

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 10.

- 1 Pádua começou a falar da administração interina, não somente sem as saudades dos honorários, nem o vexame da perda, mas até com desvanecimento e orgulho. A administração ficou sendo a hégira, donde ele contava para diante e para trás.
- 4 — No tempo em que eu era administrador...
Ou então:
— Ah! sim, lembra-me, foi antes da minha administração, um ou dois meses antes... Ora espere; a minha
7 administração começou... É isto, mês e meio antes; foi mês e meio antes, não foi mais.
Ou ainda:
— Justamente; havia já seis meses que eu administrava...
- 10 Tal é o sabor póstumo das glórias interinas. José Dias bradava que era a vaidade sobrevivente; mas o padre Cabral, que levava tudo para a Escritura, dizia que com o vizinho Pádua se dava a lição de Elifás a Jó: “Não desprezes a correção do Senhor; Ele fere e cura”.
- 13 “Ele fere e cura!”. Quando, mais tarde, vim a saber que a lança de Aquiles também curou uma ferida que fez, tive tais ou quais veleidades de escrever uma dissertação a este propósito. Cheguei a pegar em livros velhos, livros mortos, livros enterrados, a abri-los, a compará-los, catando o texto e o sentido, para achar a origem comum do oráculo pagão e do
16 pensamento israelita. Catei os próprios vermes dos livros, para que me dissessem o que havia nos textos roídos por eles.
— Meu senhor, respondeu-me um longo verme gordo, nós não sabemos absolutamente nada dos textos que roemos, nem escolhemos o que roemos, nem amamos ou detestamos o que roemos; nós roemos.
- 19 Não lhe arranquei mais nada. Os outros todos, como se houvessem passado palavra, repetiam a mesma cantilena. Talvez esse discreto silêncio sobre os textos roídos fosse ainda um modo de roer o roído.

Internet: <www.machado.mec.gov.br> (com adaptações).

Com base no texto, julgue os itens a seguir.

- 1 A palavra “hégira”, na linha 2, acentua-se graficamente por ser proparoxítona.
- 2 Na linha 4, a oração “em que eu era administrador” classifica-se como subordinada adjetiva.
- 3 Depois do segundo travessão, na linha 6, aparece a interjeição “Ah”.
- 4 Na linha 9, a concordância de “havia” está correta por se tratar de menção a tempo transcorrido.
- 5 Na linha 11, o substantivo “Escritura” aparece com inicial maiúscula por se tratar de uma referência a um livro específico.
- 6 Na linha 11, a forma verbal “desprezes” é um imperativo de terceira pessoa do singular.
- 7 Na linha 14, a palavra “veleidade” é sinônimo de “verdade”.
- 8 Na linha 16, o sujeito oculto de “dissessem” pode ser compreendido pelo contexto: livros.
- 9 Na fala do verme gordo, “roer” foi usado com diferentes transitividades. No final da fala, “roemos”, na linha 18, é transitivo direto.
- 10 A forma verbal “houvessem passado”, na (linha 19), é do pretérito mais-que-perfeito do indicativo.

Textos para os itens de 11 a 20.**As bibliotecas vão desaparecer?**

Da Biblioteca de Alexandria do século III a.C, com cerca de 700 mil volumes, até a Biblioteca Britânica, que nos dias atuais conta com mais de 170 milhões de itens: a tecnologia vai fazer desaparecerem as bibliotecas ou ainda há lugar para os livros e documentos físicos? Queremos saber sua opinião, comente do final deste artigo.

O Grupo Anchieta possui uma biblioteca com mais de 97 mil volumes, além de uma biblioteca virtual (<https://institucional.anchieta.br/servicos/biblioteca/biblioteca-virtual/>) com um acervo de revistas eletrônicas, base de dados e banco de teses à disposição de alunos e de toda a comunidade.

As bibliotecas sempre foram locais onde se reunia informação, catalogada e organizada. Hoje, apesar de a informação estar à disposição de todos por meio dos *smartphones*, há de se considerar que o acesso a um volume imenso de informação pode nos limitar: como avaliar, selecionar e absorver tanta informação? É aí que entra a importância da pesquisa (e das bibliotecas).

Nesta matéria vamos mostrar algumas importantes bibliotecas do Brasil e de outros países, finalistas do concurso A Biblioteca do Ano, premiação promovida pela Feira do Livro de Londres, em parceria com a associação de editores do Reino Unido.

BSP – Biblioteca de São Paulo

Fundada em 2010, a Biblioteca fica no terreno onde existia a Casa de Detenção do Carandiru, conhecida pelo massacre no qual foram mortos 111 presos em 1992. Neste ano, ela concorreu ao prêmio The Library of the Year (A Biblioteca do Ano), competindo com a Biblo Tøyen, da Noruega, a Dokk1, da Dinamarca, e a Biblioteca Nacional de Letônia.

Essas bibliotecas têm algumas coisas em comum: há algo além de livros, seja um *design* futurista, um lugar confortável para passar o tempo ou a possibilidade de interação. Estes são alguns dos atrativos das melhores bibliotecas do mundo, mas todas as bibliotecas possuem características que as farão sobreviver:

- São organizadas para otimizar a busca pela informação;
- Os livros ainda possuem direitos autorais, e as bibliotecas possibilitam consulta a todo o acervo;
- Nas bibliotecas – em livros conceituais – não existem *fake news*.

E você, concorda com a nossa opinião? Deixe seu comentário e aproveite para visitar nosso acervo!

Internet: <www.emfoco.anchieta.br> (com adaptações).

De acordo com o texto, julgue os itens a seguir.

- 11 Na linha 6, a forma verbal “desaparecerem” concorda corretamente com “a tecnologia”.
- 12 Na linha 14, o acento grave em “à disposição” não se justifica.
- 13 Na linha 16, “onde” funciona como pronome relativo.
- 14 Na linha 23, o pronome “esta” (em “Nesta”) tem uma referência exofórica.
- 15 Na linha 24, o termo “de outros países” é adjunto adnominal de “bibliotecas”.
- 16 Na linha 33, em “pelo massacre”, a preposição tem valor causal.
- 17 Na linha 41, “Estes” é catafórico – o que se comprova pelo uso do pronome de primeira pessoa.
- 18 A expressão “pela informação” (linhas 45 e 46) é um agente da passiva.
- 19 Na linha 50, o sujeito de “existem” está posposto em relação ao verbo.
- 20 Na linha 52, o pronome de primeira pessoa do plural “nossa”, ao contrário do que se pode imaginar, não inclui o leitor.

Gael decidiu entrar em forma e estabeleceu uma rotina de agachamentos diários. No primeiro dia, ele começou com 3 agachamentos. No segundo dia, sentindo-se cansado, não fez nenhum agachamento. No terceiro dia, recuperou o ritmo e fez 2 agachamentos. A partir do quarto dia, ele adotou uma regra para o número de agachamentos: o total de agachamentos de cada dia seria igual à soma dos agachamentos que ele fez no antepenúltimo e no penúltimo dia.

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

- 21 Os números de agachamentos que Gael realizou do primeiro ao quinto dia são todos números primos.
- 22 No sétimo dia, Gael fará dois agachamentos a mais que no sexto dia.
- 23 Até o décimo dia, Gael terá feito um total acumulado de 50 agachamentos.

Em um torneio de luta, 16 lutadores participam de combates eliminatórios. Na primeira rodada, todos os lutadores enfrentam-se em combates um contra um, resultando em 8 vencedores que avançam para a segunda rodada. Na segunda rodada, os 8 lutadores enfrentam-se novamente, com 4 avançando para a terceira rodada. Essa dinâmica continua até a final, em que os dois últimos lutadores competem pelo título.

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

- 24 O número total de lutas realizadas durante todo o torneio é igual a 15.
- 25 O número de maneiras distintas de definir os lutadores que farão o primeiro duelo da primeira rodada é de 240.

- 26 Se o torneio tivesse 8 vezes mais lutadores que o número inicial, o número total de lutas realizadas durante todo o torneio seria de 127.

Admitindo-se que as proposições “Se Laura usa perfume de lavanda e Bárbara usa perfume de baunilha, então Rafaela não usa perfume de rosas”, “Jacqueline não usa perfume de jasmim ou Sônia usa perfume de sândalo”, “Rafaela não usa perfume de rosas ou Jacqueline não usa perfume de jasmim” e “Jacqueline usa perfume de jasmim” sejam verdadeiras, julgue os itens a seguir.


- 27 Bárbara usa perfume de baunilha.
28 Laura usa perfume de lavanda.
29 Rafaela usa perfume de rosas.
30 Sônia usa perfume de sândalo.

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** referem-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.

Acerca dos tipos de computadores, do sistema operacional Windows 11 e dos conceitos de redes de computadores, julgue os itens seguintes.

- 31 O *mainframe* é um computador capaz de operar 24/7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) com tempos de inatividade extremamente baixos.
32 Um *laptop* é um computador com funções reduzidas, em comparação com um *desktop*. Isso deve-se ao fato de ele não possuir processador.
33 Os ícones do Windows 11 são todos circulares, seguindo uma estética uniforme em todo o sistema operacional.
34 O protocolo TCP/IP é responsável pela divisão de dados em pacotes, envio e recepção, garantindo a integridade e a entrega ordenada das informações.
35 A conversão de sinais analógicos em digitais é uma função típica dos modems.

No que diz respeito ao programa de navegação Mozilla Firefox, em sua versão mais atual, aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e a aos aplicativos para segurança da informação, julgue os itens a seguir.

- 36 O Mozilla Firefox utiliza um motor de renderização denominado EdgeHTML, que foi projetado especificamente para melhorar a velocidade de carregamento de páginas.
37 O botão , localizado no canto superior direito do navegador Firefox, tem a função de abrir a Cortana, que é a assistente virtual do Windows 11.
38 No Windows, não é permitido compactar somente um arquivo, já que esse processo foi criado para inserir dois ou mais arquivos dentro de outro.

- 39 A política de segurança do *firewall* deve ser revista periodicamente, de modo a garantir seu bom funcionamento.
40 O *antispyware* protege os usuários contra *software* malicioso que coleta, sem consentimento, informações pessoais e de navegação.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

A respeito da ética e da função pública, julgue os itens a seguir.

- 41 Não se pode pensar a ética, filosoficamente, sem relacioná-la diretamente ao agente ético.
- 42 O sujeito dotado de consciência, ou seja, em seu perfeito estado de juízo, possui discernimento para identificar o certo do errado no decorrer de suas ações. Por isso, deve ser responsabilizado por seus atos quando estes provoquem algum dano para o regular andamento da sociedade.
- 43 O direito é visto como uma instituição ética, que trabalha sob os princípios de aplicações morais, aceitas como balizas de uma sociedade – como igualdade, liberdade, justiça –, visando sanar as contradições existentes na sociedade.
- 44 Ética e moral são palavras sinônimas, uma vez que, na prática, serão responsáveis por conduzir as bases da conduta individual e(ou) coletiva dos indivíduos em sociedade, determinando suas ações sempre para a conduta mais aceita no agir comportamental em sociedade.
- 45 A ética trabalha como um mecanismo de racionalizar a aplicação tanto da moral quanto do direito, sem questionar a lógica de sua aplicabilidade na legislação universal.
- 46 Como o direito possui o monopólio da coerção estatal para regulamentar o *modus operandi* social e realizar uma harmonização social, é imprescindível que haja ética em sua aplicação.
- 47 A ética deve estar presente em todas as relações sociais, exceto no modo operacional como é estabelecido o direito, pois as contradições na sociedade exigirão um mínimo de formação moral norteadora da busca pelo justo de todos os operadores do direito.
- 48 A ética profissional é um conjunto de valores que regula determinada atividade profissional, visando a uma boa conduta dentro de seu espaço profissional.
- 49 Considerando que o Estado guia a vida de um país, a ética no setor público deve ser valorizada, para que os cidadãos continuem acreditando na moralidade e na eficiência da Administração Pública Federal.
- 50 O servidor público deverá desprezar o elemento ético de sua conduta.

Quanto à ética no setor público, julgue os itens seguintes.

- 51 Equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo.
- 52 A remuneração do servidor público é custeada pelos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, até por ele próprio, mas disso não decorre que, como contrapartida, a moralidade administrativa se integre no direito.
- 53 O trabalho desenvolvido pelo servidor público perante a comunidade deve ser entendido como acréscimo a seu próprio bem-estar, já que, como cidadão, integrante da sociedade, o êxito desse trabalho pode ser considerado seu maior patrimônio.
- 54 A função pública não deve ser tida como exercício profissional.
- 55 Como toda pessoa tem direito à verdade, o servidor não pode omiti-la ou falseá-la, ainda que contrária aos interesses da própria pessoa interessada ou da Administração Pública Federal.

No que concerne às tecnologias e às inovações do mundo contemporâneo, julgue os itens a seguir.

- 56 Devido ao fato de a Internet ser lenta e o País concentrar uma extensa desigualdade tecnológica, o Brasil é a nação que menos recebe ataques *hackers* na América Latina.
- 57 No atual cenário das novas tecnologias e inovações, os veículos elétricos são uma realidade concreta e a chinesa BYD é a maior fabricante desses automóveis no mundo.
- 58 As vendas de veículos elétricos leves no Brasil não conseguiram o crescimento esperado, pois a crise fiscal agravou-se e afetou o crédito de financiamento para o consumidor final.
- 59 A mais nova tecnologia apresentada na atualidade é a inteligência artificial (IA), que tem um reflexo similar ao momento em que uma nova tecnologia é apresentada ao mercado de trabalho, ou seja, o impacto faz com que o mercado de trabalho crie profissões e elimine outras.
- 60 Há suspeita científica de que uma lua de Júpiter tenha vida, porém, mesmo com a maior tecnologia de ponta que o homem já desenvolveu, ainda não é possível fazer tal investigação *in loco*.
- 61 No cenário atual das novas tecnologias e inovações, o ChatGPT é o *chatbot* mais conhecido, porém as respostas ainda não parecem feitas por humanos devido ao fato de não funcionarem de forma colaborativa, impossibilitando os usuários de corrigirem as informações fornecidas pela ferramenta.

Quanto ao meio ambiente e à sustentabilidade, julgue os itens seguintes.

- 62 As maiores emissões dos gases de efeito estufa estão concentradas em países desenvolvidos, devido à intensidade da produção industrial.
- 63 O Brasil é o maior reciclador de latas de alumínio do mundo.
- 64 Um dos vilões da sustentabilidade mundial é o plástico, pois o percentual reciclado é considerado diminuto, e o material na natureza pode demorar até centenas de anos para se decompor por completo.
- 65 As milhões de toneladas de resíduos sólidos depositadas nos aterros sanitários podem ser sustentáveis quando alocados adequadamente, pois o metano da matéria orgânica decomposta serve como fonte de energia e a compostagem gera adubo orgânico para a produção de alimentos.
- 66 O Brasil é apontado como um dos países que mais recicla no mundo, já que a quase totalidade dos resíduos sólidos urbanos tem a destinação do reprocessamento e da reutilização.
- 67 Apesar de o Brasil ser classificado como um país em desenvolvimento, sua matriz energética é similar à dos países desenvolvidos, isto é, os percentuais de fontes renováveis e não renováveis são bem equiparados.

A respeito dos recentes conflitos no mundo, julgue os itens a seguir.

- 68 A tensão da guerra na Ucrânia tem aumentado inclusive fora da Europa, uma vez que tropas da Coreia do Norte, rival histórica da Rússia, vêm formando uma aliança militar com a China.
- 69 O Irã é um ator importante e de atuação direta na guerra que envolve a Faixa de Gaza e é, também, um aliado do Kremlin, por ajudar a manter a máquina de guerra da Rússia em operação.
- 70 A invasão israelense fez com que mais de 90% da população de Gaza fosse deslocada e classificada como refugiada.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Quanto às licitações públicas, mais especificamente a respeito de suas fases e modalidades, bem como quanto aos casos de dispensa e inexigibilidade de licitação, julgue os itens a seguir.

- 71 Na fase de habilitação da licitação, será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas pelo licitante vencedor, exceto quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento.
- 72 Após a entrega dos documentos para a habilitação, sempre será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos.
- 73 Na fase de julgamento, será desclassificada a proposta que apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do orçamento estimado para a contratação.
- 74 Na fase de apresentação de propostas e lances, o modo de disputa também poderá ser fechado, hipótese em que as propostas permanecerão em sigilo até a data e a hora designadas para sua divulgação.
- 75 O leilão será precedido da divulgação do edital em *site* oficial e, também, conterá a especificação de eventuais ônus, gravames ou pendências existentes sobre os bens a serem leiloados.
- 76 Diálogo competitivo e leilão são modalidades de licitação obrigatórias para a aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.
- 77 Concorrência é a modalidade de licitação para a contratação de bens e serviços especiais e de obras e serviços comuns e especiais de engenharia, cujo critério de julgamento também poderá ser melhor técnica ou conteúdo artístico.
- 78 O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, também deverá ser instruído com parecer jurídico e pareceres técnicos, se for o caso, que demonstrem o atendimento dos requisitos exigidos.
- 79 É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial no caso de celebração de contrato de programa com ente federativo ou com entidade de sua administração pública indireta que envolva a prestação de serviços públicos de forma associada nos termos autorizados em contrato de consórcio público ou em convênio de cooperação.
- 80 Será dispensável a licitação para contratação de profissionais para compor a comissão de avaliação de critérios de técnica, quando se tratar de profissional técnico de notória especialização.

A respeito da administração de materiais, julgue os itens seguintes.

- 81 A classificação dos materiais da organização engloba a aglutinação em categorias ou grupos de modo que empreguem algum critério que dê sentido à categorização.
- 82 Normalmente, a classificação dos materiais não leva em consideração os fatores econômicos, os fatores operacionais ou o mesmo nível de periculosidade.

- 83 Um dos benefícios da classificação de materiais é o favorecimento do planejamento e o controle de estoque de modo mais eficiente.
- 84 Os códigos representam uma maneira única de identificação de um item no estoque, por meio de letras, algarismos ou, até mesmo, por meio de símbolos.
- 85 Existem diversas finalidades de codificação de materiais e produtos, tais como: padronização e uniformização da identidade do material; impedimento de duplicidades dos itens estocados; e possibilidade de manutenção de registros históricos dos itens em estoque.
- 86 Existem poucos modelos de classificação de materiais e, normalmente, as organizações restringem-se à classificação ABC de materiais.
- 87 Normalmente, por sua utilidade prática e por sua simplicidade, a classificação ABC de materiais é utilizada somente nas pequenas e médias organizações.
- 88 O pilar central da classificação ABC de materiais utiliza o princípio de Pareto, para distinguir entre os itens de classe A, B ou C.
- 89 O método de classificação ABC de materiais também pode ser utilizado para a classificação de clientes, de orçamentos e de fornecedores, não se limitando somente aos estoques.
- 90 A classe B, na metodologia ABC de materiais, refere-se aos itens em situação intermediária, entre as classes A e C, normalmente de valor médio.

Em relação à comunicação, julgue os itens a seguir.

- 91 Antes de transmitir uma mensagem, a fonte a codifica, convertendo-a em símbolos como: idioma; sons; números; letras; e, até mesmo, outros tipos de sinais. O destinatário decodificará a mensagem, desde que esteja utilizando o mesmo sistema de símbolos do emissor.
- 92 A comunicação oral é o primeiro e mais importante canal de comunicação, porém a comunicação escrita também desempenha um papel crucial nas organizações, podem-se destacar os bilhetes, os *e-mails* e até os relatórios para os gestores e as propostas para clientes. Como exemplos disso, há uma grande variedade de mensagens que necessita ser documentada.
- 93 Dificuldades de expressão ou linguagem incorreta por parte do emissor e desatenção por parte do receptor são exemplos de ruídos que atrapalham o processo de comunicação.
- 94 Os objetos, por exemplo, um produto que uma vendedora mostre para seu cliente, não estão incluídos entre os recursos visuais que auxiliam no processo de comunicação.

- 95 A codificação é a escolha de uma forma adequada para transmitir uma mensagem. Diferente do conteúdo, a forma não se apresenta como um fator importante para a captura da atenção do destinatário da mensagem.
- 96 O *feedback* aparece como um dos elementos do processo de comunicação. Tal elemento só pode ser natural, não podendo ser induzido, por exemplo, no caso de um colaborador solicitar um *feedback* para seu gestor.
- 97 A linguagem corporal também aparece como um importante meio de comunicação, caso o comunicador busque transmitir a mensagem em tom monótono dificilmente captará a atenção da audiência.
- 98 O emissor e o receptor de uma mensagem podem ter dificuldades no processo de comunicação ainda que falem o mesmo idioma. Isso ocorre por não se comunicarem com um mesmo vocabulário, o que pode se justificar, por exemplo, por terem níveis de escolaridade muito diferentes.
- 99 Comunicadores sempre devem criticar suas próprias mensagens, pois a autocritica e a revisão aparecem como importantes princípios que buscam auxiliar o desenvolvimento das competências do emissor.
- 100 A comunicação organizacional circula em três direções: para cima; para baixo; e para os lados. A comunicação para baixo ocorre, por exemplo, entre unidades de trabalho de níveis diferentes, mas que se situam em diferentes hierarquias.

A respeito dos manuais administrativos, julgue os itens seguintes.

- 101 Uma das vantagens dos manuais administrativos é o fato de eles restringirem a improvisação inadequada que aparece nas organizações nas mais diversas formas.
- 102 Uma redação pouco clara, prolixa, deficiente ou inadequada pode deixar o uso dos manuais administrativos muito difícil, apresentando-se, nesse caso, uma grande desvantagem em sua utilização.
- 103 Manual do empregado, manual de finalidade múltipla e manual de instruções especializadas são exemplos de tipos de manuais administrativos.
- 104 O manual de normas e procedimentos é aquele que reúne normas e instruções de aplicação específica a determinado tipo de atividade, por exemplo: “manual do vendedor”.
- 105 Instruções para uso, apêndice, glossário e bibliografia também fazem parte, em regra, da estrutura de um manual administrativo.
- 106 Entre as fases de elaboração dos manuais administrativos, está o planejamento das atividades. Nessa etapa, o colaborador deve projetar seu trabalho no tempo, definindo, de forma clara, a qualidade de informação a ser levantada, a quantidade de colaboradores e outros recursos materiais necessários.
- 107 A etapa inicial de contato dos colaboradores com os futuros usuários do manual administrativo será na fase de análise preliminar da organização.
- 108 Ao elaborar o manual administrativo, é importante que, ao final da fase de levantamento, o colaborador analise a relevância e a veracidade da informação obtida.
- 109 Dado o caráter permanente dos sistemas sobre os quais dispõem os manuais administrativos, não são permitidas mudanças em seu contexto.
- 110 Somente colaboradores internos da organização poderão trabalhar na produção do manual administrativo referente àquela empresa.

Segundo as noções de gestão da qualidade, julgue os itens a seguir.

- 111 A prática do *benchmarking* só foi formalizada como uma prática gerencial no final dos anos 80. Por meio do *benchmarking*, buscam-se identificar e incorporar as melhores práticas que levarão a um desempenho superior, impactando na qualidade das entregas.
- 112 O *benchmarking* pode ser considerado como um método para comparar o desempenho de processo, prática de gestão ou produto da organização com o de um processo, de uma prática de gestão ou de um produto similar de uma outra organização.
- 113 Uma das premissas para a aplicação do *benchmarking* é a aceitação de que existem lições a serem aprendidas com outras organizações que podem levar à melhoria no desempenho.
- 114 São poucos os tipos de *benchmarking*, normalmente se limitando ao *benchmarking* de produto e de processo.
- 115 O *benchmarking* de produto, normalmente, é o mais praticado, e consiste na prática de analisar o produto dos concorrentes e incorporar conceitos e soluções.
- 116 O *benchmarking* de processo tem como foco de estudo o “como fazer” e analisa os processos de organizações diferentes que, normalmente, oferecem um produto ou um serviço similar.
- 117 O *benchmarking* interno pode ser relacionado a processos produtivos ou de gestão de unidades de negócio diferentes dentro de uma mesma organização.
- 118 O *benchmarking* funcional acontece quando a comparação é feita com o concorrente direto, e ele é desenvolvido com o objetivo de comparar o desempenho da organização em relação a seus competidores.
- 119 O processo de realização do *benchmarking* começa com a identificação da necessidade de melhoria e a decisão pela condução do *benchmarking*, seguido de quatro passos: conhecimento do objeto de estudo; identificação das fontes de informação e dos parceiros de *benchmarking*; realização de comparações e trocas de experiências; e definição de ações, planejamento, implementação e revisão do progresso.
- 120 Além das fontes tradicionais de informação, tais como literatura especializada e levantamento de estudos realizados por entidades setoriais, a Internet é cada vez mais uma grande fonte de informações de *benchmarking*.