

CONCURSO PÚBLICO  
EDITAL N.º 001/2026  
17 de maio de 2026

NOME:

CARGO: **ATENDENTE COMERCIAL**

LOCAL:

SALA:

## INSTRUÇÕES

### 1) Conferência inicial

Verifique seu **nome e o cargo indicado** da capa deste caderno e leia atentamente as instruções.

### 2) Composição do caderno *(confira após o início da prova)*

- Contém **40 (quarenta) questões objetivas**.
- Todas as questões são de múltipla escolha, com cinco alternativas cada (A, B, C, D e E).
- É permitido fazer anotações, cálculos, riscos e observações exclusivamente neste Caderno.

### 3) Cartão-Resposta

Confira se o seu **nome, número de inscrição, data de nascimento, CPF e cargo** estão corretos. Caso identifique que o Cartão-Resposta não corresponde aos seus dados, comunique imediatamente ao fiscal **para que seja providenciada a substituição**. O fiscal não está autorizado a alterar informações impressas, e não serão aceitas reclamações posteriores. O preenchimento do Cartão-Resposta é de sua inteira responsabilidade. Não haverá substituição em caso de erro de preenchimento.

### 4) Material permitido

É obrigatório o uso exclusivo de caneta esferográfica fabricada em material transparente, com tinta azul ou preta.

### 5) Duração da prova

A prova terá duração de 3 (três) horas, incluindo o tempo destinado ao preenchimento do Cartão-Resposta.

### 6) Regras de saída

- Ao término da prova, entregue **obrigatoriamente** ao fiscal o Cartão-Resposta e este Caderno de Questões.
- A saída definitiva da sala somente será permitida após **1 (uma) hora** do início da prova.
- É permitido levar apenas a folha intermediária de respostas, localizada na última página deste caderno, desde que contenha exclusivamente as alternativas assinaladas, sendo vedadas quaisquer outras anotações.
- Os **3 (três) últimos candidatos** somente poderão se retirar da sala simultaneamente.

### 7) Assinaturas

Escreva seu nome completo e assine na capa deste Caderno, e assine também no local indicado no Cartão-Resposta.

**BOA PROVA!**

## Concurso Público

# SAMAE DE BLUMENAU



Nome completo: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## LÍNGUA PORTUGUESA

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 2.

[...] Aproximadamente 147,5 milhões de brasileiros vivem em municípios onde o processo de implementação da Tarifa Social de Água e Esgoto já foi iniciado, o que corresponde a cerca de 69% da população do País. Desse total, 94,6 milhões de pessoas (44% dos brasileiros) residem em municípios atendidos por prestadores que já concluíram o processo de implementação, conforme os critérios estabelecidos na legislação federal.

A implementação da Tarifa Social também dialoga com o contexto de acesso aos serviços de saneamento básico no País. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), indicam que a ausência de acesso aos serviços de água e esgoto está fortemente associada à renda, com maior incidência entre as famílias de menor rendimento.

Entre as pessoas sem acesso à rede de abastecimento de água, cerca de 44% **possuem** renda domiciliar per capita inferior a meio salário-mínimo. Além disso, cerca de 38% da população não conectada à rede de esgoto **está** nessa mesma faixa de renda, reforçando a importância de políticas públicas voltadas à inclusão social e à ampliação do acesso a esses serviços essenciais.

[...]

(Disponível em:

<https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/noticias-e-eventos/noticias/lista-inedita-aponta-que-quase-1-9-mil-municipios-brasileiros-estao-com-a-tarifa-social-de-agua-e-esgoto-implementada-conforme-a-legislacao-federal>. Acesso em: 06 mai. 2026. Adaptado.)

### Questão 01

(Correta: C)

A partir da leitura do texto, analise as sentenças e registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

( ) A maioria da população brasileira (69%) é beneficiária da Tarifa de Água e Esgoto.

( ) Dados estatísticos confirmam que o acesso aos serviços de água e esgoto está atrelado à classe social brasileira, isto é, as pessoas pertencentes a classes sociais mais empobrecidas estão mais suscetíveis a não ter acesso aos serviços.

( ) Hoje, 38% da população brasileira não tem acesso à rede de esgoto, reforçando a necessidade de políticas públicas como a Tarifa Social.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

(A) F – F – F.

(B) F – V – V.

(C) F – V – F.

(D) V – V – F.

(E) V – F – V.

### Questão 02

(Correta: B)

A partir dos dados apresentados no terceiro parágrafo, analise as sentenças a seguir a respeito da concordância verbal dos verbos "possuir" e "estar":

I. Em construções com expressões numéricas de porcentagem, o verbo concorda com o termo preposicionado que especifica esse número. Desse modo, o verbo "estar" concorda com "da população".

II. Em construções com expressões numéricas de porcentagem, se o termo preposicionado não estiver explícito, a concordância se faz com o número. Assim, o verbo "possuir" concorda com 44%.

III. Se o verbo anteceder a expressão de porcentagem, a concordância se fará com o número. É o que acontece nesta construção: Estão na mesma faixa de renda 38% da população não conectada à rede de esgoto.

É correto o que se afirma em:

(A) I, apenas.

(B) I, II e III.

(C) II, apenas.

(D) II e III, apenas.

(E) I e III, apenas.

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 3 a 6.

### SC trata apenas 33,9% do esgoto e, neste ritmo, só atingirá metas de saneamento em 2055

Sem lei estadual de regionalização, Estado coleta pouco mais de um terço do esgoto e segue distante da meta de universalização prevista no novo marco legal

Santa Catarina, Estado reconhecido pelos bons indicadores de qualidade de vida, está muito atrás da média nacional quando o assunto é coleta e tratamento de esgoto. Segundo dados do Sistema Nacional de Informações em Saneamento (SNIS), apenas 33,9% da população catarinense é atendida por redes coletoras ligadas a estações de tratamento, enquanto a média nacional chega a 59,7%.

O Instituto Trata Brasil calcula que, no ritmo atual, o Estado só atingirá as metas do novo marco legal do saneamento em 2055 — ou seja, 30 anos após o prazo estabelecido pela lei, que prevê 99% da população com acesso à água potável e 90% com tratamento de esgoto até 2033.

A falta de tratamento adequado resulta em um despejo diário de 775 milhões de litros de esgoto bruto na natureza, o equivalente a 310 piscinas olímpicas cheias

de água suja. Para o professor de Engenharia Sanitária e Ambiental da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Rodrigo Mohedano, os prejuízos vão muito além do meio ambiente: "A gente acaba com todos os sistemas ecossistêmicos que a natureza gera para nós. O prejuízo não é só ambiental, mas também na saúde pública, na economia, no turismo e na qualidade de vida".

De acordo com a presidente-executiva do Instituto Trata Brasil, Luana Pretto, os investimentos no setor estão muito abaixo do necessário.

[...]

(Disponível em:

<https://www.nscstotal.com.br/noticias/sc-trata- apenas-339-do-esgoto-e-n-este-ritmo-so-atingira-metas-de-saneamento-em-2055>. Acesso em: 06 mai. 2026. Adaptado.)

### Questão 03

(Correta: D)

Analise a articulação das ideias promovida pelo uso de conjunções no seguinte excerto:

"O prejuízo não é só ambiental, mas também na saúde pública, na economia, no turismo e na qualidade de vida".

Assinale a alternativa que indica corretamente o sentido construído:

- (A) Oposição.
- (B) Conclusão.
- (C) Adversidade.
- (D) Adição.
- (E) Contrariedade.

### Questão 04

(Correta: A)

De acordo com o texto, entende-se por "universalização" do acesso à água potável e ao tratamento de esgoto que:

- (A) A maioria da população brasileira, em quase sua totalidade, seja assistida, com diferentes índices para os dois casos.
- (B) A totalidade da população urbana brasileira seja assistida, posto que em zonas rurais, por exemplo, a expectativa é outra.
- (C) A maioria da população que vive em cidades seja assistida, tanto em acesso à água, quanto ao tratamento de esgoto.
- (D) A média nacional de acesso a água e a tratamento de esgoto seja ultrapassada por Santa Catarina.
- (E) A totalidade da população brasileira (100%) seja assistida tanto no acesso à água quanto ao tratamento de esgoto.

### Questão 05

(Correta: D)

Analise as sentenças e registre, V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_ ) No título, o pronome demonstrativo "este" não apresenta referente explícito. Porém, pelo contexto do próprio título, é possível compreender que ele se refere à relação entre o quanto de esgoto é tratado na atualidade e as metas de saneamento. Ou seja, cabe ao(à) leitor(a) ler, interpretar e estabelecer relações para compreender que há uma lentidão no que se refere a viabilizar o tratamento de esgoto em Santa Catarina.

(\_\_ ) No título e no subtítulo, palavras e expressões, como: *apenas, só, pouco mais de, distante*, têm apenas a função de qualificar outras palavras, sem efeito no sentido que se pretende construir. Os dados estatísticos e informacionais são suficientes para compreender a distância que existe entre o quanto se trata de esgoto e a meta de universalização.

(\_\_ ) Entre o título, o subtítulo e o primeiro parágrafo, observa-se uma gradação de informações, ou seja, elas vão sendo acrescentadas, ampliadas. Para evitar repetições desnecessárias, observa-se que, enquanto no título há "33,9%", no subtítulo há "pouco mais de um terço". São expressões sinônimas e cabe a quem lê mobilizar seus conhecimentos para interpretá-las e compreender que se referem ao mesmo dado.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) V – F – F.
- (B) F – F – V.
- (C) V – V – V.
- (D) V – F – V.
- (E) F – V – F.

### Questão 06

(Correta: D)

Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando os exemplos de usos de vírgula a suas respectivas justificativas (se necessário, retome o texto como um todo):

#### Primeira coluna: exemplos

1. [...] 30 anos após o prazo estabelecido pela lei, que prevê 99% da população com acesso à água potável e 90% com tratamento de esgoto até 2033.
2. O Instituto Trata Brasil calcula que, no ritmo atual, o Estado só atingirá as metas do novo marco legal do saneamento em 2055.
3. A falta de tratamento adequado resulta em um despejo diário de 775 milhões de litros de esgoto bruto na natureza, o equivalente a 310 piscinas olímpicas cheias de água suja.
4. [...] mas também na saúde pública, na economia, no

turismo e na qualidade de vida.

### Segunda coluna: justificativa

(\_\_ )Emprega-se a vírgula para separar o adjunto adverbial, quando antecede o verbo ou está em intercalação.

(\_\_ )Emprega-se a vírgula para separar termos coordenados.

(\_\_ )Emprega-se a vírgula para separar o aposto explicativo.

(\_\_ )Emprega-se a vírgula para separar orações adjetivas de valor explicativo.

Assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre as colunas:

- (A) 3 – 2 – 4 – 1.
- (B) 4 – 3 – 1 – 2.
- (C) 1 – 4 – 2 – 3.
- (D) 2 – 4 – 3 – 1.
- (E) 1 – 2 – 3 – 4.

### Questão 07

**(Correta: D)**

Analise as sentenças quanto à colocação pronominal:

I. Chama-se à própria responsabilidade o cuidar do acesso à água.

II. A agência se coloca à disposição para discutir e cuidar do acesso à água para toda a população.

III. Sempre chamaram-no à responsabilidade, afinal, era responsável pela agência que regula o saneamento básico da cidade.

IV. Quem nos explicará os pormenores da nova legislação de saneamento básico?

Está correta a colocação dos pronomes átonos em:

- (A) I, II, III e IV.
- (B) I e III, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I, II e IV, apenas.
- (E) II e IV, apenas.

### Questão 08

**(Correta: A)**

Leia o excerto a seguir e complete as lacunas com "porque" e suas variações:

No que se refere ao uso da água e ao tratamento do esgoto há tantos \_\_\_\_\_ envolvidos que é preciso analisar cada situação e entender \_\_\_\_\_ medidas concretas e mais incisivas são necessárias. Muitas pessoas, por falta de conhecimento, negam a crescente escassez de água potável em vários lugares do mundo e questionam: "\_\_\_\_\_ eu preciso economizar se no Brasil há tanta água disponível?". \_\_\_\_\_?

\_\_\_\_\_ a água é um recurso renovável, porém, é finito e limitado. Sem cuidado e políticas públicas claras e decisivas, corremos o risco de desertificar imensas áreas no Brasil e no mundo.

Assinale a alternativa que completa correta e respectivamente as lacunas no excerto:

- (A) porquês – por que – Por que – Por quê – Porque.
- (B) porques – porquê – Por quê – Por quê – Porquê.
- (C) porquê – por que – Por que – Por quê – Por que.
- (D) porquês – por quê – Porque – Por que – Porquê.
- (E) por quês – porque – Por que – Por que – Porque.

### Questão 09

**(Correta: D)**

Analise as sentenças a seguir quanto ao emprego do acento grave (crase):

I. À prestação das passagens ficou abaixo do esperado, o que foi motivo de alegria.

II. À custa de tanta dedicação e estudo, a maioria das pessoas se formam no ensino superior no Brasil.

III. Diante da situação econômica e do sonho de correr o mundo, comprou todas a passagens à prazo.

IV. Face à face com seu sonho, decidiu que lutaria até realizá-lo.

V. À meia luz, leu até adormecer. Era seu costume todos os dias.

Está correto o emprego do acento grave (crase) em:

- (A) I e III, apenas.
- (B) I, III, IV e V, apenas.
- (C) II, IV e V, apenas.
- (D) II, apenas.
- (E) I, II, III, IV e V.

### Questão 10

**(Correta: D)**

Assinale a alternativa em que as duas palavras foram grafadas corretamente quanto ao uso ou não do hífen:

- (A) Pôr do sol e primeira ministra.
- (B) Mão-de-obra e porto-alegrense.
- (C) Couve flor e anos luz.
- (D) Café da manhã e conta-gotas.
- (E) Mal humorado e bem-estar.

## MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

### Questão 11

**(Correta: B)**

Para concluir a conferência de um lote de 480 hidrômetros já retirados e organizados em bancada, 6 técnicos trabalharam durante 10 horas, todos com o

mesmo ritmo de trabalho. Em outra situação, um lote com a mesma quantidade de hidrômetros, nas mesmas condições, deverá ser conferido por 8 técnicos, também com o mesmo ritmo de trabalho. Pode-se afirmar que o tempo necessário para concluir a conferência será de:

- (A) 8 horas e 20 minutos.
- (B) 7 horas e 30 minutos.
- (C) 6 horas e 30 minutos.
- (D) 7 horas e 50 minutos.
- (E) 8 horas e 50 minutos.

### Questão 12

**(Correta: D)**

Em uma empresa de abastecimento de água, o desempenho de um atendente em uma avaliação interna foi calculado por meio de três critérios: tempo de atendimento, precisão no registro das ordens de serviço e satisfação dos usuários. As notas obtidas nesses critérios foram, respectivamente, 8,0/7,0/9,0. Sabe-se que, para o cálculo da nota final, os pesos atribuídos a esses critérios eram 3, 2 e 5, nessa ordem. Pode-se afirmar que a média ponderada obtida por esse agente foi de:

- (A) 8,4.
- (B) 8,5.
- (C) 8,1.
- (D) 8,3.
- (E) 8,2.

### Questão 13

**(Correta: A)**

Em uma oficina mecânica, foi feito um levantamento do número de serviços realizados em uma semana e do valor cobrado por cada serviço, conforme a tabela a seguir:

Serviço	Quantidade realizada	Valor cobrado por serviço (R\$)
Troca de óleo	16	110,00
Alinhamento	14	90,00
Balanceamento	12	75,00
Troca de pastilhas	8	210,00
Revisão de freios	5	300,00

Com base nos dados da tabela, pode-se afirmar que o valor arrecadado com os serviços relacionados ao sistema de freios (troca de pastilhas e revisão dos freios) superou o valor arrecadado com alinhamento e balanceamento, juntos, em:

- (A) R\$ 1.020,00.
- (B) R\$ 1.080,00.
- (C) R\$ 920,00.
- (D) R\$ 1.120,00.

(E) R\$ 980,00.

### Questão 14

**(Correta: D)**

Em uma ação de monitoramento, uma equipe registrou a quantidade de resíduos recolhidos em uma área de preservação. No primeiro mês, foram recolhidos 480 kg de resíduos. No segundo mês, essa quantidade foi 15% maior que a do primeiro mês. No terceiro mês, houve uma redução de 20% em relação ao segundo mês. No quarto mês, a quantidade recolhida foi 25% maior que a do terceiro mês. Pode-se afirmar que a quantidade de resíduos recolhidos no quarto mês foi de:

- (A) 576 kg.
- (B) 528 kg.
- (C) 540 kg.
- (D) 552 kg.
- (E) 564 kg.

### Questão 15

**(Correta: A)**

Em uma campanha de orientação sobre saneamento básico, uma equipe técnica visitará uma comunidade levando materiais para apresentar aos moradores. Para cada visita, será montado um kit com 1 cartaz, 1 folheto e 1 atividade educativa. Sabe-se que a equipe dispõe de 4 modelos diferentes de cartaz, 5 modelos diferentes de folheto e 3 atividades educativas distintas. Considerando que cada kit deve ser formado com um material de cada tipo, pode-se afirmar que o número total de kits diferentes que podem ser montados é igual a:

- (A) 60 kits.
- (B) 75 kits.
- (C) 47 kits.
- (D) 20 kits.
- (E) 12 kits.

## INFORMÁTICA

### Questão 16

**(Correta: C)**

Uma instituição financeira implementa diversos mecanismos de segurança para proteger dados sensíveis de clientes tanto no armazenamento quanto na transmissão entre sistemas. Durante uma auditoria interna, foi identificado que arquivos críticos precisam ser protegidos contra alterações não autorizadas ou acidentais, de modo que qualquer modificação seja detectável ao longo do tempo, garantindo a confiabilidade e a precisão das informações. Com base nos princípios da Segurança da Informação e na Tríade CIA (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade), assinale a alternativa correta a respeito do princípio da integridade:

- (A) A realização de backups é suficiente para garantir a integridade dos dados em tempo real, dispensando outros mecanismos de verificação.
- (B) A criptografia simétrica é o principal mecanismo de garantia de integridade, pois oculta o conteúdo da informação durante a transmissão.
- (C) No princípio da integridade, o uso de funções de *hash* (tais como SHA-256) permite verificar se um dado ou arquivo foi alterado, pois qualquer modificação no conteúdo, mesmo que mínima, gera um valor de *hash* completamente diferente.
- (D) A integridade é garantida exclusivamente por mecanismos de autenticação, como senhas fortes e autenticação multifator (MFA).
- (E) O princípio da integridade impede que usuários autorizados realizem alterações ou exclusões acidentais em seus próprios dados.

### Questão 17

**(Correta: E)**

No contexto de conceitos e modos de utilização do sistema operacional Chrome OS, o *sandboxing* é um mecanismo fundamental que isola processos e restringe seus privilégios, limitando o impacto de eventuais vulnerabilidades em abas do navegador, aplicativos e extensões. A esse respeito, analise as afirmativas a seguir:

I.O Chrome OS executa cada aba do navegador Chrome, bem como aplicativos (incluindo Android apps e PWAs), em processos separados e isolados, com privilégios mínimos, de forma a reduzir significativamente o acesso direto a recursos do sistema operacional.

II.O *sandboxing* no Chrome OS impede que um processo comprometido tenha acesso irrestrito à memória ou aos recursos de outros processos e do sistema, constituindo uma das principais camadas de defesa do sistema.

III.O mecanismo de *sandboxing* do Chrome é desativado automaticamente quando o usuário acessa o sistema por meio do modo convidado (*Guest Mode* ou "Navegar como convidado").

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II e III.
- (B) II e III, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I, apenas.
- (E) I e II, apenas.

### Questão 18

**(Correta: A)**

O padrão PDF/A (ISO 19005) é uma variante restrita do formato PDF projetada especificamente para o arquivamento de documentos eletrônicos. Seu principal objetivo é garantir que os arquivos possam ser reproduzidos de forma fiel e consistente no futuro, independentemente do software, hardware ou ambiente

utilizado, priorizando a autossuficiência, a independência de dispositivos e a eliminação de dependências externas. Analise as sentenças e assinale a alternativa correta:

- (A) O padrão PDF/A restringe o uso de recursos que comprometam a preservação a longo prazo, como referências externas, scripts e conteúdos executáveis, exigindo que o documento seja autossuficiente.
- (B) O padrão PDF/A permite a incorporação de conteúdo multimídia interativo, como áudio e vídeo, para enriquecer o documento arquivado.
- (C) Arquivos PDF/A exigem que todas as cores sejam armazenadas exclusivamente em padrões proprietários como Pantone.
- (D) O padrão PDF/A exige obrigatoriamente o uso de criptografia para proteger o conteúdo dos documentos.
- (E) O padrão PDF/A proíbe a incorporação de fontes, exigindo que estas estejam instaladas no sistema do usuário para visualização correta.

### Questão 19

**(Correta: E)**

No contexto do Windows 10 e versões superiores, o Windows Hello é um sistema de autenticação biométrica nativo da Microsoft que permite o login no sistema operacional por meio de reconhecimento facial ou impressão digital. Esse recurso foi projetado para substituir ou complementar as senhas tradicionais, oferecendo maior segurança contra ataques de *phishing*, força bruta e violações de credenciais, ao mesmo tempo em que proporciona maior conveniência ao usuário. Analise as sentenças e assinale a alternativa correta:

- (A) Os dados biométricos utilizados pelo Windows Hello são compartilhados automaticamente com serviços externos da Microsoft ou de terceiros para facilitar a autenticação em sites e aplicativos.
- (B) O Windows Hello é compatível apenas com o navegador Microsoft Edge, não podendo ser utilizado para autenticação no login do sistema operacional.
- (C) O reconhecimento facial do Windows Hello funciona com qualquer webcam comum disponível no mercado, sem necessidade de hardware específico.
- (D) A ativação do Windows Hello impede o uso de senha ou PIN tradicional como método de login, tornando o acesso ao sistema dependente exclusivamente do sensor biométrico.
- (E) O Windows Hello armazena os dados biométricos (modelos matemáticos) localmente no dispositivo, geralmente protegidos por hardware como o *Trusted Platform Module* (TPM), sem enviá-los para servidores na nuvem ou para serviços externos.

### Questão 20

**(Correta: D)**

Uma empresa de análise de crédito pretende tratar dados pessoais de consumidores com o objetivo de avaliar risco financeiro, realizar consultas em bureaus de crédito e auxiliar na concessão de empréstimos e financiamentos. Durante o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), surge a necessidade de identificar corretamente as bases legais que autorizam o tratamento desses dados. Com base nas disposições da LGPD, assinale a alternativa correta:

- (A) O legítimo interesse do controlador sempre prevalece sobre os direitos e liberdades fundamentais do titular, especialmente em atividades de marketing direto.
- (B) Empresas públicas estão dispensadas de observar as bases legais da LGPD quando o tratamento de dados pessoais estiver relacionado a atividades econômicas.
- (C) Dados anonimizados são sempre considerados dados pessoais e, portanto, estão integralmente sujeitos às disposições e sanções da LGPD.
- (D) O tratamento de dados pessoais pode ser realizado para fins de proteção do crédito, inclusive nos termos da legislação específica aplicável.
- (E) O consentimento do titular é a única base legal válida para o tratamento de dados pessoais sensíveis em qualquer hipótese.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Questão 21

**(Correta: C)**

No contexto do atendimento em serviços públicos de saneamento, a reclamação de um usuário insatisfeito pode ser compreendida como problema a ser minimizado ou como informação estratégica para melhoria do serviço. Considerando essa dualidade, a abordagem tecnicamente adequada diante de uma reclamação recebida no atendimento comercial do SAMAE é:

- (A) Registrar a reclamação e encaminhar ao setor responsável, evitando qualquer análise de mérito pelo atendente para preservar a neutralidade institucional.
- (B) Adotar postura conciliatória durante o atendimento, priorizando o restabelecimento da cordialidade sobre o registro e o encaminhamento da reclamação pelos canais institucionais.
- (C) Registrar a reclamação, escutar o usuário sem postura defensiva, encaminhar pelos fluxos internos e tratar a manifestação como dado relevante para identificação de falhas e melhoria contínua dos processos.
- (D) Receber a reclamação e orientar o usuário sobre os canais formais de ouvidoria, transferindo a responsabilidade pelo encaminhamento ao próprio usuário.

- (E) Priorizar a resolução imediata da insatisfação durante o próprio atendimento, dispensando o registro formal quando a reclamação for considerada de baixa complexidade pelo atendente.

### Questão 22

**(Correta: E)**

Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando os termos de faturamento e cobrança em serviços de água e esgoto às suas definições funcionais no contexto do atendimento comercial do SAMAE:

#### Primeira coluna: termo

- 1.Segunda via de boleto
- 2.Multa por atraso
- 3.Revisão de conta

#### Segunda coluna: definição

(\_\_) Procedimento formal de contestação do valor faturado, que pode resultar em ajuste, manutenção ou cancelamento do débito após análise, devendo ser registrado em protocolo e encaminhado para análise técnica quando aplicável.

(\_\_) Reemissão do documento de cobrança com vencimento atualizado, sem efeito sobre o valor do débito original ou sobre a exigibilidade dos encargos já incidentes.

(\_\_) Acréscimo pecuniário aplicado sobre o débito em razão do descumprimento do prazo de pagamento, cuja incidência e percentual são definidos pelas normas internas do SAMAE.

Assinale a alternativa que apresenta a correta associação entre as colunas:

- (A) 3 – 2 – 1.
- (B) 1 – 2 – 3.
- (C) 1 – 3 – 2.
- (D) 2 – 1 – 3.
- (E) 3 – 1 – 2.

### Questão 23

**(Correta: E)**

Ao realizar uma rotina de auditoria simples no sistema comercial do SAMAE, o atendente identifica que três unidades consumidoras apresentam consumo zero registrado por quatro meses consecutivos, embora o cadastro indique que as ligações estão ativas e sem ordem de corte. Considerando os procedimentos de controle e rastreabilidade aplicáveis, a conduta correta é:

- (A) Aguardar mais dois meses antes de registrar a inconsistência, pois o período de quatro meses pode ser insuficiente para caracterizar anomalia e o registro prematuro pode gerar trabalho desnecessário ao setor técnico.

- (B) Encerrar o cadastro das unidades identificadas por inatividade presumida, comunicando os usuários por correspondência sobre o encerramento e sobre os procedimentos para reativação quando necessário.
- (C) Lançar no sistema a estimativa de consumo médio das unidades com base no histórico anterior, regularizando o faturamento e evitando o acúmulo de inconsistências enquanto aguarda a verificação de campo.
- (D) Solicitar ao supervisor autorização para acessar o histórico de consumo de outras unidades da mesma rua e usar esses dados para estimar o consumo das unidades inconsistentes, lançando os valores no sistema.
- (E) Registrar a inconsistência no sistema, elaborar relatório com as unidades identificadas e encaminhar ao setor técnico responsável para verificação em campo, sem realizar qualquer alteração cadastral antes da confirmação técnica.

### Questão 24

**(Correta: E)**

Durante atendimento presencial, um usuário solicita a simulação de parcelamento de débito em aberto. Após a simulação, o atendente apresenta as condições disponíveis, incluindo número de parcelas, valor de entrada, encargos aplicáveis e data de vencimento. O usuário aceita a proposta e solicita a formalização imediata. Antes de registrar o parcelamento no sistema, o atendente deve:

- (A) Verificar se o usuário possui outros débitos em aberto e propor a inclusão de todos no mesmo parcelamento, independentemente de solicitação, para otimizar o processo de regularização.
- (B) Encaminhar a proposta ao supervisor para homologação antes de qualquer registro no sistema, pois parcelamentos dependem de autorização superior para formalização independentemente dos valores envolvidos.
- (C) Efetuar o registro imediato no sistema sem necessidade de confirmação com o usuário, considerando que a aceitação verbal é suficiente para formalizar o parcelamento administrativo.
- (D) Solicitar ao usuário que retorne em outro momento para assinar o termo de parcelamento após a emissão do documento pelo setor financeiro, registrando apenas a intenção de parcelamento no sistema naquele atendimento.
- (E) Confirmar com o usuário as condições pactuadas, verificar se o valor das parcelas e os encargos correspondem aos parâmetros definidos nas normas internas do SAMAE e registrar o acordo no sistema com os dados completos, gerando o documento de formalização para assinatura ou ciência do usuário.

### Questão 25

**(Correta: A)**

Durante o atendimento, um usuário solicita o parcelamento de um débito já ajuizado em execução fiscal. O atendente verifica no sistema que o débito está inscrito em dívida ativa e que há ação de execução em andamento. O usuário afirma que deseja regularizar a situação e pergunta se pode parcelar diretamente no balcão. A conduta tecnicamente correta do atendente é:

- (A) Informar ao usuário que débitos em execução fiscal possuem regras específicas de parcelamento distintas das aplicáveis a débitos administrativos, orientá-lo sobre os procedimentos internos aplicáveis a essa situação e registrar o atendimento com as informações prestadas.
- (B) Informar ao usuário que o débito em execução fiscal não admite parcelamento administrativo e encerrar o atendimento sem registro, orientando-o a aguardar o desfecho judicial da execução.
- (C) Encaminhar o usuário diretamente ao setor jurídico sem registrar o atendimento, pois débitos em execução fiscal são de competência exclusiva da procuradoria e o atendente não tem atribuição para prestar qualquer orientação sobre o tema.
- (D) Suspender o atendimento e acionar o supervisor para que decida sobre a viabilidade do parcelamento no balcão, registrando apenas a presença do usuário sem protocolar a demanda apresentada.
- (E) Realizar a simulação de parcelamento no sistema comercial e formalizar o acordo nos mesmos moldes aplicáveis a débitos administrativos, pois o usuário manifestou intenção de regularização e o parcelamento interrompe o curso da execução.

### Questão 26

**(Correta: A)**

No atendimento ao público em serviços de saneamento, a aplicação do princípio da impessoalidade exige distinção técnica frequentemente mal compreendida na prática institucional. Um atendente do SAMAE, ao ser orientado a "tratar todos os usuários de forma impessoal", interpreta a diretriz como obrigação de dar respostas idênticas a todos, independentemente das circunstâncias individuais de cada demanda. Essa interpretação é:

- (A) Equivocada, pois a impessoalidade veda tratamento diferenciado sem fundamento. No entanto, ela não impede a adaptação da comunicação e da abordagem às necessidades específicas de cada usuário, desde que a resposta institucional observe os mesmos critérios normativos.
- (B) Correta quanto à uniformidade de respostas, mas equivocada ao desconsiderar que a impessoalidade admite exceções em situações de vulnerabilidade social devidamente documentadas.
- (C) Parcialmente correta, pois a uniformidade das respostas se aplica ao conteúdo técnico, admitindo-se flexibilização apenas na forma de comunicação quando o usuário apresentar dificuldade de compreensão.

- (D) Equivocada, pois a impessoalidade no atendimento público autoriza o servidor a personalizar as soluções conforme o perfil socioeconômico do usuário, desde que haja motivação expressa no registro do atendimento.
- (E) Correta, pois a padronização das respostas é o mecanismo que operacionaliza a impessoalidade no atendimento, garantindo que nenhum usuário receba tratamento superior aos demais.

### Questão 27

**(Correta: E)**

Um usuário apresenta reclamação formal sobre sua conta de água, alegando que o consumo registrado no último mês é três vezes superior à sua média histórica. O atendente verifica no sistema que não há registro de vazamento identificado pelo SAMAE nem de intervenção na rede no período. O usuário solicita a suspensão do pagamento até a conclusão da revisão. Sobre o procedimento correto, assinale a alternativa correta:

- (A) Emitir uma segunda via com o valor da média histórica do usuário e cancelar a conta original no sistema, regularizando o faturamento enquanto a análise técnica é realizada pelo setor competente.
- (B) Registrar a contestação e encaminhar ao setor técnico, orientando o usuário a retornar em 30 dias para verificar o resultado, sem protocolar a demanda nem informar prazo formal de resposta.
- (C) Suspender o vencimento da conta imediatamente como medida de boa fé institucional, registrar a contestação e aguardar o resultado da análise técnica antes de qualquer cobrança adicional ao usuário.
- (D) Informar ao usuário que a contestação só pode ser analisada após o pagamento integral da conta, pois o procedimento interno condiciona a revisão à quitação prévia do débito em discussão.
- (E) Registrar a contestação, protocolar a demanda, encaminhar para análise técnica com os dados do histórico de consumo e informar ao usuário sobre o prazo de resposta previsto nas normas internas, sem suspender o vencimento da conta sem amparo em procedimento formal.

### Questão 28

**(Correta: C)**

Preencha as lacunas da afirmativa a seguir com os termos que completam corretamente o enunciado, conforme os fundamentos técnicos das rotinas cadastrais e de sistemas informatizados no atendimento comercial em serviços de saneamento:

"No contexto do atendimento comercial do SAMAE, a \_\_\_\_\_ dos dados cadastrais é condição para a regularidade do faturamento e para a validade dos atos administrativos vinculados à unidade consumidora, enquanto a \_\_\_\_\_ é o mecanismo que assegura que cada alteração realizada no sistema possa ser

identificada, verificada e corrigida quando necessário."

Assinale a alternativa que, correta e respectivamente, preenche a lacuna no excerto:

- (A) Atualidade – protocolização sistemática.
- (B) Completude – padronização documental.
- (C) Integridade – rastreabilidade.
- (D) Uniformidade – auditabilidade formal.
- (E) Conformidade – controle hierárquico.

### Questão 29

**(Correta: E)**

Os serviços públicos de saneamento apresentam características que os distinguem de produtos tangíveis e impactam diretamente a forma como a qualidade é percebida pelo usuário. Analise as afirmativas a seguir:

(\_\_ ) A intangibilidade do serviço de atendimento implica que o usuário avalia a qualidade com base na experiência vivida durante o atendimento, não em um produto físico entregue.

(\_\_ ) A heterogeneidade dos serviços de atendimento significa que cada interação com o usuário é única, o que justifica a necessidade de adaptação da comunicação ao perfil e ao contexto de cada demanda.

(\_\_ ) A inseparabilidade entre produção e consumo no atendimento ao público implica que falhas ocorridas durante o atendimento não podem ser corrigidas retroativamente, reforçando a importância da qualidade em tempo real.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) V – V – F.
- (B) V – F – F.
- (C) F – F – V.
- (D) F – V – F.
- (E) V – V – V.

### Questão 30

**(Correta: E)**

Um usuário solicita ao SAMAE o encerramento do cadastro de uma unidade consumidora em seu nome, alegando que vendeu o imóvel há três meses. O adquirente, segundo o usuário, não compareceu para realizar a transferência de titularidade. Ao consultar o sistema, o atendente verifica que a unidade consumidora possui consumo registrado nos três meses subsequentes à data informada da venda, com débitos em aberto. Assinale a alternativa que descreve a conduta tecnicamente correta do atendente diante desse cenário:

- (A) Efetuar o encerramento imediato do cadastro em nome do usuário, considerando que a venda do imóvel encerra automaticamente a responsabilidade do titular sobre os débitos gerados após a alienação.

- (B) Suspender temporariamente a geração de novas faturas em nome do usuário e aguardar que o adquirente compareça espontaneamente para regularizar a titularidade antes de decidir sobre o encerramento.
- (C) Registrar o pedido de encerramento e orientar o usuário a apresentar o contrato de compra e venda, efetuando o encerramento do cadastro após a apresentação do documento, independentemente dos débitos em aberto.
- (D) Recusar o atendimento da demanda de encerramento em razão da existência de débitos em aberto, orientando o usuário a quitá-los integralmente antes de qualquer procedimento de encerramento ou transferência.
- (E) Orientar o usuário sobre os documentos necessários para instruir o pedido de encerramento e/ou transferência de titularidade, registrar o atendimento com os dados apresentados, verificar as pendências existentes e encaminhar a demanda conforme os fluxos internos do SAMAE, sem efetuar encerramento ou transferência sem a documentação e os procedimentos cabíveis.

### Questão 31

**(Correta: E)**

Um atendente comercial do SAMAE percebe que um colega de trabalho acessou o sistema informatizado utilizando as credenciais de outro servidor que havia esquecido sua sessão aberta na estação de trabalho. O colega realizou consultas em cadastros de usuários e gerou relatórios, sem efetuar alterações nos dados. Sobre essa situação, assinale a alternativa correta:

- (A) O atendente que identificou a situação não tem obrigação de comunicá-la, pois a responsabilidade pela segurança do sistema é exclusiva do setor de tecnologia da informação da instituição.
- (B) A responsabilidade pelo ocorrido recai integralmente sobre o servidor que deixou a sessão aberta, por descumprimento das normas de segurança, isentando o colega de qualquer responsabilidade pelo acesso realizado.
- (C) As consultas realizadas sem alteração de dados não configuram irregularidade, pois o sistema apenas registra modificações efetivas, sendo o acesso por credencial alheia tolerado quando não há intenção de prejuízo ao usuário ou à instituição.
- (D) A irregularidade se configura somente se as informações consultadas forem posteriormente utilizadas de forma indevida, não havendo violação pela simples realização de consultas com credenciais de outro servidor.

- (E) O uso de credenciais alheias configura violação aos princípios de segurança da informação e proteção de dados pessoais, independentemente da ausência de alterações nos dados, pois os registros de auditoria ficam atribuídos ao titular da credencial e não ao efetivo usuário, comprometendo a rastreabilidade dos acessos.

### Questão 32

**(Correta: D)**

A qualidade no atendimento ao público pode ser compreendida em níveis progressivos, do mais básico ao mais elevado. Ordene a sequência correta desses níveis conforme os fundamentos técnicos da gestão de serviços públicos:

1. Encantar: superar as expectativas do usuário dentro dos limites institucionais, agregando valor relacional e antecipando necessidades.
2. Atender: responder à demanda apresentada pelo usuário, fornecendo a informação ou o serviço solicitado.
3. Satisfazer: atender à demanda de forma correspondente ao que o usuário esperava, gerando percepção positiva da experiência.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, do nível mais básico ao mais elevado:

- (A) 3 – 2 – 1.
- (B) 3 – 1 – 2.
- (C) 2 – 1 – 3.
- (D) 2 – 3 – 1.
- (E) 1 – 3 – 2.

### Questão 33

**(Correta: A)**

Considere as seguintes afirmativas sobre empatia no atendimento ao público em serviços de saneamento. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_ ) Empatia no atendimento consiste em compreender a perspectiva do usuário sem projetar julgamentos pessoais, orientando a resposta institucional de forma adequada ao contexto apresentado.

(\_\_ ) A empatia autoriza o atendente a flexibilizar procedimentos normativos sempre que a situação do usuário for considerada socialmente vulnerável e desde que haja motivação expressa no registro do atendimento.

(\_\_ ) A coerência entre linguagem verbal, expressão facial e tom de voz integra a dimensão empática do atendimento, contribuindo para a construção de credibilidade e confiança pelo usuário.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

- (A) V – F – V.
- (B) F – V – V.
- (C) F – F – V.

(D) V – V – F.

(E) F – V – F.

### Questão 34

(Correta: C)

Um usuário comparece ao SAMAE solicitando transferência de titularidade de uma unidade consumidora em razão de falecimento do titular anterior. Apresenta certidão de óbito, documento de identidade próprio e declaração de que é herdeiro, mas não apresenta inventário judicial nem formal de partilha. O atendente verifica que o procedimento interno exige a comprovação da condição de herdeiro por documento hábil. A conduta correta é:

- (A) Aceitar os documentos e realizar a transferência provisória, emitindo guias em nome do herdeiro declarado até que o inventário seja concluído e apresentado ao SAMAE para regularização definitiva.
- (B) Recusar o atendimento e devolver os documentos ao usuário, orientando-o a retornar apenas quando estiver com toda a documentação exigida, sem registrar o atendimento realizado.
- (C) Registrar o atendimento, protocolar os documentos apresentados, informar ao usuário quais documentos complementares são exigidos pelo procedimento interno e orientá-lo sobre as formas de obtê-los, sem indeferir a demanda sem registro nem realizar a transferência sem a documentação completa.
- (D) Encaminhar o caso diretamente ao setor jurídico para análise, sem registrar o atendimento no sistema comercial, pois a ausência de inventário configura questão legal que extrapola a competência do atendente.
- (E) Realizar a transferência de titularidade com base nos documentos apresentados, registrando a pendência documental no sistema e condicionando a regularização à apresentação futura do inventário pelo usuário.

### Questão 35

(Correta: A)

Durante atendimento presencial, um usuário manifesta irritação intensa ao ser informado de que seu pedido de religação foi indeferido por inadimplência. O usuário eleva o tom de voz, interrompe o atendente repetidamente e afirma que reclamará na ouvidoria. Sobre a conduta adequada do atendente nessa situação, analise as afirmativas a seguir:

I.O atendente deve encerrar o atendimento imediatamente e orientar o usuário a retornar quando estiver em condições de dialogar de forma respeitosa, pois a continuidade do atendimento em ambiente de tensão compromete a qualidade do serviço.

II.O atendente deve manter postura profissional, escutar o usuário sem interrompê-lo desnecessariamente e aguardar o momento adequado para prestar a

informação de forma clara e objetiva, sem adotar postura defensiva ou confrontacional.

III.O atendente deve registrar o atendimento, informar ao usuário sobre os canais de contestação disponíveis, incluindo a ouvidoria, e tratar a manifestação como dado relevante para o aprimoramento institucional.

É correto o que se afirma em:

- (A) II e III, apenas.
- (B) I, apenas.
- (C) I e III, apenas.
- (D) I, II e III.
- (E) II, apenas.

### Questão 36

(Correta: B)

Um usuário comparece ao SAMAE para solicitar ligação nova de água em imóvel recém-construído. O usuário apresenta os documentos exigidos, mas informa que o imóvel ainda não possui "Habite-se", embora a construção esteja concluída. O atendente verifica que o procedimento interno do SAMAE exige o "Habite-se" para a efetivação da ligação nova. A conduta adequada do atendente é:

- (A) Receber todos os documentos, abrir a ordem de serviço de ligação nova e condicionar a execução à apresentação futura do "Habite-se", sem registrar a pendência documental no sistema.
- (B) Receber os documentos apresentados, registrar o atendimento, informar ao usuário de forma clara e objetiva que o "Habite-se" é documento exigido pelo procedimento interno, orientá-lo sobre como obtê-lo e registrar a pendência no sistema, sem indeferir a demanda sem registro.
- (C) Registrar o atendimento como concluído e encaminhar o requerimento ao setor técnico para que decida sobre a exigência do "Habite-se", conforme o caso concreto.
- (D) Orientar o usuário a retornar quando estiver com o "Habite-se" em mãos, sem registrar o atendimento realizado nem as informações fornecidas naquele momento.
- (E) Recusar o recebimento dos documentos e encerrar o atendimento sem registro, pois a ausência do "Habite-se" inviabiliza qualquer tramitação da demanda no sistema do SAMAE.

### Questão 37

(Correta: C)

Uma servidora efetiva do SAMAE, lotada na Diretoria de Operações, encontra-se nas seguintes situações concomitantes: está em estágio probatório há dois anos e quatro meses; foi diagnosticada com limitação física permanente que a impede de continuar exercendo as atribuições do cargo atual; o Serviço de Saúde Ocupacional do Servidor Público Municipal (SESOSP)

confirmou a limitação e a compatibilidade com as atribuições de outro cargo efetivo de mesmo nível de escolaridade e equivalência de vencimento; e não há, no momento, padrão de vencimento coincidente com o seu atual no cargo de destino. Considerando o que dispõe a Lei Complementar n.º 660/2007, analise as afirmativas a seguir:

I.A servidora poderá ser submetida ao processo de readaptação, que é a investidura em cargo de atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação sofrida em sua capacidade física, verificada por avaliação médica do SESOSP.

II.Na hipótese descrita, a readaptação não poderá acarretar aumento ou redução da remuneração da servidora; caso não haja padrão de vencimento coincidente no novo cargo, ela será enquadrada em padrão de vencimento especial da carreira do cargo para o qual for readaptada.

III.Por ainda estar em estágio probatório, a servidora não poderá ser readaptada, devendo aguardar a aquisição da estabilidade para que o processo possa ser iniciado.

IV. Após a readaptação, a servidora deverá submeter-se anualmente à avaliação médica do SESOSP, a fim de verificar a permanência das condições que determinaram a readaptação e a possibilidade de reversão ao cargo de origem.

É correto o que se afirma em:

- (A) II e IV, apenas.
- (B) I, II, III e IV.
- (C) I, II e IV, apenas.
- (D) I e III, apenas.
- (E) III, apenas.

### Questão 38

**(Correta: E)**

No SAMAE, um servidor efetivo integrante do Grupo Ocupacional Especialista está próximo de completar o interstício para promoção horizontal. Ao verificar sua situação funcional, constata que: obteve média de 6,5 pontos nas avaliações realizadas no interstício, não atingindo a pontuação mínima exigida; concluiu cursos de formação continuada com carga horária total de oitenta e cinco horas durante o interstício; e ingressou no Município já possuindo título de pós-graduação na área do cargo. Considerando o que dispõe a Lei Complementar n.º 661/2007, analise as afirmativas a seguir:

I.O servidor não será promovido horizontalmente ao final do interstício por não ter atingido a pontuação mínima de sete pontos na média das avaliações; contudo, a média será recalculada por ocasião da avaliação subsequente, descartada a avaliação de menor pontuação realizada no interstício, e assim sucessivamente, até que o servidor atinja a pontuação mínima necessária.

II.A carga horária de oitenta e cinco horas em cursos de formação continuada é insuficiente para o Grupo

Ocupacional Especialista, que exige carga horária mínima total de noventa horas durante o interstício para fins de promoção horizontal.

III.O título de pós-graduação obtido pelo servidor antes do ingresso no Município poderá ser utilizado para fins de promoção vertical, desde que devidamente apresentado à Comissão Permanente de Avaliação Funcional no prazo regulamentar.

IV.Caso o servidor não preencha os requisitos de avaliação e de formação continuada ao final do interstício, será reiniciada a contagem de novo interstício no mês subsequente àquele em que vier a cumpri-los.

É correto o que se afirma em:

- (A) I e II, apenas.
- (B) III e IV, apenas.
- (C) III, apenas.
- (D) I, II, III e IV.
- (E) I, II e IV, apenas.

### Questão 39

**(Correta: D)**

Considere as afirmativas a seguir sobre normas jurídicas e o princípio da legalidade no serviço público:

I.As normas jurídicas distinguem-se das normas morais e religiosas principalmente pela coercibilidade, ou seja, pela possibilidade de o Estado impor seu cumprimento por meio de sanções aos que as descumprem.

II.No serviço público, o administrador pode praticar ato não previsto expressamente em lei desde que motivado, proporcional e orientado ao interesse coletivo, aplicando-se à Administração Pública a mesma lógica permissiva da iniciativa privada.

III.A bilateralidade atributiva das normas jurídicas significa que o direito de um sujeito corresponde ao dever de outro, criando uma relação de reciprocidade juridicamente exigível entre as partes.

É correto o que se afirma em:

- (A) II, apenas.
- (B) II e III, apenas.
- (C) I, apenas.
- (D) I e III, apenas.
- (E) I, II e III.

### Questão 40

**(Correta: C)**

No setor de atendimento ao público de uma autarquia municipal de água e esgoto, uma equipe de cinco servidores apresenta os seguintes comportamentos: evitam se comunicar diretamente uns com os outros, preferindo deixar recados por escrito; recusam-se a cobrir ausências de colegas; e, nas reuniões, ninguém discorda abertamente, mas as decisões tomadas raramente são cumpridas. O gestor do setor interpreta a

situação como "time unido, pois não há brigas". Sobre as relações humanas nesse ambiente, analise as afirmativas a seguir:

I.A ausência de conflito aberto não indica necessariamente harmonia nas relações humanas, podendo refletir conflito velado que compromete a cooperação e a efetividade do grupo.

II.A recusa em cobrir ausências de colegas e o não cumprimento das decisões coletivas são sinais de que as relações informais do grupo estão funcionando de forma contrária aos objetivos da organização, mesmo sem que haja qualquer confronto explícito entre os membros.

III.A comunicação indireta entre membros de uma equipe, quando sistemática e generalizada, fortalece os vínculos interpessoais porque preserva a autonomia individual de cada servidor e reduz desgastes desnecessários nas relações do grupo.

IV.A leitura equivocada do gestor sobre o clima da equipe representa um risco institucional concreto, pois impede o diagnóstico correto das disfunções relacionais e retarda intervenções que poderiam restaurar a cooperação no setor.

É correto o que se afirma em:

- (A) I, II, III e IV.
- (B) II e IV, apenas.
- (C) I, II e IV, apenas.
- (D) I e III, apenas.
- (E) III, apenas.



## FOLHA INTERMEDIÁRIA DE RESPOSTAS

Questões	RESPOSTAS				
01	A	B	C	D	E
02	A	B	C	D	E
03	A	B	C	D	E
04	A	B	C	D	E
05	A	B	C	D	E
06	A	B	C	D	E
07	A	B	C	D	E
08	A	B	C	D	E
09	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E

Questões	RESPOSTAS				
21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E
31	A	B	C	D	E
32	A	B	C	D	E
33	A	B	C	D	E
34	A	B	C	D	E
35	A	B	C	D	E
36	A	B	C	D	E
37	A	B	C	D	E
38	A	B	C	D	E
39	A	B	C	D	E
40	A	B	C	D	E

### INFORMAÇÕES

O inteiro teor da prova e o gabarito preliminar serão divulgados até as **20h do dia 18 de maio de 2026**, no endereço eletrônico <http://concursos.furb.br/>, na Área do Candidato.

O candidato que tiver qualquer discordância em relação às questões da Prova Objetiva ou ao gabarito preliminar divulgado poderá interpor recurso no período compreendido entre **00h00min01seg do dia 19 de maio de 2026 e 23h59min59seg do dia 20 de maio de 2026**.

17 de maio de 2026