

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 apenas, 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 20.

As mudanças climáticas estão deixando de ser um desafio ambiental isolado para se tornar uma força transformadora em todos os aspectos da economia global. O mercado imobiliário, historicamente considerado uma aposta segura, não está imune a essas transformações. Pesquisas de 2025 indicam que o setor pode enfrentar perdas de até US\$ 1,4 trilhão até 2055 em razão dos crescentes riscos climáticos, como enchentes, furacões, incêndios florestais e aumento do nível do mar.

Com a intensificação dos fenômenos climáticos extremos, o valor de imóveis localizados em áreas vulneráveis tende a diminuir, enquanto as regiões consideradas mais seguras ganham valorização. O aumento dos custos de seguros é um dos primeiros reflexos da crise climática. À medida que os riscos climáticos crescem, as seguradoras começam a repassar os custos mais altos para os consumidores, o que impacta diretamente o valor dos imóveis e a acessibilidade para os compradores. As projeções indicam que os prêmios de seguros podem subir 29,4% até 2055.

No Brasil, o impacto das mudanças climáticas já é visível. Porto Alegre foi severamente afetada pelas enchentes de 2024, que atingiram mais de 10.000 imóveis e causaram R\$ 500 milhões em prejuízos. Esse evento resultou em uma mudança significativa no comportamento do mercado imobiliário da cidade. A demanda por imóveis em áreas mais seguras, longe de zonas propensas a alagamentos, aumentou consideravelmente. Estima-se que 65% dos compradores agora priorizam essas regiões, e 45% estão dispostos a pagar um valor mais alto por imóveis em locais mais seguros.

A migração para áreas menos vulneráveis é um fenômeno crescente, e a tendência é que se intensifique à medida que os desastres climáticos se tornem mais frequentes e severos. O comportamento dos consumidores e investidores está mudando, com uma preferência cada vez maior por regiões mais resilientes aos efeitos das mudanças climáticas. Isso está moldando uma nova dinâmica no mercado imobiliário, com uma clara divisão entre as áreas mais expostas aos riscos climáticos e aquelas que oferecem maior segurança, tanto física quanto financeira.

Internet: <brickup.app> (com adaptações).

Com base nas ideias do texto, julgue os itens a seguir.

- 1 De acordo com o texto, as mudanças climáticas afetam economicamente o setor mobiliário.
- 2 O texto informa que, até 2055, o setor imobiliário poderá enfrentar perdas de até US\$ 1,4 trilhão e que o valor dos imóveis poderá subir 29,4%.

- 3 Conclui-se do texto que o impacto das mudanças climáticas é mais visível no Brasil do que em outros países.
- 4 O fenômeno de migração para áreas menos vulneráveis aos desastres climáticos já está ocorrendo, segundo as informações presentes no texto.
- 5 Conforme o texto, nem sempre as áreas menos expostas aos riscos climáticos foram bem valorizadas no setor imobiliário.

Acerca da estrutura linguística e do vocabulário empregados no texto, julgue os itens seguintes.

- 6 Na frase “As mudanças climáticas estão deixando de ser um desafio ambiental isolado para se tornar uma força transformadora em todos os aspectos da economia global.”, a coerência entre as ideias do texto e a correção gramatical seriam mantidos caso o trecho “estão deixando de ser um desafio ambiental isolado para se tornar” fosse, assim, reescrito: **deixaram de ser um desafio ambiental e estão se tornando**.
- 7 O sentido da palavra “imune” na frase “O mercado imobiliário, historicamente considerado uma aposta segura, não está imune a essas transformações” é o mesmo de “indiferente”.
- 8 A correção gramatical da frase “O mercado imobiliário, historicamente considerado uma aposta segura, não está imune a essas transformações” seria mantida caso se empregasse acento grave no “a”, da seguinte forma: **não está imune à essas transformações**.
- 9 No excerto “Pesquisas de 2025 indicam que o setor pode enfrentar perdas de até US\$ 1,4 trilhão até 2055”, a oração “que o setor pode enfrentar perdas de até US\$ 1,4 trilhão até 2055” exerce a função sintática de objeto direto.
- 10 No trecho “Pesquisas de 2025 indicam que o setor pode enfrentar perdas de até US\$ 1,4 trilhão até 2055 em razão dos crescentes riscos climáticos”, a correção gramatical seria mantida caso se substituísse a expressão “em razão dos” por **devido os**.
- 11 Na frase “Com a intensificação dos fenômenos climáticos extremos, o valor de imóveis localizados em áreas vulneráveis tende a diminuir, enquanto as regiões consideradas mais seguras ganham valorização.”, a expressão iniciada por “Com” introduz fato que ocorre de forma simultânea aos fatos mencionados no trecho “o valor... valorização”.
- 12 É facultativo o emprego da preposição “a” no trecho “o valor de imóveis localizados em áreas vulneráveis tende a diminuir”.

- 13 No período “O aumento dos custos de seguros é um dos primeiros reflexos da crise climática.”, o sintagma “O aumento dos custos de seguros” poderia ser substituído por **O alto valor dos custos de seguros**, cujo sentido é equivalente.
- 14 No trecho “À medida que os riscos climáticos crescem, as seguradoras começam a repassar os custos mais altos para os consumidores”, a locução “À medida que” exprime ideia de proporcionalidade.
- 15 No período “À medida que os riscos climáticos crescem, as seguradoras começam a repassar os custos mais altos para os consumidores, o que impacta diretamente o valor dos imóveis e a acessibilidade para os compradores.”, a substituição do trecho “o que impacta” por **impactando** manteria a correção gramatical.
- 16 Na frase “No Brasil, o impacto das mudanças climáticas já é visível.”, a concordância do verbo pode ocorrer tanto com a palavra “impacto”, com a forma verbal no singular (como aparece no texto), quanto com a expressão “mudanças climáticas”, com a forma verbal no plural, conforme apresentado a seguir: **No Brasil, o impacto das mudanças climáticas já são visíveis.**
- 17 A palavra **busca** é sinônima da palavra “demanda” no período “A demanda por imóveis em áreas mais seguras, longe de zonas propensas a alagamentos, aumentou consideravelmente.”.
- 18 A palavra “estima” pode ser empregada ora como substantivo, ora como verbo. Assim sendo, no trecho “Estima-se que 65% dos compradores agora priorizam essas regiões”, ela foi empregada como verbo.
- 19 O período “O comportamento dos consumidores e investidores está mudando, com uma preferência cada vez maior por regiões mais resilientes aos efeitos das mudanças climáticas.” pode ser reescrito, sem prejuízo para as ideias do texto e para a correção gramatical, da seguinte forma: **O comportamento dos consumidores e investidores está mudando: há uma preferência cada vez maior por regiões mais resilientes aos efeitos das mudanças climáticas.**
- 20 Na frase “Isso está moldando uma nova dinâmica no mercado imobiliário, com uma clara divisão entre as áreas mais expostas aos riscos climáticos e aquelas que oferecem maior segurança, tanto física quanto financeira.”, a correção gramatical seria mantida caso se empregasse uma vírgula após a palavra “moldando”.

Acerca dos anagramas da palavra OVELHA, julgue os itens a seguir.

- 21 O total de anagramas formados é igual a 720.
- 22 O número de anagramas em que as vogais aparecem juntas é igual a 144.
- 23 Existem 216 anagramas que começam com a letra O ou terminam com a letra A.
- 24 Existem exatamente 480 anagramas em que a letra L não ocupa nenhuma das extremidades da palavra.

Um pipoqueiro monitorou o volume de vendas de seu carrinho durante uma semana completa. Ele constatou que a quantidade diária de saquinhos vendidos de pipoca salgada (S) e pipoca doce (D) variou em função do dia da semana (x), conforme as seguintes funções.

- Salgada: $S(x) = 10x + 20$
- Doce: $D(x) = -x^2 + 15x + 14$

Considere-se que $x = 1$ representa a segunda-feira, $x = 2$ a terça-feira, e assim sucessivamente até o domingo, $x = 7$.

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

- 25 Na segunda-feira, o pipoqueiro vendeu mais pipocas doces do que salgadas.
- 26 Ao longo da semana, houve apenas um único dia em que as quantidades vendidas dos dois tipos de pipoca foram iguais.
- 27 O volume de vendas da pipoca doce atingiu o seu valor máximo no sábado.

Considerem-se como verdadeiras as seguintes premissas.

- Todo marombeiro toma creatina.
- Gael toma creatina.
- Dalila é marombeira.

Com base nessas proposições, julgue os itens a seguir.

- 28 A negação da proposição “Todo marombeiro toma creatina” é “Nenhum marombeiro toma creatina”.
- 29 Infere-se das premissas que Gael é, obrigatoriamente, marombeiro.
- 30 A proposição composta “Se Dalila não é marombeira, então Gael toma creatina” é verdadeira.



RASCUNHO

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.

No que diz respeito aos conceitos de *hardware* e de *software*, ao Microsoft Teams e ao sistema operacional Windows 11, julgue os itens a seguir.

- 31 O processador (CPU) é um componente de *hardware* responsável pela execução das instruções dos programas, realizando operações lógicas e aritméticas necessárias ao funcionamento do sistema.
- 32 *Softwares* de sistema, como sistemas operacionais, são classificados como periféricos internos, pois fazem parte do conjunto físico de componentes instalados no computador.
- 33 O Microsoft Teams permite a realização de reuniões *online*, o compartilhamento de tela, a troca de mensagens instantâneas e a integração com outros aplicativos do Microsoft 365.
- 34 No Microsoft Teams, não é possível gravar reuniões realizadas em ambiente corporativo, sendo essa funcionalidade restrita a plataformas externas de videoconferência.
- 35 No Windows 11, o menu Iniciar foi redesenhado e centralizado por padrão na barra de tarefas, podendo ter seu alinhamento ajustado nas configurações do sistema.

Em relação aos conceitos de redes de computadores, ao OneDrive e aos conceitos de inteligência artificial, julgue os itens seguintes.

- 36 Uma rede local (LAN) permite a comunicação entre dispositivos em uma área geográfica limitada, como um prédio ou *campus*, possibilitando o compartilhamento de arquivos e impressoras.
- 37 Em redes TCP/IP, o protocolo ARP opera na camada de transporte do modelo OSI e é responsável por estabelecer conexões confiáveis entre *hosts* antes do envio dos pacotes IP.
- 38 No OneDrive, os arquivos armazenados ficam acessíveis apenas quando há conexão ativa com a Internet, não sendo possível sincronizá-los para acesso *offline*.
- 39 Assistentes virtuais e sistemas de recomendação são exemplos de aplicações práticas de inteligência artificial utilizadas em ambientes corporativos e serviços digitais.
- 40 Sistemas de inteligência artificial que se baseiam em aprendizado de máquina dependem exclusivamente de regras fixas programadas manualmente, não utilizando dados para aprimorar o seu desempenho.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Acerca da ética na função pública, julgue os itens a seguir.

- 41** A moralidade da Administração Pública consolida-se com a obediência às normas regulamentares, pois diz respeito às condutas funcionais dos servidores públicos, não alcançando os atos de sua vida privada.
- 42** O servidor público pode omitir a verdade quando ela for contrária aos interesses da Administração Pública.
- 43** A comissão de ética será integrada por três membros titulares e três suplentes, escolhidos entre servidores e empregados de seu quadro permanente e designados pelo dirigente máximo da respectiva entidade ou órgão, para mandatos não coincidentes de três anos.

Quanto aos princípios fundamentais da Administração Pública, julgue os itens seguintes.

- 44** O princípio da publicidade tem por objetivo primordial a organização interna da Administração Pública, bem como objetivos secundários, como o controle dos atos da Administração Pública.
- 45** O princípio da impessoalidade impõe que a Administração Pública aplique, de forma abstrata e isonômica, as normas legais e as administrativas, sendo-lhe vedado proceder à análise do caso concreto.

Um secretário municipal permitiu a realização de despesas não autorizadas em lei, causando lesão ao erário. Após a delação de um servidor público, o fato foi descoberto, sendo instaurada ação de improbidade administrativa destinada a apurar a conduta funcional do agente público, o qual alegou não ter obtido qualquer proveito com o ato praticado.

Com base nessa situação hipotética e nos termos da Lei nº 8.429/1992, julgue os itens a seguir.

- 46** Ainda que tenha causado lesão ao erário, o agente público somente será responsabilizado por ato de improbidade administrativa se tiver agido dolosamente.
- 47** Caso o agente público esteja no mero desempenho de competências públicas, sem comprovação de ato doloso com fim ilícito, terá afastada a sua responsabilidade por ato de improbidade administrativa.
- 48** O agente público estará sujeito à suspensão dos direitos políticos por até quatro anos.
- 49** Havendo reparação do dano pelo agente ímprobo, os valores pagos não influenciarão nas instâncias criminal e civil, ainda que tenham por objeto os mesmos fatos, em razão da independência das instâncias.

- 50** Na hipótese de ato de improbidade administrativa que causa lesão ao erário, o agente estará sujeito à perda dos bens ou valores acrescidos ilicitamente ao patrimônio, se concorrer esta circunstância, perda da função pública, suspensão dos direitos políticos até 12 anos, pagamento de multa civil equivalente ao valor do dano e proibição de contratar com o Poder Público ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, ainda que por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário, pelo prazo não superior a 12 anos.

A respeito da Lei nº 9.784/1999, julgue os itens seguintes.

- 51** Nos processos administrativos serão observados os critérios de atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em Lei.
- 52** O administrado tem o direito de não prestar as informações que lhe forem solicitadas, pois o esclarecimento dos fatos é um ônus que recai sob a Administração Pública, e não sob as partes interessadas.
- 53** Uma vez iniciado o processo administrativo, este tramitará mediante impulsionamento das partes, sendo vedada a atuação de ofício pela Administração Pública.
- 54** O processo deverá observar as formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados.
- 55** A norma administrativa deverá ser interpretada de acordo com os interesses da Administração Pública, especialmente quando houver nova interpretação, a qual terá efeitos *ex tunc*.

À luz da Lei nº 12.527/2011, que trata do acesso à informação, bem como do decreto que a regulamenta, julgue os itens a seguir.

- 56** A integridade é a qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, ao trânsito e ao destino.
- 57** As entidades privadas sem fins lucrativos, mesmo que não recebam recursos públicos para a realização de ações de interesse público, subordinam-se à Lei de Acesso à Informação, limitando o acesso à informação a seus doadores.
- 58** Os procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação destinam-se a assegurar a proteção das informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado.

- 59** As informações a respeito dos registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros serão acessíveis mediante requerimento do interessado.
- 60** A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, de mídias digitais e de postagem.
- 61** O acesso à informação disciplinado na Lei de Acesso à Informação não se aplica às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça.
- 62** No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.
- 63** Os pedidos genéricos de acesso à informação serão atendidos, desde que haja a identificação da parte requerente.

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 –, julgue os itens seguintes.

- 64** O desenvolvimento econômico e tecnológico, bem como a inovação, é compatível com os fundamentos que disciplinam a proteção de dados pessoais.
- 65** O controlador e o operador podem ser pessoas naturais ou jurídica, de direito público ou privado.
- 66** É vedado o tratamento de dados pessoais mediante vício de consentimento.
- 67** Os dados pessoais serão arquivados após o término de seu tratamento, ficando à disposição dos agentes de tratamento para acesso a qualquer momento.
- 68** O operador deverá realizar o tratamento segundo as instruções fornecidas pelo controlador, que verificará a observância das próprias instruções e das normas acerca da matéria.
- 69** O tratamento de dados pessoais por empresas públicas e sociedades de economia mista que atuam em regime de concorrência terá o mesmo regime dispensado aos órgãos e às entidades do Poder Público.
- 70** Os ocupantes dos cargos em comissão e das funções de confiança da ANPD serão indicados pelo conselho diretor e nomeados pelo presidente da República.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca das funções administrativas, julgue os itens a seguir.

- 71** O planejamento estratégico diferencia-se do tático e do operacional devido ao criterioso detalhamento das atividades, visando à eficiência imediata em todos os setores da organização.
- 72** Na função administrativa de organização, a departamentalização consiste no agrupamento de atividades em uma estrutura lógica e integrada, sendo uma etapa posterior à identificação das tarefas necessárias ao alcance dos objetivos organizacionais.
- 73** A função de direção no nível institucional é de competência dos supervisores de primeira linha, que possuem a atribuição de interpretar os planos estratégicos para os demais empregados da organização.
- 74** No processo de controle, a fase de comparação com padrões visa avaliar as variações entre o desempenho observado e os critérios previamente estabelecidos, permitindo a identificação de eventuais desvios.

A respeito dos fundamentos básicos de administração financeira, da administração de pessoas e da administração de materiais, julgue os itens seguintes.

- 75** O índice de liquidez corrente é um indicador de solvência de longo prazo que mensura a capacidade da organização de liquidar as suas obrigações totais, por meio da utilização de seus ativos imobilizados.
- 76** Na gestão de pessoas por competências, a avaliação de competências permite identificar a discrepância entre as competências necessárias para a organização atingir os seus objetivos estratégicos e as competências demonstradas por seus colaboradores atuais.
- 77** Na gestão de estoques, o sistema *just-in-time* pressupõe a redução rigorosa dos níveis de estoque de segurança, fundamentando-se na integração estreita com fornecedores e na qualidade do processo produtivo para evitar interrupções.
- 78** A classificação ABC de materiais baseia-se na perecibilidade e na criticidade dos itens para a linha de produção, sendo que os itens da classe A são aqueles que apresentam maior risco de obsolescência.

De acordo com os procedimentos e os manuais administrativos, a organização, os métodos e a gestão de estoques e de suprimentos, julgue os itens a seguir.

- 79** Os manuais administrativos constituem instrumentos de racionalização que, ao padronizarem as rotinas e os fluxos de trabalho, minimizam a ambiguidade operacional e viabilizam o controle no que diz respeito aos procedimentos adotados.
- 80** Em estruturas complexas, os manuais de procedimentos administrativos prescindem do uso de fluxogramas, uma vez que a descrição textual detalhada é tecnicamente superior à representação gráfica para a identificação de gargalos e de duplicidade de tarefas.

- 81** A análise de O&M deve focar na estrutura vertical da organização, uma vez que o estudo dos métodos de trabalho horizontais e o arranjo físico são atribuições externas ao campo de atuação do analista de sistemas e dos métodos.
- 82** O custo de manutenção de estoques de suprimentos de escritório é inversamente proporcional ao nível médio de estoque mantido, de modo que, quanto maior o volume de papel e *toners* armazenados, menor será o custo de oportunidade do capital investido.
- 83** O estabelecimento do estoque de segurança em níveis adequados visa mitigar os riscos de ruptura de estoque decorrentes da variabilidade da demanda, possibilitando a continuidade das operações sem incorrer em custos excessivos de carregamento.

A respeito dos tipos de estrutura organizacional, das relações humanas, do desempenho profissional, da cidadania e das relações públicas, julgue os itens seguintes.

- 84** A estrutura do tipo linear favorece a agilidade na tomada de decisão em organizações complexas e dinâmicas, uma vez que a centralização da autoridade permite que as comunicações fluam rapidamente entre a base e o topo da pirâmide.
- 85** A estrutura matricial rompe com o princípio da unidade de comando ao estabelecer uma dupla subordinação, combinando a especialização funcional com o foco em projetos ou produtos, o que otimiza o uso de recursos técnicos e a adaptabilidade às demandas específicas.
- 86** De acordo com a teoria das relações humanas, o desempenho profissional é determinado pelas capacidades física e fisiológica do trabalhador, de modo que incentivos financeiros são os fatores determinantes da produtividade individual.
- 87** A transição de um grupo de trabalho para uma equipe de alto desempenho pressupõe a evolução da responsabilidade individual para a responsabilidade mútua, em que a sinergia positiva permite a evolução do resultado coletivo.
- 88** A cidadania plena no estado democrático de direito pressupõe a indissociabilidade entre os direitos civis, os políticos e os sociais, de maneira que a ausência de condições materiais básicas compromete a eficácia do exercício da liberdade individual e da participação política.
- 89** No contexto da comunicação organizacional, a atividade de relações públicas deve ser exercida de forma isolada do planejamento estratégico, atendo-se à execução técnica de eventos e à produção de materiais informativos para o público interno.

Quanto ao processo de comunicação interna e externa, julgue os itens a seguir, acerca da redação oficial de documentos.

- 90** Em situações de gestão de crise, a comunicação externa deve priorizar a transparência e a agilidade na resposta, utilizando-se de porta-vozes preparados para mitigar assimetrias de informação e preservar a imagem institucional perante a opinião pública.
- 91** A comunicação interna eficaz transcende a mera transmissão descendente de informações, devendo operar como um processo que integre os diversos fluxos de comunicação para mitigar ruídos e alinhar a cultura organizacional.
- 92** De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, o uso do pronome de tratamento Vossa Excelência é obrigatório e exclusivo para todas as autoridades do Poder Executivo, em substituição ao termo Senhor.
- 93** Em comunicações oficiais dirigidas a autoridades estrangeiras ou a organismos internacionais, o redator deve, obrigatoriamente, utilizar o fecho Atenciosamente, independentemente do nível hierárquico entre as partes, para garantir a padronização do documento.

No que concerne aos tipos de documentos administrativos e aos protocolos, julgue os itens seguintes.

- 94** O parecer constitui um documento técnico por meio do qual um órgão consultivo ou um especialista emite uma decisão fundamentada acerca de determinada matéria.
- 95** A portaria é um ato administrativo ordinatório, pelo qual autoridades competentes expedem instruções, determinam diligências, designam servidores para comissões e formalizam decisões de ordem interna.
- 96** No recebimento de correspondência sigilosa, o protocolo deve registrar apenas os dados externos do invólucro, sendo vedada a abertura do documento para preservar a integridade da informação.
- 97** A classificação documental no protocolo é um ato discricionário, permitindo que cada setor destinatário defina livremente o código de assunto e o tempo de guarda do documento recebido.
- 98** No processo de distribuição, o protocolo encaminha os documentos a seus respectivos destinatários internos, após as etapas de registro e a autuação, permitindo que o fluxo documental siga o rito administrativo estabelecido.

Com base em procedimentos inerentes ao atendimento ao público, julgue os itens a seguir.

- 99** A discricção e a objetividade no atendimento são atributos que se complementam, pois, enquanto o primeiro preserva o sigilo de dados sensíveis do cidadão, o segundo permite que a prestação do serviço seja direta e sem ambiguidades.

- 100** O atributo da presteza no atendimento ao cidadão autoriza o servidor a flexibilizar as normas procedimentais e os ritos administrativos, visando à agilidade da solução, ainda que isso impacte a ordem de prioridade.

- 101** No ambiente de trabalho, o comportamento desidioso de um único integrante não possui o condão de afetar a imagem institucional, uma vez que a postura profissional é uma dimensão estritamente individual.

- 102** A gestão das relações interpessoais nas organizações pressupõe o desenvolvimento da empatia, que permite ao profissional compreender a perspectiva do outro sem perder a neutralidade técnica necessária ao exercício de suas funções.

- 103** No atendimento presencial, a comunicação não verbal possui relevância secundária, uma vez que o conteúdo técnico da resposta fornecida é o fator determinante para a satisfação do cidadão.

- 104** A triagem inicial é uma técnica eficaz de atendimento presencial para lidar com filas, porque identifica demandas simples de resolução imediata, reduzindo o tempo médio de espera e aumentando a percepção de eficiência do setor.

- 105** O atendimento ao público externo deve ser pautado pela equidade, com adaptação da linguagem para assegurar a acessibilidade a cidadãos com diferentes níveis de escolaridade ou necessidades especiais.

- 106** A excelência no atendimento ao público externo é diretamente dependente da qualidade das relações com o público interno, de maneira que a falha na prestação de serviços entre distintos setores internos compromete a eficácia da entrega ao cidadão.

Quanto à personalidade, ao comportamento e ao relacionamento no trabalho em equipe, julgue os itens seguintes.

- 107** Profissionais com elevado automonitoramento adaptam-se melhor às relações interpessoais, pois utilizam a observação de pistas sociais para ajustar o seu comportamento conforme o contexto.

- 108** A eficácia no comportamento interpessoal está intrinsecamente ligada à transparência na comunicação, sendo um mecanismo que reduz distorções interpretativas e aumenta a confiança na equipe.

- 109** A reciprocidade e a confiança são fatores positivos que sustentam o capital social de uma organização, permitindo que a colaboração ocorra de forma fluida mesmo na ausência de mecanismos formais de controle e supervisão constante.

- 110** A homogeneidade de pensamento é o fator positivo preponderante para fortalecer o relacionamento em equipes de alto desempenho, pois evita o confronto de ideias e garante que as soluções apresentadas sejam aceitas por consenso.
- 111** O comportamento receptivo caracteriza-se pelo acatamento passivo de críticas e de ordens, uma vez que a receptividade exige que o colaborador anule o seu senso crítico em favor da harmonia do ambiente de trabalho.
- 112** A compreensão mútua é alcançada por meio da linguagem verbal, sendo os elementos não verbais e contextuais irrelevantes para a construção da empatia, em ambientes profissionais altamente técnicos.

Quanto aos aspectos de organização e de controle de documentos, julgue os itens a seguir.

- 113** A organicidade reflete a relação natural entre os documentos e as funções da instituição produtora, servindo como prova autêntica das atividades administrativas realizadas.
- 114** Os documentos que perderam a sua utilidade administrativa, mas possuem relevância histórica, devem ser mantidos no arquivo corrente para facilitar o acesso de pesquisadores.
- 115** Os arquivos setoriais são aqueles mantidos juntamente aos órgãos que os produziram por razões de conveniência e de economia dos recursos de armazenamento.
- 116** O método de arquivamento geográfico é classificado como um método direto, pois a busca é feita diretamente pelo nome da localidade, dispensando o uso de índice alfabético auxiliar para a localização física dos documentos.
- 117** Na gestão de documentos eletrônicos, a obsolescência tecnológica é um problema mitigado pelo uso de mídias físicas como CD-ROM e *pen drive*, que asseguram a imutabilidade dos dados por tempo indeterminado.
- 118** Os metadados são informações estruturadas que descrevem, explicam e localizam o recurso documental, sendo essenciais na gestão eletrônica para garantir a fidedignidade e a recuperação eficiente da informação.
- 119** Uma vez digitalizados, os documentos públicos originais de valor permanente podem ser incinerados para a liberação de espaço físico, mantendo-se apenas a cópia digital.
- 120** No processo de digitalização de documentos públicos, é obrigatória a manutenção de metadados mínimos, a fim de garantir a integridade, a fidedignidade e a futura interoperabilidade entre diferentes sistemas de gestão documental.



RASCUNHO