

**Código**

**503**



**Data e horário**

**Domingo**

**24/11/2013**

**14 horas**

(Horário Oficial de Brasília)

#### **INSTRUÇÕES**

- Você receberá do fiscal
  - um **caderno de questões** das **provas objetiva e discursiva** contendo 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas de resposta cada uma, e apenas uma alternativa correta, e 1 (uma) questão discursiva;
  - um **cartão de respostas** ótico personalizado; e
  - uma **folha de respostas da prova discursiva**.
- Verifique se a numeração das questões, a paginação do **caderno de questões** e as codificações do **cartão de respostas** ótico e da **folha de respostas da prova discursiva** estão corretas.
- Quando autorizado pelo **fiscal do IADES**, no momento da identificação, escreva no espaço apropriado do **cartão de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

#### **Educação, arma poderosa.**

- Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer as **provas objetiva e discursiva**, devendo controlar o tempo, pois não haverá prorrogação desse prazo. Esse tempo inclui a marcação do **cartão de respostas** ótico e o preenchimento da **folha de respostas da prova discursiva**.
- Somente será permitido levar o **caderno de questões** após 3 (três) horas e 30 (trinta) minutos do início das provas.
- Somente após decorrida 1 (uma) hora do início das provas, você poderá entregar seu **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova discursiva** e retirar-se da sala.
- Após o término da prova, entregue ao fiscal do **IADES** o **cartão de respostas** e a **folha de respostas da prova discursiva** devidamente assinados.
- Deixe sobre a carteira apenas o documento de identidade e a **caneta esferográfica de tinta preta ou azul, fabricada de material transparente**.
- Não é permitida a utilização de qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Desligue e guarde em embalagem fornecida pelo fiscal do **IADES**: máquina fotográfica; telefone celular; relógio; gravador; *bip*; receptor; *pager*; *notebook*; *tablet* eletrônico; *walkman*; aparelho portátil de armazenamento e de reprodução de músicas, vídeos e outros arquivos digitais; agenda eletrônica; *palmtop*; régua de cálculo; máquina de calcular e (ou) qualquer outro equipamento similar.
- Não é permitida a consulta a livros, dicionários, apontamentos e apostilas.
- Você somente poderá sair e retornar à sala de aplicação de provas na companhia de um **fiscal do IADES**.
- Não será permitida a utilização de lápis em nenhuma etapa da prova.

#### **INSTRUÇÕES PARA AS PROVAS OBJETIVA E DISCURSIVA**

- Verifique se os seus dados estão corretos no **cartão de respostas da prova objetiva** e na **folha de respostas da prova discursiva**. Caso haja algum dado incorreto, escreva apenas no(s) campo(s) a ser(em) corrigido(s), conforme instruções no **cartão de respostas**.
- Leia atentamente cada questão e assinale, no **cartão de respostas** ótico, uma única alternativa.
- O **cartão de respostas** ótico e a **folha de respostas da prova discursiva** não podem ser dobrados, amassados, rasurados ou manchados nem podem conter nenhum registro fora dos locais destinados às respostas.
- A maneira correta de assinalar a alternativa no **cartão de respostas** é cobrir, fortemente, com **caneta esferográfica preta ou azul**, o espaço a ela correspondente. Marque as respostas assim: 

PROVA PARA O(S) SEGUINTE(S) EMPREGO(S) (Código 503):

CAU-MT: Coordenador Administrativo.

Realização:



**iades**

Texto 1 para responder as questões de 1 a 4.

### O olhar estrangeiro

1 Sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos,  
a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os  
arquitetos que a construíram estão nele. Quando o livro é de  
4 autor estrangeiro, então, essa busca se torna ainda mais  
ansiosa. É um modo de cotejar meu olhar com o olhar  
estrangeiro.

7 Do recém-lançado *O futuro da arquitetura desde  
1889*, de Jean-Louis Cohen, esmerada edição da CosacNaify,  
com revisão técnica da professora Sylvia Ficher, da UnB, o  
10 que mais me chamou a atenção foi o título do capítulo  
destinado à produção brasileira: “O planeta Brasil”. Perfeito.  
Em matéria de arquitetura e urbanismo modernos, somos  
13 mesmo um universo singular. As obras surgidas a partir da  
década de 1940 “abriu novos horizontes para os arquitetos  
europeus e americanos, bem como para aqueles que  
16 trabalhavam na África e no Oriente Médio”.

O fascínio das formas da arquitetura moderna  
brasileira, escreveu o autor, “residia em sua fluência e  
19 elegância, mas também em sua ousadia técnica, que dava  
extrema leveza às mais complexas estruturas, possíveis  
graças à articulação das duas técnicas desenvolvidas para o  
22 uso do concreto armado: a ossatura e as cascas.” A  
inventividade brasileira, prossegue, “era visível também nas  
novas soluções para os pilotis de Le Corbusier, que deixavam  
25 de ser simples cilindros para ganhar contornos em V ou Y  
afinando nas extremidades.”

Brasília merece um item no capítulo destinado a Le  
28 Corbusier. Aqui, o autor se contenta em descrever  
resumidamente o projeto de Lucio Costa e as obras de Oscar  
Niemeyer. Talvez Jean-Louis Cohen, um dos mais  
31 renomados historiadores de arquitetura do século 20, quisesse  
fugir da crítica feroz que os especialistas estrangeiros  
destinam à cidade desde que ela foi construída. Sendo assim,  
34 conclui o item dizendo: “A população de Brasília continua  
profundamente arraigada à cidade, refutando as previsões  
pessimistas de seus mais aguerridos detratores.”

37 Vale ressaltar que no livrão de 525 páginas, rico em  
iconografia da arquitetura mundial do período, Brasília é só  
um dos 207 itens distribuídos em 36 capítulos. O mundo é  
40 bem mais diverso do que a gente é capaz de supor.

FREITAS, Conceição. In: *Correio Braziliense*. Caderno Cidades, 6/10/ 2013.

### QUESTÃO 1

Portuguê

Considerando o contexto em que aparece o período “A população de Brasília continua profundamente arraigada à cidade, refutando as previsões pessimistas de seus mais aguerridos detratores.” (linhas de 34 a 36), é correto afirmar que os vocábulos em destaque significam, respectivamente,

- (A) ratificando e caluniadores.
- (B) reiterando e ultrajadores.
- (C) desmentindo e difamadores.
- (D) derrubando e apoiadores.
- (E) contrariando e seguidores.

### QUESTÃO 2

Considerando as informações do texto e a sua relação com o título, assinale a alternativa correta.

- (A) O texto intitula-se “O olhar estrangeiro”, pois o seu conteúdo principal tem como referente o livro *O futuro da arquitetura desde 1889*, de Jean-Louis Cohen, que faz considerações sobre a arquitetura brasileira.
- (B) O título faz referência direta às influências de alguns arquitetos brasileiros sobre a arquitetura estrangeira.
- (C) O título faz menção à influência dos arquitetos estrangeiros sobre as formas da arquitetura moderna brasileira.
- (D) O texto é intitulado “O olhar estrangeiro”, pois apresenta como tema principal a total divergência de opinião sobre a arquitetura brasileira entre a autora (o olhar brasileiro) e Jean-Louis Cohen (o olhar estrangeiro).
- (E) O título refere-se às comparações feitas pela autora entre as concepções dos arquitetos nacionais e as dos arquitetos estrangeiros sobre as produções arquitetônicas do final do século 19 até hoje.

### QUESTÃO 3

Assinale a alternativa que, em conformidade com a norma padrão, reproduz o sentido original do período “Sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos, a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os arquitetos que a construíram estão nele.” (linhas de 1 a 3).

- (A) Toda a vez que um livro de arquitetura me cai às mãos, a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os arquitetos, os quais a construíram, estão nele.
- (B) A primeira coisa que procuro, toda vez que um livro de arquitetura me cai às mãos, é saber se Brasília ou os arquitetos que lhe construíram estão nele.
- (C) Quando um livro de arquitetura me cai às mãos esporadicamente a primeira coisa que procuro é saber se Brasília ou os arquitetos que a construíram estão nele.
- (D) A primeira coisa que procuro, sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos, é saber se Brasília ou os arquitetos que a construíram estão nele.
- (E) Saber se Brasília ou os arquitetos em cuja a construção trabalharam estão nele é a primeira coisa que procuro, sempre que um livro de arquitetura me cai às mãos.

## QUESTÃO 4

Logo no início do texto, Conceição Freitas revela “a primeira coisa” (linha 2) que procura sempre que lhe cai às mãos um livro de arquitetura. A esse respeito, é correto afirmar que o livro *O futuro da arquitetura desde 1889*, de Jean-Louis Cohen,

- (A) não satisfaz a busca da autora.
- (B) satisfaz parcialmente a busca feita pela autora, pois apresenta apenas uma vaga menção a Oscar Niemeyer e Lucio Costa.
- (C) satisfaz parcialmente a procura feita pela autora, já que não é destinado um capítulo inteiro a Brasília.
- (D) satisfaz plenamente a procura feita pela autora, pois ele reconhece a importância da arquitetura moderna brasileira para a arquitetura mundial.
- (E) satisfaz plenamente a procura feita pela autora, pois nele aparece pelo menos um dos conteúdos que ela deseja encontrar.

### Texto 2 para responder as questões de 5 a 8.

1 Quando arquiteto e morador encontram-se para  
discutir um projeto de habitação, tem-se, por um lado, uma  
dimensão de liberdade e de escolha a partir da possibilidade  
4 de pensar e imaginar a casa que se quer e se sonha, baseada  
em uma construção cultural, histórica, ideológica e  
antropológica. Por outro, há a dimensão da necessidade e da  
7 urgência, quando se trata de população de baixa renda e de  
habitação social, traduzida nas ideias da casa como abrigo e  
da habitação mínima com sua respectiva solução técnica.

10 A relação entre essas dimensões revela a  
complexidade que caracteriza o diálogo entre arquiteto e  
morador e se expressa pelos vínculos e dilemas entre  
13 carência, liberdade, ideologia, gestão, política, técnica e  
autonomia. Não me refiro a uma análise dessas categorias em  
si, mas às ambiguidades que elas imprimem na produção do  
16 objeto arquitetônico, problematizando o seu processo de  
concepção e de construção.

19 Nesse espaço de diálogos e interlocuções entre  
indivíduos e grupos carregados de experiências que ora os  
diferenciam, ora os agrupam, efetivam-se as dimensões  
participativas, que considero como uma esfera micro da  
22 participação, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se  
conceber e se construir algo coletivamente.

25 A análise das questões colocadas nessa esfera da  
participação pode contribuir para o debate sobre o conceito  
de sustentabilidade, aplicado na produção do ambiente  
construído, na medida em que pode indicar as limitações e as  
28 potencialidades de um projeto que procura integrar, na  
prática, as suas múltiplas dimensões, na perspectiva de se  
evitar as categorizações socialmente vazias que são  
31 encontradas em muitas noções sobre sustentabilidade que não  
contemplam a diversidade social e suas formas de  
apropriação e de uso dos recursos e do ambiente. Além disso,  
34 na discussão sobre princípios e estratégias gerais sobre a  
sustentabilidade, há o destaque para a dimensão política por  
meio da criação de mecanismos que incrementam a  
37 participação da sociedade nas tomadas de decisão.

SHIMBO, Lúcia Zanin; INO, Akemi. *Questões, conflitos e potencialidades do diálogo entre moradores e arquitetos sobre materiais construtivos sustentáveis para habitação*. Disponível em: <[http://www.habitare.org.br/doc/docs\\_revista/artigo\\_lucia\\_shimbo.pdf](http://www.habitare.org.br/doc/docs_revista/artigo_lucia_shimbo.pdf)>. Acesso em: 1º/11/2013, com adaptações.

## QUESTÃO 5

Acerca do texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Os conectivos “por um lado” (linha 2) e “Por outro” (linha 6) foram empregados para estabelecer uma comparação que alude a dois aspectos da discussão do projeto de habitação entre o morador e o arquiteto.
- (B) Em “se expressa pelos vínculos e dilemas” (linha 12), o pronome refere-se ao substantivo “complexidade” (linha 11).
- (C) Em “efetivam-se” (linha 20) e “a fim de se conceber” (linhas 22 e 23), o “se” tem a mesma função sintática.
- (D) É opcional o emprego do verbo “pode” (linha 25) no singular ou no plural.
- (E) As palavras “ideológica” (linha 5), “carência” (linha 13) e “múltiplas” (linha 29) seguem a mesma regra de acentuação.

## QUESTÃO 6

Acerca da oração “muitas noções sobre sustentabilidade que não contemplam a diversidade social e suas formas de apropriação e de uso dos recursos e do ambiente.”, (linhas de 31 a 33), assinale a alternativa correta.

- (A) O complemento de “contemplam” é formado por dois núcleos, “diversidade” e “formas”.
- (B) O verbo “contemplam” tem como núcleos do complemento “diversidade”, “formas” e “uso”.
- (C) Se o “que” fosse suprimido, haveria alteração semântica do texto.
- (D) Os termos “de apropriação” e “de uso dos recursos e do ambiente” são complementos do verbo “contemplam”.
- (E) Os termos “dos recursos” e “do ambiente” são complementos do nome “apropriação”.

## QUESTÃO 7

Considere as afirmações acerca da leitura do texto e julgue os itens subsequentes.

- I. O texto é essencialmente informativo.
- II. O texto trata da complexa relação entre o processo de concepção da habitação, o produto arquitetônico e o perfil do morador.
- III. O texto mostra que é intrínseco à profissão do arquiteto passar por um dilema para escolher entre utilidade e estética.
- IV. Os autores do texto assumem um posicionamento crítico em relação ao conceito de sustentabilidade.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

## QUESTÃO 8

Analise as reescrituras do terceiro parágrafo do texto, considerando corretas as que não alteram sintática e semanticamente o texto, e julgue os itens que se seguem.

- I. Efetivam-se as dimensões participativas nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos carregados de experiências que ora os diferenciam, ora os agrupam, que considero como uma esfera micro da participação, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se conceber e se construir algo coletivamente.
- II. Efetivam-se as dimensões participativas nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos, carregados de experiências baseadas no falar e no ouvir o outro, que ora os diferenciam, ora os agrupam, a fim de se conceber e se construir algo coletivamente que considero como uma esfera micro da participação.
- III. Nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos, carregados de experiências que ora os diferenciam, ora os agrupam, as dimensões participativas, que considero como uma esfera micro da participação, efetivam-se, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se conceber e se construir algo coletivamente.
- IV. As dimensões participativas, que considero como uma esfera micro da participação, baseadas no falar e no ouvir o outro a fim de se conceber e se construir algo coletivamente, efetivam-se nesse espaço de diálogos e interlocuções entre indivíduos e grupos, carregados de experiências que ora os diferenciam, ora os agrupam.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0. (B) 1. (C) 2. (D) 3. (E) 4.

### RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questões de 9 a 13

## QUESTÃO 9

Se todo arquiteto é desenhista, existe professor que é arquiteto, mas algum desenhista não é professor, então é correto afirmar que

- (A) existe professor que não é arquiteto.  
(B) existe arquiteto que não é professor.  
(C) algum professor não é desenhista.  
(D) todo arquiteto que é professor é também desenhista.  
(E) algum desenhista que é professor é também arquiteto.

## QUESTÃO 10

O edifício sede de certa construtora tem três andares e lá trabalham nove pessoas. De quantas maneiras essas pessoas podem ser distribuídas, de modo que quatro trabalhem no primeiro andar, três no segundo e, no terceiro andar, trabalhem o dono e sua secretária?

- (A) 15. (B) 20. (C) 25. (D) 30. (E) 35.

## QUESTÃO 11

Um pedreiro construindo um muro linear afirmou para o arquiteto responsável: “se eu construir certa quantidade de metro por dia, passados 16 dias faltarão 22 metros a serem construídos. Se, com grande esforço, eu conseguir construir dois metros a mais por dia, passados 12 dias ainda faltarão 14 metros a serem construídos”. Nesse caso hipotético, assinale a alternativa que indica, em metros, o comprimento do muro.

- (A) 64. (B) 72. (C) 86. (D) 94. (E) 98.

## QUESTÃO 12

Na reunião semanal entre engenheiros e arquitetos de determinada construtora, duas pessoas chegam atrasadas e pelo menos uma delas é arquiteta. A probabilidade das duas pessoas serem arquitetas é de

- (A)  $\frac{1}{6}$   
(B)  $\frac{1}{3}$   
(C)  $\frac{1}{4}$   
(D)  $\frac{1}{2}$   
(E) 1.

## QUESTÃO 13

Candidatos a um emprego, em determinada construtora responderam um questionário com 10 itens do tipo verdadeiro ou falso. Observou-se que todos os candidatos responderam oito itens como verdadeiros e dois como falsos e que não existiam dois questionários com todas as respostas iguais. Nessa situação, o número máximo de candidatos era

- (A) 45. (B) 50. (C) 55. (D) 60. (E) 65.

Área livre

### QUESTÃO 14 \_\_\_\_\_

De acordo com a Lei nº 12.378/2010, é competência do Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil (CAU/BR)

- (A) zelar pela dignidade e valorização da arquitetura, do urbanismo e da agronomia.
- (B) criar órgãos colegiados com funções abrangentes e interdisciplinares.
- (C) representar os arquitetos e urbanistas em colegiados de órgãos públicos federais, estaduais ou municipais que tratem de questões de exercício profissional referentes à arquitetura e ao urbanismo.
- (D) homologar os regimentos internos e as prestações de contas dos CAUs.
- (E) julgar e homologar, com poder de veto, as questões administrativas decididas pelos CAUs.

### QUESTÃO 15 \_\_\_\_\_

Com base na Lei nº 12.378/2010, assinale a alternativa que apresenta uma atividade ou atribuição do Arquiteto e Urbanista.

- (A) Realização de estudos de viabilidade técnica e econômica de empreendimentos imobiliários.
- (B) Coleta de dados socioeconômicos da população para subsidiar projetos de planejamento urbanístico e cultural.
- (C) Controle de qualidade de projetos ambientais e de saúde alimentar.
- (D) Direção de obras e de serviços técnicos voltados para o restauro e a valorização de edificações.
- (E) Produção e divulgação técnica especializada de projetos de Arquitetura e Urbanismo e de Engenharia em geral.

### QUESTÃO 16 \_\_\_\_\_

O Colegiado Permanente com a participação das Entidades Nacionais de Arquitetos e Urbanistas (CEAU), a que se refere o art. 61 da Lei nº 12.378/2010 e instituído pelo art. 7º do Regimento Geral do CAU/BR, possui qual atribuição?

- (A) Desenhar o perfil das 100 maiores cidades brasileiras e propor soluções de melhoria do ambiente urbano.
- (B) Manter fórum permanente com instituições representativas da profissão de Arquiteto e Urbanista no âmbito internacional.
- (C) Zelar para a manutenção da imagem dos Conselhos de Arquitetura e Urbanismo.
- (D) Fiscalizar o exercício da profissão de Arquiteto e Urbanista.
- (E) Tratar das questões do ensino e exercício profissional do Arquiteto e Urbanista.

### QUESTÃO 17 \_\_\_\_\_

Assinale a alternativa que **não** apresenta unidade(s) organizacional(is) do CAU/BR.

- (A) Gerências Técnica, Administrativa e Financeira.
- (B) Gerências de Edificações e de Planejamento Urbanístico.
- (C) Assessorias Jurídica e de Relações Internacionais.
- (D) Assessorias de Planejamento e de Comunicação.
- (E) Auditoria e Ouvidoria.

### QUESTÃO 18 \_\_\_\_\_

Com base no Código de Ética e Disciplina do CAU/BR, assinale a alternativa correta.

- (A) O arquiteto e urbanista deve empenhar-se no conhecimento, na aplicação, no aperfeiçoamento, na atualização e na divulgação do Código de Ética e Disciplina do CAU/BR.
- (B) O arquiteto e urbanista deve fiscalizar o CAU no cumprimento da prática regular da profissão.
- (C) Para a obtenção do registro de autoria, faz-se necessário que o arquiteto e urbanista anexe parecer jurídico junto aos seus projetos de arquitetura.
- (D) Ao arquiteto e urbanista não compete opinar sobre a legislação pertinente às atividades da Arquitetura e Urbanismo.
- (E) A orientação, a disciplina e a fiscalização do exercício profissional são atividades exclusivas do Conselho, não cabendo ao arquiteto e urbanista colaborar com o CAU para a realização dessas atividades.

### ATUALIDADES Questões de 19 a 22

### QUESTÃO 19 \_\_\_\_\_

Quando a menina nasceu, nenhum vizinho foi dar os parabéns aos seus pais. Em regiões do Paquistão como o Vale do Swat, onde ela vivia, só o nascimento de meninos é celebrado. Das meninas, espera-se apenas que vivam quietinhas atrás das cortinas, cozinhem e tenham filhos – preferencialmente antes dos 18 anos de idade. Aos 12 anos, para poder continuar indo à escola, desafiou uma das mais cruéis e violentas milícias em ação, o fundamentalista Talibã. Aos 15 anos, foi baleada na cabeça em uma tentativa do grupo de silenciá-la. Sobreviveu ao atentado e, aos 16 anos, tornou-se porta-voz mundial de uma causa até há pouco quase obscura, entre outros motivos, por ter surgido em uma região que já parecia ter problemas a tratar: as milhares de meninas no Afeganistão e no Paquistão que, graças a uma interpretação do Islã eivada de ignorância e ódio, são impedidas de ter acesso à educação e a um futuro melhor.

Revista *Veja*, 16/10/2013, edição 2.343. Editora Abril, pag. 86, com adaptações.

Essa autobiografia da jovem paquistanesa é narrada no livro.

- (A) Afeganistão depois do Talibã.
- (B) O caçador de pipas.
- (C) A costureira de Khair Khana.
- (D) Em que acreditam os muçulmanos.
- (E) Eu sou Malala.

## QUESTÃO 20

Em dezembro de 2010 foi sancionada e regulamentada em dezembro de 2010 a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNLR), que reúne o conjunto de diretrizes e ações a ser adotado, com vistas à gestão integrada e ao gerenciamento adequado dos resíduos sólidos.

Quanto ao objeto e ao campo de aplicação da PNLR, é correto afirmar que

- (A) se aplica aos resíduos radioativos, pois estes não são regulados por leis específicas de acordo com o Ministério do Meio Ambiente.
- (B) estão sujeitas à observância desta lei apenas as pessoas jurídicas, de direito público ou privado, responsáveis, direta ou indiretamente, pela geração de resíduos sólidos.
- (C) institui a responsabilidade compartilhada dos geradores de resíduos sólidos, incluindo fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes e consumidores.
- (D) estabelece a logística reversa, caracterizada por um conjunto de ações e procedimentos, por parte dos consumidores, destinados à coleta e à restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial.
- (E) Serão permitidos os lixões a céu aberto, de acordo com a legislação, nas áreas que não coloquem em risco as nascentes de rios e os lençóis freáticos.

## QUESTÃO 21

Os 25 anos da Constituição brasileira, que se comemoram hoje, talvez contenham em si mesmos – pela mera menção de sua durabilidade – o maior elogio ao texto atualmente em vigor.

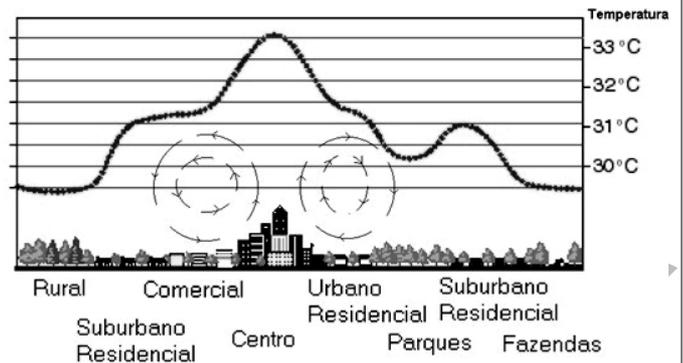
Quando foi promulgada, em 5 de outubro de 1988, não faltaram advertências quanto aos riscos de inviabilidade que a nova Carta projetava sobre os governos do futuro, dado seu detalhismo e sua prodigalidade ao acomodar demandas das mais distintas corporações.

<[www.folha.uol.com.br/opiniaao](http://www.folha.uol.com.br/opiniaao)>. Seção: Editorial – Constituição em vigor, 05 de outubro de 2013.

Assinale a alternativa que, dentre os diversos fatores, aquele que justifica a denominação “Constituição Cidadã” dada para a atual Carta Magna do Brasil.

- (A) As leis que previam a licença-maternidade e a demarcação de terras indígenas pelos estados e municípios.
- (B) A multa de 50% no ato da demissão de um trabalhador e o direito à greve para os funcionários públicos e privados.
- (C) O direito à titularidade da terra para as mulheres trabalhadoras rurais e o conceito restrito de família.
- (D) A aprovação de leis a qual também contava com audiências públicas que preparavam emendas com a participação da sociedade civil na busca dos próprios interesses.
- (E) A transição entre o período da ditadura militar e a afirmação do regime democrático no País, marcada pela Constituição, tendo total respaldo dos militares desde o movimento Diretas Já.

## QUESTÃO 22



Considere a figura acima, que demonstra um impacto ambiental provocado pela elevação da temperatura nos centros urbanos devido à demasiada concentração de materiais sólidos nas grandes cidades (asfalto, concreto, tijolos, prédios etc.), e observe que, quanto mais afastado do centro urbano menor, será a temperatura.

Sobre o assunto, é correto afirmar que o impacto ambiental demonstrado na figura e aludido no texto se refere à(o)

- (A) inversão térmica.
- (B) ilha de calor.
- (C) zoneamento ecológico.
- (D) buraco na camada de ozônio.
- (E) aquecimento global.

## CONHECIMENTOS EM MICROINFORMÁTICA

### Questões de 23 a 25

Figura 1 para responder as questões 23 e 24.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Cidades	População com Saneamento (mil hab.)	População sem Saneamento (mil hab.)				
2	Arquitetolândia	80	80%	20	20%		
3	Urbanópolis	30	75%	10	25%		
4	Belas Paisagens	150	75%	50	25%		
5	Total	260	76%	80	24%		
6			População total: 340 mil habitantes.		Fonte: lades.		

## QUESTÃO 23

De acordo com a imagem de uma planilha Excel, apresentada na figura 1, qual é a fórmula usada para definir o percentual da população total sem saneamento?

- (A) = MEDIA % (E2+E3+E4)
- (B) = MEDIA PONDERADA (D2;D3;D4)/(B2;B3;B4)
- (C) = D5/(B5+D5)
- (D) = E5/(C5+E5)
- (E) = (SOMA(E2:E4) 3) / (SOMA(C2:C4)/3)

## QUESTÃO 24

Conforme a figura 1, percebe-se que os percentuais foram arredondados. Os valores exatos até a segunda casa decimal são **76,47%** e **23,53%**. Para que a linha 5 apareça com os totais, conforme mostrado a seguir, assinale a alternativa que apresenta uma sequência correta de cliques no *mouse*.

Total	260	76,47%	80	23,53%
-------	-----	--------	----	--------

- (A) <Selecionar a linha 5>, <Clicar 2 vezes no botão  >.
- (B) <Selecionar a célula C5>, <Clicar 2 vezes no botão  >, <Selecionar a célula E5>, <Clicar 2 vezes no botão  >
- (C) <Selecionar a célula C5>, <Clicar 2 vezes no botão  >, <Selecionar a célula E5>, <Clicar 2 vezes no botão  >.
- (D) <Clicar em **Iniciador da Caixa de Diálogo**  ao lado de **Número**. Na lista **Categoria**, <Clicar 2 vezes em **Porcentagem**>.
- (E) <Selecionar as colunas C e E> e <Clicar 2 vezes no botão  >.

## QUESTÃO 25

Para evitar a perda de informações importantes, faz-se necessário uma rotina de cópias de segurança (também chamadas de *backup*) conveniente para as necessidades de cada usuário de microinformática. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) O *backup* de todos os arquivos do computador pessoal deve ser feito diariamente pelo usuário que os criou ou salvou a última versão.
- (B) Os sistemas operacionais atualmente usados em computadores pessoais têm ferramentas de incentivo ao bloqueio das chamadas cópias de segurança, com o objetivo de evitar a transmissão de arquivos e documentos criados naquele computador.
- (C) A opção adequada para *backups* em ambientes de escritório é salvar os arquivos criados diretamente em HD externo ou *pen drive*, sem salvá-los no disco rígido do PC.
- (D) As mídias óticas (DVD e CD) são as melhores alternativas para *backup* dos arquivos, pois não permitem novas cópias, mas apenas a leitura dos arquivos gravados.
- (E) Os HD externos e os *pendrives* representam, nos dias atuais, uma boa relação custo × benefício para *backups* de arquivos do usuário. O seu uso indiscriminado, porém, representa ameaça à segurança das informações corporativas.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questões de 26 a 50

## QUESTÃO 26

Considerando as disposições do Decreto-lei nº 5.452/1943, que aprova a Consolidação das Leis do Trabalho, assinale a alternativa correta.

- (A) Não há distinção entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.
- (B) Considera-se como serviço temporário o período em que o empregado esteja à disposição do empregador, apenas executando ordens, salvo disposição especial expressamente consignada.
- (C) Considera-se empregado toda pessoa física ou jurídica que prestar serviços de natureza eventual a empregador, sob a dependência deste ou fora dela e mediante subsídio.
- (D) Qualquer alteração na estrutura jurídica da empresa afetará os direitos adquiridos por seus empregados.
- (E) A Carteira de Trabalho e Previdência Social é facultativa para o exercício de certas atividades profissionais caracterizadas como emprego, inclusive de natureza rural, ainda que em caráter temporário, e para o exercício por conta própria de atividade profissional remunerada.

## QUESTÃO 27

Assinale a alternativa quanto ao sistema que permite ao empregador/contribuinte consolidar os dados cadastrais e financeiros da empresa e de seus empregados, bem como repassá-los ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e à Previdência Social.

- (A) FGTS
- (B) SEFIP
- (C) GFIP
- (D) GRF
- (E) NRA.SFP

## QUESTÃO 28

A administração de benefícios envolve o desenho de um plano de benefícios de acordo com critérios próprios e específicos, adaptados à realidade de cada organização. Considerando essa informação, assinale a alternativa que apresenta as estratégias de benefícios inseridas na etapa de estabelecimento de objetivos dentro do desenho do plano.

- (A) Retorno do investimento, mútua responsabilidade e pagamento parcial.
- (B) Interligação, evidenciação e motivação.
- (C) Pacificação, comparativa de benefícios e benefícios mínimos.
- (D) Desenho de objetivos, envolvimento e comunicação.
- (E) Custo, participação e porcentagem da folha de benefícios.

## QUESTÃO 29

Assinale a alternativa que apresenta uma sugestão para tornar o ambiente de trabalho saudável.

- (A) Manusear materiais suspeitos que emitam odores ou toxinas.
- (B) Proporcionar um ambiente livre aos fumantes, principalmente nas áreas comuns.
- (C) Realizar a manutenção dos dutos de ventilação de dois em dois anos, a fim de reduzir custos, abrindo mão da limpeza fúngica.
- (D) Prestar atenção às queixas das pessoas.
- (E) Proporcionar equipamentos de baixo custo, prezando pelo princípio da economicidade.

## QUESTÃO 30

Em relação ao Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e os métodos para redução de estresse no trabalho, assinale a alternativa correta a respeito do *biofeedback*.

- (A) O estresse pessoal e da vida no trabalho pode ser administrado por meio do planejamento, dispondo-se de tempo para traçar os objetivos pessoais e de carreira.
- (B) Os exercícios regulares contribuem para a saúde física e ajudam a reduzir o estresse em consequência do condicionamento físico.
- (C) O estresse prolongado pode reduzir o suprimento de vitaminas, tornando o colaborador suscetível a doenças e fazendo com que o acompanhamento nutricional seja fundamental.
- (D) As filosofias e as técnicas de meditação permitem o contato com os fatores intrínsecos ao ser e, por meio da repetição, ajudam a eliminar pensamentos negativos.
- (E) A técnica terapêutica utilizada no tratamento de dores de cabeça, pressão sanguínea elevada, tensão muscular, entre outros problemas, envolvendo a monitoração de uma ou mais funções orgânicas por meio de equipamentos eletrônicos, fazendo com que o ser aprenda a controlar ondas cerebrais.

## QUESTÃO 31

Determinado servidor efetivo do quadro de uma autarquia federal há 10 anos participou de um treinamento organizado pela área de desenvolvimento de pessoas da instituição e percebeu que existem fatores que afetam o treinamento e o desenvolvimento de servidores. Considerando essa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta um desses fatores.

- (A) Apoio da alta administração.
- (B) Compromisso de gerentes, generalistas por natureza.
- (C) Manutenção da tecnologia.
- (D) Simplificação organizacional.
- (E) Ausência de princípios de aprendizagem.

## QUESTÃO 32

Patrimônio público é o conjunto de direitos e bens, tangíveis ou intangíveis, onerados ou não, adquiridos, formados, produzidos, recebidos, mantidos ou utilizados pelas entidades do setor público, que seja portador e represente um fluxo de benefícios, presente ou futuro, inerente à prestação de serviços públicos ou à exploração econômica por entidades do setor público e suas obrigações.

BRASIL, Secretaria do Tesouro Nacional. *Manual de contabilidade aplicado ao setor público*. Parte II. 5. ed. Brasília, 2012, p.13.

Acerca do patrimônio público e seus componentes, é correto afirmar que o conceito de ativo compreende

- (A) as obrigações presentes da entidade, derivadas de eventos passados, cujos pagamentos espera-se que resultem para a entidade em saídas de recursos capazes de gerar benefícios econômicos ou potencial de serviços.
- (B) os recursos controlados pela entidade como resultado de eventos passados e do qual espera-se que resultem para a entidade em benefícios econômicos futuros ou potencial de serviços.
- (C) o valor residual dos ativos da entidade depois de deduzidos todos os seus passivos.
- (D) transações que resultam em alterações nos elementos patrimoniais da entidade do setor público, mesmo em caráter compensatório, afetando ou não o seu resultado.
- (E) doações, subvenções, subsídios, auxílios, transferências intergovernamentais e intragovernamentais concedidas, entre outros.

## QUESTÃO 33

O Conselho Profissional Exemplo (CPE) está realizando um trabalho de levantamento de seu acervo permanente, registrado contabilmente no respectivo ativo permanente. Entretanto, a comissão interna designada para tal serviço ficou com determinadas dúvidas em relação a alguns bens patrimoniais. Considerando essa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta a correta classificação dos itens do acervo permanente do CPE.

- (A) A marca do CPE foi classificada como bem intangível.
- (B) Os móveis, tais como mesas, cadeiras e armários de arquivos, encontrados na sala da tesouraria, foram classificados como bens imóveis.
- (C) As linhas telefônicas do CPE, referentes à operadora de celular, foram classificadas como bens imóveis.
- (D) Um quadro existente na sala do presidente do CPE, relativo a uma obra de arte, foi classificado como bem intangível, pois a comissão não conseguiu atualizar seu valor contábil.
- (E) As salas comerciais, adquiridas desde a fundação do CPE para funcionamento da própria sede administrativa, foram classificadas como bens móveis, pois serão vendidas no próximo ano.

### QUESTÃO 34 \_\_\_\_\_

Considerando que as variações patrimoniais representam alterações patrimoniais e possuem diferentes classificações, assinale a alternativa que apresenta um exemplo de variação patrimonial qualitativa.

- (A) Despesas com a depreciação dos veículos de uma organização.
- (B) Despesas com remuneração de pessoal pela folha suplementar de pagamento de gratificações funcionais.
- (C) Aquisição de um novo veículo pela organização para fins de transporte de pessoal interno.
- (D) Receitas oriundas de tributos.
- (E) Incorporação de bens de consumo adquiridos por dispensa de licitação.

### QUESTÃO 35 \_\_\_\_\_

Quanto à classificação dos bens públicos, é correto afirmar que bens dominicais (ou dominiais) são

- (A) aqueles que podem ser transportados de um lugar para outro, por movimento próprio (semoventes) ou não.
- (B) constituídos por aqueles que se destinam à utilização por parte da Administração, sendo usados no serviço público.
- (C) aqueles que não podem ser transportados de um lugar para outro sem que sofram alteração de substância.
- (D) os bens que constituem o patrimônio das pessoas jurídicas de direito público, como objeto de direito pessoal, ou real, de cada uma dessas entidades.
- (E) aqueles que se destinam ao uso da coletividade.

### QUESTÃO 36 \_\_\_\_\_

Considere hipoteticamente que, ao ser designado para realizar os registros patrimoniais de um órgão, João precisou estudar a respectiva classificação. Nessa situação, assinale a alternativa que apresenta a sequência de classificações válidas para os bens imóveis, a serem utilizadas por João no registro patrimonial de determinado conselho.

- (A) Bens de uso pessoal, bens de uso geral, bens imóveis fixos e outros bens imóveis.
- (B) Bens temporários, bens privados, bens imóveis pessoais e bens imóveis em geral.
- (C) Bens primários, bens secundários, bens terciários, bens quaternários e demais bens imóveis.
- (D) Bens recuperáveis, bens líquidos, bens brutos, bens imóveis de valor contábil e bens imóveis econômicos.
- (E) Bens de uso especial, bens dominiais, bens imóveis em andamento e demais bens imóveis.

### QUESTÃO 37 \_\_\_\_\_

O controle de bens patrimoniais pode ser exercido de variadas maneiras e por diversas ferramentas. Acerca desse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Por unidade, por fato gerador, por saídas e por entradas.
- (B) Auditoria, controle externo, orçamento e contabilidade.
- (C) Fiscalização, inventário, amostragem e por dedução.
- (D) Planilhas manuais, registros atuariais, verificação diária e método de incidentes críticos.
- (E) Curva ABC, orçamento, fiscalização e por saídas.

### QUESTÃO 38 \_\_\_\_\_

Considerando, hipoteticamente, que determinado órgão realizou um processo licitatório para contratação de um serviço técnico profissional especializado, é correto afirmar que uma transgressão ao disposto no §3º, art. 13, da Lei nº 8.666/1993, cometida pela contratada sobre a contratação realizada, refere-se à subcontratação de

- (A) serviços de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal.
- (B) fornecimentos até o limite admitido, em cada caso, pela Administração.
- (C) serviços terceirizados não ligados diretamente à atividade fim da empresa.
- (D) partes de obras até o limite admitido, em cada caso, pela Administração.
- (E) partes de serviços até o limite admitido, em cada caso, pela Administração.

### QUESTÃO 39 \_\_\_\_\_

João trabalha no departamento de análise dos processos licitatórios de determinado órgão e, todos os dias, depara-se com uma infinidade de irregularidades que precisa corrigir dos outros departamentos, entre as quais se destacam as que tratam da inexigibilidade de licitação, segundo o art. 25 da Lei nº 8.666/1993. Nessa situação hipotética, assinale a alternativa que apresenta o único caso que permite a inexigibilidade.

- (A) Alienação de bens imóveis da Administração, a depender de autorização legislativa.
- (B) Contratação de serviços técnicos de natureza singular, quando houver inviabilidade de competição.
- (C) Permuta de bens móveis, dependendo de prévia avaliação.
- (D) Contratação remanescente de obra, serviço ou fornecimento, em consequência de rescisão contratual.
- (E) Fornecimento de bens e serviços de alta complexidade tecnológica e defesa nacional, produzidos ou prestados no País.

## QUESTÃO 40

Ao realizar um processo licitatório na modalidade convite, Maria percebeu que não contava com pessoal suficiente para formar uma comissão de licitação. Considerando essa situação hipotética e com base na Lei nº 8.666/1993, é correto afirmar que essa comissão poderá ser substituída por

- (A) dois servidores, sendo um efetivo e outro sem vínculo com a Administração.
- (B) dois colaboradores, devendo ao menos um deles ser pertencente ao quadro de pessoal do órgão.
- (C) um servidor formalmente designado pela autoridade competente.
- (D) um colaborador terceirizado, na falta de servidores do quadro permanente.
- (E) ato do dirigente máximo da unidade indicando o instituto da dispensa de licitação.

## QUESTÃO 41

Pedro foi designado pregoeiro de um processo licitatório. Nessa situação hipotética, em consonância com o disposto no art. 11 do Decreto nº 5.450/2005, entre as funções de pregoeiro, cabe a Pedro

- (A) indicar o provedor do sistema.
- (B) determinar a abertura do processo licitatório.
- (C) homologar o resultado da licitação.
- (D) indicar o vencedor do certame.
- (E) celebrar o contrato.

## QUESTÃO 42

Assinale a alternativa que completa o trecho **o prazo de validade da ata de registro de preços não será (1) a (2), (3) eventuais prorrogações**, levando em conta o disposto no Decreto nº 7.892/2013.

- (A) (1) superior; (2) 6 meses; e (3) excluídas.
- (B) (1) inferior; (2) 12 meses; e (3) excluídas.
- (C) (1) superior; (2) 2 anos; e (3) incluídas.
- (D) (1) inferior; (2) 3 anos; e (3) incluídas.
- (E) (1) superior; (2) 12 meses; e (3) incluídas.

## QUESTÃO 43

A Administração Pública, em função do predomínio do interesse público, possui prerrogativas em seus contratos, denominadas de cláusulas exorbitantes pela doutrina. Com base nessa informação, assinale a alternativa que apresenta uma dessas prerrogativas em relação aos contratos administrativos, presente na Lei nº 8.666/1993.

- (A) Aplicar sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do ajuste.
- (B) Realizar contratos verbais dentro dos limites do valor da modalidade convite.
- (C) Deixar de publicar resumos de contratos de qualquer valor.
- (D) Firmar contratos com tempo indeterminado.
- (E) Deixar de indenizar o contratado pelo que houver executado até a data em que for declarada a nulidade do contrato administrativo.

## QUESTÃO 44

Considerando que a comunicação deve ser entendida como prioridade estratégica para o sucesso de uma organização, assinale a alternativa correta.

- (A) A comunicação proporciona informação e compreensão para que as pessoas possam conduzir as suas tarefas, além das atitudes necessárias para promover motivação, cooperação e satisfação nos cargos.
- (B) A pessoa trabalha menos quando conhece os padrões do seu trabalho.
- (C) A boa gestão da comunicação não guarda relação de entendimento entre o colaborador e o seu chefe, e nem o aumento da eficiência organizacional.
- (D) A comunicação possibilita aos subordinados receber dos seus superiores um fluxo de informações capaz de suprir-lhes as necessidades, mas o fluxo inverso, dos níveis mais baixos para os níveis superiores, não é adequado.
- (E) Quando se introduz uma nova ideia, é mais provável haver rápida aceitação na estrutura em roda do que no círculo.

## QUESTÃO 45

Tão importante quanto o cliente externo, o cliente interno constitui um capital humano de fundamental importância na organização. Acerca desse tema, assinale a alternativa que apresenta um exemplo prático sobre a abordagem do capital humano interno, adotado pela organização hipotética Conselho Profissional Y (CPY).

- (A) Considerando importante investir no desenvolvimento contínuo dos colaboradores o CPY, implantou um projeto para mapeamento de conhecimentos, de habilidades e de atitudes fundamentais para o melhor desempenho das pessoas na organização.
- (B) Ao mapear o capital humano envolvido nos serviços prestados pela organização, o CPY considerou que esse capital é possuído pela organização e não pelas pessoas envolvidas nas tarefas internas.
- (C) Ao recrutar uma nova equipe de colaboradores a serem alocados na prestação de serviços junto aos seus associados, o CPY não precisou considerar qualquer conjunto de conhecimentos, de habilidades e de competências, uma vez que esses aspectos não necessitam de desenvolvimento por serem intrínsecos às pessoas contratadas.
- (D) No atual projeto de valorização do capital intelectual do CPY, o departamento de pessoal considerou o projeto somente no nível gerencial, uma vez que todos os investimentos realizados no cliente interno e no contentamento dele não se correlacionam, direta ou indiretamente, com a satisfação do cliente externo.
- (E) Com base em estudos recentes sobre o capital humano, o CPY cancelou os projetos envolvendo o mapeamento de competências, uma vez que tais estudos demonstram que não há, nessa vertente, impacto direto nos resultados da organização ou na satisfação do cliente.

## QUESTÃO 46 \_\_\_\_\_

Determinado conselho profissional demanda a melhoria na qualidade dos próprios serviços, a partir do reconhecimento das melhores práticas. Nesse sentido, buscará tais práticas junto a outras organizações similares, com destaque reconhecimento. No caso hipotético, esse conselho está utilizando o método conhecido como

- (A) Princípio de Pareto.
- (B) *Benchmarking*.
- (C) BCG.
- (D) *Downsizing*.
- (E) 6 Sigma.

## QUESTÃO 47 \_\_\_\_\_

Assinale a alternativa que indica uma das premissas do método *Kaisen*.

- (A) Melhoria contínua.
- (B) Enxugamento de níveis hierárquicos.
- (C) Eliminação de concorrência.
- (D) Mobilidade de capital, pessoas e ideias.
- (E) Retroação buscando melhorias no processo.

## QUESTÃO 48 \_\_\_\_\_

Para atingir a satisfação do cliente, é necessário conhecer e levantar valores, os quais são considerados pontos-chave, principalmente nos serviços de atendimento ao cliente. Com base nisso, é correto afirmar que um comportamento essencial demandado das equipes de atendimento é a(o)

- (A) procrastinação.
- (B) apatia.
- (C) insipiência.
- (D) desrespeito.
- (E) compromisso.

## QUESTÃO 49 \_\_\_\_\_

Com relação às necessidades e às expectativas dos clientes, assinale a alternativa correta.

- (A) Se o desempenho atende às expectativas, afirma-se que o cliente fica encantado.
- (B) O desempenho, mesmo não atendendo às expectativas, mantém o cliente satisfeito.
- (C) Quando o desempenho supera as expectativas, afirma-se que o cliente fica encantado.
- (D) A satisfação não é uma sensação momentânea, ela é duradoura.
- (E) Na superação de expectativas é que se encontram as oportunidades de diferenciação competitiva da organização.

## QUESTÃO 50 \_\_\_\_\_

De acordo com a Resolução nº 47/2013 do CAU/BR, nos deslocamentos de pessoas a serviço para participação em treinamentos promovidos ou custeados pelo respectivo Conselho de Arquitetura e Urbanismo, a escolha dos transportadores e dos horários levará em consideração, entre outros,

- (A) os convênios estabelecidos pelo CAU/BR com os transportadores aéreos e de uso compulsório por todos os CAU.
- (B) o atendimento das atividades que tenham demandado o deslocamento a serviço.
- (C) a condição física da pessoa designada.
- (D) o uso de aeroportos, no perímetro urbano, com distância inferior a 25 km do centro da cidade de residência do viajante.
- (E) o uso preferencial de voos noturnos, pela baixa taxa de ocupação e pelo baixo valor das passagens.

Área livre

## PROVA DISCURSIVA

Orientações para a elaboração do texto da prova discursiva:

- A prova discursiva consiste na elaboração de um texto dissertativo.
- A prova discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta, fabricada de material transparente.
- A **folha de texto definitivo** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada e não deverá conter, em outro local que não o apropriado, nenhuma palavra ou marca que a identifique, sob pena de anulação da prova discursiva.
- A detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição de texto definitivo acarretará anulação da prova do candidato.
- A **folha de texto definitivo** é o único documento válido para a avaliação da prova discursiva.
- O espaço para rascunho, contido no caderno de provas, é de preenchimento facultativo e não valerá para avaliação da prova discursiva.
- O texto deverá ter extensão mínima de 20 (vinte) linhas e máxima de 40 (quarenta) linhas, com base no tema a seguir apresentado.

**Leia, com atenção, o texto a seguir.**

Diante da evolução das escolas da administração, com uma abordagem mais recente sobre qualidade, determina-se que uma organização atua com qualidade e excelência para atender aos interesses do cliente. Assim, quem determina se existe ou não qualidade é o cliente e não a instituição. A ênfase da qualidade prioriza o cliente e não o produto ou o serviço.

DRÜGG, Kátia Issa; ORTIZ, Dayse Domene. **O desafio da educação: a qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

Considerando que o texto apresentado tem caráter meramente motivador, redija um texto dissertativo, dentro das perspectivas de qualidade em serviços, da excelência gerencial e do cliente em organização sem fins lucrativos, abordando os seguintes tópicos:

- a) Importância dos aspectos expectativa, percepção e satisfação do cliente interno e do cliente externo.
- b) Três exemplos de como uma organização pode avaliar o nível de qualidade dos próprios serviços.
- c) Três sugestões práticas de ações importantes para superar as expectativas dos clientes internos e externos de uma autarquia semelhante ao Conselho de Arquitetura e Urbanismo.

**Área livre - rascunho na página seguinte**

**Rascunho**

1	
5	
10	
15	
20	
25	
30	
35	
40	