

AVANÇASP



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DE
PARNAÍBA

CONCURSO PÚBLICO
02/2024

OFICIAL ADMINISTRATIVO DE QUALIDADE

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

- Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:
- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;
- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;

b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;

c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;

d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;

e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 6.

Paris acorda

O homem se rende ao cansaço dos seus excessos, deita às sete da noite e dorme como um lago ou como uma criança. Havia o que andar pela noite, mas os seus olhos pisados lhe fazem o grande apoio da fadiga. Como estão envelhecendo depressa, estes olhos! E como já foram ávidos e ansiosos! Agora, uma pálpebra caiu sobre a outra e, sob a sombra dos cílios, vieram sonhos feitos de saudade e pequenos cuidados. Não é possível uma evasão e um esquecimento, porque o que antes foi feito jamais deixará de ser, ao longo do sono, uma preocupação de amor e de medo.

E esse homem se desperta, às seis da manhã, com o dia frio entrando pela janela. Não tem cigarros e seria esplêndido tomar uma xícara de café com leite. A rua está mais ou menos vazia, com a exceção dos pombos que beliscam o asfalto e das mulheres encapotadas que saem dos subterrâneos. Note-se a grande tranquilidade dos pombos e o certo ar de saciedade nos olhos das mulheres. É assim que Paris acorda: pombos serenos e mulheres nem sempre.

O homem simplesmente passa. Num café da rua Marbeuf, quase esquina dos Champs-Élysées, uma moça de olhos e nariz parecidos com os de outra o espia de enviés. Primeiro, com alguma curiosidade. Depois, com um pouco de inesperada ternura. Para esse tímido, que mastiga o seu *croissant*, seria bom falar-lhe, dizer uma palavra qualquer de gratidão e agrado. Sairiam os dois, talvez, pelas calçadas dos Champs-Élysées e talvez fosse belo o que eles se dissessem. Mas aqueles olhos e aquele nariz se pareciam tanto com os da outra que, como a outra, talvez ela fosse natural de coração frio.

O homem, então, pesou o mal e o bem que lhe podiam vir e, como era um rebelde, preferiu ficar sozinho, com a sua dor e o seu café *au lait*. Paris acordava e nada tinha a ver com isso.

MARIA, A. Paris acorda. In: TAUIL, G. (Org.) *Vento vadio: as crônicas de Antônio Maria*. Todavia, 2021, p.141-142. Disponível em <<https://cronicabrasileira.org.br/cronicas/16319/paris-acorda>>.

QUESTÃO 01

Com a leitura do texto, é correto afirmar que:

- (A) O homem esperava que a mulher que o espiava fosse muito afetuosa.
- (B) Tanto o homem quanto a mulher que o espiava demonstravam tranquilidade.
- (C) A serenidade é uma característica central e permanente da mulher parisiense.
- (D) A timidez e a solidão são traços atribuídos ao homem na narrativa.
- (E) O despertar da cidade é caótico e causa ansiedade e solidão aos seus moradores.

QUESTÃO 02

A referenciação anafórica ocorre por meio de um pronome demonstrativo apenas em:

- (A) “Não tem cigarros e seria esplêndido tomar uma xícara de café com leite”.
- (B) “Sairiam os dois, talvez, pelas calçadas dos Champs-Élysées”.
- (C) “Paris acordava e nada tinha a ver com isso”.
- (D) “É assim que Paris acorda: pombos serenos e mulheres nem sempre”.
- (E) “mas os seus olhos pisados lhe fazem o grande apoio da fadiga”.

QUESTÃO 03

O verbo “cair”, em “uma pálpebra caiu sobre a outra”, classifica-se quanto à sua natureza e à sua regência, esta última considerando-se o contexto dado, como:

- (A) regular e transitivo direto.
- (B) regular, defectivo e transitivo indireto.
- (C) irregular e transitivo direto.
- (D) irregular e transitivo indireto.
- (E) regular, defectivo e transitivo direto.

QUESTÃO 04

Considerando-se seus traços morfológicos, a formação da palavra “*envelhecendo*”, que ocorre no texto, decorre de um processo de:

- (A) derivação prefixal.
- (B) derivação regressiva.
- (C) composição por justaposição.
- (D) composição por aglutinação.
- (E) derivação parassintética.

QUESTÃO 05

Em “*talvez fosse belo o que eles se dissessem*”, o vocábulo “*se*” atua como:

- (A) conjunção condicional.
- (B) conjunção integrante.
- (C) preposição.
- (D) pronome pessoal oblíquo tônico.
- (E) pronome pessoal oblíquo átono.

QUESTÃO 06

Em relação à tonicidade, as palavras “*ávidos*” e “*ansiosos*”, que ocorrem no texto, são classificadas respectivamente como:

- (A) proparoxítona e oxítona.
- (B) proparoxítona e paroxítona.
- (C) paroxítona e oxítona.
- (D) paroxítona e paroxítona.
- (E) oxítona e proparoxítona.

QUESTÃO 07

Nas sentenças a seguir, as preposições destacadas introduzem objetos indiretos, **exceto** em:

- (A) Lembre-se **de** que estaremos juntos nisso.
- (B) A esposa está desgostosa **com** a relação.
- (C) Eles gostam **de** literatura estrangeira.
- (D) Aspiro **a** este cargo da empresa há algum tempo.
- (E) Cumpru **com** seu dever precisamente.

QUESTÃO 08

Em todas as alternativas a seguir são apresentados substantivos concretos, com exceção de:

- (A) ampola.
- (B) capacete.
- (C) aguardente.
- (D) questionamento.
- (E) estrada.

QUESTÃO 09

A palavra em destaque é um adjetivo gentílico apenas em:

- (A) Pedro não soube dizer qual profissional havia tido o **melhor** desempenho.
- (B) O ator é reconhecido internacionalmente por sua **excelente** atuação.
- (C) As desventuras **inesperadas** complicaram ainda mais a situação.
- (D) A moça parece ser **amicíssima** da vítima do acidente.
- (E) O rapaz **soteropolitano** foi contratado na semana passada.

QUESTÃO 10

A alternativa que apresenta a separação silábica correta da palavra dada é:

- (A) a-lie-ní-ge-na.
- (B) i-ne-na-rrá-vel.
- (C) p-seu-do-a-le-a-to-ri-e-da-de.
- (D) api-cul-tu-ra.
- (E) es-pec-tro-e-li-ó-gra-fo.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO**QUESTÃO 11**

Em uma prova de concurso público, 40% das questões são sobre conhecimentos gerais, 35% sobre raciocínio lógico, e 25% sobre atualidades. Um candidato acertou 90% das questões de conhecimentos gerais, 80% das questões de raciocínio lógico, e 60% das questões de atualidades. Quantos por cento das questões totais da prova o candidato acertou?

- (A) 81%.
- (B) 80%.
- (C) 79%.
- (D) 63%.
- (E) 75%.

QUESTÃO 12

Entre janeiro de 2010 e janeiro de 2020, uma editora publicou, em média, 50 livros por ano. De janeiro de 2020 a janeiro de 2021, sabe-se que foram publicados 61 livros. Qual será a nova média anual de publicações de janeiro de 2010 a janeiro de 2021?

- (A) 50.
- (B) 51.
- (C) 52.
- (D) 53.
- (E) 54.

QUESTÃO 13

Uma empresa de reciclagem processa 300 toneladas de plástico por mês, utilizando 20 máquinas, cada uma com capacidade de processar 15 toneladas mensalmente. Um engenheiro sugeriu a aquisição de novas máquinas com capacidade ampliada para 25 toneladas por mês. Se a empresa substituir todas as máquinas atuais pelas novas, qual será a nova capacidade mensal de processamento de plástico da empresa?

- (A) 500.
- (B) 350.
- (C) 325.
- (D) 425.
- (E) 475.

QUESTÃO 14

Um retângulo, cuja proporção entre os lados é 1:2, foi cortado ao longo de uma de suas diagonais, formando dois triângulos retângulos idênticos, que podem ser classificados como:

- (A) Escaleno.
- (B) Isósceles.
- (C) Equilátero.
- (D) Oblíquo.
- (E) Obtuso.

QUESTÃO 15

Dois irmãos, Roberto e Carlos, são donos de uma empresa. Roberto detém 40% do valor total da empresa, enquanto Carlos detém 60%. Um novo acionista comprará uma parte da empresa. Sabe-se que ele pagará a mesma quantia, em reais, para ambos os irmãos e no final deterá 30% do valor total da empresa. Após a compra, com quantos por cento das ações da empresa Roberto ficará?

- (A) 20%.
- (B) 35%.
- (C) 45%.
- (D) 15%.
- (E) 25%.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 16**

No sistema operacional Windows, há restrições específicas quanto ao uso de certos caracteres ao nomear pastas. Com base nisso, assinale a alternativa que indica o caractere que não pode ser utilizado para nomear uma pasta:

- (A) Hífen (-).
- (B) Aspas.
- (C) Espaço em branco.
- (D) Porcentagem (%).
- (E) Sinal de mais (+).

QUESTÃO 22

No sistema operacional Windows 7, qual dos seguintes aplicativos é considerado uma ferramenta nativa para auxiliar na organização e visualização de arquivos armazenados no computador?

- (A) Gerenciador de Tarefas.
- (B) Windows Media Player.
- (C) Painel de Controle.
- (D) Windows Explorer.
- (E) Oracle.

QUESTÃO 23

Entre os componentes fundamentais de um documento criado no Microsoft Word, qual é o nome dado aos espaços em branco ao redor do conteúdo principal, que delimitam a área onde o texto será exibido na página?

- (A) Parágrafo.
- (B) Fonte.
- (C) Linha.
- (D) Cabeçalho.
- (E) Margem.

QUESTÃO 24

No Microsoft Word, ao editar um documento, é possível realizar seleções de texto utilizando combinações de teclas. Para selecionar todo o conteúdo de um documento desde a posição atual do cursor até o final, existe um atalho específico.

Qual das alternativas abaixo corresponde ao atalho correto para selecionar do ponto atual do cursor até o final do documento?

- (A) Ctrl+Shift+Home
- (B) Ctrl+Page Up.
- (C) Ctrl+Shift+End
- (D) Ctrl+A
- (E) Ctrl+Shift+Esc

QUESTÃO 25

Uma URL (*Uniform Resource Locator*) é composta por diferentes partes, sendo o esquema uma delas. Ele define o protocolo a ser utilizado para a comunicação entre o usuário e o servidor. Esse protocolo é essencial para o funcionamento correto da navegação na *web*.

Qual das alternativas abaixo corresponde a um esquema comumente utilizado?

- (A) Procx
- (B) Adv
- (C) HTTPS
- (D) TCCIP
- (E) TMSN

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 21**

A ISO 9004 traz três princípios básicos para que a empresa chegue ao sucesso por meio da qualidade, são eles:

- (A) Identificação de riscos, análise de desenvolvimento e avaliação de melhoria.
- (B) Melhoria contínua, desenvolvimento de lideranças e inovação e desenvolvimento tecnológico.
- (C) Comportamento ético, transparência e identificar perigos e medidas preventivas.
- (D) Controle e revisão gerencial, planejamento e política ambiental.
- (E) Promover ambiente de trabalho seguro, garantir um ciclo contínuo de planejamento e política sustentável.

QUESTÃO 22

Segundo a ISO 9001, no que tange à implementação de um sistema de gestão de qualidade, é correto afirmar que é uma decisão estratégica para uma organização que pode:

- (A) ajudar a melhorar o seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.
- (B) promover respostas aos problemas, de acordo com a realidade de cada empresa, de forma otimizada para as suas necessidades e recursos.
- (C) otimizar os processos de forma mais eficiente.
- (D) garantir a capacidade e o controle das atividades analíticas.
- (E) auxiliar as empresas em processos de pesquisas e desenvolvimento.

QUESTÃO 23

No que tange à cultura da qualidade no ambiente organizacional é correto afirmar, **exceto**:

- (A) As ações das lideranças devem ser consistentes com a cultura da qualidade ideada pela organização.
- (B) Os colaboradores não podem receber mensagens confusas ou contraditórias quando o aspecto for qualidade.
- (C) Deve ser trabalhada de forma humanizada pelos gestores.
- (D) Está presente quando há o comprometimento somente da direção e dos gestores.
- (E) Exige que a equipe compreenda o real significado da gestão da qualidade.

QUESTÃO 24

Acerca da organização e do gerenciamento de arquivos físicos e digitais é correto afirmar, **exceto**:

- (A) A gestão de documentos digitais é uma forma moderna de organizar a documentação empresarial.
- (B) Fungos, roedores e insetos, como traças e formigas, podem se tornar um enorme problema para os documentos, quando se trata de arquivo físico.
- (C) Contar com tecnologias de gestão de documentos digitais é uma das melhores e mais modernas práticas para os negócios que buscam otimizar o arquivamento.
- (D) A organização dos documentos em pastas virtuais é uma das maiores vantagens do arquivo digital.
- (E) Estabelecer métodos de controle de acesso dos documentos é uma medida prescindível para que seus arquivos se mantenham em ordem.

QUESTÃO 25

No que tange à revisão e atualização de registros administrativos, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

- I – Sobrestima inconsistências nos registros administrativos.
 - II – Assegura que os registros atendam às exigências regulatórias e normativas.
 - III – Os padrões para revisão e atualização podem incluir a periodicidade.
- (A) Apenas o item I está correto.
 - (B) Apenas o item II está correto.
 - (C) Apenas o item III está correto.
 - (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
 - (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

QUESTÃO 26

No que tange à coleta e monitoramento de dados de desempenho, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – A coleta de desempenho é dispensável quando se trata de garantir que um sistema esteja funcionando de maneira adequada e atendendo às expectativas dos usuários.

II – Ao monitorar e analisar dados de desempenho, você pode identificar e solucionar problemas, todavia, não otimizando o desempenho e tomada de decisões informadas para sua carga de trabalho.

III – A coleta de desempenho envolve a utilização de ferramentas e técnicas específicas para monitorar e capturar dados relevantes sobre o desempenho de um sistema.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

QUESTÃO 27

Acerca dos indicadores de qualidade, assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso.

() São métricas, ou seja, ferramentas de acompanhamento e medição utilizadas pelas empresas para diferentes finalidades.

() Ao aplicá-los, a gestão assegura, por meio da avaliação das informações coletadas, que todos os serviços passem por um processo de melhoria contínua de desenvolvimento.

() Não impactam no próprio gerenciamento da produtividade.

() Os indicadores de eficiência são destinados à análise dos objetivos e resultados alcançados pela empresa.

- (A) V – V – V – F.
- (B) V – V – F – F.
- (C) V – F – V – V.
- (D) F – V – F – V.
- (E) V – V – F – V.

QUESTÃO 28

No que tange ao planejamento e monitoramento de ações corretivas e preventivas, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – As ações corretivas têm por objetivo evitar a recorrência da falha, implementando alterações que resolvam a causa-raiz do problema.

II – A importância das ações corretivas e preventivas é evidente no contexto da gestão da qualidade, em que a busca pela excelência é constante.

III – As ações preventivas são medidas tomadas para eliminar a causa de uma não conformidade, de um defeito ou de qualquer outra situação indesejável que já tenha ocorrido.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

QUESTÃO 29

A execução dos trabalhos de auditoria interna compreende algumas etapas. Em relação à terceira etapa, é correto afirmar que essa etapa se refere ao(à):

- (A) Aplicação dos programas de auditoria ou exames.
- (B) Reunião de abertura dos trabalhos com o auditado.
- (C) Estudo e avaliação dos controles internos.
- (D) Registro em papéis de trabalho.
- (E) Elaboração do relatório de auditoria.

QUESTÃO 30

No que tange à organização de documentos e suporte às auditorias é correto afirmar, **exceto**:

- (A) A organização dos documentos para a auditoria está diretamente relacionada à forma como a empresa trabalha com sua documentação.
- (B) O ideal é separar os documentos em pastas de acordo com uma classificação.
- (C) Optar por documentos no formato digital facilita o processo de auditoria.
- (D) É importante identificar e priorizar aqueles que são mais relevantes para a auditoria.
- (E) Realizar análises preliminares nos documentos antes de uma auditoria completa pode ser uma prática inútil.

QUESTÃO 31

O registro de não conformidade é uma evidência documentada de tudo o que não foi cumprido ou que foi verificado como falha em determinados processos de uma empresa. Ao registrar as não conformidades é necessário estabelecer três fatores, quais são eles?

- (A) Comunicação, planejamento e monitoramento.
- (B) Execução, produção e destinação.
- (C) Fato, evidência e requisito.
- (D) Investimento, ordenação e análise.
- (E) Arquivamento, organização e liderança.

QUESTÃO 32

Referem-se às legislações e/ou normativas aplicáveis ao processo de qualidade, **exceto**:

- (A) ISO 9001 (Sistema de Gestão de Qualidade).
- (B) ISO 14001 (Sistema de Gestão Ambiental).
- (C) NR 12 (Trata da segurança no trabalho em máquinas e equipamentos).
- (D) Lei n.º 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
- (E) Lei n.º 6.938/1981 (Política Nacional do Meio Ambiente).

QUESTÃO 33

As regulamentações específicas para o setor público buscam garantir que os processos administrativos sejam realizados de forma eficiente, transparente, legal e com foco na qualidade. Nesse sentido, é correto afirmar que a legislação que estabelece normas para a gestão fiscal responsável, visando à transparência e ao controle dos recursos públicos é a:

- (A) Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei n.º 14.133/2021).
- (B) Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar n.º 101/2000).
- (C) Lei Orçamentária Anual (LOA).
- (D) Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO).
- (E) Lei de Improbidade Administrativa (Lei n.º 8.429/1992).

QUESTÃO 34

No que tange aos procedimentos administrativos alinhados aos padrões de qualidade, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – É uma prática escusável para que a empresa consiga otimizar esforços e recursos na busca por suas metas e objetivos.

II – Envolve práticas que promovem a eficiência, a eficácia e a conformidade com normas regulamentares.

III – São dispensáveis para promover uma administração eficiente, transparente e focada na excelência, seja no setor público ou privado.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

QUESTÃO 35

Acerca do suporte administrativo e operacional para a implementação de processos é correto afirmar, **exceto**:

- (A) É possível obter uma maior previsibilidade no orçamento, com custos mensais mais variáveis.
- (B) A implantação de processos administrativos é realizada de maneira estruturada e orientada para resultados.
- (C) Ajuda a otimizar o tempo da equipe, além de garantir uma melhor organização interna e maior eficiência.
- (D) Alivia a carga de trabalho da equipe e permite maior produtividade dos profissionais.
- (E) É fundamental para as empresas, pois auxilia na eficiência das operações.

QUESTÃO 36

No que tange às técnicas de comunicação para disseminação de informações sobre qualidade, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – Na comunicação visual podem ser utilizados *workshops* e treinamentos.

II – Essas técnicas garantem que todos os colaboradores compreendam os objetivos, procedimentos e benefícios dos processos de qualidade.

III – É importante identificar quem precisa receber as informações (gestores, equipe operacional, *stakeholders* externos).

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

QUESTÃO 37

A empresa, para orientar os setores sobre normas e processos de qualidade, pode colaborar com algumas aplicações. Desse modo, assinale (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- () Elaborar um Manual da Qualidade que descreva como a organização atende aos requisitos normativos e regulatórios.
 - () Não corrigir as falhas de seus colaboradores.
 - () Utilizar *softwares* para centralizar e automatizar etapas manuais do trabalho.
 - () Seguir as normas ISO 9000 e 9001, que são um conjunto de regras que trazem diretrizes para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).
- (A) F – F – V – V.
 - (B) V – F – F – V.
 - (C) V – F – V – V.
 - (D) F – V – F – V.
 - (E) V – F – V – F.

QUESTÃO 38

Acerca da resolução de problemas administrativos relacionados à qualidade é correto afirmar, **exceto**:

- (A) Um fluxo para a resolução de problemas aumenta a confiança dos funcionários e da liderança na capacidade de a empresa lidar com desafios.
- (B) Uma cultura organizacional que valoriza a resolução de problemas é mais propensa a reter talentos desqualificados.
- (C) Identificar as causas-raiz dos problemas e implementar soluções preventivas pode reduzir o tempo e os recursos gastos na resolução de problemas futuros.
- (D) Resolver problemas com rapidez ajuda a manter os processos de trabalho fluindo sem interrupções, o que melhora a produtividade e reduz custos operacionais.
- (E) Dada a diversidade dos desafios enfrentados por uma empresa, o impacto da capacidade de resolução de problemas varia conforme a natureza desses.

QUESTÃO 39

A _____ é um processo essencial para garantir que as iniciativas adotadas em uma organização estejam alcançando os objetivos planejados.

Assinale a alternativa que preencha corretamente a lacuna acima.

- (A) verificação e avaliação de resultados das ações implementadas
- (B) resolução de problemas administrativos
- (C) técnica de comunicação
- (D) implementação de processos
- (E) norma de qualidade

QUESTÃO 40

No que tange ao cumprimento e monitoramento das ações corretivas pró-auditoria, analise os itens a seguir e, ao final, assinale a alternativa correta.

I – Um dos benefícios é a prevenção de reincidências e minimização de impactos negativos.

II – Visa garantir que os problemas identificados durante a auditoria sejam resolvidos de forma eficaz e que as medidas corretivas implementadas tenham os resultados esperados.

III – Na análise dos relatórios de auditoria ocorre o acompanhamento regular do progresso das ações corretivas.

- (A) Apenas o item I está correto.
- (B) Apenas o item II está correto.
- (C) Apenas o item III está correto.
- (D) Apenas os itens I e II estão corretos.
- (E) Apenas os itens II e III estão corretos.

