

Pontuação. 9 Concordância nominal e verbal. 10 Colocação pronominal. 11 Regência nominal e verbal. 12 Equivalência e transformação de estruturas. 13 Paralelismo sintático. 14 Relações de sinonímia e antonímia.

1.2 RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO. 1 Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação). 2 Princípios de contagem e probabilidade. 3 Arranjos e permutações. 4 Combinações. 5 Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos. 6 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas). 7 Equações e inequações. 8 Sistemas de medidas. 9 Volumes. 10 Compreensão de estruturas lógicas. 11 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). 12 Diagramas lógicos.

1.3 LEGISLAÇÃO APLICADA AOS SERVIDORES DA ARCON-PA. 1 Lei Estadual nº. 6.099/1997, e suas alterações - cria a Agência Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos no Estado do Pará e dá outras providências. 2 Lei Estadual nº. 5.810/1994 e suas alterações - dispõe sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Cíveis da Administração Direta, das Autarquias e das Fundações Públicas do Estado do Pará. 3 Resolução nº. 006/2002 - dispõe sobre o Código de Ética dos servidores da **ARCON/PA**.

1.4 ÉTICA E QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO. 1 Ética. 1.1 Ética e moral. 1.2 Os valores, a ética e a lei. 1.3 Conduta ética. 1.4 Ética profissional. 1.5 Ética e responsabilidade social. 2 Qualidade no atendimento ao público. 2.1 Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade. 2.2 Comunicação e relações públicas. 3 Gestão da qualidade. 3.1 Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional. 3.2 Fatores determinantes da qualidade. 3.3 Normatização técnica e qualidade. 4 Trabalho em equipe. 4.1 Personalidade e relacionamento. 4.2 Eficácia no comportamento interpessoal. 4.3 Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua. 4.4 Relação entre clientes e fornecedores internos.

1.5 NOÇÕES DE MICROINFORMÁTICA. 1 Aplicativos e procedimentos de internet e intranet. 2 Programas de navegação: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares. 4 Sítios de busca e pesquisa na internet. 4 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 5 Segurança da informação: procedimentos de segurança. 6 Aplicativos para segurança (antivirus, *firewall* e *antispyware*). 7 Procedimentos de *backup*.

2 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

2 DO CARGOS

2.1 TÉCNICO EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS I (CÓDIGO 101).**1 Agências Reguladoras.** 1.1 As agências reguladoras e o princípio da legalidade. 1.2 Órgãos reguladores no Brasil: histórico e característica das autarquias. 1.3 Abordagens: teoria econômica da regulação, teoria da captura e teoria do agente principal. 1.4 Formas de regulação: regulação de preço, regulação de entrada e regulação de qualidade. 1.5 Boas práticas regulatórias: análise de impacto regulatório. 1.6 Poder regulatório. **2 Leis Federais.** 2.1 Lei Federal nº. 8.987/1995 e suas alterações - dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal e dá outras providências. 2.2 Lei Federal nº. 9.074/1995 e suas alterações - estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências. 2.3 Lei Federal nº. 11.079/ 2004 - institui normas gerais para licitação e contratação de parceria público-privada no âmbito da administração pública. 2.4 Capítulo I da Lei nº 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico. 2.5 Noções de Direito do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990). **3 Leis Estaduais.** 3.1 Lei nº 5.922/1995 - critério de fixação das tarifas. 3.2 Lei nº 7.327/2009 - criou a meia passagem. 3.3 Capítulo I da Lei nº 7.731/2013 - dispõe sobre a Política Estadual de Saneamento Básico. 3.4 Decreto nº 1.540/1996 - dispõe sobre o cálculo tarifário. 3.5 Decreto nº 1.823/ 2017 - regulamenta o transporte público alternativo. 3.6 Decreto nº 1.935/2017 - regulamenta as isenções no serviço de transporte intermunicipal de passageiros. **4 Resoluções ARCON/PA.** 4.1 Resolução nº. 06/2018 e suas alterações - dispõe sobre o transporte intermunicipal alternativo (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 06/1999, 13/1999 e 15/2003). 4.2 Resolução nº. 07/1999 - especifica a programação visual dos veículos autorizados para o serviço alternativo de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. 4.3 Resolução nº. 08/1999 e suas alterações - forma de fiscalização e aplicação de penalidades para o serviço de transporte intermunicipal de passageiros (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 04/2000, 08/2000 e 02/2002; e da Resolução CONERC nº. 006/2013). 4.4 Resolução nº. 09/1999 - documentos relacionados a regulação

e fiscalização dos serviços de transportes intermunicipal de passageiros. 4.5 Resolução nº. 01/2000 - disciplina a operação do serviço convencional de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 10/2000 e 01/2002). 4.6 Resolução nº. 05/2000 - estabelece procedimentos para isenção tarifária. 4.7 Resolução nº. 09/2000 - disciplina a área de influência do serviço hidroviário intermunicipal de travessias. 4.8 Resolução nº. 02/2001 - disciplina a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. 4.9 Resolução nº. 03/2001 - disciplina procedimentos para registro e atualização cadastral (contendo a alteração constante da Resolução ARCON nº. 03/2006). 4.10 Resolução nº. 06/2004 - estabelece o seguro facultativo a ser disponibilizado pelas transportadoras. 4.11 Resolução nº. 01/2005 - redimensiona a área de influência de veículo-tipo em equipamento hidroviário. 4.12 Resolução nº. 15/2010 - disciplina a operação do serviço complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo a alteração constante da Resolução CONERC nº. 01/2018). **5 Competências de órgãos correlatos.** 5.1 Competências da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Capítulo I do Regulamento da ANTAQ - Da Natureza, Sede, Finalidade e Competência), ver Decreto Federal nº 4.122/2002). 5.2 Competências da Agência Nacional de Transportes Terrestres (Capítulo I do Regulamento da ANTT - Da Natureza, Sede, Finalidade e Competência), ver Decreto Federal nº 4.130/2002). 5.3 Competências da Polícia Rodoviária Federal (art. 1º do Decreto Federal nº 1.655/1995). 5.4 Competências da Marinha do Brasil (art. 17 da Lei Complementar nº 97/1999). 5.5 Competências das Capitania dos Portos (Portaria nº 0004/2000, do Comando de Operações Navais). 5.6 Competências do Batalhão de Polícia Rodoviária - BPRv (artigos 208, 209, 245, 246, 247 e 248 do Decreto Estadual nº 1.625/2016).

2.2 ASSISTENTE TÉCNICO EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS I (CÓDIGO 102). 1 Gerência de projetos. 1.1 Conceitos básicos. 1.2 Processos do PMBOK (a partir da versão 5). 1.3 Gerenciamento da integração, do escopo, do tempo, de custos, de recursos humanos, de riscos, das comunicações, da qualidade e de aquisições. 2 Gestão estratégica. 2.1 Metodologias de planejamento estratégico. 2.2 *Balanced Scorecard* (BSC). 2.3 Planejamento Estratégico Situacional (PES), Matriz SWOT. 2.4 Análise de cenários. 2.5 Metodologias para medição de desempenho. 2.6 Indicadores de desempenho: conceito, formulação e análise. 3 Segurança da informação. 3.1 Conceitos básicos. 3.2 Políticas de segurança. 3.3 Classificação de informações. 3.4 Análise de vulnerabilidade. 3.5 Plano de continuidade de negócio. 3.6 Normas ISO 17799 e ISO 27001. 3.7 Auditoria e conformidade. 4 Governança e Gestão de TI. 4.1 Fundamentos do ITIL. 4.2 ITIL suporte a serviços. 4.3 ITIL entrega de serviços. 4.4 Fundamentos de COBIT (versão 5). 5 Engenharia de requisitos. 5.1 Conceitos básicos. 5.2 Técnicas de elicitação de requisitos. 5.3 Gerenciamento, especificação e técnicas de validação de requisitos. 5.4 Prototipação. 6 Engenharia de *software*. 6.1 Ciclo de vida do *software*. 6.2 Metodologias de desenvolvimento de *software*. 6.3 Métricas e estimativas de *software*. 6.4 CMMi. 6.5 Qualidade de *software*. 7 Arquitetura e tecnologias de sistemas de informação. 7.1 Conceitos básicos. 7.2 *Workflow* e gerenciamento eletrônico de documentos. 7.3 Arquitetura cliente-servidor. 7.4 Arquitetura orientada a serviço. 7.5 Arquitetura distribuída. 7.6 *Datamining*. 7.7 *Datawarehouse*. 7.8 Sistemas colaborativos. 7.9 Gestão de conteúdo. 7.10 Especificação de metadados e *web services*. 7.11 Computação em GRID, conceitos de computação em *cluster*, conceitos de computação em nuvem. 8 Gestão de processos de negócio. 8.1 Modelagem de processos com BPM. 8.2 Técnicas de análise de processos. 8.3 Melhoria de processos. 8.4 Integração de processos. 9 Banco de dados. 9.1 Conceitos básicos. 9.2 Abordagem relacional. 9.3 Modelo entidade-relacionamento. 9.4 Normalização. 9.5 Sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD). 10 Desenvolvimento em ambiente *web*. 10.1 Aplicações e aplicativos em dispositivos móveis. 11 Tecnologia da Informação na Administração Pública. 11.1 Planejamento de TI: estratégico e tático. 11.2 Contratações de TI na Administração Pública. 11.3 Conhecimento aplicáveis na contratações de TI - Instrução Normativa SLTI-MPOG 04 e 05.

2.3 CONTROLADOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS (CÓDIGO 201). 1 **Leis Estaduais.** 1.1 Lei nº 7.327/2009 - criou a meia passagem. 1.2 Decreto nº 1.823/2017 - regulamenta o transporte público alternativo. 1.3 Decreto nº 1.935/2017 - regulamenta as isenções no serviço de transporte intermunicipal de passageiros. **2 Resoluções ARCON/PA.** 2.1 Resolução nº. 06/2018 e suas alterações - dispõe sobre o transporte intermunicipal alternativo (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 06/1999, 13/1999 e 15/2003). 2.2 Resolução nº. 07/1999 - especifica a programação visual dos veículos autorizados para o serviço alternativo de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. 2.3 Resolução nº. 08/1999 e suas alterações

- forma de fiscalização e aplicação de penalidades para o serviço de transporte intermunicipal de passageiros (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 04/2000, 08/2000 e 02/2002; e da Resolução CONERC nº. 006/2013). 2.4 Resolução nº. 09/1999 - documentos relacionados a regulação e fiscalização dos serviços de transportes intermunicipal de passageiros. 2.5 Resolução nº. 01/2000 - disciplina a operação do serviço convencional de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 10/2000 e 01/2002). 2.6 Resolução nº. 05/2000 - estabelece procedimentos para isenção tarifária. 2.7 Resolução nº. 09/2000 - disciplina a operação do serviço hidroviário intermunicipal de travessias. 2.8 Resolução nº. 02/2001 - disciplina a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. 2.9 Resolução nº. 03/2001 - disciplina procedimentos para registro e atualização cadastral (contendo a alteração constante da Resolução ARCON nº. 03/2006). 2.10 Resolução nº. 01/2005 - redimensiona a área de influência de veículo-tipo em equipamento hidroviário. 2.11 Resolução nº. 15/2010 - disciplina a operação do serviço complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo a alteração constante da Resolução CONERC nº. 01/2018). 3 Regulamento do Código de Trânsito Brasileiro (Lei nº 9.503/1997) e suas alterações posteriores. 4 Identificação e conhecimento técnico de veículos: motor; alimentação; sistema elétrico; suspensão; sistema de direção, freios, rodas e pneus, refrigeração, transmissão e câmbio (caixa de mudanças, embreagem e diferencial); aparelhos registradores do painel. 5 Noções de uso de equipamentos de escritório. 6 Noções de uso dispositivos móveis para comunicação, consulta, inserção e transmissão de dados e informações.

2.4 AUXILIAR EM REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (CÓDIGO 202). 1 **Leis Federais.** 1.1 Lei Federal nº. 8.987/1995 e suas alterações - dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal e dá outras providências. 1.2 2 Lei Federal nº. 9.074/1995 e suas alterações - estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências. **2 Leis Estaduais.** 2.1 Decreto nº 1.823/2017 - regulamenta o transporte público alternativo. 2.2 Decreto nº 1.935/ 2017 - regulamenta as isenções no serviço de transporte intermunicipal de passageiros. **3 Resoluções ARCON/PA.** 3.1 Resolução nº. 06/2018 e suas alterações - dispõe sobre o transporte intermunicipal alternativo (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 06/1999, 13/1999 e 15/2003). 3.2 Resolução nº. 01/2000 - disciplina a operação do serviço convencional de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo as alterações constantes das Resoluções ARCON nºs. 10/2000 e 01/2002). 3.3 Resolução nº. 09/2000 - disciplina a operação do serviço hidroviário intermunicipal de travessias. 3.4 Resolução nº. 02/2001 - disciplina a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. 3.5 Resolução nº. 03/2001 - disciplina procedimentos para registro e atualização cadastral (contendo a alteração constante da Resolução ARCON nº. 03/2006). 3.6 Resolução nº. 15/2010 - disciplina a operação do serviço complementar de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (contendo a alteração constante da Resolução CONERC nº. 01/2018). **4 Noções de Direito Administrativo.** 4.1 Direito Administrativo: conceito, fontes, princípios. 4.2 Administração Pública: natureza, elementos, poderes e organização, natureza, fins e princípios; administração direta e indireta; planejamento, coordenação, descentralização, delegação de competência, controle. 4.3 Atos administrativos: conceito e requisitos; atributos; invalidação; classificação; espécies. 4.4 Controle e responsabilização da administração: controle administrativo; controle judicial; controle legislativo; responsabilidade civil do Estado. **5 Noções de administração de recursos humanos.** 5.1 As organizações e as pessoas que nelas trabalham. 5.2 Funções gerais e atividades de rotina. **6 Noções de administração financeira.** 6.1 Objetivo, funções e estrutura, finanças, patrimônio, liquidez e rentabilidade. **7 Administração de material e controle patrimonial.** 7.1 Noções e conceitos em administração de material e em controle patrimonial. 7.2 Manutenção, planejamento, controle e movimentação de estoques de materiais. 7.3 Inventário patrimonial e de materiais. 7.4 Armazenamento e movimentação de materiais. **8 Noções de arquivamento e procedimentos administrativos.** 8.1 Arquivo e sua documentação. 8.2 Organização de um arquivo. 8.3 Técnicas e métodos de arquivamento. 8.4 Modelos de arquivos e tipos de pastas. 8.5 Arquivamento de registros informatizados. 9 Noções de uso de equipamentos de escritório. 10 Construção, uso e processamento de informações usando planilhas MS-Excel (versão 11.0 ou superior). 11 Elaboração de documentos usando *software* de edição de textos MS-Word (versão 11.0 ou superior).