

**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA, SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA – SEMASA**  
**CONCURSO PÚBLICO - EDITAL Nº 001/2021**

Parecer da banca elaboradora referente aos recursos interpostos pelos candidatos sobre as questões de prova.

**CARGO: ATENDENTE**

**QUESTÃO 02**

**Questão 02) TEXTO** O governador Carlos Moisés (sem partido) sancionou, no final da tarde desta quarta-feira (3), a lei que institui o ensino domiciliar em Santa Catarina. O modelo, conhecido como "homeschooling" (educação em casa em inglês), entra em vigor 90 dias após publicação de decreto no Diário Oficial. Alvo de debate entre parlamentares e comunidade escolar, a modalidade prevê que a educação fique sob responsabilidade dos pais ou tutores responsáveis, com supervisão e avaliação periódica da aprendizagem pelos órgãos dos sistemas de ensino do município em que residem.

Fonte: <https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2021/11/03/homeschooling-lei-que-autoriza-educacao-domiciliar-e-sancionada-em-sc.ghtml>

Sobre o texto acima, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ O Ministério da Educação (MEC), irá organizar as avaliações e atividades que os pais ou tutores responsáveis irão aplicar aos alunos do modelo "homeschooling".
- B** ⇒ Somente o governo estadual poderá fazer a supervisão, avaliação e aplicação das avaliações no modelo "homeschooling".
- C** ⇒ O "homeschooling", prevê que a educação fique sob responsabilidade dos pais ou tutores responsáveis, a supervisão da aprendizagem ficará sob responsabilidade dos órgãos de ensino do município de residência do aluno.
- D** ⇒ A Secretaria de Educação do Estado de Educação (SED) de Santa Catarina, fará o acompanhamento do desempenho das atividades do "homeschooling".

**Parecer:**

A questão 02 teve como interpretação o texto do portal G1 do dia 03/11/2021, se posteriormente houve alteração no enredo, não altera a interpretação da questão.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 03**

**Questão 03)** Faça uma leitura cuidadosa da ilustração abaixo e assinale a alternativa **correta**.



Fonte: <https://g1.globo.com/bemestar/vacina/noticia/2021/06/07/vacinacao-no-brasil-quase-50-milhoes-ja-tomaram-a-primeira-dose-de-vacinas-contra-a-covid.ghtml>

- A** ⇒ Estados como São Paulo, Pernambuco, Amazonas e Santa Catarina, apresentavam no mês de junho de 2021 um percentual de vacinação da 2ª dose, abaixo dos 9%.
- B** ⇒ No mês de junho de 2021, o estado do Rio Grande do Sul apresentou a maior taxa de vacinação da 2ª dose da Região Sul.
- C** ⇒ O Estado de Minas Gerais, apresentava no mês de junho de 2021, a mais alta taxa de vacinação da 2ª dose da Região Sudeste.
- D** ⇒ A Região Centro-Oeste registrou no período as mais baixas taxas de vacinação do território nacional.

**Parecer:**

A questão foi elaborada com uma boa resolução de imagem, para não causar dúvidas com a interpretação da questão. A alternativa B, aponta o Estado do Rio Grande do Sul com maior número de vacinados na Região Sul, por esse motivo está correta.

**QUESTÃO 04**

**Questão 04)** Observe o texto abaixo e assinale a alternativa adequada no que se refere ao pensamento da personagem Mafalda:



Disponível em: <https://vejasp.abril.com.br/blog/arte-ao-redor/15-tirinhas-mafalda-quino/>. Acessado em 11/11/21.

- A ⇒ Mafalda reflete sobre como os noticiários veiculam notícias ruins.
- B ⇒ Mafalda não acredita nas notícias divulgadas pela imprensa.
- C ⇒ Mafalda afirma que os noticiários deveriam sempre divulgar a verdade.
- D ⇒ Mafalda sugere que os noticiários sempre divulguem boas notícias.

**Parecer:**

O candidato se queixa de que “nenhuma das alternativas expressam o pensamento da personagem apresentada, que é de que está acontecendo tantas coisas ruins no mundo atualmente, que ela gostaria que os jornais nos enganassem um dia noticiando coisas boas.” O candidato, em sua queixa, apresenta exatamente a resposta da questão “está acontecendo tantas coisas ruins no mundo atualmente”. Ora, o enunciado solicita a alternativa adequada, dentre as apresentadas. Como sugere o candidato “ela gostaria que os jornais nos enganassem um dia noticiando coisas boas.”, exatamente porque, como afirma a resposta da questão, “Mafalda reflete sobre como os noticiários veiculam notícias ruins.” ou seja, ela gostaria de uma edição semanal de notícias boas, diante de tantas notícias ruins, mesmo que as boas não fossem verdadeiras.

A utilização de balão que é ligado ao personagem com bolinhas é indicador de pensamento. Isso é padrão nesses gêneros textuais com linguagem verbal e não verbal. Há balões que indicam grito, os simples de fala.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 05**

**Questão 05)** Leia os dois textos a seguir para responder à questão:

**TEXTO 1:**

Além da Imaginação – Ulisses Tavares

Tem gente passando fome.  
E não é a fome que você imagina  
entre uma refeição e outra.

Tem gente sentindo frio.  
E não é o frio que você imagina  
entre o chuveiro e a toalha.

Tem gente muito doente.  
E não é a doença que você imagina  
entre a receita e a aspirina.

Tem gente sem esperança.  
Mas não é o desalento que você imagina  
entre o pesadelo e o despertar.

Tem gente pelos cantos.  
E não são os cantos que você imagina  
entre o passeio e a casa.

Tem gente sem dinheiro.  
E não é a falta que você imagina  
entre o presente e a mesada.

Tem gente pedindo ajuda.  
E não é aquela que você imagina  
entre a escola e a novela.

Tem gente que existe e parece imaginação.

(TAVARES, Ulisses. Viva a poesia viva – São Paulo: Saraiva, 1997. p.57.)

## TEXTO 2:



Disponível em: <https://clubedamafalda.wordpress.com/2011/05/24/desigualdade-social-e-a-percepcao-infantil/>. Acessado em 15/11/21

O poema (**Texto 1**) e a tirinha (**Texto 2**) trazem reflexões sobre a desigualdade social. Qual alternativa melhor representa a relação entre os dois textos?

- A** ⇒ Em ambos os textos são descritas situações vivenciadas pelas pessoas menos favorecidas.
- B** ⇒ Em ambos os textos, os autores buscam refletir a falta de humanidade e a percepção equivocada das pessoas em relação aos menos favorecidos.
- C** ⇒ Os dois textos retratam como as pessoas menos favorecidas se sentem diante de diversas situações.
- D** ⇒ Embora os dois textos refiram-se à desigualdade social, não há relação entre eles.

**Parecer:**

A interpretação de um texto é uma ação de demanda cognitiva mais complexa do que a compreensão, entretanto, não passa pela simples subjetividade, há outros critérios envolvidos.

Talvez haja outras possíveis leituras para textos, e na internet é possível encontrar múltiplas leituras. Todavia, no enunciado é claro “Qual alternativa melhor representa a relação entre os dois textos?” Dentre as alternativas apresentadas, a indicada no gabarito é a que melhor representa a relação entre os dois textos. Os dois textos apresentam, sim, relação entre si, pois a temática de ambos dialoga entre si. Não podem ser consideradas a “A” e a “B” corretas porque o texto 2 não descreve situações vivenciadas por pobres, apenas ocorre a reflexão e a percepção equivocada.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 06**

**Questão 06)** Observe o texto abaixo e responda ao que se pede:



Disponível em: <http://www.historiaenatureza.com/2012/06/dia-do-meio-ambiente.html>. Acessado em 16/11/21.

De acordo com o texto, considerando a fala de Calvin, pode-se **afirmar** que:

- A** ⇒ Não há formas de vida inteligente fora da Terra, pois, se houvesse, já teriam entrado em contato conosco.
- B** ⇒ Há, possivelmente, formas de vida inteligente fora da Terra, entretanto não fazem contato, pois as pessoas em nosso planeta não cuidamos do meio ambiente.
- C** ⇒ Há formas de vida inteligente fora da Terra e obviamente farão contato conosco.
- D** ⇒ Só saberemos se há formas de vida inteligente fora da Terra se eles entrarem em contato conosco.

**Parecer:**

A charge em si constitui um gênero textual, o qual se utiliza de linguagem verbal e linguagem não verbal. Ao direcionar a leitura do texto, em se tratando de uma charge, tirinha, cartum, a leitura é o todo, o texto é o todo.

Não ocorre um “erro de português” nesse caso, mas uma concordância classificada como silepse de pessoa, em que o falante se inclui, como, por exemplo em “Os brasileiros precisamos de acesso à educação.”

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 08

**Questão 08)** Em um processo de tratamento de água, utiliza-se um equipamento com capacidade para filtrar 220 m<sup>3</sup> de água por hora. Se for adquirido outro equipamento, com capacidade de filtragem de 250 m<sup>3</sup> de água por hora, pode-se afirmar que, se ambos trabalharem simultaneamente, o tempo necessário para filtrar 1645 m<sup>3</sup> de água, será de:

**A** ⇒ 3h e 30min.

**C** ⇒ 6h e 50 min.

**B** ⇒ 3h e 50 min.

**D** ⇒ 7h e 40min.

**Parecer:**

A resposta correta é 3h e 30min – alternativa A.

3,5 horas equivale a 3 horas e meia, 0,5 indica meia hora. Meia hora, equivale a metade de 60 minutos, que são 30 minutos.

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 09

**Questão 09)** Para uma entrevista de vaga de emprego, apareceram 20 candidatos. Desses, 12 possuíam curso técnico e 10 estavam cursando graduação na área direcionada para a vaga. Pode-se afirmar que a porcentagem (%) de candidatos que tinha curso técnico, mas que não estava cursando graduação na área direcionada, em relação ao total de candidatos, foi de:

**A** ⇒ 40.

**C** ⇒ 50.

**B** ⇒ 60.

**D** ⇒ 70.

**Parecer:**

Como 12 candidatos possuíam curso técnico e 10 estavam cursando graduação, sendo um total de 20 candidatos tem-se 2 que possuem curso técnico e cursavam graduação ( $22 - 20 = 2$ ). Logo, dos 12

candidatos apenas 10 tinham curso técnico e não estavam cursando graduação. Como 10 equivale a 50% de 20, tem-se como alternativa correta a letra C.

Qualquer interpretação diferente, em relação a quantidade de pessoas que tinham curso técnico e, também, estavam cursando graduação, demandariam de informações adicionais no enunciado.

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 10

**Questão 10)** O setor de manutenção solicitou a compra de 4 kg de um produto que é vendido em embalagens que contém 270 g e que custa R\$ 9,80 por embalagem. Sabendo que são vendidas apenas embalagens fechadas, pode-se afirmar que o custo da compra, para atender ao pedido do setor, será, em reais, de:

**A** ⇒ 98,00.

**B** ⇒ 137,20.

**C** ⇒ 116,50.

**D** ⇒ 147,00.

**Parecer:**

Para atender ao pedido do setor de manutenção, sendo a venda realizada em embalagens fechadas (ou seja, não se admite fracionamento), são necessárias 15 embalagens. Ao custo de 9,80 cada embalagem, as 15 embalagens custam R\$ 147,00 – alternativa D.

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 11

**Questão 11)** Mariana se hospedou em um hotel. Quando foi encerrar sua estadia e efetuar o pagamento, o valor total cobrado foi de R\$ 308,00, sendo que este valor corresponde ao valor da estadia somado a uma taxa adicional de 10% sobre a mesma, correspondente à taxa de turismo. Como foi informada que essa taxa era opcional e tendo se hospedado devido a uma viagem de trabalho, ela optou por pagar apenas o valor correspondente à estadia. Pode-se afirmar que o valor final pago por Mariana foi, em reais, de:

**A** ⇒ 277,20.

**B** ⇒ 280,00.

**C** ⇒ 270,00.

**D** ⇒ 265,80.

**Parecer:**

A taxa é cobrada sobre o valor da estadia.

Logo, R\$ 308,00 que é o valor total, corresponde ao valor da estadia adicionada da taxa de 10%, equivalendo a 110%. Assim,  $308/1,1 = 280,00$ .

Veja: Valor da estadia R\$ 280,00 + taxa R\$ 28,00 (10% de 280) = R\$ 308,00.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 12**

**Questão 12)** Sobre o SEMASA, com base em sua lei de criação, assinale a alternativa **incorreta**:

- A** ⇒ As tarifas dos serviços de água prestados pela autarquia e os critérios para o reajuste das mesmas serão fixados por Decreto do Prefeito Municipal, mediante justificativa a ser encaminhada pelo Diretor Geral do SEMASA à Câmara de Vereadores e aprovação desta.
- B** ⇒ Possui autorização para faturar o fornecimento de água não apenas à cidade de Itajaí, mas também a outros municípios de Santa Catarina e até do Brasil, inclusive podendo firmar convênios para este fim, bem como efetuar o pagamento face a fornecimento de água por outros municípios brasileiros.
- C** ⇒ Somente e desde que previamente autorizado por lei municipal, o SEMASA poderá realizar operações de crédito para antecipação de receita ou para obtenção de recursos necessários à execução de obras de ampliação ou remodelação dos sistemas de água e esgoto.
- D** ⇒ Possui personalidade jurídica própria em relação ao município de Itajaí, gozando de autonomia econômico-financeira e administrativa dentro dos limites de sua lei de criação, datada de janeiro do ano de 2003.

**Parecer:**

Não merece prosperar o argumento no sentido de que a questão afeta à alternativa “b” não se encontra *ipsis litteris* com o texto da Lei Municipal nº 3.863/2003. Primeiro porque inexistente obrigação legal de a banca traduzir, *ipsis litteris*, em alternativas de questões de concurso público, a literalidade do enunciado do dispositivo do artigo, do inciso, do parágrafo ou da alínea da Lei ou do ato normativo examinado na questão/alternativa (cópia/cola), bastando que, na sua leitura e, mais ainda, em sua interpretação, o exegeta – no caso o candidato e/ou a banca – consiga aferir o manifesto erro ou acerto do conteúdo do enunciado e/ou da questão em face do paradigma estabelecido em determinada questão do concurso (Lei, Decreto, Portaria, etc, conforme o caso), ainda que com outros termos que não contrariem o espírito do ato legal, regulamentar ou administrativo examinado e tomado como paradigma, conforme o caso. Na questão em tela, o único paradigma estabelecido para análise e resposta foi a Lei Municipal nº 3.863/2003, qual seja, a lei de criação do SEMASA. Segundo porque, tendo o § 2º do art. 2º da referida Lei consignado que o SEMASA fica autorizado a faturar e fornecer água a outros municípios, bem assim firmar convênios para tal finalidade, bem como efetuar o pagamento face a fornecimento por outros municípios, evidente e lógico concluir a abrangência da palavra “municípios”, notadamente porque a referida Lei Municipal não limitou a municípios vizinhos ou apenas municípios de Santa Catarina, utilizando o termo “municípios” em sentido amplo. Se o legislador quisesse restringir o alcance dos municípios, o teria de feito de maneira expressa.



Também em relação à alternativa “B”, não há que se confundir o disposto no art. 2º, inciso I da Lei Municipal nº 3.863/2003 com a disposição constante do art. 2º, § 2º da mesma Lei, uma vez que não há que se confundir a concessão de serviços atribuídos ao SEMASA (hipótese da parte final do inciso I do art. 2º) com as específicas autorizações de faturar o fornecimento de água a outros municípios, o estabelecimento de convênios para tal finalidade, assim como efetuar o pagamento face a fornecimento por outros municípios (§ 2º do art. 2º). Ademais, o § 2º do art. 2º, ao estabelecer que o SEMASA tem autorização para faturar e fornecer água a outros municípios, bem assim firmar convênios para tal finalidade, bem como efetuar o pagamento face a fornecimento por outros municípios, por evidente que o legislador não inseriu as hipóteses do § 2º do art. 2º naquelas constantes do inciso I do mesmo art. 2º. Portanto, a alternativa está correta, motivo pelo qual não poderia ser assinada pelo candidato, uma vez que a questão pedia a questão incorreta.

A alternativa “A” é a única alternativa incorreta – portanto, deveria ser assinalada pelo candidato – uma vez que seu conteúdo e espírito material divergem frontalmente da disposição do parágrafo único do art. 5º da Lei Municipal nº 3.863/2003, não havendo que se falar em justificativa a ser apresentada pelo Diretor do SEMASA à Câmara de Vereadores, mas, sim, apenas ao Prefeito Municipal.

Também a alternativa “C” está correta – portanto, não poderia ser assinalada pelo candidato, já que a questão pedia a alternativa incorreta – nos termos do que apregoa o parágrafo único do art. 4º da Lei Municipal nº 3.863/2003.

No mesmo sentido, está correta – portanto, não poderia ser assinalada pelo candidato, já que a questão pedia a alternativa incorreta – a alternativa “D”, considerando a disposição do artigo 1º da Lei Municipal nº 3.863/2003, bem como sua emenda e o mês e ano de sua assinatura e publicação.

Ponto de extrema relevância a ser abordado diz respeito ao fato de inexistir obrigação legal de a banca traduzir, *ipsis litteris*, em alternativas de questões de concurso público, a literalidade do enunciado do dispositivo do artigo, do inciso, do parágrafo ou da alínea da Lei ou do ato normativo examinado na questão/alternativa (ou seja, não há a necessidade de cópia/cola literal), bastando que, na sua leitura e, mais ainda, em sua interpretação, o exegeta – no caso o candidato e/ou a banca – consiga aferir o manifesto erro ou acerto do conteúdo do enunciado e/ou da questão em face do paradigma estabelecido em determinada questão do concurso (Lei, Decreto, Portaria, etc, conforme o caso), ainda que com outros termos que não contrariem o espírito do ato legal, regulamentar ou administrativo examinado e tomado como paradigma, conforme o caso. Na questão em tela, o único paradigma estabelecido para análise e resposta foi a Lei Municipal nº 3.863/2003, qual seja, a lei de criação do SEMASA.

Por fim, há que se ressaltar que o Supremo Tribunal Federal – STF, sob a sistemática da Repercussão Geral, decidiu que, tratando-se de concursos públicos, “*Não compete ao Poder Judiciário, no controle de legalidade, substituir banca examinadora para avaliar respostas dadas pelos candidatos e notas a elas atribuídas*” (RE 632.853/CE, Tribunal Pleno, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 23.04.2015, DJe 29.06.2015). No mesmo sentido, o STF, já de longa data, possui jurisprudência pacífica no sentido de que “[...] *não compete ao Poder Judiciário examinar o conteúdo das questões formuladas para, em face da interpretação dos temas que integram o programa do concurso, aferir, a seu critério, a compatibilidade, ou não, deles, para anular as formulações que não lhe parecerem corretas em face desse exame*”. (RE 268.244/CE, 1ª Turma, Rel. Min. Moreira Alves, j. 09.05.2000, DJ 30.06.2000). E ainda: “*Não cabe ao Poder Judiciário, no controle jurisdicional de legalidade, substituir-se à banca examinadora do concurso público para reexaminar os critérios de correção das provas e o conteúdo das questões formuladas*”. (MS 27.260/DF, Tribunal Pleno, Rel. Min. Carlos Britto, j. 29.10.2009, DJe 26.03.2010).

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 13**

**Questão 13)** Sobre a Taxa de Esgotos Sanitários (TES) e demais disposições da Lei Municipal nº 6.233/2012, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ Possuindo natureza eminentemente tributária, seu fato gerador consiste, única e exclusivamente, apenas no serviço de coleta, transporte e tratamento de esgotos sanitários executados pelo SEMASA.
- B** ⇒ A recusa do contribuinte na ligação de seu imóvel com o serviço de esgotamento sanitário não o eximirá da obrigação de pagar a TES, sujeitando-o, também, ao pagamento de multa a ser regulamentada, salvo se apresentada justificativa no prazo de até 30 dias, está devidamente aceita e homologada pelo SEMASA.
- C** ⇒ A TES será apurada com base no consumo de água do mesmo contribuinte, pela alíquota de 80% (oitenta por cento) do valor correspondente à tarifa de água no mês imediatamente anterior ao da cobrança.
- D** ⇒ Uma vez implantada a rede de esgotos sanitários em determinada via do município, os imóveis beneficiados serão a ela interligados obrigatoriamente, mediante o estabelecimento de termo de ajuste de conduta a ser firmado com a concessionária, o qual fixará prazo máximo para a interligação, sob pena de multa.

**Parecer:**

A alternativa “A” é a única correta e, portanto, deveria ser assinalada pelo candidato, uma vez que, possuindo natureza jurídica de taxa, a TES tem como fato gerador, única e exclusivamente, “o serviço de coleta, transporte e tratamento de esgotos sanitários executados pelo SEMASA”, conforme art. 1º da Lei Municipal nº 6.233/2012.

A alternativa “B” está incorreta e, por isso, não deveria ser assinalada pelo candidato, uma vez, nos termos do § 2º do art. 3º da Lei Municipal nº 6.233/2012, inexistente a hipótese de apresentação de justificativa no prazo de 30 dias a ser aceita e homologada pelo SEMASA, estando o conteúdo e o espírito da alternativa em manifesto confronto com o citado parágrafo do art. 3º da lei em comento.

A alternativa “C” não poderia ser assinalada como correta, uma vez que: a) toda a questão foi formulada tomando-se exclusivamente como base a Lei Municipal nº 6.233/2012, tanto que o enunciado da questão utiliza a expressão “e demais disposições da Lei Municipal nº 6.233/2012”, não estendendo sua interpretação para outros atos normativos legais ou regulamentares, igualmente não se requerendo nem a interpretação nem a resposta à questão com base no Decreto Municipal nº 11.304/2018, o que poderia até mesmo dar (mera hipótese) azo à questionamentos quanto à legalidade ou ilegalidade do referido Decreto em relação à citada Lei Municipal no que atine ao aspecto regulamentar; b) A referida alternativa “C” não poderia ser considerada correta em razão do período temporal afeto à cobrança da TES, uma vez que o art. 4º da citada Lei é expresso no sentido de que a TES “será apurada com base no consumo de água do mesmo contribuinte, pela alíquota de 80% (oitenta por cento) do valor correspondente a tarifa de água do mês”, ou seja, do mês em que é cobrada, ao passo que a alternativa “D” alterou flagrantemente o fator temporal para trás, utilizando a expressão “no mês imediatamente anterior ao da cobrança”, diferindo expressivamente do texto legal.

Também a alternativa “D” está incorreta, motivo pelo qual não poderia ser assinalada pelo candidato, uma vez que, analisando-se o art. 3º da Lei Municipal nº 6.233/2012, não há que se falar em estabelecimento de termo de ajuste de conduta a ser firmado com a concessionária, posto que tal hipótese não existe na lei em questão.

Ponto de extrema relevância a ser abordado diz respeito ao fato de inexistir obrigação legal de a banca traduzir, *ipsis litteris*, em alternativas de questões de concurso público, a literalidade do enunciado do dispositivo do artigo, do inciso, do parágrafo ou da alínea da Lei ou do ato normativo examinado na questão/alternativa (ou seja, não há a necessidade de cópia/cola literal), bastando que, na sua leitura e, mais ainda, em sua interpretação, o exegeta – no caso o candidato e/ou a banca – consiga aferir o manifesto erro ou acerto do conteúdo do enunciado e/ou da questão em face do paradigma estabelecido em determinada questão do concurso (Lei, Decreto, Portaria, etc, conforme o caso), ainda que com outros termos que não contrariem o espírito do ato legal, regulamentar ou administrativo examinado e tomado como paradigma, conforme o caso. Na questão em tela, o único paradigma estabelecido para análise e resposta foi a Lei Municipal nº 6.233/2012.

Por fim, há que se ressaltar que o Supremo Tribunal Federal – STF, sob a sistemática da Repercussão Geral, decidiu que, tratando-se de concursos públicos, *“Não compete ao Poder Judiciário, no controle de legalidade, substituir banca examinadora para avaliar respostas dadas pelos candidatos e notas a elas atribuídas”* (RE 632.853/CE, Tribunal Pleno, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 23.04.2015, DJe 29.06.2015). No mesmo sentido, o STF, já de longa data, possui jurisprudência pacífica no sentido de que *“[...] não compete ao Poder Judiciário examinar o conteúdo das questões formuladas para, em face da interpretação dos temas que integram o programa do concurso, aferir, a seu critério, a compatibilidade, ou não, deles, para anular as formulações que não lhe parecerem corretas em face desse exame”*. (RE 268.244/CE, 1ª Turma, Rel. Min. Moreira Alves, j. 09.05.2000, DJ 30.06.2000). E ainda: *“Não cabe ao Poder Judiciário, no controle jurisdicional de legalidade, substituir-se à banca examinadora do concurso público para reexaminar os critérios de correção das provas e o conteúdo das questões formuladas”*. (MS 27.260/DF, Tribunal Pleno, Rel. Min. Carlos Britto, j. 29.10.2009, DJe 26.03.2010).

#### Decisão:

**Manter questão.**

### QUESTÃO 14

**Questão 14)** Sobre a estrutura administrativa do SEMASA, com base na Lei Complementar Municipal nº 367/2019, assinale a alternativa **incorreta**:

- A** ⇒ À Diretoria Geral compete, dentre outras atribuições, assessorar o Prefeito Municipal em assuntos do SEMASA, sendo constituída pelas seguintes unidades subordinadas: Assessoria Executiva do Diretor Geral, Assessoria Jurídica, Assessoria de Governança, Assessoria de Comunicação, Assessoria de Gestão Ambiental.
- B** ⇒ Os cargos de Diretor Geral, Diretor de Relacionamento ao Cliente, Diretor de Saneamento, Diretor Administrativo Financeiro, Assessor Jurídico, Assessor Ambiental, Assessor de Governança, Assessor de Comunicação e Assessor Executivo do Diretor Geral, caracterizam-se como cargos de livre nomeação e exoneração do Prefeito Municipal.
- C** ⇒ Compete à Gerência Contábil-Financeira, estrutura ligada à Diretoria Administrativa-Financeira (DAF), além de outras atribuições a ela inerentes, prestar contas da gestão financeira, orçamentária e demais obrigações legais do SEMASA.

**D** ⇒ O Assessor Executivo DG, o Assessor de Gestão Ambiental, o Assessor de Comunicação, o Assessor de Governança, bem como os Assessores Executivos, possuem a prerrogativa de exercer atribuições de caráter governamental determinadas pelos superiores hierárquicos.

**Parecer:**

A alternativa “C” deve ser mantida como a única incorreta, uma vez que, nos claros termos da Lei Complementar Municipal nº 367/2019, e observando-se o princípios da estrita legalidade vigente no âmbito da Administração Pública, não se inserem nas atribuições da Gerência Contábil-Financeira, estrutura ligada à Diretoria Administrativa-Financeira (DAF), nos termos do art. 1º, inciso II, alínea b” da LCM nº 367/2019, prestar contas da gestão financeira, orçamentária e demais obrigações legais do SEMASA, competência esta, fora de qualquer dúvida, claramente privativa do Diretor Geral do SEMASA, nos termos do que estabelece o inciso VIII do art. 3º da LCM nº 367/2019, não sendo possível “transferir”, sub-rogar ou emprestar esta competência privativa do Diretor Geral do SEMASA à Gerência/Gerente Contábil-Financeiro sem expressa previsão legal ou mediante delegação expressa por ato administrativo juridicamente válido.

No mesmo sentido, não se pode querer inserir nas competências da Gerência Contábil-Financeira/atribuições do Gerente de Contabilidade e Finanças, estas previstas nos artigos 22 e 23 da LCM nº 367/2019, uma atribuição que, por força da mesma LCM nº 367/2019 (art. 3º, inciso VIII), uma atribuição que é claramente do Diretor Geral do SEMASA.

A alternativa “A” está correta – motivo pelo qual não deveria ter sido assinalada, uma vez que a questão requeria a alternativa incorreta – seja pelo fato de o art. 3º, inciso I, da LCM nº 367/2019 expressamente estabelecer que o Diretor Geral do SEMASA tem por competência assessorar o Prefeito em assuntos do SEMASA, seja porque, à luz do art. 1º, inciso I, da mesma LCM nº 367/2019, em especial suas alíneas “a” a “e”, a Diretoria Geral é composta única e/ou exclusivamente pelas seguintes unidades subordinadas: Assessoria Executiva do Diretor Geral, Assessoria Jurídica, Assessoria de Governança, Assessoria de Comunicação, Assessoria de Gestão Ambiental.

Ademais, também em relação à alternativa “A”, não há que se falar em “exclusão” do Diretor Geral da constituição da Diretoria Geral, uma vez que o enunciado da alternativa foi claro e taxativo no sentido de utilizar a expressão “unidades subordinadas”, o que, à luz do art. 1º, inciso I, da LCM nº 367/2019, inclui somente a Assessoria Executiva do Diretor Geral, a Assessoria Jurídica, a Assessoria de Governança, a Assessoria de Comunicação, e a Assessoria de Gestão Ambiental.

Por seu turno, a alternativa “B” se encontra correta – motivo pelo qual não poderia ter sido assinalada pelo candidato – uma vez que, de fato, analisando-se o artigo 50 da LCM nº 367/2019, os cargos de Diretor Geral, Diretor de Relacionamento ao Cliente, Diretor de Saneamento, Diretor Administrativo Financeiro, Assessor Jurídico, Assessor Ambiental, Assessor de Governança, Assessor de Comunicação e Assessor Executivo do Diretor Geral, caracterizam-se como cargos demissíveis *ad nutum*, ou seja / em outras palavras, de livre nomeação e exoneração do Prefeito Municipal.

Também a alternativa “D” está correta – motivo pelo qual não deveria ter sido assinalada, uma vez que a questão requeria a alternativa incorreta – notadamente porque, nos claros termos do inciso IV do art. 5º, do inciso VI do art. 7º, do inciso VII do art. 9º, do inciso VII do art. 11, bem como do inciso IV do art. 48, somente a Assessor Executivo DG, o Assessor de Gestão Ambiental, o Assessor de Comunicação, o Assessor de Governança, bem como os Assessores Executivos, possuem a expressa prerrogativa de exercer atribuições de caráter governamental, desde que determinadas pelos superiores hierárquicos, excluída esta competência das demais estruturas/setores/funções contempladas na LCM nº 367/2019. Se

assim não fosse, outras estruturas/setores/funções do SEMASA também possuiriam esta prerrogativa de exercerem atribuições de caráter governamental, fossem elas determinadas ou não pelos seus respectivos superiores hierárquicos, o que, é claríssimo, não constou nem da literalidade da lei, nem ainda de seu espírito.

Ponto de extrema relevância a ser abordado diz respeito ao fato de inexistir obrigação legal de a banca traduzir, *ipsis litteris*, em alternativas de questões de concurso público, a literalidade do enunciado do dispositivo do artigo, do inciso, do parágrafo ou da alínea da Lei ou do ato normativo examinado na questão/alternativa (ou seja, não há a necessidade de cópia/cola literal), bastando que, na sua leitura e, mais ainda, em sua interpretação, o exegeta – no caso o candidato e/ou a banca – consiga aferir o manifesto erro ou acerto do conteúdo do enunciado e/ou da questão em face do paradigma estabelecido em determinada questão do concurso (Lei, Decreto, Portaria, etc, conforme o caso), ainda que com outros termos que não contrariem o espírito do ato legal, regulamentar ou administrativo examinado e tomado como paradigma, conforme o caso. Na questão em tela, o único paradigma estabelecido para análise e resposta foi a Lei Complementar Municipal nº 367/2019.

Por fim, há que se ressaltar que o Supremo Tribunal Federal – STF, sob a sistemática da Repercussão Geral, decidiu que, tratando-se de concursos públicos, *“Não compete ao Poder Judiciário, no controle de legalidade, substituir banca examinadora para avaliar respostas dadas pelos candidatos e notas a elas atribuídas”* (RE 632.853/CE, Tribunal Pleno, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 23.04.2015, DJe 29.06.2015). No mesmo sentido, o STF, já de longa data, possui jurisprudência pacífica no sentido de que *“[...] não compete ao Poder Judiciário examinar o conteúdo das questões formuladas para, em face da interpretação dos temas que integram o programa do concurso, aferir, a seu critério, a compatibilidade, ou não, deles, para anular as formulações que não lhe parecerem corretas em face desse exame”*. (RE 268.244/CE, 1ª Turma, Rel. Min. Moreira Alves, j. 09.05.2000, DJ 30.06.2000). E ainda: *“Não cabe ao Poder Judiciário, no controle jurisdicional de legalidade, substituir-se à banca examinadora do concurso público para reexaminar os critérios de correção das provas e o conteúdo das questões formuladas”*. (MS 27.260/DF, Tribunal Pleno, Rel. Min. Carlos Britto, j. 29.10.2009, DJe 26.03.2010).

#### Decisão:

**Manter questão.**

### QUESTÃO 15

**Questão 15)** Acerca do Regulamento do SEMASA quanto ao serviço de esgotamento sanitário, a teor do Decreto Municipal nº 11.783/2019, assinale a alternativa **correta**:

- A** ⇒ Sob o regime de concorrência pública, compete ao SEMASA exercer as atividades administrativas e técnicas que se relacionem com os serviços públicos de esgotamento sanitário no município de Itajaí, compreendendo o planejamento e a execução de obras, instalação, operação e manutenção de sistemas, a medição ou cálculo dos valores do esgoto, o faturamento e a cobrança pelos serviços prestados, a aplicação das penalidades, dentre outras medidas.
- B** ⇒ Compete ao SEMASA, com exclusividade, administrar e operar o sistema de esgotamento sanitário, bem como, também sob o regime da exclusividade, executar inspeções, reparos e modificações nas canalizações e instalações do serviço público por ele administrado.
- C** ⇒ O SEMASA incorporará ao seu patrimônio através de termo específico, mediante prévia e justa indenização, as redes de esgotamento sanitário executadas por terceiros em áreas públicas, mediante apresentação do cadastro técnico de rede, o qual deverá estar de acordo com as normas da autarquia.

**D** ⇒ As redes de esgotamento sanitário e seus acessórios serão assentados exclusivamente em logradouros públicos após a aprovação dos respectivos projetos pelo SEMASA, que executará ou fiscalizará as obras.

**Parecer:**

A alternativa “B” é a única correta – motivo pelo qual deveria ser assinalada pelo candidato –, nos termos em que preconizado pelo conteúdo e espírito material do art. 6º do Decreto Municipal nº 11.783/2019.

Já a alternativa “A” se encontra manifestamente incorreta – donde não poderia ser assinalada pelo candidato – na medida que, nos termos do art. 3º do Decreto Municipal nº 11.783/2019, não há que se falar em regime de concorrência pública, mas sim de regime de exclusividade.

A alternativa “C” também está incorreta – daí não poder ser assinalada pelo candidato – uma vez que a incorporação ao patrimônio de que trata a alternativa, e mencionada no § 1º do art. 4º do Decreto Municipal nº 11.783/2019, independe prévia e/ou justa indenização, ao contrário do que se fez constar da alternativa.

Também a alternativa “D” se encontra incorreta – não podendo igualmente ser assinalada na questão – uma vez que, nos termos do art. 4º do Decreto Municipal nº 11.783/2019, as redes de esgotamento sanitário e seus acessórios serão assentados PREFERENCIALMENTE, e não exclusivamente em logradouros públicos, tal como constou do enunciado da alternativa.

Ponto de extrema relevância a ser abordado diz respeito ao fato de inexistir obrigação legal de a banca traduzir, *ipsis litteris*, em alternativas de questões de concurso público, a literalidade do enunciado do dispositivo do artigo, do inciso, do parágrafo ou da alínea da Lei ou do ato normativo examinado na questão/alternativa (ou seja, não há a necessidade de cópia/cola literal), bastando que, na sua leitura e, mais ainda, em sua interpretação, o exegeta – no caso o candidato e/ou a banca – consiga aferir o manifesto erro ou acerto do conteúdo do enunciado e/ou da questão em face do paradigma estabelecido em determinada questão do concurso (Lei, Decreto, Portaria, etc, conforme o caso), ainda que com outros termos que não contrariem o espírito do ato legal, regulamentar ou administrativo examinado e tomado como paradigma, conforme o caso. Na questão em tela, o único paradigma estabelecido para análise e resposta foi o Decreto Municipal nº 11.783/2019.

Por fim, há que se ressaltar que o Supremo Tribunal Federal – STF, sob a sistemática da Repercussão Geral, decidiu que, tratando-se de concursos públicos, *“Não compete ao Poder Judiciário, no controle de legalidade, substituir banca examinadora para avaliar respostas dadas pelos candidatos e notas a elas atribuídas”* (RE 632.853/CE, Tribunal Pleno, Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 23.04.2015, DJe 29.06.2015). No mesmo sentido, o STF, já de longa data, possui jurisprudência pacífica no sentido de que *“[...] não compete ao Poder Judiciário examinar o conteúdo das questões formuladas para, em face da interpretação dos temas que integram o programa do concurso, aferir, a seu critério, a compatibilidade, ou não, deles, para anular as formulações que não lhe parecerem corretas em face desse exame”*. (RE 268.244/CE, 1ª Turma, Rel. Min. Moreira Alves, j. 09.05.2000, DJ 30.06.2000). E ainda: *“Não cabe ao Poder Judiciário, no controle jurisdicional de legalidade, substituir-se à banca examinadora do concurso público para reexaminar os critérios de correção das provas e o conteúdo das questões formuladas”*. (MS 27.260/DF, Tribunal Pleno, Rel. Min. Carlos Britto, j. 29.10.2009, DJe 26.03.2010).

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 16

**Questão 16)** A gestão por processo possibilita que a organização possa atuar com eficiência nos recursos e com eficácia nos resultados (Candido et al, 2008). Neste sentido marque com **V** as afirmações verdadeiras e com **F** as falsas.

- a gestão de processos auxilia na gestão de mudanças da organização;
- a gestão de processos não prevê a contribuição e as responsabilidades dos colaboradores;
- a gestão de processos atua como uniformização do entendimento da forma de trabalho;
- a gestão de processos otimiza a implantação de estratégias organizacionais;

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

**A** ⇒ V – F – F – V

**B** ⇒ V – F – V – V

**C** ⇒ V – V – V – V

**D** ⇒ F – V – F – V

**Parecer:**

A “uniformização do entendimento da forma de trabalho” refere-se a padronização da característica, configuração, maneira ou modo de trabalho que a gestão de processos atua nas organizações. Não se trata de “tipos de trabalho”, mas da forma como se trabalha dentro de uma organização.

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 17

**Questão 17)** O PDCA é um método de gerenciamento de processos ou de sistemas, ou seja, é um caminho para o atingimento de metas (CAMPOS, 1996). Evita erros, padroniza informações e facilita a mudança com foco em melhoria contínua (AGOSTINETTO, 2006). São fases do PDCA:

- A** ⇒ Planejamento, execução, verificação e ação.
- B** ⇒ Planejamento, verificação, controle e execução.
- C** ⇒ Mapeamento, desenvolvimento, controle e atitude.
- D** ⇒ Planilhas, execução, controle e atividades.

**Parecer:**

A sigla PDCA, correspondente ao método cíclico de gestão e de qualidade, tem sua tradução sendo: P: planejamento; D: execução; D: verificação; A: ação. O foco da questão não corresponde a tradução literal da sigla, mas sim ao entendimento das fases que compõe o ciclo como método/ ferramenta de gestão e qualidade nas organizações.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 21**

**Questão 21)** A Netiqueta pressupõe algumas regras básicas de comportamento na rede. Marque com **V** as afirmações **verdadeiras** e com **F** as **falsas** quanto a Netiqueta:

- respeitar a privacidade das pessoas.
- lembrar-se o ser humano.
- aderir aos padrões de comportamento online.
- saber onde você está no ciberespaço.

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

**A** ⇒ V – F – V – F

**B** ⇒ V – V – V – V

**C** ⇒ V – F – F – V

**D** ⇒ F – F – V – V

**Parecer:**

“Lembrar-se o ser humano” e “Aderir aos padrões de comportamento online” são regras elencadas por Virginia Shea no livro “NETquette”, publicado em 1994, contendo 10 regras básicas de comportamento na rede. A teoria contendo as regras são base do entendimento de Netiqueta.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 22**

**Questão 22)** Sobre organograma, marque com **V** as afirmações **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- Organograma é um fluxograma de processos administrativos, que auxilia o entendimento da rotina de trabalho diário;



- ( ) O organograma é uma ferramenta que auxilia o entendimento de quem é subordinado a quem na organização;
- ( ) O organograma é uma representação gráfica das relações entre os cargos na organização;
- ( ) O organograma é uma “fotografia” da hierarquia organizacional.

A sequência **correta**, de cima para baixo, é:

**A** ⇒ V – V – F – F

**B** ⇒ F – V – V – V

**C** ⇒ F – V – V – F

**D** ⇒ F – F – V – V

**Parecer:**

O organograma é uma representação gráfica da hierarquia organizacional, elencada no programa de prova como “Hierarquia”. Trata-se de uma “fotografia” da hierarquia organizacional, no sentido que representa graficamente as relações de hierarquia, poder, comunicação e relações.

**Decisão:**

**Manter questão.**

## QUESTÃO 27

**Questão 27)** A comunicação é comumente conhecida como o resultado da seguinte equação:

$$\boxed{\text{Emissor}} + \boxed{\text{Mensagem}} + \boxed{\text{Receptor}} + \boxed{\text{Feedback}} = \boxed{\text{Comunicação}}$$

Fonte: Menan (2009)

A partir da equação apresentada, é **correto** afirmar que:

**A** ⇒ O emissor sempre é o gestor da organização.

**B** ⇒ O receptor é somente o funcionário que recebe ordens.

**C** ⇒ A mensagem na equação de comunicação deve ser encaminhada sempre por e-mail.

**D** ⇒ O emissor é o ator emite uma mensagem ao receptor.

**Parecer:**

A ausência, por equívoco do “que” na alternativa “O emissor é o ator emite uma mensagem ao receptor” não descaracteriza o entendimento da alternativa, que se propõe a indagar quanto a função do “emissor” na equação da comunicação proposta por Menan (2009).

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 29

**Questão 29)** Faz parte da lógica de implementação da gestão por processo, **exceto**:

**A** ⇒ Organograma dos processos

**B** ⇒ Mapeamento de processos

**C** ⇒ Modelagem de processos

**D** ⇒ Divulgação de processos

**Parecer:**

“Gestão de processos” compõe arcabouço teórico do tópico “Fluxogramas e processos administrativos” elencado programa de prova. O organograma é uma representação gráfica da hierarquia organizacional, elencada no programa de prova como “Hierarquia”.

### QUESTÃO 33

**Questão 33)** A partir da análise da figura abaixo, marque a alternativa correta:



Fonte: Google Imagens

**A** ⇒ Trata-se de um organograma tradicional.

**B** ⇒ Trata-se de um fluxograma dos processos de alta gestão

**C** ⇒ Trata-se de um organograma circular.

**D** ⇒ Trata-se de uma representação gráfica de hierarquia, chamada de fluxograma.

**Parecer:**

O organograma é uma representação gráfica da hierarquia organizacional, elencada no programa de

prova como “Hierarquia”.

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 34

**Questão 34)** É **incorreto** afirmar sobre Etiqueta:

**A** ⇒ Muda conforme o âmbito e sus interlocutores.

**B** ⇒ São regras, normas e estilo visando facilitar o relacionamento e a convivência em sociedade.

**C** ⇒ Pode ser encarada como uma forma cultural que reflete o comportamento social esperado em contextos específicos.

**D** ⇒ É um conjunto de convenções sociais restrito a facilitar a interação nas redes sociais.

**Parecer:**

A questão apresenta somente uma alternativa incorreta: “É um conjunto de convenções sociais restrito a facilitar a interação nas redes sociais” tendo em vista que a Etiqueta não se restringe a facilitar a interação somente em redes sociais. O erro de digitação na palavra “seus”, na questão escrito com “sus”, não descaracteriza a questão nem tampouco induz ao erro, tendo em vista que o foco da questão está concentrado em identificar a alternativa incorreta no sentido de entendimento sobre Etiqueta, não gramatical.

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 35

**Questão 35)** Trata-se de uma ferramenta que descreve o trabalho envolvido no processo, passo a passo, apresentando os pontos de decisão. Estamos falando da ferramenta:

**A** ⇒ Manual de conduta

**B** ⇒ Organograma

**C** ⇒ Fluxograma

**D** ⇒ GUT

**Parecer:**

O organograma é uma representação gráfica da hierarquia organizacional, elencada no programa de

prova como “Hierarquia”.

**Decisão:**

**Manter questão.**

### QUESTÃO 36

**Questão 36)** As afirmativas a seguir tratam sobre Netiqueta, **exceto**:

- A** ⇒ A netiqueta surgiu com a legislação de proteção de dados (LGPD) com a finalidade de garantir a privacidade das informações online.
- B** ⇒ A netiqueta surgiu da necessidade de garantir um certo nível de ordem e coordenação, sem o qual seria impossível aproveitar o potencial da internet.
- C** ⇒ Netiqueta é um conjunto de convenções sociais que servem para facilitar a interação na rede entre os indivíduos.
- D** ⇒ O conceito de netiqueta surgiu com o aparecimento da World Wide Web (1990) como forma de estabelecer uma conduta aceitável para o uso da internet.

**Parecer:**

Por haver divergência no entendimento em relação ao ano do surgimento da Netiqueta (1988 ou 1990), que se considerou a princípio o de Madalena (2003), opta-se por anular esta questão.

**Decisão:**

**Anular questão.**

### QUESTÃO 38

**Questão 38)** São características de uma liderança estratégica:

- I** Combinam, em sinergia, liderança gerencial e liderança visionária
- II** São especialistas na sua área funcional
- III** Envolvem-se em situações e contextos característicos de atividades do dia a dia
- IV** Possuem expectativas grandes e otimistas em relação à performance de seus superiores, pares, subordinados e deles próprios
- V** São conservadores, adotam atitudes passivas em relação às metas

Estão **corretas** as afirmativas:

**A** ⇒ I – V

**C** ⇒ II – III – V

**B** ⇒ I – II – IV

**D** ⇒ I – IV

**Parecer:**

As teorias de liderança são tratadas no programa de provas no tópico “Relações humanas”, a qual trata as relações entre indivíduos, inclusive entre líder e liderado. Yukl (2006) descreve como um dos processos da atividade gerencial/ do líder, o desenvolvimento e manutenção das relações. Segundo Rowe (2002), são consideradas características de uma liderança estratégica: Combinam, em sinergia, liderança gerencial e liderança visionária; Enfatizam o comportamento ético e decisões baseadas em valores; Supervisionam responsabilidades operacionais (rotineiras) e estratégicas (longo prazo); Formulam e implementam estratégias para impacto imediato e manutenção de metas de longo prazo para garantir a sobrevivência, o crescimento e a viabilidade em longo prazo; Possuem expectativas grandes e otimistas em relação à performance de seus superiores, pares, subordinados e deles próprios; Valem-se de controle estratégico e financeiro, dando ênfase ao estratégico; Utilizam e alternam o uso de conhecimento tácito e explícito em relação ao indivíduo e à organização; Usam padrões de pensamento linear e não linear; Acreditam na adoção de estratégias, isto é, suas decisões estratégicas fazem diferença em suas organizações e ambiente de trabalho. Sendo “São especialistas na sua área funcional” uma característica atribuída a líderes gerenciais.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 39**

**Questão 39)** São consideradas necessidades básicas/fisiológicas do ser humano, a partir da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow (1970):

- A** ⇒ ser aceito por seus pares, colegas e familiares.
- B** ⇒ alimentação, bebida e sono.
- C** ⇒ alimentação, segurança no emprego e casa própria.
- D** ⇒ aceitação por pares, segurança no emprego e casa própria.

**Parecer:**

Por haver divergência no entendimento da relação entre o tema proposto no programa de provas como “relações humanas” com a Teoria das Necessidades de Maslow (1970), opta-se por anular esta questão.

**Decisão:**

**Anular questão.**

**QUESTÃO 40**

**Questão 40)** Trata-se da definição do estilo de liderança democrático:

- A** ⇒ os liderados têm espaço para desenvolverem suas atividades sem ou com muito pouco contato com a liderança.
- B** ⇒ os subordinados não participam das tomadas de decisões e normalmente acabam desmotivados por não terem reconhecimento.
- C** ⇒ líder assume uma atitude de apoio, integrando-se ao grupo, sugerindo alternativas sem, contudo, as impor.
- D** ⇒ o líder assume um papel de tomador de decisão, sem abrir espaço para que os liderados opinem.

**Parecer:**

As teorias de liderança são tratadas no programa de provas no tópico “Relações humanas”, a qual trata das relações entre indivíduos, inclusive entre líder e liderado. Yukl (2006) descreve como um dos processos da atividade gerencial/ do líder, o desenvolvimento e manutenção das relações.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 41**

**Questão 41)** Sobre atendimento ao cliente, é **incorreto** afirmar que:

- A** ⇒ Atender bem é interessar-se verdadeiramente pelo problema do cliente e dispor-se, não só a resolver esse problema, mas a superar a expectativa do cliente.
- B** ⇒ É entender que cada pessoa é única: não existe um padrão para atender a todos porque todos não são iguais.
- C** ⇒ Atender bem é estabelecer um atendimento padrão, independente da particularidade de cada caso a ser resolvido.
- D** ⇒ Atender bem é servir o cliente, interno ou externo, da melhor forma possível, e não de forma mecânica.

**Parecer:**

Segundo Braga et al (2012), atender bem um cliente é: “Atender bem é servir o cliente, interno ou externo, da melhor forma possível, e não de forma mecânica (alternativa “d”), mal treinada. Atender bem é interessar-se verdadeiramente pelo problema do cliente e dispor-se, não só a resolver esse problema, mas a superar a expectativa do cliente (alternativa “a”). E entender que cada pessoa é única: não existe um padrão para atender a todos porque todos não são iguais (alternativa “b”). Além de atender bem o cliente, precisa-se encantá-lo, pois só a satisfação não retém o cliente para a empresa, qualquer concorrente pode oferecer algo com que faça que este cliente mude para outra organização. Quando o cliente se sente encantado, nada o faz trocar de empresa, o encantamento é algo que vai além das necessidades e satisfação do cliente, é simplesmente impressioná-lo.”

Neste sentido, sento a alternativa “b” correta, tendo em vista que não há padrão para atender bem a todos, porque todos não são iguais, a alternativa “c” está incorreta.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 42**

**Questão 42)** O protocolo pode ser considerado o início das atividades da gestão de documentos de uma empresa. Neste sentido, **não faz parte** da rotina de protocolo:

- A** ⇒ Analisar a eficácia dos documentos
- B** ⇒ Registro dos documentos
- C** ⇒ Distribuir os documentos
- D** ⇒ Controlar a tramitação dos documentos

**Parecer:**

A análise da eficácia do documento recebido não é uma rotina do protocolo, esta função deve ser dos setores técnicos/ específicos de cada documento protocolizado. Registrar o documento, distribuir as áreas/setores envolvidos e controlar a tramitação dos documentos dentro de uma organização compõe, sim a rotina de protocolo.

**Decisão:**

**Manter questão.**

**QUESTÃO 46**

**Questão 46)** É direito do consumidor, assegurado pelo parágrafo único do artigo 86 do Decreto nº 11.304, de 28 de maio 2018, o Regulamento do Serviço Municipal de Água, Saneamento Básico e Infraestrutura - SEMASA quanto aos Serviços de Abastecimento de Água, quanto ao pagamento em duplicidade da mesma fatura:

- A** ⇒ reembolso automático e imediato em conta corrente.
- B** ⇒ desconto automático na próxima fatura aberta.
- C** ⇒ desconto após requerimento em posto de atendimento do SEMASA.
- D** ⇒ reembolso imediato nos postos de atendimento do SEMASA.

**Parecer:**

Não há menção no decreto referido no enunciado quanto a “devolução automática” em caso de pagamento de duplicidade. Há sim, no site da autarquia a informação que orienta e menciona o referido

decreto: “Pagou duas vezes a mesma fatura? Não se preocupe: agora o sistema informatizado do Semasa realiza automaticamente o desconto em sua próxima fatura aberta. Esse é um direito assegurado a você pelo parágrafo único do artigo 86 do Decreto nº 11.304, de 28 de maio 2018, o Regulamento do Serviço Municipal de Água, Saneamento Básico e Infraestrutura - Semasa quanto aos Serviços de Abastecimento de Água.” Pela inconsistência de informações nos dois meios, opta-se por anular esta questão.

**Decisão:**

**Anular questão.**

### QUESTÃO 49

**Questão 49)** Tendo como base a Instrução Normativa nº. 03/2017 do SEMASA, de 08 de junho de 2017, que se refere aos procedimentos para o cálculo de taxa de esgoto, é **correto** afirmar que:

- A** ⇒ Será considerado que cada pessoa gasta 1 (uma) hora por dia com a torneira do banheiro.
- B** ⇒ Para lavagem de carro, será considerado a frequência de lavagem de três vezes por mês e o gasto de 50 litros por lavagem.
- C** ⇒ Será considerado 2 (dois) banhos por pessoa por dia, com duração de 15 (quinze) minutos.
- D** ⇒ Para efeito de cálculo nas edificações residenciais, um dos parâmetros é considerar que cada pessoa utiliza o vaso sanitário 4 (quatro) vezes ao dia.

**Parecer:**

A questão refere-se ao texto disponível para livre consulta no site do SEMASA, Instrução Normativa Nº. 003/2017, de 08 de junho de 2017, previsto no programa de provas no tópico “Leis e Instruções Normativas SEMASA”, não havendo a necessidade de elencar previamente as normativas que seriam questionadas, mas sim, o estudo e conhecimento de todas as disponíveis e em vigor.

**Decisão:**

**Manter questão.**