

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na folha de respostas, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá **pontuação positiva**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá **pontuação negativa**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de respostas, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

## PROVA OBJETIVA

### CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 20.

#### Polícia de SP investiga se contador morto a tiros, sem reagir, foi vítima de latrocínio ou execução; veja vídeo

A Polícia Civil investiga se um contador morto a tiros, sem reagir, foi vítima de latrocínio ou execução na Zona Sul de São Paulo. O caso ocorreu na manhã da última quarta-feira (29) em frente a empresa de contabilidade onde ele trabalhava, e foi gravado por câmeras de segurança (veja vídeo abaixo; as cenas são fortes).

José Horley de Sousa tinha 36 anos e foi baleado quando estava dentro de seu carro, estacionado na Rua Coronel Francisco Inácio, na região do Sacomã. Ele ainda chegou a ser socorrido e levado ao Hospital Heliópolis, onde não resistiu aos ferimentos e morreu.

O criminoso é um motociclista, que fugiu após roubar o relógio e a carteira do contador e atirar ao menos quatro vezes nele.

Imagens gravadas por câmeras de segurança, e que circulam nas redes sociais, mostram que José não reagiu ao assalto. As cenas mostram que o carro, um Chevrolet Cruze vermelho, está parado na rua, quando um homem numa moto sobe a calçada se aproxima e aponta a arma para o veículo, que estava com os vidros escuros fechados.

No vídeo, feito por duas câmeras, ainda é possível ver o contador abrir a porta e entregar os pertences ao criminoso, que atira diversas vezes no motorista.

O bandido, que usa mochila e capacete, foge em seguida na sua motocicleta.

O caso foi registrado inicialmente como latrocínio, que é o roubo seguido de morte, no 95º Distrito Policial (DP), Cohab-Heliópolis.

Mas segundo o delegado que investiga a morte do contador e tenta identificar o criminoso, também está sendo apurada a possibilidade de José ter sido vítima de uma execução.

“O caso foi inicialmente registrado como latrocínio, mas a possibilidade de homicídio também é investigada. Estamos trabalhando com as duas vertentes”, afirmou à reportagem o delegado Carlos Miranda. De acordo com a investigação, a moto do criminoso não era roubada, mas estaria usando placa clonada. O celular do contador e um comprovante de transação bancária, no valor de R\$ 50 mil, que estavam no automóvel da vítima, foram apreendidos pela polícia.

Além de analisar as imagens das câmeras de vídeo, que gravaram a morte do contador, a investigação quer ouvir o depoimento de testemunhas.

Internet: <www.g1.globo.com> (com adaptações).

Com base no texto, julgue os itens a seguir.

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>1</b> No título, o emprego do presente do indicativo, “investiga”, aponta para fato ocorrido no passado, como em geral acontece em notícias.</p> <p><b>2</b> No título, a forma “veja”, por estar no imperativo, indica possibilidade de interatividade com o leitor.</p> <p><b>3</b> A palavra “se”, no trecho “se um contador morto a tiros, sem reagir, foi vítima de latrocínio ou execução na Zona Sul de São Paulo”, atua como um pronome reflexivo.</p> <p><b>4</b> No trecho “em frente a empresa de contabilidade onde ele trabalhava”, é obrigatório o uso do acento indicativo de crase em “em frente a”.</p> <p><b>5</b> No primeiro parágrafo, a passagem “(veja vídeo abaixo; as cenas são fortes)” aparece entre parênteses por se tratar de comentário do veículo de comunicação julgando os fatos relatados.</p> <p><b>6</b> A oração “quando estava dentro de seu carro” classifica-se como subordinada adverbial temporal.</p> | <p><b>7</b> O verbo “morrer”, em “onde não resistiu aos ferimentos e morreu”, é intransitivo.</p> <p><b>8</b> No trecho “O criminoso é um motociclista, que fugiu após roubar o relógio e a carteira do contador e atirar ao menos quatro vezes nele”, o pronome em “nele” refere-se ao contador alvo da notícia.</p> <p><b>9</b> No período “Imagens gravadas por câmeras de segurança, e que circulam nas redes sociais, mostram que José não reagiu ao assalto”, por modificar a forma verbal “mostram”, a oração “que José não reagiu ao assalto” é adverbial.</p> <p><b>10</b> No trecho “As cenas mostram que o carro, um Chevrolet Cruze vermelho, está parado na rua”, o termo “um Chevrolet Cruze vermelho” ajuda a explicar o termo “carro”, funcionando como adjunto adnominal.</p> <p><b>11</b> O emprego do presente do indicativo na passagem “quando um homem numa moto sobe a calçada se aproxima e aponta a arma para o veículo” caracteriza-se pelo uso como presente narrativo (ou histórico).</p> |
|---|---|

- 12** No trecho “os vidros escuros fechados”, os dois adjuntos adnominais ligados ao substantivo diferenciam-se pela natureza: um indica uma característica duradoura, enquanto o outro indica uma característica transitória.
- 13** No período “No vídeo, feito por duas câmeras, ainda é possível ver o contador abrir a porta e entregar os pertences ao criminoso, que atira diversas vezes no motorista.”, a oração “que atira diversas vezes no motorista”, por caracterizar “criminoso”, funciona como subordinada adjetiva.
- 14** Para se atender à regência de “em seguida”, no trecho “foge em seguida na sua motocicleta”, a forma “na” deveria ser substituída por “à”.
- 15** No período “O caso foi registrado inicialmente como latrocínio, que é o roubo seguido de morte, no 95º Distrito Policial (DP), Cohab-Heliópolis.”, o termo “como latrocínio”, por ser o predicativo do sujeito, não poderia ser preposicionado.
- 16** Na estruturação sintática do sintagma “a morte do contador”, observa-se que o termo preposicionado representa a ação implícita na ideia do substantivo “morte”.
- 17** No trecho “também está sendo apurada a possibilidade de José ter sido vítima de uma execução”, o substantivo “possibilidade” atua como objeto direto de “está sendo apurada”.
- 18** No trecho “Estamos trabalhando com as duas vertentes”, as duas vertentes referem-se a: latrocínio e homicídio.
- 19** No trecho “O celular do contador e um comprovante de transação bancária, no valor de R\$ 50 mil, que estavam no automóvel da vítima, foram apreendidos pela polícia.”, o termo “apreendidos” concorda tanto com “contador” quanto com “comprovante”.
- 20** No período “Além de analisar as imagens das câmeras de vídeo, que gravaram a morte do contador, a investigação quer ouvir o depoimento de testemunhas.”, o termo “investigação” passa por um processo de personificação, como é típico em contextos como o apresentado no texto.

Um escritório jurídico especializado em causas cíveis possui três advogados: Dr. Andrade; Dra. Barros; e Dr. Costa. Para otimizar o trabalho, os processos são distribuídos entre eles, de acordo com as seguintes regras lógicas.

- I Se um processo envolve direito do consumidor, então ou dr. Andrade ou dra. Barros deverá atendê-lo.
- II Se um processo não envolve contratos, então dr. Costa não deverá atendê-lo.
- III Se dra. Barros atende um processo, então ele não envolverá direito de família.

Com base nessa situação hipotética e considerando essas regras, julgue os itens a seguir.

- 21** Se um processo envolve direito do consumidor e direito de família, então o dr. Andrade deverá atendê-lo.

- 22** Se um processo é atendido pelo dr. Costa, então ele envolverá contratos.
- 23** Se um processo não é atendido pela dra. Barros, então ele envolverá direito de família.

Um advogado especializado em direito civil está analisando as estatísticas de seus processos nos últimos 3 anos. Ele observou que:

- 40% dos processos são relacionados a direito de família;
- 30% dos processos são relacionados a direito imobiliário;
- 20% dos processos são relacionados a direito do consumidor; e
- Os 10% restantes são de outras áreas.

Em um levantamento sobre o tempo médio de duração (em meses) desses processos, ele obteve os seguintes dados:

- direito de família: 15 meses;
- direito imobiliário: 24 meses;
- direito do consumidor: 12 meses; e
- outras áreas: 18 meses.

Com base nessa situação hipotética e nessas informações, julgue os itens seguintes.

- 24** Se o advogado atendeu 200 processos nos últimos 3 anos, então o número de processos de direito imobiliário foi igual a 60.
- 25** Escolhendo aleatoriamente um processo dos últimos 3 anos, se ele nem é de direito de família, nem de direito imobiliário, então a probabilidade de ser de direito do consumidor será maior que 50%.
- 26** Se o advogado cobrou, em média, R\$ 3.000 por processo de direito de família, R\$ 5.000 por processo de direito imobiliário, R\$ 2.500 por processo de direito do consumidor e R\$ 4.000 pelos demais, então seu faturamento médio por processo foi maior que R\$ 3.800.

Um escritório de advocacia está analisando o tempo gasto em diferentes tipos de processos judiciais. Para um estudo estatístico, eles coletaram os tempos (em meses) para a conclusão de 10 processos similares, obtendo-se a seguinte amostra: 8, 12, 9, 15, 10, 8, 11, 14, 10, 13.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir.

- 27** A mediana do tempo de conclusão desses processos é igual a 10,5 meses.
- 28** A probabilidade de selecionar aleatoriamente um processo dessa amostra cujo tempo de conclusão seja maior que 10 meses é de 50%.
- 29** Se for adicionado um novo processo à amostra e a média passar a ser 12 meses, então o tempo de conclusão desse novo processo foi inferior a 20 meses.
- 30** Se, a todos os valores da amostra, forem somados 2 meses, então a nova média da amostra será alterada para 2 meses a mais, e o desvio padrão não será alterado.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e **teclar** corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Existem diversos tipos de computadores (*laptop*, *notebook*, *desktop*, servidor etc.). Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 31** Um computador do tipo servidor pode ser utilizado em escritórios de advocacia para centralizar arquivos e facilitar o compartilhamento seguro de documentos entre os colaboradores.
- 32** O sistema operacional é um tipo de *software* que atua como intermediário entre o *hardware* e os programas de aplicação utilizados pelo usuário.

---

Os aplicativos de escritório (Word, Excel e PowerPoint) são ferramentas de produtividade fundamentais para um advogado. Com base nessa informação, julgue os itens seguintes.

- 33** O Microsoft Word, parte do Office 365, permite o uso de controle de alterações, ferramenta essencial para revisar e compartilhar petições ou contratos entre advogados e clientes.
- 34** O Microsoft Word não permite a inserção de comentários em documentos, o que limita sua utilidade para revisão de contratos jurídicos.
- 35** O Word possui uma funcionalidade robusta de inserção de comentários, essencial para revisões colaborativas de contratos, petições e pareceres jurídicos.

---

A Internet é uma poderosa ferramenta de consultas para os advogados. Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 36** O uso de aspas (""") nas pesquisas no Google aumenta a quantidade de resultados e torna a pesquisa mais ampla.
- 37** Advogados podem utilizar operadores como "site:" para restringir pesquisas a domínios jurídicos específicos, como tribunais ou órgãos públicos.

---

Um escritório de advocacia gera muitos documentos e a organização deles é fundamental para poder localizá-los com rapidez e segurança. Com base nessa informação, julgue os itens seguintes.

- 38** Armazenar cópias de arquivos em nuvem, como no OneDrive ou Google Drive, aumenta a segurança e a acessibilidade dos documentos jurídicos.
- 39** Todos os programas instalados no computador do advogado devem ser removidos automaticamente após 30 dias, para evitar acúmulo.

A segurança de informação é um esforço contínuo de todos os envolvidos. Com base nessa informação, julgue o item a seguir.

- 40** Salvar senhas de acesso a sistemas jurídicos no navegador é uma prática recomendada para facilitar o uso diário.



RASCUNHO

## CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Considerando as normas estabelecidas no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal – Decreto nº 1.171/1994 –, julgue os itens a seguir.

- 41** A função pública deve ser tida como exercício profissional e, portanto, integra-se à vida particular de cada servidor público. Nesse contexto, é correto afirmar que a embriaguez, mesmo que fortuita e involuntária, constitui falta funcional e representa violação ao Código de Ética.
- 42** Estão sujeitos às disposições do Código de Ética todos aqueles que prestem serviços de natureza permanente, mediante retribuição financeira, excluindo-se, portanto, aqueles que possuam vínculo temporário e sem retribuição financeira.

---

Segundo a Lei nº 8.429/1992, que trata das sanções aplicáveis em virtude da prática de atos de improbidade administrativa, julgue os itens seguintes.

- 43** A conduta culposa do agente público não é suficiente para caracterizar o ato de improbidade administrativa que importe em enriquecimento ilícito, sendo indispensável a presença do dolo.
- 44** A pena de suspensão dos direitos políticos é aplicada ao agente público, em razão de seu vínculo com a Administração Pública, não se estendendo ao terceiro que, com ele, concorreu para a prática do ato de improbidade.
- 45** A correção monetária e os juros de mora da pena de multa civil devem incidir desde a data do ato de improbidade administrativa.
- 46** A contratação de servidores públicos temporários sem a realização de concurso público, ainda que amparada por legislação local, constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da Administração Pública.
- 47** A ação de improbidade administrativa somente deve ser recebida pelo juiz quando houver elementos concretos que indiquem a presença de dolo específico por parte do agente e a existência de prejuízo ao erário.

---

À luz da Lei nº 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, julgue os itens a seguir.

- 48** Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se, no mês do vencimento, não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.

- 49** Caso a Administração identifique que um ato ilegal gerou efeitos favoráveis para os destinatários, poderá, com base no princípio da autotutela, revogá-lo, no prazo decadencial de cinco anos, respeitando-se, contudo, os direitos adquiridos pelos interessados de boa-fé.

---

No que diz respeito à Lei nº 13.709/2018, que trata da proteção de dados pessoais, julgue os itens seguintes.

- 50** O princípio da adequação consiste na compatibilidade do tratamento de dados com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.
- 51** O tratamento de dados pessoais sensíveis poderá ocorrer, sem o consentimento do titular, quando for indispensável para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro.

---

Quanto à Lei nº 12.846/2013, que trata a respeito da responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, julgue os itens a seguir.

- 52** Na esfera administrativa, a responsabilidade da pessoa jurídica não afasta a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.
- 53** Os efeitos do acordo de leniência serão estendidos às pessoas jurídicas que integram o mesmo grupo econômico, de fato e de direito, desde que firmem o acordo em conjunto, respeitadas as condições nele estabelecidas.
- 54** A celebração do acordo de leniência pelo agente infrator elide a condenação judicial por danos morais coletivos.
- 55** O Ministério Público Federal é o órgão competente para celebrar os acordos de leniência no âmbito do Poder Executivo federal.

---

De acordo com o Decreto-Lei nº 9.295/1946, que cria o Conselho Federal de Contabilidade e prerrogativas dos Conselhos Regionais de Contabilidade (CRCs), julgue os itens a seguir.

- 56** Compete ao Conselho Federal de Contabilidade (CFC) aprovar os regimentos internos organizados pelos Conselhos Regionais, modificando o que se tornar necessário, a fim de manter a respectiva unidade de ação.
- 57** A carteira profissional, visada pelo presidente do CFC, servirá como documento de identidade e terá fé pública.

- 58** A falta de pagamento de multa devidamente confirmada importará, decorridos 30 dias da notificação, em suspensão, por 90 dias, do profissional ou da organização que, nela, tiver incorrido.
- 59** O recurso contra decisões do CRC que aplicarem pena de multa será dirigido ao CFC e terá efeito suspensivo.
- 60** As empresas que atuam no ramo de serviços contábeis devem se registrar e pagar anuidade ao CFC.

---

Quanto ao estabelecido na Resolução CFC nº 1.523/2017, que versa a respeito do Código de Conduta dos Conselheiros, Colaboradores e Funcionários, julgue os itens seguintes.

- 61** Segundo o Código de Conduta, a censura ética é o documento que explicita os comportamentos considerados inaceitáveis, bem como as medidas a serem adotadas para assegurar o cumprimento do referido código, indicando a conduta apropriada no ambiente de trabalho.
- 62** A comissão de conduta instituída para apuração de infração cometida por conselheiro do Sistema CFC/CRCs será composta de três conselheiros do CFC e dos respectivos substitutos.
- 63** Os integrantes das comissões de conduta terão mandato de três anos, sendo vedada a recondução.
- 64** O presidente das comissões será eleito pelo plenário do CFC para mandato de dois anos, sendo permitida a recondução.
- 65** O integrante da comissão que estiver respondendo a um processo ético, criminal ou administrativo-disciplinar ficará suspenso de suas funções até o trânsito em julgado.

---

Segundo as normas previstas na Resolução CRC-SP nº 1.093/2011 – Regimento Interno do CRC-SP –, julgue os itens a seguir.

- 66** O cargo de conselheiro, inclusive quando investido na função de membro de órgão deste CRC, é de exercício gratuito, e será considerado serviço relevante.
- 67** O conselho diretor é composto do presidente, dos vice-presidentes e de mais três conselheiros efetivos, eleitos pelo plenário, com mandato de dois anos.
- 68** A Câmara de Política Institucional constitui órgão deliberativo superior do CRC do estado de São Paulo.
- 69** Compete ao conselho diretor conceder licença ao presidente, vice-presidentes e aos demais conselheiros.
- 70** Ao conselheiro que exerceu a presidência no biênio anterior, por período igual ou superior a 40% do mandato, é vedado ocupar uma vice-presidência no biênio imediatamente posterior.



RASCUNHO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Considerando as características da centralização, descentralização, concentração e desconcentração da atividade administrativa, julgue os itens a seguir.

- 71** Na desconcentração administrativa, a Administração Pública Direta transfere a execução de serviços públicos às pessoas jurídicas de direito privado, especialmente aos particulares por delegação, uma vez que a titularidade do serviço permanece sob responsabilidade do Poder Público.
- 72** Quando a atividade administrativa é exercida diretamente por pessoas jurídicas de direito público, como as fundações públicas de direito público, constitui-se uma hipótese de centralização.

De acordo com os aspectos relacionados às entidades integrantes da Administração Pública Direta e da administração pública indireta, julgue os itens seguintes.

- 73** Os bens das autarquias são considerados bens públicos e, por isso, não podem ser adquiridos por usucapião.
- 74** As empresas públicas têm sua criação autorizada por lei e podem explorar atividade econômica. Por integrarem a estrutura da administração pública indireta, gozam de privilégios fiscais que não se estendem às empresas do setor privado.

Acerca dos atributos dos atos administrativos, julgue os itens a seguir.

- 75** Os atos administrativos discricionários conferem ao administrador público certa margem de liberdade para sua prática. No entanto, ficam vinculados aos motivos por ele alegados, conforme estabelece a teoria dos motivos determinantes.
- 76** A presunção de veracidade e legitimidade do ato administrativo é absoluta, uma vez que a lei não concede margem de atuação para o agente público, sendo, portanto, incontestável perante o Poder Judiciário.

Considerando as normas das licitações e dos contratos administrativos, julgue os itens a seguir.

- 77** A alienação de bens legalmente apreendidos poderá ocorrer mediante pregão eletrônico para quem oferecer a maior oferta.
- 78** As licitações serão realizadas preferencialmente sob a forma eletrônica, admitida a utilização da forma presencial, desde que motivada, devendo a sessão pública ser registrada em ata e gravada em áudio e vídeo.
- 79** Quando não surgirem licitantes interessados, a Administração poderá realizar a contratação direta, desde que justifique a situação e se trate de hipótese de inexigibilidade de licitação.

**80** Ao final da fase preparatória, o processo licitatório seguirá para o órgão de assessoramento jurídico da Administração, que realizará controle prévio de legalidade mediante análise jurídica da contratação.

**81** Na execução do contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, o contratado poderá subcontratar partes da obra, do serviço ou do fornecimento até o limite autorizado, em cada caso, pela Administração.

**82** O regime jurídico dos contratos administrativos confere à Administração Pública uma posição de supremacia sobre os contratados, atribuindo-lhe prerrogativas que não são aceitas nos contratos regidos pelo direito privado, por exemplo, modificá-los unilateralmente, independentemente dos direitos do contratado.

Com base na responsabilidade civil do Estado no direito brasileiro, julgue os itens a seguir.

- 83** A responsabilidade civil adotada no direito brasileiro é na modalidade de risco integral, sendo exigida a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta e o evento danoso.
- 84** Na ação de regresso contra o agente causador do dano a terceiros, é necessário demonstrar que ele agiu com dolo ou culpa, uma vez que a responsabilidade dele é subjetiva.
- 85** A culpa concorrente da vítima constitui causa de exclusão da responsabilidade da Administração Pública, quando se trata da responsabilidade civil na modalidade de risco administrativo.

Acerca de planejamento estratégico, julgue os itens a seguir.

- 86** A análise SWOT, também conhecida como FOFA, visa analisar estrategicamente fornecedores, objetivos, fabricantes e atacadistas.
- 87** A visão de uma organização consiste na observação do presente da organização, que pode ser visto, por isso o nome visão.
- 88** “Ser a melhor empresa do mundo em sustentabilidade até 2030.” é um exemplo de missão.

Em relação à gestão de projetos, julgue o item seguinte.

- 89** Um projeto é um esforço temporário para o alcance de objetivos propostos.

Quanto às principais características dos modelos de gestão de projetos, julgue os itens a seguir.

- 90** Executar o trabalho em *Sprints* é uma prática do método cascata (*Waterfall*) de gestão de projetos.
- 91** A elaboração de uma estrutura analítica de projeto é uma atividade exclusiva da fase de execução da gestão de projetos.

Em relação aos projetos e às suas etapas, julgue os itens seguintes.

- 92** Compõem grupos de processos de gestão de projetos: iniciação; execução; e encerramento.
- 93** Gerenciar o escopo de um projeto significa definir e controlar com rigor as entregas e o trabalho, garantindo que seja feito exatamente o necessário para alcançar os objetivos.

Acerca da gestão de processos, julgue os itens a seguir.

- 94** O objetivo de um processo é produzir um resultado desejado a partir do fornecimento de insumos específicos, sejam estes tangíveis ou não.
- 95** Um processo termina quando recebe insumos/demandas de clientes e partes interessadas externas ao processo.
- 96** Um processo inicia-se quando as necessidades de clientes e partes interessadas são alcançadas.

Considerando os conceitos da abordagem por processos, julgue os itens seguintes.

- 97** Na abordagem por processos, projetos são um elemento primário para a gestão de todo o negócio.
- 98** Um processo consiste na forma com que um negócio consome recursos para gerar produtos e serviços que têm seu valor percebido por seus clientes.

Com relação às técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos, julgue os itens a seguir.

- 99** A gestão de processos (BPM) concentra-se exclusivamente na otimização de etapas isoladas, desconsiderando a visão integrada de “ponta a ponta” do fluxo de valor.
- 100** Técnicas de análise de valor defendem a manutenção de todas as atividades de um processo, mesmo sem agregar valor ao cliente.
- 101** Nos princípios da manufatura enxuta, um passo de um processo não percebido como valioso pelos clientes deve ser analisado e, sempre que possível, eliminado.
- 102** Os mapas de processo buscam representar, de forma clara, as etapas, os setores, os departamentos, as áreas e as organizações pelas quais atravessam.
- 103** A gestão matricial de processos visa dissociar os objetivos dos processos da estratégia geral da organização, garantindo que as áreas funcionais operem de forma autônoma e independente.

A respeito de BPM, julgue os itens seguintes.

- 104** A gestão de processos organizacionais consiste em identificar, alinhar e otimizar os processos organizacionais e suas interrelações.
- 105** A gestão de processos independe da estratégia, visto que esta é definida posteriormente àquela.

Em relação aos conceitos fundamentais de qualidade e produtividade, julgue os itens a seguir.

- 106** A habilidade competitiva de uma unidade empresarial é afetada pela qualidade de seus produtos e serviços em relação aos de seus competidores.
- 107** A qualidade é algo absoluto, independentemente da percepção do cliente.

Acerca de sistemas de gestão da qualidade, julgue os itens seguintes.

- 108** Concordância com especificações é uma das dimensões que os consumidores percebem associadas aos bens e serviços que compram.
- 109** A estética é irrelevante para a percepção de qualidade, visto que qualidade é exclusivamente atrelada a aspectos funcionais do produto ou serviço.
- 110** Resposta rápida não é um fator considerado nos debates sobre qualidade, pois a pressa é inimiga da perfeição.
- 111** Valor consiste na avaliação de todas as características de um produto ou serviço contrastada com o preço que os clientes ou consumidores pagam.
- 112** A prática conhecida como 5S busca implementar, no ambiente de trabalho, organização, ordenação, limpeza, asseio e disciplina.

A respeito das normas ISO 9.000, julgue o item a seguir.

- 113** A ISO 9.000 é uma premiação de qualidade nos quesitos projetos, manufatura, vendas e serviços pós-venda.

Acerca do ciclo PDCA, julgue o item seguinte.

- 114** Tendo surgido durante os esforços de reindustrialização do Japão, durante a década de 1950, o uso do ciclo PDCA é restrito à indústria.

Com relação às ferramentas da qualidade, julgue o item a seguir.

- 115** O gráfico de Pareto é uma ferramenta de gestão da qualidade, cujo objetivo é demonstrar o funcionamento do processo que gera um produto ou serviço.

Com relação à gestão da qualidade total, julgue o item seguinte.

- 116** A gestão da qualidade total busca satisfazer as necessidades e as expectativas dos clientes, tanto internos quanto externos.

Acerca do *Lean Manufacturing*, julgue o item a seguir.

- 117** O Mapeamento do Fluxo de Valor visualiza etapas do processo, identifica desperdícios e propõe melhorias para otimizar a entrega de valor.

A respeito de KPI (*Key Performance Indicators*), julgue o item seguinte.

- 118** Para cada objetivo de um mapa estratégico, deve-se selecionar, pelo menos, um KPI.

Com relação ao BSC (*Balanced Scorecard*), julgue os itens a seguir.

- 119** O BSC proporciona a comunicação da estratégia fundamentada em sua mensuração objetiva e sistêmica como mapas estratégicos.
- 120** O BSC e o mapa estratégico visam administrar a estratégia de modo que objetivos de diferentes perspectivas sejam independentes.