

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.

Os impactos mais severos da mudança do clima serão sentidos no Brasil, que tem dimensões continentais e parte considerável do território localizada em região tropical, porque as áreas continentais aquecem mais que as oceânicas. A avaliação foi feita em 2023 pelo coordenador-geral de Ciência do Clima do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), Márcio Rojas. “Os impactos da mudança do clima que o Brasil vai sentir serão mais severos do que a média global”, afirmou durante palestra no Museu de Astronomia, no Rio de Janeiro.

Conforme dados de observação do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) dos últimos 60 anos, algumas regiões no Brasil já apresentam temperaturas máximas até 3 °C acima das anteriormente medidas. Uma análise publicada pela *World Weather Attribution*, com participação de cientistas brasileiros, apontou que a mudança do clima influenciou a onda de calor que ocorreu no Brasil no fim de agosto e início de setembro de 2023.

Segundo o coordenador-geral, as mais recentes projeções técnico-científicas na área do clima reforçam com maior grau de confiabilidade o que estava posto desde os primeiros relatórios sobre a relação entre a ação humana e o aquecimento global e as probabilidades de ocorrência de eventos extremos. A tendência é de aumento na frequência e na intensidade de ondas de calor, precipitação em curtos períodos, entre outros extremos climáticos, conforme o cenário de aquecimento global. “Eventos que ocorriam a cada década passam a ocorrer três vezes por década. Em um cenário de aquecimento global de 4 °C, por exemplo, os extremos podem passar a ocorrer anualmente”, explicou.

Rojas salientou que a mudança do clima é um fato presente e, do ponto de vista científico, é um fenômeno decorrente da ação humana, ou seja, um efeito antropogênico. “Há relação linear entre a concentração de dióxido de carbono e o aquecimento global”, disse ao apresentar um gráfico da trajetória de emissões e aumento de temperatura.

Os efeitos dessa ação, contudo, não se restringem aos países mais emissores. A atmosfera é única e os resultados do aumento da concentração de dióxido de carbono são vivenciados por todos. “As consequências serão sentidas por gerações que não necessariamente tiveram responsabilidade sobre as emissões”, analisou Rojas.

Internet: <[www.gov.br/mcti](http://www.gov.br/mcti)> (com adaptações).

Em relação ao texto e às ideias nele expressas, julgue os itens seguintes.

- 1 No texto, que se caracteriza como dissertativo-informativo, afirma-se que a mudança do clima decorre de ação antrópica.
- 2 Entende-se da leitura do primeiro parágrafo que o fato de as áreas continentais aquecerem mais do que as oceânicas constitui a razão de os impactos mais severos da mudança do clima serem futuramente sentidos no Brasil.
- 3 Depreende-se da leitura do texto que a temperatura subiu, em média, 3 °C no Brasil, em 60 anos.
- 4 Não haveria prejuízo dos sentidos expressos no texto caso a expressão “mais recentes”, no trecho “as mais recentes projeções técnico-científicas na área do clima reforçam”, fosse deslocada para imediatamente depois do termo “técnico-científicas”.
- 5 No parágrafo “Os efeitos dessa ação, contudo, não se restringem aos países mais emissores. A atmosfera é única e os resultados do aumento da concentração de dióxido de carbono são vivenciados por todos. ‘As consequências serão sentidas por gerações que não necessariamente tiveram responsabilidade sobre as emissões’, analisou Rojas.”, os vocábulos “efeitos”, “resultados” e “consequências” são empregados como termos sinônimos.

Julgue os itens a seguir, a respeito dos aspectos linguísticos do texto.

- 6 A oração “Os impactos mais severos da mudança do clima serão sentidos no Brasil” está construída na voz passiva, e o segmento “no Brasil” exerce a função de agente da passiva.
- 7 No período “Segundo o coordenador-geral, as mais recentes projeções técnico-científicas na área do clima reforçam com maior grau de confiabilidade o que estava posto desde os primeiros relatórios sobre a relação entre a ação humana e o aquecimento global e as probabilidades de ocorrência de eventos extremos.”, a inserção de vírgula logo após o termo “confiabilidade” não prejudicaria a correção gramatical do texto, mas alteraria o seu sentido original, pois o trecho “o que estava posto desde os primeiros relatórios sobre a relação entre a ação humana e o aquecimento global e as probabilidades de ocorrência de eventos extremos.” passaria a ser uma explicação para o maior grau de confiabilidade das projeções técnico-científicas na área do clima.

- 8 O período “Conforme dados de observação do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) dos últimos 60 anos, algumas regiões no Brasil já apresentam temperaturas máximas até 3 °C acima das anteriormente medidas.” está redigido de acordo com o padrão de uma ata formal, o que se confirma pelo recuo de parágrafo e pela utilização de algarismo arábico na indicação do número de anos dos dados observados pelo INPE, sendo, portanto, adequado para compor o documento de registro de uma reunião que envolva discussão a respeito das mudanças climáticas.
- 9 No trecho “no Brasil, que tem dimensões continentais e parte considerável do território localizada em região tropical”, o emprego do termo “localizada” no feminino singular deve-se à sua concordância com a expressão “em região tropical”.
- 10 Estariam preservados os sentidos do texto e a sua correção gramatical caso o período “Uma análise publicada pela World Weather Attribution, com participação de cientistas brasileiros, apontou que a mudança do clima influenciou a onda de calor que ocorreu no Brasil no fim de agosto e início de setembro de 2023.” fosse assim reescrito: **De acordo com análise publicada pela World Weather Attribution, com a participação de cientistas brasileiros, a mudança do clima influenciou a onda de calor ocorrida no Brasil no final de agosto e início de setembro de 2023.**

Julgue os itens a seguir, em relação à linguagem inclusiva e não discriminatória na redação oficial, bem como aos documentos eletrônicos e às comunicações oficiais digitais.

- 11 A linguagem inclusiva visa reverter situações de discriminação e de ocultação de grupos socialmente minoritários nas formas de comunicação, sendo recomendável, por exemplo, evitar o emprego do termo genérico homem para se referir à humanidade.
- 12 A linguagem inclusiva deve facilitar o entendimento da comunicação por todas as pessoas e, por isso, é recomendável utilizar, nas comunicações oficiais, palavras de uso comum e as que representem ideias abstratas, evitando-se as ideias concretas.
- 13 Os documentos digitais poderão ser enviados eletronicamente para juntada aos autos de processo eletrônico, e o teor e a integridade dos documentos digitalizados, que são os obtidos a partir da conversão de documentos não digitais, são de responsabilidade do interessado, que responderá por eventuais fraudes.
- 14 Como gênero textual, o *e-mail* pode ser considerado um documento oficial, assim como o ofício. Portanto, ele deve ser redigido de acordo com os atributos da redação oficial, entre os quais estão: a clareza e a precisão; a objetividade; a concisão; a impessoalidade; a formalidade; e o uso da norma padrão da língua portuguesa.

#### Texto para os itens de 15 a 20.

Estive em uma mesa que debatia os sistemas alimentares diante das mudanças climáticas durante o 13º Congresso Nacional de Agroecologia, em Juazeiro da Bahia. Por um lado, alguns expositores fizeram de maneira brilhante a análise do movimento do capital mundial, por outro vezes ancestrais, como Raquel Tupinambá, nos falaram da sabedoria dos povos indígenas. Vozes sertanejas também nos falaram como superaram a fome, a sede, a miséria, a mortalidade infantil, o saque, a migração, com obras pequenas, no pé de suas casas, como as cisternas de produção e de consumo humano, que guardam a água coletada das chuvas. Ali estão seus canteiros agroecológicos, seus quintais produtivos, seu manejo dos animais e tantas outras iniciativas. Não é mais uma experiência alternativa, já é um estilo de vida para cerca de 1 milhão de famílias no semiárido brasileiro.

Nós já temos muito mais que resistência e resiliência, já temos o presente modificando vidas e desenhando o futuro. Não é mais uma alternativa, é o único caminho que possibilita o futuro humano na Terra. Nas mãos, inteligência e coração das pessoas simples e dos povos tradicionais está a esperança de toda a humanidade.

Internet: <outraspalavras.net> (com adaptações).

No que se refere às ideias e aos aspectos linguísticos do texto, julgue os itens seguintes.

- 15 No trecho inicial do texto, o autor faz uso de uma metonímia para se referir à sua participação em um debate sobre os sistemas alimentares em face das mudanças climáticas.
- 16 O autor do texto defende a agroecologia como a única possibilidade de garantia da sobrevivência do ser humano no planeta Terra.
- 17 No último parágrafo, o autor do texto emprega os termos homônimos “resistência” e “resiliência” para caracterizar, respectivamente, a capacidade de os sertanejos suportarem a fadiga, a fome e o esforço, e de se recuperarem dos infortúnios.
- 18 No trecho “Vozes sertanejas também nos falaram como superaram a fome, a sede, a miséria, a mortalidade infantil, o saque, a migração, com obras pequenas, no pé de suas casas, como as cisternas de produção e de consumo humano, que guardam a água coletada das chuvas.” a forma verbal “guardam” poderia ser substituída, sem prejuízo da correção gramatical e da coerência das ideias do texto, por **guardem**, já que ambas remetem ao tempo presente.
- 19 Estariam mantidas a correção gramatical e as relações de coesão e coerência textuais se, no trecho “Por um lado, alguns expositores fizeram de maneira brilhante a análise do movimento do capital mundial, por outro vezes ancestrais, como Raquel Tupinambá, nos falaram da sabedoria dos povos indígenas.”, a expressão “por outro” fosse substituída por **embora**, já que a intenção do autor do texto é contrapor o brilhantismo do conhecimento acadêmico à sabedoria das “vozes ancestrais”.

**20** No período “Ali estão seus canteiros agroecológicos, seus quintais produtivos, seu manejo dos animais e tantas outras iniciativas.”, os pronomes possessivos empregados no trecho “seus canteiros agroecológicos, seus quintais produtivos, seu manejo dos animais” têm o mesmo referente que o pronome empregado em “no pé de suas casas”, no período “Vozes sertanejas também nos falaram como superaram a fome, a sede, a miséria, a mortalidade infantil, o saque, a migração, com obras pequenas, no pé de suas casas, como as cisternas de produção e de consumo humano, que guardam a água coletada das chuvas.”.

Considerando-se como verdadeiras as proposições “Todo elfo é um ser mágico” e “Alguns elfos são imortais”, julgue os itens a seguir.

- 21** Existe, pelo menos, um elfo.  
**22** É correto concluir que “Todo ser mágico é elfo”.  
**23** A negação da proposição “Todo elfo é um ser mágico” é “Nenhum elfo é um ser mágico”.  
**24** As proposições “Todo elfo é um ser mágico” e “Nenhum elfo não é mágico” são logicamente equivalentes.

Em uma mansão mal-assombrada, registrou-se o número de fantasmas avistados por 240 hóspedes durante a estadia, conforme demonstra a tabela a seguir.

NÚMERO DE FANTASMAS	NÚMERO DE HÓSPEDES
0	31
1	70
2	60
3	40
4	25
5	14

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes.

- 25** A média aritmética do número de fantasmas por hóspede é igual a 2.  
**26** A mediana do número de fantasmas avistados é igual a 1.  
**27** A moda do número de fantasmas avistados é igual a 1.

A coordenadora do laboratório de busca e resgate, ao avaliar rapidamente os recursos disponíveis, observou 6 drones distintos, cada um com capacidades próprias, e deveria selecionar 3 para compor a equipe dessa missão.

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

- 28** O número de equipes possíveis é igual a 18.  
**29** Se 1 drone específico tiver que, obrigatoriamente, participar, então haverá 10 equipes possíveis.  
**30** Se 2 drones específicos não podem atuar juntos, então haverá 14 equipes possíveis.

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** referam-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 Microsoft Teams e do sistema operacional Android, julgue os itens a seguir.

- 31** Os *mainframes* são projetados para processar grandes volumes de transações simultâneas, oferecendo redundância em *hardware* e *software*, sendo amplamente utilizados em instituições financeiras e governamentais.  
**32** O Microsoft Teams permite a integração nativa com o OneDrive, possibilitando o armazenamento e a edição colaborativa de documentos do Microsoft 365 em tempo real.  
**33** No Microsoft Teams, os administradores podem definir políticas de reunião, gravação e compartilhamento de tela por grupo de usuários, mas não é possível configurar controles de segurança com base em dispositivos, nem mesmo por meio de outros mecanismos integrados.  
**34** O Android utiliza o sistema de arquivos NTFS como padrão, devido à sua alta compatibilidade com dispositivos externos e devido ao maior suporte às permissões de acesso.  
**35** O sistema Android utiliza o PM (*Android Package Manager*) para gerenciar a instalação, a atualização e a remoção de aplicativos, validando assinaturas digitais para garantir a integridade e a procedência do pacote (.apk).

Em relação aos conceitos de redes de computadores, às noções de vírus, *worms* e pragas virtuais e aos conceitos de inteligência artificial (IA), julgue os itens seguintes.

- 36** Em uma rede de computadores, o modelo OSI possui sete camadas que permitem padronizar a comunicação entre dispositivos de diferentes fabricantes, sendo a camada de rede responsável pelo endereçamento lógico e pelo roteamento dos pacotes.  
**37** O vírus de computador é um tipo de *software* malicioso capaz de se autorreplicar sem depender de outro programa hospedeiro, espalhando-se automaticamente por redes.  
**38** O *ransomware* é uma praga virtual que tem como principal característica capturar dados pessoais do usuário e utilizá-los para enviar *spam* sem solicitar permissão.  
**39** Em sistemas de aprendizado supervisionado, os algoritmos de IA aprendem sozinhos, sem qualquer dado rotulado, identificando padrões e categorias automaticamente.  
**40** Os assistentes virtuais, como Alexa, Siri e Google Assistente, utilizam técnicas de IA para compreender comandos de voz e responder aos usuários.

## CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Considerando a Lei nº 2.800/1956, que cria os Conselhos Federal e Regionais de Química e dispõe acerca do exercício da profissão de químico, julgue os itens a seguir.

- 41 Os Conselhos Regionais de Química (CRQs) são órgãos dotados de autonomia administrativa e patrimonial, vinculados ao Conselho Federal de Química (CFQ).
- 42 O cargo de presidente do CFQ é privativo de brasileiro nato.
- 43 Entre os nove conselheiros que compõem o CFQ, deverá haver, no mínimo, um terço de engenheiros químicos e um terço de químicos industriais, químicos industriais agrícolas ou químicos.
- 44 O mandato dos conselheiros federais efetivos e dos suplentes será honorífico e durará três anos.
- 45 O presidente do CFQ somente poderá suspender uma decisão que considere inconveniente mediante autorização prévia da assembleia geral dos delegados regionais.
- 46 O CFQ somente poderá deliberar com a presença mínima da maioria absoluta de seus membros.
- 47 Compete aos CRQs julgar, em última instância, os recursos interpostos contra as suas próprias deliberações.
- 48 O conselheiro regional que, durante o mandato, faltar a seis sessões consecutivas sem autorização prévia do respectivo Conselho perderá automaticamente o cargo, sendo este assumido, em caráter efetivo, por seu suplente.
- 49 Os CRQs poderão, por procuradores seus, promover, perante o Juízo da Fazenda Pública e mediante o processo de executivo fiscal, a cobrança das penalidades ou das anuidades previstas para a execução prevista em lei.
- 50 O percentual correspondente a três quartos do valor das anuidades de renovação de registro dos profissionais constitui receita do CFQ.

À luz da Lei nº 9.784/1999, julgue os itens a seguir.

- 51 Assistir-se obrigatoriamente, por advogado, independentemente de determinação legal, é um direito do administrado.
- 52 O cidadão tem o dever de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé.
- 53 A decisão de recursos administrativos poderá ser delegada mediante ato publicado na imprensa oficial, estabelecendo os limites da delegação.
- 54 O servidor que tenha participado como perito é suspeito de atuar em processo administrativo.
- 55 A intimação do interessado observará a antecedência mínima de três dias úteis quanto à data de comparecimento.

Com base na Lei nº 12.514/2011, julgue os itens a seguir.

- 56 O não pagamento das anuidades devidas aos CRQs não obsta o cancelamento ou a suspensão do registro a pedido.
- 57 Os valores das anuidades serão reajustados de acordo com a variação integral do índice nacional de preços ao consumidor (INPC), calculado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou pelo índice oficial que venha a substituí-lo.

De acordo com o Decreto nº 85.877/1981, julgue os itens seguintes.

- 58 O exercício da profissão de químico, em qualquer de suas modalidades, compreende a realização de atividades de pesquisa e desenvolvimento voltadas às operações e aos processos industriais.
- 59 Compete privativamente ao CFQ resolver as dúvidas provenientes do exercício de atividades afins com outras profissões regulamentadas ou não.
- 60 No exercício da atividade profissional, o químico pode atuar na pesquisa e no aperfeiçoamento de métodos laboratoriais, mas não possui competência para a produção e o tratamento prévio e para a complementação de produtos e de resíduos químicos, função essa restrita aos profissionais da engenharia.
- 61 Cabe aos CRQs expedirem as resoluções necessárias à interpretação e à execução do disposto na legislação relativa à profissão de químico.

No que concerne à Resolução CFQ nº 287/2019, que dispõe a respeito do exercício da fiscalização, a imposição de penalidades e o processo administrativo no âmbito do Sistema Conselho Federal de Química e dos Conselhos Regionais de Química, julgue os itens a seguir.

- 62 Os processos administrativos de cadastro de curso da área da química e a infração ao Código de Ética Profissional serão regidos por resoluções normativas específicas do CFQ.
- 63 O processo administrativo, no âmbito do CFQ, tratará do registro das pessoas jurídicas e do cadastro de cursos da área da química.
- 64 No processo administrativo, iniciado por requerimento de transferência de jurisdição, será exigido um novo registro de pessoa física.
- 65 É defeso ao agente fiscal exercer responsabilidade técnica de qualquer natureza.
- 66 O presidente do CRQ poderá investir, em caráter permanente, qualquer delegado do CRQ, na função de agente fiscal.
- 67 A autorização para o exercício de atividade temporária em jurisdições distintas será válida por 90 dias corridos, podendo ser prorrogada, por igual período, a critério do CRQ.
- 68 Da decisão de primeira instância caberá recurso voluntário, com efeito suspensivo, ao CFQ, a ser interposto no prazo de 15 dias, a partir da data de ciência dessa decisão.
- 69 O serviço de fiscalização deverá ser constituído por profissional da área de química, investido na função de agente pela assembleia geral dos delegados regionais.
- 70 Compete ao CRQ onde se instaurou o processo administrativo a execução da decisão prolatada pelo plenário do CFQ.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Julgue os itens a seguir, no que diz respeito às noções de administração.

- 71** O processo administrativo pode ser concebido como um ciclo que prioriza o planejamento e o controle, de modo que as atividades de organização e direção podem ser flexibilizadas.
- 72** A administração de pessoas, como área funcional, tem o foco no recrutamento e na seleção de novos colaboradores para a organização.
- 73** Manuais administrativos são documentos formais que têm como principal função padronizar os procedimentos e as normas internas da organização.
- 74** A área de organização e métodos (O&M) tem como principal objetivo a análise e a otimização dos processos de trabalho para aumentar a eficiência.
- 75** A gestão de estoque tem como prioridade garantir a disponibilidade dos materiais necessários para a produção, mesmo que isso ocasione custos elevados de aquisição e armazenagem, que devem ser minimizados apenas quando isso não comprometer a continuidade operacional.
- 76** O planejamento é a função administrativa responsável por definir os objetivos organizacionais e os meios necessários para alcançá-los.
- 77** A direção, como função administrativa, está relacionada à condução e à orientação das pessoas na execução das tarefas para atingir os objetivos.
- 78** O controle é a função administrativa que avalia o desempenho e corrige os desvios em relação ao que foi planejado, garantindo o curso das ações.
- 79** A administração financeira atenta-se às atividades de rotina do contas a pagar e do contas a receber da empresa.
- 80** A administração de materiais é responsável pela compra de suprimentos de escritório ou materiais de consumo imediato.
- 81** A estrutura organizacional é o sistema que define formalmente as relações de autoridade, as responsabilidades e as tarefas dentro de uma empresa.
- 82** Estruturas organizacionais do tipo mecanicista são caracterizadas pela alta flexibilidade e pela adaptação, sendo elas ideais para ambientes em constante mudança.
- 83** O desenvolvimento de equipes de trabalho eficazes depende de uma seleção de bons indivíduos com altas habilidades técnicas e especializadas.
- 84** Fatores sociais e psicológicos no ambiente de trabalho influenciam a satisfação, mas não apresentam correlação significativa com o aumento da produtividade e do desempenho profissional.
- 85** A estrutura funcional é um tipo de departamentalização que agrupa os colaboradores com base nas funções similares que desempenham na organização.
- 86** A cidadania no ambiente de trabalho abrange principalmente a dedicação e a excelência no cumprimento das responsabilidades formais, conforme o descritivo do cargo.

- 87** Relações públicas, no contexto organizacional, visam gerenciar a comunicação e o relacionamento da empresa com os seus públicos externos, também chamados de *stakeholders*.
- 88** A estrutura matricial é uma abordagem que combina duas formas de departamentalização, como a funcional e a por produto, de forma simultânea.
- 89** Ao avaliar o desempenho profissional, considera-se que a capacidade e o talento individual do trabalhador são os principais fatores, enquanto as influências do ambiente e das condições organizacionais têm um papel complementar e menos determinante nos resultados obtidos.
- 90** A estrutura em rede (*network structure*) é caracterizada por uma organização central que terceiriza a maioria de suas funções de negócio para outras empresas.

Julgue os itens seguintes, quanto à organização e à estrutura organizacional.

- 91** A comunicação externa é o processo de troca de informações entre os gestores, de modo que a transmissão para os níveis operacionais é feita em cascata e não caracteriza o processo central de troca.
- 92** A redação oficial de documentos, como ofícios e memorandos, exige o uso de linguagem clara, concisa, impessoal e em conformidade com a norma culta.
- 93** Memorandos e circulares são exemplos de documentos funcionais, que são utilizados na comunicação externa à organização, para contato com os seus clientes.
- 94** O protocolo é a área responsável por gerenciar o fluxo de documentos em uma organização, incluindo a sua recepção, o seu registro, a sua distribuição e a sua expedição.
- 95** A comunicação externa visa gerenciar o fluxo de informações da empresa para os seus públicos de interesse, como clientes, fornecedores e a mídia.
- 96** A classificação de documentos no protocolo refere-se à organização dos papéis em ordem alfabética, para facilitar o arquivamento e ordenar os documentos dentro de um mesmo tema.
- 97** A expedição de correspondência em uma organização refere-se ao envio físico dos documentos, sem a necessidade de registro ou controle formal.
- 98** Um ofício é um tipo de documento administrativo utilizado para a comunicação formal e externa entre os órgãos públicos ou entre estes e particulares.
- 99** A comunicação informal, popularmente chamada de “rádio-corredor”, é inerente ao ambiente social de uma organização e, apesar de sua falta de controle formal, pode contribuir tanto para fortalecer a confiança entre os trabalhadores quanto para gerar desinformações que afetam negativamente as relações no ambiente de trabalho.
- 100** O registro de um documento no sistema de protocolo cria um número de identificação único que permite o seu rastreamento durante toda a sua tramitação.

A respeito do atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 101** A principal dimensão da qualidade no atendimento é a eficiência na entrega do que foi prometido, sendo os aspectos de cortesia e empatia importantes e secundários para a satisfação do cliente.
- 102** A postura profissional no atendimento ao público inclui a manutenção de uma conduta discreta, objetiva e controlada, mesmo em situações de conflito.
- 103** O atendimento telefônico eficaz exige a necessidade de cortesia e de um tom de voz atento e focado na transmissão seletiva de informações.
- 104** No atendimento ao público, a tolerância às reclamações e a descrição sobre a insatisfação do cliente podem levar a sanções e, por isso, o profissional deve priorizar a comunicação firme das regras.
- 105** A comunicabilidade no atendimento refere-se à capacidade de transmitir informações de forma clara, objetiva e compreensível para o público.
- 106** A tolerância e a disciplina no atendimento são qualidades que, embora possam flexibilizar o cumprimento das normas, devem ser exercidas com cautela, pois o profissional deve sempre dar prioridade à rigorosa aplicação das políticas da empresa.
- 107** A percepção de qualidade do serviço é construída pela altivez, pela capacidade de resolução do profissional de atendimento e pela apresentação pessoal do atendente, principalmente a vestimenta.
- 108** O interesse genuíno em compreender e ajudar o cliente a resolver o seu problema é um fator chave para alcançar a excelência no atendimento.
- 109** Um atendimento profissional eficiente requer que as relações pessoais sejam mantidas dentro de certo nível de formalidade, embora a demonstração de empatia e o envolvimento pessoal na interação com o cliente possam contribuir para a resolução dos problemas apresentados.
- 110** A objetividade no atendimento significa focar na resolução do problema apresentado pelo cliente, sem se desviar com assuntos irrelevantes ou conversas paralelas.

Julgue os itens a seguir, acerca do trabalho em equipe.

- 111** Para alcançar a máxima efetividade no comportamento interpessoal, é fundamental que haja uma homogeneidade no comportamento da equipe, para que o objetivo seja alcançado.
- 112** Fatores positivos do relacionamento, como a confiança e o respeito mútuo entre os membros, são fundamentais para o sucesso de uma equipe de trabalho.
- 113** Um comportamento defensivo por parte de um membro da equipe, manifestado pela forte defesa de suas ideias e pela resistência inicial a críticas, geralmente indica convicção, mas, em algumas situações, pode sugerir uma dificuldade em aceitar diferentes pontos de vista.
- 114** A empatia, que é a capacidade de compreender e compartilhar os sentimentos de outra pessoa, é um elemento crucial para a coesão e a colaboração na equipe.

- 115** A maturidade e a alta eficácia de uma equipe de trabalho, caracterizadas pela autogestão e descentralização, podem reduzir a necessidade da figura do líder tradicional, embora, em cenários de alta complexidade, a sua presença ainda seja considerada estratégica.
- 116** Um comportamento receptivo em equipe envolve ouvir ativamente as ideias dos outros e demonstrar abertura para considerar diferentes pontos de vista.
- 117** A compreensão mútua não implica, necessariamente, concordância unânime para evitar conflitos, mas, em alguns casos, ela pode não exigir decisões fundamentadas, para que o grupo mantenha um apoio coletivo.
- 118** A personalidade de um indivíduo, como traço psicológico relativamente estável, deve ser o fator primordial na definição de seu papel e de seu potencial de relacionamento na equipe.
- 119** O principal objetivo da gestão de um relacionamento interpessoal eficaz da equipe é a promoção de um ambiente de harmonia, o que, geralmente, requer que os gestores intervenham para moderar manifestações que possam gerar conflitos.
- 120** A eficácia de uma equipe de trabalho é uma métrica objetiva que se concentra na qualidade do resultado final e no cumprimento dos prazos.



RASCUNHO

## PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno de prova. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva **folha de respostas** da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- O texto da prova discursiva deverá ter extensão mínima de **20 linhas** e extensão máxima de **30 linhas**. Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na **folha de respostas**.
- O texto da prova discursiva deverá ter início na linha identificada com o número 1 na **folha de respostas**.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- A **folha de respostas** da prova discursiva não poderá ser assinada, rubricada nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de respostas** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno de prova é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

Muito além de repensar o ambiente urbano e otimizar a sua configuração, os objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS) propostos pela Organização das Nações Unidas (ONU) visam ao planejamento das cidades e assentamentos humanos para gerações futuras, transformando-os em espaços inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis. Essa meta inclui questões como o acesso ao transporte público e habitações seguras; a preservação do patrimônio cultural; a aproximação das relações socioeconômicas de zonas urbanas, periurbanas e rurais; e a implantação de políticas e planos para adaptar e salvaguardar comunidades frente às mudanças climáticas.

Internet: <www2.ufff.br > (com adaptações).

O que antes era visto como resíduo de abatedouro pode, em breve, ajudar a reconstruir ossos humanos, como mostra o trabalho da pesquisadora Marízia Trevizani, do Instituto de Ciências Biológicas da Universidade Federal de Juiz de Fora. A pesquisa desenvolveu um hidrogel inovador a partir de tecidos bovinos descartados, os quais têm potencial para serem utilizados em cirurgias ortopédicas, odontológicas e reparos ósseos, unindo sustentabilidade, biotecnologia e impacto social. “Esse projeto nasceu no meu doutorado e seguiu no pós-doutorado. Primeiro, desenvolvemos um protocolo para remover o material genético do osso bovino, tornando-o biocompatível e seguro para uso humano. Depois, criamos um hidrogel a partir desse osso descelularizado, combinando com colágeno tipo I extraído de tendão bovino. O resultado é um biomaterial capaz de integrar-se ao organismo sem causar reações imunológicas”, explica Marízia.

Idem ibidem (com adaptações).

A redução no desmatamento impulsionou uma queda de 16,7% nas emissões brutas de gases de efeito estufa do Brasil em 2024. É a maior retração nos índices de poluição climática do país desde 2009, e a segunda maior desde o início das medições, em 1990. Os dados foram divulgados em 3/11/2025 e fazem parte da 13ª edição do Sistema de Estimativas de Emissões de Gases do Efeito Estufa (SEEG), do Observatório do Clima.

Internet: <globorural.globo.com> (com adaptações).

Considerando que os textos acima tenham caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

## Ciência, tecnologia e sustentabilidade

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) ciência e desenvolvimento sustentável;
- b) soluções tecnológicas e gestão ambiental;
- c) uso responsável dos recursos naturais.