

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 14.

No âmbito dos conselhos profissionais, a linguagem utilizada nos atos administrativos ultrapassa a mera função informativa, assumindo papel estratégico na consolidação da legitimidade institucional. A escolha lexical, a organização sintática e o encadeamento lógico das ideias revelam não apenas domínio da norma-padrão, mas também compromisso com a clareza, a impessoalidade e a precisão exigidas na administração pública.

Nesse contexto, desvios gramaticais, ambiguidades sintáticas ou inadequações semânticas não se restringem ao plano formal do texto: afetam diretamente sua interpretação, comprometem a segurança jurídica dos atos e fragilizam a comunicação entre a instituição e a sociedade. Assim, a competência leitora e escritora do servidor público envolve reconhecer sutilezas linguísticas, interpretar implícitos discursivos e avaliar criticamente os efeitos de sentido produzidos pelo texto.

Dessa forma, o domínio avançado da língua portuguesa configura-se como instrumento indispensável à eficiência administrativa, à transparência e ao fortalecimento da credibilidade dos conselhos profissionais.

BRASIL. Manual de Redação da Presidência da República. Brasília: Presidência da República, 2018 (com adaptações).

Quando aos sentidos explícitos e implícitos do texto, bem como à organização argumentativa, à tese defendida e à tipologia textual predominante, julgue os itens a seguir.

- 1 O texto articula argumentos para defender a tese de que o domínio linguístico possui impacto institucional e jurídico.
- 2 Predomina no texto a tipologia injuntiva, em razão da presença de orientações ao servidor público.
- 3 O trecho “ultrapassa a mera função informativa” pressupõe que a linguagem administrativa se limita, em regra, à informação objetiva.
- 4 O texto admite que falhas linguísticas podem comprometer apenas a estética textual, sem efeitos práticos relevantes.

Quando ao valor semântico de palavras e expressões no contexto discursivo, bem como à ampliação ou restrição de sentidos produzida pelas escolhas lexicais do autor, julgue os itens seguintes.

- 5 No trecho “No âmbito dos conselhos profissionais, a linguagem utilizada nos atos administrativos ultrapassa a mera função informativa, assumindo papel estratégico na consolidação da legitimidade institucional”, o vocábulo “legitimidade” é empregado no texto no sentido estritamente jurídico.

- 6 Em “fragilizam a comunicação entre a instituição e a sociedade”, a forma verbal amplia o sentido para além do plano linguístico.
- 7 Em “a competência leitora e escritora do servidor público envolve reconhecer sutilezas linguísticas”, a expressão “sutilezas linguísticas” remete a aspectos implícitos e não imediatamente perceptíveis da língua.

Julgue os itens a seguir, relativos à coesão, à coerência, à referenciação e à progressão temática existentes no texto.

- 8 O termo “Nesse contexto” estabelece relação anafórica com ideias do parágrafo anterior.
- 9 No trecho “Assim, a competência leitora e escritora do servidor público envolve reconhecer sutilezas linguísticas”, a substituição de “Assim” por “Portanto” comprometeria a coerência argumentativa.
- 10 A progressão temática, presente no texto, ocorre por encadeamento lógico-argumentativo.

Com base no texto, julgue os itens seguintes, à luz da morfossintaxe, da concordância, da regência, da crase e da reescrita.

- 11 Em “a competência leitora e escritora do servidor público envolve reconhecer sutilezas linguísticas”, a concordância verbal está adequada.
- 12 A expressão “compromisso com a clareza” apresenta complemento regido por preposição exigida pelo substantivo.
- 13 No trecho “fragilizam a comunicação entre a instituição e a sociedade”, a reescrita para a voz passiva “A comunicação entre a instituição e a sociedade é fragilizada” preserva a correção gramatical e o sentido original do texto.
- 14 Em “Dessa forma, o domínio avançado da língua portuguesa configura-se como instrumento indispensável à eficiência administrativa”, o acento grave em “à eficiência administrativa” é facultativo.

De 300 farmacêuticos entrevistados, 180 gostam de futebol, 150 gostam de vôlei e 50 gostam de ambos os esportes.

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

- 15 O número de farmacêuticos que gostam de, pelo menos, um desses esportes é igual a 280.

- 16 Mantidas as proporções da situação em tela, se o número de farmacêuticos entrevistados fosse x , então o número de pessoas que gostam apenas de vôlei seria igual a $\frac{x}{2}$.

Uma fábrica utilizava máquinas idênticas para montar painéis solares. Desse modo, sabia-se que 4 máquinas operando durante 6 horas por dia conseguiriam produzir um total de 120 painéis.

Com base nessa situação hipotética e considerando que o desempenho das máquinas é constante e que não há desperdício de material, julgue os itens seguintes.

- 17 A razão entre o número de máquinas e a quantidade de painéis produzidos por dia, mantidas as 6 horas de trabalho, é de 1:30.
- 18 Se a fábrica decidir operar com apenas 3 máquinas, mantendo a mesma jornada de 6 horas, a produção diária cairá para 80 painéis.
- 19 Se a fábrica quiser manter a produção de 120 painéis, mas precisar desativar uma máquina, as máquinas restantes deverão operar 8 horas por dia.
- 20 Caso 5 máquinas operem por 2 dias durante 7 horas, o número de painéis produzidos será maior do que 360.

De 5 indivíduos, foram obtidas as suas respectivas alturas e pesos, conforme apresentado pela tabela a seguir. Esses dados foram plotados em um gráfico, cujo peso (p) é o eixo horizontal e a altura (a), o eixo vertical.

INDIVÍDUO	ALTURA (CM)	PESO (KG)
1	141	60
2	169	65
3	175	74
4	187	82
5	190	95

Com base nessa situação hipotética e nas informações apresentadas, julgue os itens a seguir.

- 21 A reta que intercepta os pesos e alturas dos indivíduos 1 e 5, respectivamente, é a reta $a = 1,4p + 75$.
- 22 O peso médio desses indivíduos é menor do que 75 kg.
- 23 A probabilidade de a altura de um indivíduo escolhido ao acaso ser menor do que 170 cm dado que o seu peso é maior ou igual a 65 kg é igual a $\frac{1}{4}$.

A respeito das proposições e dos conectivos, julgue o item seguinte.

- 24 Considerando-se p , q e r como proposições simples, a negação da proposição composta $p \rightarrow (s \vee t)$ será a proposição $\sim p \vee \sim (s \vee t)$.



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** refiram-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.

A respeito de *hardware*, de *software* e de periféricos, julgue os itens a seguir.

- 25 Enquanto o sistema operacional é um tipo de *software* responsável por gerenciar os recursos do computador e permitir a interação do usuário com a máquina, a memória RAM armazena temporariamente dados e programas que estão sendo utilizados pelo computador no momento.
- 26 A BIOS é um *software* de baixo nível responsável por iniciar o *hardware* e carregar o sistema operacional durante a inicialização do computador.

Quanto às noções do Windows, julgue os itens seguintes.

- 27 O Gerenciador de Tarefas permite encerrar processos, mas não possibilita alterar a prioridade de execução de um programa.
- 28 No Windows 10, arquivos excluídos por meio do atalho **[Shift] + [Del]** são enviados normalmente para a Lixeira antes da exclusão definitiva.
- 29 O Windows 10 permite o uso de áreas de trabalho virtuais, possibilitando a organização de janelas abertas em diferentes ambientes.

Quanto aos navegadores e ao uso de *e-mail*, julgue os itens a seguir.

- 30 Suponha-se que um assistente tenha criado um documento no Google Docs e que ele queira testar se as restrições de compartilhamento estão funcionando corretamente. Nesse caso, é correto afirmar que o uso de uma janela no modo de navegação anônima no navegador Google Chrome, por exemplo, não é recomendado, pois, se o assistente acessar o *link* do documento nessa nova janela anônima, a sessão da conta Google será compartilhada com essa janela.
- 31 Suponha-se que um assistente tenha recebido um *e-mail* com um documento em anexo. Nesse caso, é correto afirmar que esse *e-mail* só poderá ser encaminhado para outro usuário sem o documento em anexo, pois os protocolos de *e-mail* impedem, por motivos de segurança, o encaminhamento de *e-mails* com anexo.

Acerca de segurança da informação e de transformação digital, julgue os itens seguintes.

- 32 Todo *malware* é um vírus, mas nem todo vírus é um tipo de *malware*.
- 33 Grandes modelos de linguagem (LLM), como o ChatGPT ou o Gemini, são capazes de gerar textos, imagens e vídeos por meio do reconhecimento de padrão, prevendo estatisticamente a saída mais provável para uma entrada sem acessar os dados que foram utilizados como parâmetros do treinamento original desses modelos.

- 34 A computação em nuvem pode contribuir para a redução da dependência de armazenamento local, pois os arquivos armazenados na nuvem podem ser acessados a partir de diferentes dispositivos.

Na madrugada do dia 3 de janeiro de 2026, os EUA lançaram uma operação de decapitação contra o presidente da República Bolivariana da Venezuela, Nicolás Maduro. Maduro e a primeira-dama Cilia Flores foram sequestrados e levados para território estadunidense. Com base nessa informação e acerca da crise política, econômica e humanitária enfrentada pela Venezuela, bem como os seus reflexos internacionais, julgue os itens a seguir.

- 35 A eleição presidencial de julho de 2024 foi marcada por intensas controvérsias, com o Conselho Nacional Eleitoral (CNE) proclamando a vitória de Nicolás Maduro sem a divulgação detalhada das atas de votação, o que gerou contestações da oposição e de parte da comunidade internacional.
- 36 No Brasil, a Operação Acolhida é a resposta humanitária do governo federal para o ordenamento da fronteira, mas não houve adesão de grande parte dos venezuelanos, pois eles estão satisfeitos com a economia de seu país.
- 37 Apesar da crise social, a economia venezuelana em 2024 e início de 2025 apresentou estabilidade absoluta de preços, eliminando completamente a dependência histórica do país em relação às exportações de petróleo.

O Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC) é o principal órgão das Nações Unidas para avaliar a ciência relacionada às mudanças climáticas, criado em 1988 pela OMM e PNUMA. Ele compila relatórios científicos abrangentes para orientar políticas públicas globais, sem realizar pesquisas próprias, focando na ação humana como principal motor do aquecimento.

Com base nos relatórios do IPCC e nos compromissos internacionais acerca do clima, julgue os itens seguintes.

- 38 O Acordo de Paris, ratificado pela maioria dos países, estabelece o objetivo de limitar o aumento da temperatura média global a bem menos de 2 °C acima dos níveis pré-industriais, buscando esforços para limitar o aumento a 1,5 °C.
- 39 O efeito estufa é um fenômeno natural essencial para a vida na Terra; a crise climática atual é causada pelo agravamento desse efeito devido à emissão antropogênica de gases como o CO₂ e o metano.

O presidente dos Estados Unidos tem ameaçado anexar a Groenlândia aos EUA desde que tomou posse para seu segundo mandato, um ano atrás. Segundo o republicano, o território é vital para o Domo de Ouro, escudo antimísseis que ele deseja construir para proteger o país.

Internet: <g1.globo.com> (com adaptações).

Acerca do estatuto da Groenlândia como território autônomo do Reino da Dinamarca e as implicações de uma hipotética ocupação estrangeira ou de um conflito de soberania na região, julgue o item a seguir.

- 40 A Groenlândia possui plena autonomia para declarar guerra ou assinar tratados de defesa independentes da Dinamarca, conforme estabelecido pelo Regime de Self-Rule (Autogoverno) de 2009, o que exclui o governo dinamarquês de decisões militares.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

De acordo com estudos realizados pela ENAP (2022), a questão do conflito de valores mostra que o julgamento ético nem sempre produz respostas definitivas e que a reflexão é valiosa para orientar escolhas. É prudente, porém, conciliar a avaliação ética com os valores e normas da política e do direito. Considerando esse excerto, julgue os itens a seguir.

- 41** O conceito de ética relacionado à justificação racional implica critérios normativos que não dependem da frequência do comportamento avaliado.
- 42** O texto trata do conceito de ética sob a perspectiva de relativismo ético.
- 43** A política e o direito, no sentido empregado pelo texto, dizem respeito ao produto que os valores conflitantes de uma sociedade são capazes de exprimir e obrigar condutas.

Considere-se que um agente público foi submetido às regras éticas aplicáveis ao serviço público.

A partir dessa situação hipotética e do comportamento apresentado por esse agente público, julgue os itens seguintes.

- 44** Participar de capacitação aprovada pelo órgão, durante o horário de expediente, é fator de desmoralização do serviço público.
- 45** Durante greve, aprovada amplamente por categoria, é compromisso ético do servidor público garantir o funcionamento de serviços essenciais.
- 46** Exercer atividades profissionais ligadas a instituições frequentemente associadas a desvios éticos é irrelevante para o exercício da função pública, desde que o agente público não viole regras positivadas.
- 47** Encerrado o vínculo formal com a Administração Pública, não se cogita qualquer conflito de interesses em razão do cargo anteriormente ocupado.

Acerca dos princípios fundamentais da Administração Pública e de sua aplicação em institutos de direito público, julgue os itens a seguir.

- 48** O princípio da eficiência foi inserido na Constituição Federal de 1988, após a sua promulgação, por emenda constitucional, para exprimir a importância da melhoria da gestão do aparato estatal.
- 49** Devem obedecer aos princípios expressos na Constituição Federal de 1988 os órgãos e as entidades de natureza pública da Administração Pública, não se aplicando às entidades estatais que atuem no mercado, em regime de concorrência.
- 50** O princípio da legalidade exprime a ideia atual de que a própria Constituição possa ser o fundamento direto do agir administrativo.

- 51** O concurso público é legitimação ético-jurídica para o exercício da função pública, sem relação com o princípio da eficiência.
- 52** A vedação do nepotismo não exige a edição de lei formal, já que a proibição decorre dos princípios insculpidos no texto constitucional que balizam a atuação da Administração Pública.

Um farmacêutico, que foi contratado no regime celetista por uma empresa do Distrito Federal, furtou remédios para revender. Tendo sido descoberto, foi demitido e denunciado às autoridades. Irresignado, falou com seu cunhado, que é empregado público do Conselho Regional de Farmácia (CRF-DF), para que ele fiscalizasse o estabelecimento à procura de irregularidades, apontando especificamente o que deveria procurar.

Com base nessa situação hipotética e nas normas de referência, julgue os itens seguintes.

- 53** A descrição do caso apresenta claramente que a conduta do empregado do CRF-DF enseja sanção por ato de improbidade administrativa.
- 54** Tanto a conduta do farmacêutico, quanto a do empregado do CRF-DF ensejam sanção por improbidade administrativa.
- 55** Se o cunhado encontrar irregularidades no estabelecimento, exigir e receber vantagem econômica para não realizar procedimento sancionatório, incorrerá em ato de improbidade administrativa que importa enriquecimento ilícito.
- 56** As condutas descritas não serão sancionadas por improbidade administrativa, já que o farmacêutico não atuou em nome da Administração Pública e já que não há elementos na descrição do caso que apontem que o empregado do CRF-DF tenha praticado ilícito descrito pela Lei nº 8.429/1992, em especial, por ausência de dolo específico.
- 57** A conduta do farmacêutico de furtar remédios enseja sanção por improbidade administrativa, já que atenta contra a economia popular.

No que diz respeito às sanções previstas na Lei nº 8.429/1992, julgue os itens a seguir.

- 58** As sanções estabelecidas na Lei de Improbidade Administrativa independem do ressarcimento integral do dano patrimonial.
- 59** O responsável pelo ato de improbidade que importe em enriquecimento ilícito sujeita-se à sanção de suspensão dos direitos políticos por até 14 anos.
- 60** A realização de ato de publicidade com o fim inequívoco de enaltecer agente público enseja sanção de pagamento de multa civil de até 24 vezes o valor da remuneração percebida pelo agente.
- 61** As infrações estabelecidas na Lei de Improbidade Administrativa não estão sujeitas à prescrição.

A Lei nº 9.784/1999 impõe, fundamentalmente, deveres à Administração, mas, nem por isso, deixa de estabelecer um padrão elevado de comportamento esperado dos cidadãos que atuam no processo administrativo. Com base nessa informação, julgue os itens a seguir.

- 62** A complexidade de assuntos do Estado exige a representação por advogado no processo administrativo, sob pena de atuação temerária.
- 63** Diante de ilegalidades, o cidadão tem o direito de ir buscar socorro no Poder Judiciário, independentemente da fase em que se encontre o processo administrativo.
- 64** O direito de recorrer de decisões administrativas é amplo, incluindo a alegação de suspeição.

A transparência ativa é um dos pilares da Lei de Acesso à Informação, já que obriga a Administração Pública a se tornar proativa no âmbito da transparência, acessível, disponível e mais próxima de todos os que são afetados por suas decisões. Acerca dessa informação e do conteúdo que deve constar nos *sites* na Internet dos órgãos e das entidades da Administração Pública, julgue os itens a seguir.

- 65** Devem ser publicadas informações acerca das licitações, inclusive com os editais, dos anexos e dos resultados, além dos contratos firmados.
- 66** Embora as informações acerca da execução orçamentária e financeira devam estar disponíveis de modo detalhado, não há necessidade de publicação das notas de empenho emitidas.
- 67** Em relação à publicação de informações a respeito da remuneração, atende aos regulamentos de transparência ativa a publicação de apenas o vencimento, soldo ou subsídio e os proventos de aposentadoria e pensões dos respectivos servidores.

A Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – apresenta uma salvaguarda especial aos chamados dados pessoais sensíveis. Acerca dessa informação, julgue os itens a seguir.

- 68** Não se admite tratamento de dados pessoais sensíveis sem consentimento específico do titular.
- 69** Não se admite que as operadoras de planos privados de assistência à saúde tratem dados de saúde para seleção de riscos na contratação de qualquer modalidade, assim como na contratação e na exclusão dos beneficiários.
- 70** Considera-se dado pessoal sensível aquele que disser respeito a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca das funções administrativas e da administração financeira, julgue os itens a seguir.

- 71** Na função administrativa de direção, ocorre a condução da execução dos trabalhos que foram planejados, para que os objetivos da organização possam ser conquistados.
- 72** O planejamento operacional é focalizado no médio prazo, conduzido pelo nível hierárquico intermediário e permite a integração de atividades de cada área organizacional.
- 73** Financeiramente, a dívida com o capital próprio difere da dívida com terceiros, uma vez que a primeira é obrigatória e a última, contingente.
- 74** A demonstração de resultados do exercício mostra, de maneira detalhada, como o resultado econômico do exercício foi alcançado, a partir das operações de compra, venda, despesas e outras receitas da organização.

Em relação à administração de pessoas, aos procedimentos e aos manuais administrativos, julgue os itens seguintes.

- 75** Embora não promova a vantagem competitiva, a gestão de pessoas por competências assegura que as competências individuais e das equipes estejam diretamente ligadas à visão e aos objetivos estratégicos organizacionais.
- 76** Na gestão de pessoas por competências, a etapa de desenvolvimento alinha a política de cargos, salários e benefícios com as competências, recompensando os colaboradores que demonstram o domínio das habilidades valorizadas pela organização.
- 77** Os procedimentos administrativos de outorga são processos formais pelos quais a autoridade pública concede a indivíduos ou a entidades direitos, licenças e autorizações, permitindo-lhes realizar determinadas atividades ou usufruir de certos privilégios.
- 78** O manual de normas e procedimentos descreve o passo a passo pormenorizado das tarefas e das rotinas operacionais, indicando como as atividades devem ser executadas, por quem e em que ordem.

No que diz respeito à gestão de estoque e suprimentos de escritório, julgue os itens a seguir.

- 79** Os estoques podem proteger as organizações de eventuais oscilações de demanda, contudo não as protegem de eventuais oscilações de mercado.
- 80** A gestão eficaz de suprimentos de escritório em organizações sem filiais requer: centralização para todos os pedidos de aquisição e distribuição, previsibilidade da demanda de itens e padronização dos materiais.

Quanto às estruturas organizacionais e às relações humanas e ao desempenho profissional, julgue os itens seguintes.

- 81** Entre as vantagens da descentralização organizacional, elencam-se a uniformidade das decisões e o adequado aproveitamento dos especialistas centrais.
- 82** As organizações do tipo funcional caracterizam-se pela centralização das decisões, pelas linhas indiretas de comunicação e pela parca especialização em seus departamentos.

83 A retenção proposital de informações importantes para a equipe ou a comunicação apenas por canais informais são contraexemplos de relações humanas, prejudicando o desempenho profissional.

84 Quando um gestor media um conflito entre departamentos, focando em soluções colaborativas e no bem comum, tem-se, nesse caso, boa prática a ser difundida para a melhoria do clima e da cultura organizacional.

No que se refere ao desenvolvimento de equipes de trabalho, à cidadania e às relações públicas, julgue os itens a seguir.

- 85** Na etapa de desempenho da formação das equipes de trabalho, elas começam a se estabilizar, e os membros aceitam as regras, as personalidades alinham-se e a coesão aumenta.
- 86** A importância do desenvolvimento das equipes de trabalho está condensada no aumento de produtividade e no engajamento e na retenção de talentos.
- 87** As ouvidorias ativas, a existência de portal da transparência e a realização de auditorias públicas *online* são comprovadamente eficazes no fortalecimento da cidadania.
- 88** Nas relações públicas, a construção da confiança reduz a distância entre o Estado e a sociedade, criando credibilidade, ao passo que a garantia do direito à informação assegura que o cidadão saiba como o dinheiro público é aplicado.

Quanto à comunicação interna e externa e à redação oficial de documentos, julgue os itens seguintes.

- 89** A intranet e os portais do servidor constituem típicos exemplos de plataformas destinadas à comunicação interna organizacional.
- 90** Publicar o edital de licitação pública apenas no Diário Oficial da União e responder aos usuários dos serviços dentro do prazo constituem bons costumes relacionados à comunicação externa.
- 91** Em regra, é vedado na comunicação com agentes públicos federais o uso das formas de tratamento, ainda que abreviadas, de Vossa Excelência ou Excelentíssimo.
- 92** Nos documentos oficiais, a frase “Solicitamos que os servidores façam a inclusão dos dados para dentro do sistema após o término do prazo final” é exemplo do uso de concisão textual.

No que diz respeito aos tipos de documentos administrativos e ao protocolo nas organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 93** O requerimento é o documento que atesta a veracidade de um fato registrado nos documentos da organização.
- 94** A solicitação de verba a um ministério, o encaminhamento de processo administrativo a outro órgão e o convite formal para eventos oficiais são realizados, preferencialmente, mediante ofício.

- 95** A classificação é a etapa do protocolo que consiste na transformação de documentos avulsos em processo, agrupando-os de forma ordenada com uma numeração específica, quando for necessário.
- 96** A distribuição é a etapa do protocolo que se relaciona ao encaminhamento dos documentos ou processos às unidades destinatárias, com o devido registro de movimentação.

Em uma organização pública, há cinco servidores na área de atendimento, identificados a seguir.

- Abreu é conhecido pelo uso de vestimenta profissional e discreta, evitando roupas chamativas ou informais demais.
- Bety vale-se de expressões como “por favor”, “com licença” e “obrigado” constantemente.
- Carlos encaminha os documentos para análise imediatamente após o recebimento.
- Diana explica o mesmo procedimento várias vezes ao usuário com dificuldade de compreensão.
- Elton recusa categoricamente qualquer oferta de gratificação ou presente dos usuários.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens seguintes a respeito das características preponderantes de cada atendente.

- 97** Abreu expressa a sua apresentação profissional, enquanto Elton demonstra a sua conduta ética.
- 98** Diana exterioriza tolerância em seu atendimento, ao passo que Carlos trabalha com presteza.
- 99** Abreu é reputado por sua cortesia e Bety, por sua presteza.
- 100** Carlos é afamado por sua tolerância e Elton, por sua apresentação profissional.
- 101** Diana mostra presteza e Elton é impecável na tolerância durante o seu atendimento.

Acerca do atendimento ao público nas organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 102** Identificar a organização e a si: “Conselho Regional de Farmácia do Distrito Federal, Maria, bom dia. Como posso ajudar?” é um procedimento a ser seguido no atendimento telefônico.
- 103** O atendimento presencial pode gerar desvantagens aos usuários, tais como custo de locomoção, tempo de espera e limitações geográficas.
- 104** Responder aos *e-mails* de outros órgãos rapidamente, e prestar ajuda a outro colega do setor de atendimento constituem boas práticas de atendimento ao público interno e externo, respectivamente.

Quanto ao trabalho em equipe nas organizações públicas, julgue os itens a seguir.

- 105** A personalidade do tipo visionária é primordialmente focada na estratégia e no impacto a longo prazo do serviço prestado aos usuários.
- 106** A personalidade do tipo executora concentra-se em detalhes técnicos e normativos, sendo importante para a conformidade legal na consecução dos trabalhos.

- 107** Quando um projeto da equipe resulta errado, o melhor a se fazer é transferir imediatamente a culpa a outros departamentos organizacionais.
- 108** Ao recusar-se a ajudar o colega porque sua tarefa técnica já foi finalizada, ignorando o impacto geral, o servidor pratica o denominado egocentrismo.
- 109** O respeito à diversidade e às opiniões distintas dentro da equipe de trabalho, embora não promovam ambiente de aprendizagem, permitem a aceitação de visões divergentes.

Em relação aos comportamentos receptivos e aos defensivos no trabalho em equipe nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 110** Entre os elementos constituintes do comportamento receptivo, citam-se a abertura a novas ideias, o foco na solução do problema e a escuta ativa.
- 111** O comportamento defensivo mormente é composto de resistência a mudanças, transferência de culpa e, inclusive, ocultação de conhecimento.
- 112** A denominada empatia emocional representa a capacidade de entender o ponto de vista ou a perspectiva do outro, sabendo como a pessoa pensa.

A respeito dos fundamentos de arquivologia, dos tipos de arquivos e dos métodos de arquivamento, julgue os itens a seguir.

- 113** A forma dos arquivos, a fonte de origem e a razão pela qual os arquivos foram produzidos e acumulados constituem os seus elementos concretos.
- 114** O princípio da unicidade estabelece que, não obstante a sua forma, o seu gênero, o seu tipo ou o seu suporte, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função de seu contexto de produção.
- 115** As atas de reuniões de criação de um ministério e as plantas arquitetônicas de prédios públicos históricos são amostras de arquivos de segunda idade.
- 116** Segundo o método alfabético de arquivamento, o autor de livro “João Silva” deve ser inserido na letra “S”.

No que se refere à gestão eletrônica e à digitalização de documentos nas organizações públicas, julgue os itens seguintes.

- 117** Escanear milhares de documentos e salvá-los sem os metadados e preterir o treinamento da equipe em *softwares* de gestão consistem em práticas organizacionais que dificultam a gestão eletrônica de documentos.
- 118** As vantagens da gestão eletrônica de documentos resumem-se na redução de custos operacionais, na agilidade no acesso e na segurança da informação.
- 119** Imagens com legibilidade garantida e classificação dos documentos com palavras-chave estão relacionados respectivamente à qualidade e à indexação dos documentos digitalizados.
- 120** Armazenar os documentos tão só no computador local e salvar os arquivos com nomes genéricos, tal como scan001.pdf, são procedimentos úteis, visando à economicidade de espaços de armazenamento e de tempo.