravidade dos problemas que a Terra já enfrenta, como uma maior necessidade de energia e de alimentos.
- (D) A camada de gás ozônio ( $O_3$ ) existente na estratosfera é um eficiente filtro de raios ultravioleta. O ozônio forma-se pela exposição de moléculas de oxigênio ( $O_2$ ) à radiação solar ou às descargas elétricas. Nos seres humanos, o excesso de raios ultravioleta pode causar câncer.
- (E) Em áreas de relevo acidentado, o desmatamento de áreas adjacentes aos cursos d'água pode provocar o desmoronamento das encostas, o que, por sua vez, provoca o fenômeno chamado de eutrofização dos rios.

### QUESTÃO 25

Em 1964, o território [do Distrito Federal] foi subdividido em oito Regiões Administrativas (RAs), cada uma delas com um administrador nomeado pelo então prefeito Ivo de Magalhães. Com a evolução da ocupação, por meio do Decreto n.º 11.921/1989, procedeu-se a uma nova divisão em 12 RAs. Em 1993, foram criadas mais 4 RAs mediante o Decreto n.º 14.604/93 e as Leis n.º 467/93, 510/93 e 620/93. [...]

Internet: <<http://www.achetudoeregiao.com.br/>>  
(com adaptações). Acesso em 24/1/2010.

Acerca da organização política do Distrito Federal e de suas regiões administrativas, assinale a alternativa correta.

- (A) A subdivisão do território do Distrito Federal em RAs deu-se com o intuito de descentralizar e facilitar a administração, sendo atribuídas ao administrador regional a promoção e a coordenação dos serviços públicos da sua região.
- (B) As eleições para o cargo de administrador regional ocorrem simultaneamente com o pleito para governador, senador e deputados.
- (C) A criação da última região administrativa no Distrito Federal, a do Setor de Indústria e Abastecimento (SIA, RA XXIX), reflete a importância econômica e política que o parque industrial do Distrito Federal vem conquistando nos últimos anos.
- (D) Segundo o último censo realizado, Ceilândia (RA IX) é a região administrativa mais populosa, seguida pelo Gama (RA II) e por Taguatinga (RA III).
- (E) Não existe a região administrativa de Brasília; por Brasília entende-se a soma da área compreendida por todas as aglomerações urbanas do Distrito Federal.

Nas questões de 26 a 30, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, e que o *mouse* está configurado para pessoas destros. Assim, a menos que seja explicitamente informado o contrário, expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e *hardware* utilizados.

### QUESTÃO 26

O Microsoft Word 2003 é um programa para edição de documentos desenvolvido pela empresa americana Microsoft. Entre suas funcionalidades, pode-se citar a criação de desenhos geométricos dentro de um documento de texto. Em que opção do Microsoft Word 2003 encontra-se a ferramenta para criação de desenhos?

- (A) Opção "Editar / Desenho".
- (B) Opção "Ferramentas / Opções / Aba: Desenho".
- (C) Opção "Inserir / Imagem / Novo desenho".
- (D) Opção "Arquivo / Abrir... / Desenho".
- (E) Opção "Arquivo / Configurar página... / Retrato".

### QUESTÃO 27

A segurança da informação envolve diversos aspectos e está presente em todos os setores de uma organização; a garantia da segurança é de responsabilidade de todos os seus empregados. O nome do documento que estabelece regras e padrões para a proteção da informação em uma organização, de acordo com a área de segurança da informação, é

- (A) normas de segurança corporativa.
- (B) regras de recuperação de sinistros.
- (C) gestão de risco.
- (D) procedimentos de contingência.
- (E) política de segurança da informação.

### QUESTÃO 28

No sistema operacional Windows XP, versão português, utilizando a janela Propriedades do sistema, que pode ser acessada por meio do item Sistema, do Painel de controle, **não** é possível

- (A) alterar o nome do computador.
- (B) ativar as atualizações automáticas.
- (C) visualizar os eventos do sistema.
- (D) excluir perfis de usuários.
- (E) configurar a restauração do sistema.

### QUESTÃO 29

O correio eletrônico, ou *e-mail*, é uma ferramenta que possibilita o recebimento e envio de mensagens entre pessoas fisicamente distantes, que se comunicam pela Internet. Assinale a alternativa que apresenta apenas nomes de programas de computador usados para recebimento e envio de *e-mails*.

- (A) Firefox, Internet Explorer, Picasa.
- (B) Microsoft Word, Messenger, Netscape.
- (C) Outlook, Thunderbird, Eudora.
- (D) Orkut, Twitter, BlogSpot.
- (E) Nero, Photoshop, AutoCAD.

### QUESTÃO 30

Com relação ao *hardware* de microcomputadores, assinale a alternativa correta.

- (A) ISA, PCI e AGP são exemplos de barramentos.
- (B) Athlon, Core2Duo e Ultrium são exemplos de processadores (CPU).
- (C) *Mouse* e monitor de vídeo são exemplos de periféricos de saída, já *scanner* e impressora são periféricos de entrada.
- (D) Os dados armazenados em Memória *Random Access Memory* (RAM) são sempre acessados mais rapidamente que em memória *cache*.
- (E) Discos rígidos podem conter mais de uma partição; contudo, todas devem ser formatadas obrigatoriamente com o mesmo tipo de sistema de arquivos.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 31

Acerca dos elementos das demonstrações contábeis, o recurso controlado pela entidade como resultado de eventos passados e do qual se espera que resultem futuros benefícios econômicos para a entidade recebe o nome de

- (A) ativo.
- (B) passivo.
- (C) patrimônio líquido.
- (D) receitas.
- (E) despesas.

### QUESTÃO 32

Acerca dos relatórios contábeis obrigatórios, assinale a alternativa correta.

- (A) A Lei das Sociedades por Ações estabelece que, a cada semestre, a diretoria fará elaborar, com base na escrituração contábil, as demonstrações financeiras, como, por exemplo, o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do exercício.
- (B) É suficiente que as demonstrações financeiras sejam publicadas no Diário Oficial.
- (C) As demonstrações financeiras de cada exercício devem ser publicadas com a indicação dos valores correspondentes das demonstrações do exercício anterior.
- (D) As demonstrações financeiras das sociedades por ações de capital aberto observarão as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e serão, esporadicamente, verificadas por auditores independentes, registrados na mesma comissão.
- (E) A CVM não determina que as sociedades anônimas de capital aberto apresentem a demonstração das mutações do patrimônio líquido em substituição às demonstrações de lucros ou prejuízos acumulados.

### QUESTÃO 33

**Estoque de mercadorias e impostos a recolher** constituem, respectivamente,

- (A) patrimônio líquido e direito.
- (B) bens e obrigações.
- (C) obrigações e bens.
- (D) direito e patrimônio líquido.
- (E) direito e obrigações.

### QUESTÃO 34

Considere que uma empresa tenha uma dívida com um dos seus fornecedores, a vencer em dois meses. Essa dívida caracteriza-se como

- (A) ativo circulante.
- (B) passivo circulante.
- (C) ativo não-circulante.
- (D) dívida de longo prazo.
- (E) passivo não-circulante.

### QUESTÃO 35

O princípio contábil em que as despesas e as receitas devem ser contabilizadas como tais no momento de sua ocorrência, independentemente de seu pagamento ou recebimento, é o da

- (A) atualização monetária.
- (B) continuidade.
- (C) entidade.
- (D) oportunidade.
- (E) competência dos exercícios.

### QUESTÃO 36

Assinale a alternativa que apresenta o método de apuração dos estoques em que as baixas de mercadorias por vendas são dadas a partir do preço de compra da última aquisição.

- (A) PEPS
- (B) UEPS
- (C) PMP
- (D) valor de mercado
- (E) preço específico

### QUESTÃO 37

Acerca da classificação dos arquivos, aqueles que guardam os documentos mais novos e mais utilizados na instituição são chamados de arquivos

- (A) intermediários.
- (B) setoriais.
- (C) centrais.
- (D) correntes.
- (E) gerais.

### QUESTÃO 38

Acerca das etapas da organização de um arquivo de um órgão, assinale a alternativa que apresenta a etapa que realiza o exame de estatutos, regimentos, normas, organogramas e outros documentos da instituição que mantém esse arquivo.

- (A) análise dos dados coletados
- (B) levantamento de dados
- (C) planejamento
- (D) implantação
- (E) acompanhamento

### QUESTÃO 39

Acerca dos métodos de arquivamentos, aquele que separa os documentos por assunto é o

- (A) ideográfico.
- (B) alfabético.
- (C) numérico.
- (D) geográfico.
- (E) cronológico.

### QUESTÃO 40

Assinale a alternativa que apresenta o termo usado quando alguém faz promessa de cumprir obrigação de terceiro, realizada por meio de um título de crédito, caso o obrigado não a cumpra.

- (A) penhor
- (B) fiança
- (C) caução
- (D) alienação
- (E) aval

### QUESTÃO 41

Assinale a alternativa que apresenta o tipo de *leasing* em que o vendedor e o arrendatário são a mesma empresa, disponível apenas para pessoa jurídica e que, em geral, é utilizado como alternativa para obtenção de capital de giro.

- (A) *leasing* internacional
- (B) *leasing* nacional
- (C) *lease-back*
- (D) *leasing* importação
- (E) *leasing* operacional

### QUESTÃO 42

Assinale a alternativa que apresenta o ato pelo qual um processo, tendo deixado de atender às formalidades indispensáveis ou de cumprir alguma disposição legal, é devolvido ao órgão que assim procedeu, a fim de corrigir ou sanar as falhas apontadas.

- (A) desmembramento
- (B) desapensação
- (C) despacho
- (D) diligência
- (E) distribuição

### QUESTÃO 43

A união provisória de um ou mais processos a um processo mais antigo, destinada ao estudo e à uniformidade de tratamento em matérias semelhantes, é chamada de

- (A) autuação.
- (B) juntada por anexação.
- (C) juntada por apensação.
- (D) acumulação.
- (E) tramitação.

### QUESTÃO 44

Acerca do planejamento estratégico, assinale a alternativa correta.

- (A) Envolve apenas uma determinada unidade organizacional, ou seja, um departamento ou divisão.
- (B) Estende-se pelo médio prazo, geralmente o exercício de um ano.
- (C) É desenvolvido somente para as áreas de produção, *marketing*, pessoal, finanças e contabilidade.
- (D) Relaciona-se com a adaptação da organização a um ambiente mutável, orientado para o futuro e é uma forma de aprendizagem organizacional.
- (E) Preocupa-se com **o que fazer** e com **o como fazer** nas atividades cotidianas da organização.

### QUESTÃO 45

A estratégia que promove o crescimento por meio da aquisição de empresas concorrentes em uma mesma linha de negócios é chamada de

- (A) estratégia de concentração.
- (B) estratégia de estabilidade.
- (C) integração vertical.
- (D) integração horizontal.
- (E) diversificação.

**QUESTÃO 46** \_\_\_\_\_

Assinale a alternativa que apresenta o sistema de avaliação de desempenho empresarial criado por Kaplan e Norton, que coloca a estratégia no centro do processo e é estruturado nas perspectivas de clientes, financeira, processos internos, aprendizado e conhecimento.

- (A) Análise SWOT
- (B) Matriz BCG
- (C) Matriz de Asnoff
- (D) Matriz GE
- (E) *Balanced Scorecard*

**QUESTÃO 47** \_\_\_\_\_

Acerca da classificação do planejamento operacional, a sequência de etapas ou passos que devem ser rigorosamente seguidos para a execução de um plano, constituído por séries de fases detalhadas, com indicações de como cumprir uma tarefa ou alcançar uma meta previamente estabelecida, é chamada de

- (A) programações.
- (B) orçamentos.
- (C) programas.
- (D) regulamentos.
- (E) procedimentos.

**QUESTÃO 48** \_\_\_\_\_

O tipo de autoridade que se exerce sobre determinados assuntos ou determinadas espécies de atividades, confiada a uma pessoa, para que ela possa regulamentar um certo número de atividades basicamente homogêneas e que envolve a capacidade de emitir orientação normativa acerca de determinados atos ou operações de pessoas sujeitas a diferentes autoridades hierárquicas é a autoridade

- (A) de *staff*.
- (B) funcional.
- (C) de linha.
- (D) de fiscalização.
- (E) de estado-maior.

**QUESTÃO 49** \_\_\_\_\_

Assinale a alternativa que apresenta o tipo de organização que tem como características: autoridade por conhecimento, em que cada subordinado se reporta a muitos superiores; comunicações diretas e mais rápidas; e decisões, descentralizadas.

- (A) organização linear
- (B) organização funcional
- (C) organização linha-*staff*
- (D) estrutura matricial
- (E) estrutura em redes

**QUESTÃO 50** \_\_\_\_\_

A relação entre os produtos obtidos e os fatores de produção empregados na sua obtenção corresponde ao conceito de

- (A) eficiência.
- (B) eficácia.
- (C) produtividade.
- (D) efetividade.
- (E) competitividade.

**QUESTÃO 51** \_\_\_\_\_

A teoria da motivação que é baseada no fenômeno da comparação social aplicada ao local de trabalho e que estabelece que um indivíduo avalia a justiça do resultado de seu trabalho em relação ao resultado dos trabalhos dos outros é chamada de teoria

- (A) da realização.
- (B) do reforço.
- (C) da expectativa.
- (D) da equidade.
- (E) dos dois fatores.

#### QUESTÃO 52

Um líder bem-sucedido usa eficazmente o poder para influenciar os demais. O tipo de poder derivado da competência possuída pelo gerente, decorrente de talentos, conhecimentos, habilidades especiais e de sua experiência anterior é o poder

- (A) carismático.
- (B) de informação.
- (C) de especialização.
- (D) de referência.
- (E) coercitivo.

#### QUESTÃO 53

O líder que determina as providências e as técnicas para a execução das tarefas, cada uma por vez, à medida que se tornam necessárias e de modo imprevisível para o grupo é uma liderança

- (A) autocrática.
- (B) democrática.
- (C) liberal.
- (D) participativa.
- (E) consultiva.

#### QUESTÃO 54

Acerca do gerenciamento da qualidade total, assinale a alternativa que descreve corretamente a técnica conhecida por *brainstorming*.

- (A) É uma técnica utilizada para gerar ideias criativas que possam resolver problemas da organização em que os participantes são estimulados a produzir, sem nenhuma crítica ou censura, o maior número de ideias acerca de determinado assunto.
- (B) Apresenta-se como um gráfico utilizado para identificar todas as possibilidades de causas que estão provocando problemas na organização.
- (C) É uma representação gráfica feita por meio de um diagrama de barras verticais para dirigir a atenção aos problemas mais importantes e prioritários.
- (D) É um meio de comparação que permite analisar grupos de dados ou problemas e verificar onde estão os mais importantes e prioritários.
- (E) É uma técnica que ocorre quando uma operação interna da organização é transferida para outra que consiga fazê-la melhor e de modo mais barato.

#### QUESTÃO 55

Acerca do gerenciamento da qualidade total, assinale a alternativa que apresenta a técnica que se pauta em um processo contínuo e sistemático de pesquisa para avaliar produtos, serviços, processos de trabalho de empresas ou organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com propósito de aprimoramento organizacional.

- (A) *benchmarking*
- (B) reengenharia
- (C) *Balanced Scorecard*
- (D) Ciclo PDCA
- (E) *downsizing*

#### QUESTÃO 56

Acerca dos Sistemas de Processamento de Transações (SPT), assinale a alternativa **incorreta**.

- (A) Essa categoria de sistemas é utilizada na maioria das organizações e monitora, coleta, armazena, processa e distribui os dados das diversas transações realizadas dentro da empresa.
- (B) Esses sistemas dão suporte a diversas operações do tipo **chão-de-fábrica**.
- (C) Esses sistemas normalmente processam um grande volume de dados para funções rotineiras e, dessa forma, são elaborados para suportar o alto grau de repetição do processo.
- (D) Esses sistemas têm como essência o tratamento de situações em que os problemas são semiestruturados ou não-estruturados.
- (E) O principal objetivo desses sistemas é o fornecimento de todas as informações legais ou organizacionais referentes à empresa, para manter eficientemente os seus negócios.

#### QUESTÃO 57

Acerca do *Customer Relationship Management* (CRM), é correto afirmar que

- (A) são sistemas de informação que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.
- (B) é uma plataforma de *software* desenvolvida para integrar os diversos departamentos de uma empresa.
- (C) podem ser definidos como o movimento eletrônico de documentos-padrão de negócio entre, ou dentro, de empresas.
- (D) são pequenos bancos de dados que armazenam informações agrupadas, usadas no departamento de pessoal da empresa para auxiliar na tomada de decisão.
- (E) são sistemas que oferecem suporte às atividades da área de *marketing*, ampliando o relacionamento com clientes e parceiros da organização.

**QUESTÃO 58**

Acerca dos grupos existentes dentro de uma organização, assinale a alternativa que apresenta os grupos formais, criados pela organização, usados normalmente para resolver conflitos internos, recomendar decisões para a administração superior e gerar ideias e soluções inovadoras para os problemas enfrentados.

- (A) grupos funcionais
- (B) grupos de tarefas
- (C) grupos de interesse
- (D) grupos de colegas de trabalho
- (E) comitês

**QUESTÃO 59**

Acerca dos conceitos de sistemas de informações, assinale a alternativa correta.

- (A) *Business Intelligence* é um conceito que integra o comércio eletrônico aos demais sistemas da organização (incluindo os ERPs, CRMs e SCMs), inserindo-os na plataforma Internet.
- (B) O *e-Business* representa as ações estratégicas, apoiadas na tecnologia de informação, a fim de identificar novas oportunidades de aperfeiçoamento e ampliação dos negócios.
- (C) *Data Mart* é um banco de dados não-operacional que integra bancos de dados operacionais, agrupados segundo um tema de negócio.
- (D) *Data Mining* é uma coleção de *Data Marts*, tendo a característica de ser não-volátil, abrigar meta-dados e aceitar redundância de dados.
- (E) *Data Warehouse* corresponde às ações de garimpagem de dados e informações.

**QUESTÃO 60**

Acerca do *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT), assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se de uma ferramenta para auxiliar o gerenciamento e o controle das ações de TI nas organizações, com vistas a garantir o alinhamento entre TI e negócios.
- (B) É uma biblioteca criada pelo governo britânico nos anos 80 do século XX, composta por um conjunto de recomendações e melhores práticas para operações e gerenciamento de serviços de TI, buscando proporcionar uma abordagem efetiva e eficiente no uso de sistemas de informação.
- (C) Tem o objetivo de estabelecer conceitos relacionados aos níveis de maturidade das empresas de desenvolvimento de *software* com respeito ao grau de evolução em que estas se encontram nos seus processos de desenvolvimento.
- (D) Correspondem ao conjunto de atividades, métodos, práticas e transformações que uma equipe utiliza para desenvolver e manter *software* e seus produtos associados (planos de projeto, documentos de projeto, código, casos de teste e manuais de usuário).
- (E) É um modelo que estabelece as providências que as empresas podem tomar para aumentarem, gradativamente, o seu grau de maturidade, melhorando, por consequência, sua produtividade e a qualidade do produto de *software*.

**RASCUNHO**

## PROVA DISCURSIVA

### ORIENTAÇÕES PARA A ELABORAÇÃO DO TEXTO

Para a elaboração do **texto**, atente para as seguintes orientações:

- O texto tem o objetivo de avaliar a capacidade de expressão na modalidade escrita e o uso das normas do registro formal culto da Língua Portuguesa. O candidato deverá produzir, a partir do tema proposto, um texto, com extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 50 (cinquenta), primando pela clareza, precisão, consistência e concisão.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada com material transparente.
- A **folha de texto definitivo** não poderá ser assinada, rubricada nem conter qualquer palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação do texto. Assim, a detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição de texto definitivo acarretará a anulação do texto.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

### TEMA

Considere que Renato, gerente de asseguração da qualidade de uma grande fábrica de calçados, participou de uma reunião com a diretoria, em que ficou constatada a urgência da adoção de boas práticas para melhorar a qualidade dos produtos. Diante desse fato, Renato ficou responsável por elaborar um plano de ação para corrigir as falhas no processo produtivo.

Com base nessa situação hipotética, redija um **texto dissertativo** que possa auxiliar Renato na elaboração do mencionado plano, abordando, necessariamente, os seguintes tópicos:

- (a) a gestão da qualidade total;
- (b) como o *benchmarking* poderá contribuir nesse processo; e
- (c) a necessidade da aplicação do diagrama de causa-efeito como ferramenta no controle da qualidade.

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	
35	
40	
45	
50	

RASCUNHO

