

Nas questões a seguir, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.

PROVA OBJETIVA

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para as questões de 1 a 6.

O corretor de imóveis na era digital: a tecnologia está transformando o mercado imobiliário

A jornada de compra de um imóvel mudou. O corretor de imóveis que deseja se destacar no mercado precisa acompanhar essa transformação. Hoje, praticamente todas as transações imobiliárias passam, em algum momento, pela Internet. Sites, redes sociais, vídeos, aplicativos e *chats* online são mais do que ferramentas de apoio; tornaram-se o novo ponto de partida da busca por um imóvel.

Ter um site atualizado, estar presente nas redes sociais, produzir conteúdo relevante e adotar canais de atendimento digitais são medidas essenciais para corretores de imóveis e imobiliárias que desejam gerar visibilidade e atrair clientes. Recursos, como tour virtual, vídeos dos imóveis, agendamento online de visitas e atendimento via WhatsApp, fazem parte da rotina do novo corretor digital.

Apesar de todas essas inovações, o corretor de imóveis continua sendo uma peça central em todo o processo de intermediação imobiliária. O toque humano ainda é essencial, principalmente em etapas como visitas presenciais, elaboração de propostas e assinatura de contratos, que, embora ainda exijam trâmites físicos, já caminham para a digitalização com o uso de assinaturas eletrônicas e certificados digitais.

O profissional que alia o conhecimento técnico ao domínio das novas tecnologias tem um enorme diferencial competitivo. Mais do que vender imóveis, ele se posiciona como um consultor estratégico, que entende o perfil do cliente e entrega soluções sob medida.

Outras inovações vão ainda mais longe, como o uso de QR Codes nas placas de “vende-se” ou a integração de todos os canais de contato do cliente em uma única plataforma. Tudo isso contribui para um relacionamento mais ágil, transparente e eficiente.

A transformação digital é uma realidade irreversível no mercado imobiliário, mas ela não elimina o papel do corretor de imóveis. Pelo contrário, amplia suas possibilidades, fortalece sua atuação e exige uma postura ainda mais profissional e conectada.

O corretor que deseja crescer e se manter competitivo precisa se adaptar a essa nova realidade. Dominar as ferramentas digitais, compreender os novos hábitos de consumo e investir em inovação são atitudes fundamentais para se destacar. Portanto, estar atento às tendências do mercado e buscar atualização constante são atitudes que fazem a diferença.

Internet: <www.creci-sc.gov.br> (com adaptações).

QUESTÃO 1



No período “O profissional que alia o conhecimento técnico ao domínio das novas tecnologias tem um enorme diferencial competitivo.”, a forma verbal “alia” pode ser substituída, sem prejuízo do sentido original, por

- (A) **combina.**
- (B) **aplica.**
- (C) **distingue.**
- (D) **supera.**
- (E) **restringe.**

QUESTÃO 2



No trecho “Ter um site atualizado, estar presente nas redes sociais, produzir conteúdo relevante e adotar canais de atendimento digitais são medidas essenciais”, as formas verbais “ter”, “estar”, “produzir” e “adotar” desempenham uma função específica na organização das ideias. Com base nessa informação, assinale a opção que apresenta corretamente essa estruturação sintático-semântica.

- (A) Atuam como conectores de oposição às inovações tecnológicas citadas anteriormente.
- (B) Funcionam como núcleos de orações substantivas subjetivas que enumeram ações necessárias.
- (C) Representam marcas de linguagem coloquial voltadas à aproximação com o público jovem.
- (D) Constituem uma estrutura de subordinação adjetiva que restringe o conceito de “medidas”.
- (E) Indicam uma relação de causa e consequência direta entre o site e a venda final.

QUESTÃO 3



Na construção “Apesar de todas essas inovações, o corretor de imóveis continua sendo uma peça central em todo o processo de intermediação imobiliária.”, considerando a manutenção do sentido original e a correção gramatical do período, assinale a opção que apresenta uma reescrita adequada para esse trecho.

- (A) **Conquanto existam todas essas inovações, o corretor ainda é peça central em todo o processo de intermediação imobiliária.**
- (B) **Porquanto hajam todas essas inovações, o corretor de imóveis continua central em todo o processo de intermediação imobiliária.**
- (C) **Mediante à todas essas inovações, o corretor de imóveis continua sendo central em todo o processo de intermediação imobiliária.**
- (D) **Em que pese todas essas inovações, o corretor de imóveis mantém-se central em todo o processo de intermediação imobiliária.**
- (E) **Posto que houveram todas essas inovações, o corretor continua peça central em todo o processo de intermediação imobiliária.**

QUESTÃO 4



Considerando o fragmento “Recursos como tour virtual, vídeos dos imóveis, agendamento online de visitas e atendimento via WhatsApp fazem parte da rotina do novo corretor digital.”, assinale a opção em que as alterações mantêm a correção gramatical e o sentido original do período.

- (A) **Fazem parte da rotina do novo corretor digital: o tour virtual, vídeos e o agendamento.**
- (B) **Faz parte da rotina do novo corretor digital, o tour virtual, vídeos dos empreendimentos imobiliários, marcação de visitas online e o atendimento pelo WhatsApp.**
- (C) **O tour virtual, os vídeos dos imóveis, o agendamento online e o atendimento via WhatsApp, faz parte da rotina do novo corretor digital.**
- (D) **Fazem-se parte da rotina do novo corretor digital os recursos tecnológicos citados.**
- (E) **Quanto ao corretor digital, fazem parte da sua rotina o tour virtual, agendamento de visitas online, vídeos dos imóveis e atendimento por meio do WhatsApp.**

QUESTÃO 5



Em “Sites, redes sociais, vídeos, aplicativos e chats online são mais do que ferramentas de apoio; tornaram-se o novo ponto de partida da busca por um imóvel.”, o uso do ponto e vírgula justifica-se por

- (A) isolar um aposto explicativo que define o que são “ferramentas de apoio”.
- (B) indicar a suspensão do pensamento para causar um efeito retórico de dúvida.
- (C) separar orações coordenadas que já têm vírgulas internas ou que apresentam certa extensão.
- (D) substituir uma conjunção conclusiva que foi omitida propositalmente pelo autor.
- (E) marcar a transição de um texto narrativo para um texto puramente descritivo.

QUESTÃO 6



Considerando o período “Dominar as ferramentas digitais, compreender os novos hábitos de consumo e investir em inovação são atitudes fundamentais para se destacar.”, assinale a opção que apresenta uma análise semântica correta dos termos empregados.

- (A) A forma verbal “dominar” é empregada em sentido conotativo, sugerindo a escravização da tecnologia.
- (B) O trecho “hábitos de consumo” refere-se exclusivamente à compra de bens duráveis em lojas físicas.
- (C) A forma verbal “destacar” tem o sentido de sobressair ou ganhar relevância no contexto profissional.
- (D) O adjetivo “fundamentais” é um antônimo direto para o termo “essenciais”.
- (E) A forma verbal “investir” indica, obrigatoriamente, a aplicação de capital financeiro em bolsas de valores.

QUESTÃO 7



Em uma autoescola, 156 candidatos foram aprovados no exame prático de direção. Esse número correspondia a 65% do total de candidatos que realizaram o exame.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta a quantidade de candidatos que fizeram esse exame.

- (A) 210
- (B) 220
- (C) 230
- (D) 240
- (E) 250

QUESTÃO 8



As 10 finalistas do concurso para miss Universo eram: miss Brasil; miss Canadá; miss Japão; miss México; miss Itália; miss França; miss Argentina; miss África do Sul; miss Austrália; e miss Noruega. Os juízes escolheriam, em ordem, o primeiro, o segundo e o terceiro lugares, sendo que uma mesma candidata não poderia ocupar mais de uma posição.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta o número de maneiras distintas de formar esse pódio com a miss Brasil em uma das três primeiras posições.

- (A) 168
- (B) 192
- (C) 216
- (D) 240
- (E) 264

QUESTÃO 9



No fechamento do trimestre, a média das notas de uma turma com 30 estudantes foi 7,4. Gael e Laura obtiveram as duas maiores notas da turma: 8,9 e 8,7, respectivamente. Para analisar o desempenho dos demais estudantes, a coordenação decidiu recalcular a média da turma sem considerar essas 2 notas.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta a média correspondente aos 28 estudantes restantes.

- (A) 6,5
- (B) 6,7
- (C) 6,9
- (D) 7,1
- (E) 7,3

QUESTÃO 10



Sabendo-se que a proposição “Mário gosta de cogumelos” é verdadeira e que a proposição “Luigi tem medo de fantasmas” é falsa, assinale a opção que apresenta uma proposição verdadeira.

- (A) Mário não gosta de cogumelos, ou Luigi tem medo de fantasmas.
- (B) Mário gosta de cogumelos, e Luigi não tem medo de fantasmas.
- (C) Mário gosta de cogumelos se, e somente se, Luigi tem medo de fantasmas.
- (D) Se Mário gosta de cogumelos, então Luigi tem medo de fantasmas.
- (E) Mário não gosta de cogumelos, e Luigi não tem medo de fantasmas.

QUESTÃO 11



Em uma determinada sexta-feira, a probabilidade de Luís pedir pizza seria de $\frac{2}{5}$, e a probabilidade de Gustavo pedir pizza seria de $\frac{1}{3}$.

Com base nessa situação hipotética e supondo-se que as decisões dos 2 sejam independentes, assinale a opção que apresenta a probabilidade de, pelo menos, um deles pedir pizza.

- (A) $\frac{3}{5}$
- (B) $\frac{2}{15}$
- (C) $\frac{7}{15}$
- (D) $\frac{2}{5}$
- (E) $\frac{11}{15}$



RASCUNHO

Nas questões 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.

QUESTÃO 12



No que diz respeito a um sistema computacional, é correto afirmar que

- (A) o hardware corresponde aos programas executados pelo computador.
- (B) o software é constituído, exclusivamente, por dispositivos físicos.
- (C) o hardware compreende componentes físicos, enquanto o software consiste em programas e em instruções.
- (D) os periféricos são apenas dispositivos de saída.
- (E) o sistema operacional é considerado hardware.

QUESTÃO 13



Assinale a opção que apresenta a solução de segurança que cria uma barreira entre redes e permite apenas o tráfego autorizado, conforme regras de filtragem.

- (A) antivírus
- (B) backup
- (C) navegador
- (D) *firewall*
- (E) teclado

QUESTÃO 14



Assinale a opção que apresenta o recurso que permite aplicar automaticamente formatação a um conjunto de células, com base em critérios definidos.

- (A) fórmula
- (B) classificação
- (C) formatação condicional
- (D) filtro
- (E) quebra de página

QUESTÃO 15



Assinale a opção que apresenta o modelo de computação em nuvem, no qual o usuário utiliza aplicações prontas hospedadas na Internet, sem gerenciar infraestrutura ou plataforma.

- (A) IaaS
- (B) PaaS
- (C) SaaS
- (D) On-premises
- (E) Virtualização

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

QUESTÃO 16



Em uma repartição pública, um servidor recebeu um processo administrativo eletrônico, no qual o interessado pediu vista dos autos, para a possibilidade de apresentar alegações finais antes da decisão e do acesso aos fundamentos do indeferimento de um pedido anterior.

Com base nessa situação hipotética e considerando as garantias previstas na Lei nº 9.784/1999, assinale a opção correta.

- (A) O interessado não pode ter vista dos autos, pois o processo administrativo é sigiloso por natureza.
- (B) O administrado tem direito à ciência da tramitação, à formulação de alegações e à obtenção de decisões motivadas.
- (C) A Administração pode dispensar a motivação do ato, desde que a decisão seja eficiente.
- (D) O direito de defesa só existe em processo judicial, e não no processo administrativo.
- (E) O administrado apenas pode consultar os autos após o encerramento definitivo do processo.

QUESTÃO 17



Uma autarquia federal instaurou um procedimento para apurar a conduta de um agente público que utilizou um veículo oficial para fins particulares, sem prejuízo patrimonial imediato ao erário. Após a instrução, concluiu-se que houve violação aos deveres de honestidade e lealdade institucional.

Com base nessa situação hipotética e na Lei nº 8.429/1992, assinale a opção correta.

- (A) A conduta é irrelevante, pois a improbidade administrativa exige, necessariamente, dano material ao erário.
- (B) Apenas os particulares podem praticar a improbidade administrativa, mas não os agentes públicos.
- (C) A improbidade somente ocorre se houver enriquecimento ilícito simultâneo e exclusivo.
- (D) A conduta configura ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da Administração Pública, independentemente da ocorrência de dano ao erário ou enriquecimento ilícito.
- (E) O ato só seria ilícito se tivesse sido praticado com autorização verbal superior.

QUESTÃO 18



Uma unidade administrativa pretendia adotar uma regra interna, para exigir de candidatos e de usuários a apresentação de dado pessoal sensível, que não era necessário à finalidade do atendimento. O setor jurídico informou, então, que a medida deveria observar os princípios da LGPD.

Com base nessa situação hipotética e considerando a Lei nº 13.709/2018, assinale a opção correta.

- (A) O tratamento deve ser limitado ao mínimo necessário para a realização de sua finalidade, com adequação e necessidade.
- (B) É lícita a coleta de dados sensíveis pelo Poder Público sempre que houver interesse público, independentemente de base legal específica.
- (C) A LGPD possui aplicação restrita às pessoas jurídicas de direito privado, não se aplicando ao setor público quando este atuar no exercício de suas competências legais.
- (D) Dados pessoais sensíveis dispensam base legal específica quando a finalidade é administrativa.
- (E) A Administração pode compartilhar livremente dados pessoais com terceiros, mesmo sem finalidade pública definida.

QUESTÃO 19



Em uma secretaria pública, o chefe determinou que todos os servidores registrassem, em sistema próprio, qualquer solicitação de acesso à informação sob custódia do Estado, que fosse recebida por telefone, ainda que a informação se caracterizasse como de interesse pessoal do solicitante e não apresentasse relação com a atividade estatal.

Com base nessa situação hipotética e à luz da Lei nº 12.527/2011, assinale a opção correta.

- (A) O acesso à informação restringe-se aos documentos classificados como públicos por decisão judicial.
- (B) A Administração pode recusar todo pedido que não seja formulado por autoridade superior.
- (C) O direito de acesso à informação alcança informações de interesse coletivo ou geral, sendo observadas as hipóteses legais de restrição.
- (D) A LAI autoriza a negativa automática dos pedidos sem motivação.
- (E) As informações custodiadas pelo Estado nunca podem ser fornecidas a particulares.

QUESTÃO 20



Em um setor de ética de um órgão público, discutiu-se a conduta de um servidor que, embora não tenha recebido vantagem indevida, omitiu informações relevantes para favorecer indevidamente um fornecedor.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção correta, quanto ao princípio da Administração Pública diretamente atingido.

- (A) A eficiência, apenas, pois a omissão impede a celeridade do processo.
- (B) A legalidade formal, pois todo ato irregular é automaticamente nulo, ainda que eticamente correto.
- (C) A publicidade, exclusivamente, já que a informação não foi divulgada ao público em geral.
- (D) A impessoalidade, pois o favorecimento indevido rompe a igualdade de tratamento entre os fornecedores.
- (E) A moralidade, pois a conduta viola padrões éticos e de honestidade exigidos no serviço público.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21



O setor administrativo de um conselho regional de fiscalização profissional registrou, ao longo do primeiro semestre, um volume de atendimentos 35% abaixo da meta fixada no início do ano. Diante desse cenário, o coordenador do setor reuniu dados a respeito do desempenho das equipes, confrontou os resultados obtidos com a meta previamente fixada, identificou as principais causas do déficit e elaborou um relatório com medidas corretivas a serem adotadas no semestre seguinte.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta, predominantemente, a função administrativa exercida pelo coordenador.

- (A) Planejamento, pois a análise de resultados anteriores constitui a base suficiente para a definição de novos objetivos e para a estruturação de estratégias voltadas ao alcance das metas do período seguinte.
- (B) Organização, pois a constatação de déficits operacionais demanda a reestruturação das equipes, a redistribuição formal de atribuições e o realinhamento dos recursos disponíveis às necessidades identificadas no setor.
- (C) Controle, pois compreende a mensuração dos resultados alcançados, a comparação com metas previamente estabelecidas, a identificação de desvios e a indicação de medidas corretivas para ajustar o desempenho do setor.
- (D) Direção, pois a elaboração de relatório gerencial com orientações para o semestre seguinte pressupõe o exercício da liderança e da comunicação necessárias ao alinhamento das equipes aos objetivos organizacionais.
- (E) Planejamento operacional, pois a função de controle se esgota na identificação dos desvios, não abrangendo a elaboração de medidas corretivas, que constituem, por sua natureza, atividade autônoma de planejamento de curto prazo.

QUESTÃO 22



Em um órgão, a área de gestão de pessoas foi acionada para apoiar as chefias na revisão das atribuições dos cargos, na orientação de novos servidores, na avaliação do desempenho das equipes e na identificação de necessidades de capacitação. Ao mesmo tempo, os gestores imediatos permaneceram responsáveis pela condução cotidiana dos servidores, pela distribuição de tarefas e pelo acompanhamento direto dos resultados.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção correta, conforme a teoria dos subsistemas de gestão de pessoas.

- (A) As atividades descritas pertencem exclusivamente ao subsistema de agregar pessoas, pois a revisão de atribuições, a orientação inicial e a avaliação de desempenho têm, por finalidade principal, recrutar e selecionar novos servidores para o órgão.
- (B) A atuação da área de gestão de pessoas substitui a responsabilidade dos gestores imediatos, pois, quando o RH assume uma função técnica, ele passa a concentrar a condução direta das equipes e a supervisão cotidiana dos resultados.
- (C) A revisão das atribuições dos cargos, a orientação de novos servidores e a avaliação de desempenho integram o subsistema de aplicar pessoas, enquanto a identificação de necessidades de capacitação integra o subsistema de desenvolver pessoas.
- (D) A condução cotidiana dos servidores pelas chefias caracteriza função de *staff*, pois os gestores imediatos atuam como prestadores de assessoria técnica às unidades organizacionais na execução das políticas de RH, e não como responsáveis diretos pela gestão das equipes.
- (E) A orientação de novos servidores e o acompanhamento do desempenho configuram atividades alheias à administração de pessoas, pois a gestão contemporânea limita-se à formulação estratégica e não alcança rotinas funcionais das unidades organizacionais.

QUESTÃO 23



O setor administrativo de um conselho regional de fiscalização profissional realizou levantamento do inventário e identificou que, dos 500 itens cadastrados, apenas 50 itens, correspondentes a 10% do total, respondiam por 75% do valor financeiro do estoque, sendo classificados como classe A. Os 150 itens seguintes, correspondentes a 30% do total, representavam 20% do valor, sendo classificados como classe B. Os 300 itens restantes, equivalentes a 60% do total, representavam apenas 5% do valor, sendo classificados como classe C. A partir desse diagnóstico, a coordenadora administrativa propôs a adoção de uma política diferenciada de controle e reposição para cada classe.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta a recomendação tecnicamente correta para a gestão dos estoques do conselho.

- (A) A curva ABC classifica os itens pelo volume físico de unidades consumidas no período analisado, de modo que os itens de classe A são aqueles com maior giro quantitativo, independentemente do valor unitário de cada material.
- (B) Os itens de classe C merecem controle mais intensivo do que os itens de classe A e B, pois representam a maior quantidade de itens cadastrados e, por isso, concentram, necessariamente, o maior risco financeiro do estoque.
- (C) A adoção de reposição just-in-time para todos os itens de classe A dispensa análise de prazo de entrega, confiabilidade do fornecedor e risco de ruptura, bastando considerar o elevado valor financeiro desses materiais.
- (D) A recomendação prioritária para os itens de classe A é a adoção de controles mais rigorosos e o acompanhamento mais frequente, enquanto os itens de classe C admitem procedimentos simplificados de ressurgimento, em razão de seu baixo impacto financeiro.
- (E) Para os itens de classe A, a estratégia mais adequada é reduzir significativamente o estoque de segurança, pois o elevado valor financeiro justifica a eliminação de sua manutenção em estoque, independentemente da variabilidade da demanda.

QUESTÃO 24



Acerca dos manuais administrativos e dos procedimentos em organização e métodos, assinale a opção correta.

- (A) Os manuais administrativos aprimoram o sistema de autoridade ao possibilitarem a delegação mediante instruções escritas, permitindo que os gestores concentrem a atenção nos fatos que fogem à normalidade, em vez de se ocuparem com situações rotineiras já normatizadas.
- (B) Os manuais administrativos, por constituírem fonte normativa de caráter permanente, dispensam o processo formal de revisão periódica, visto que a estabilidade do instrumento é uma condição necessária para garantir a uniformidade dos procedimentos ao longo do tempo.
- (C) A elaboração de um manual administrativo exige que todas as informações sejam levantadas exclusivamente junto aos ocupantes dos cargos de direção, pois a consulta aos executores operacionais comprometeria a objetividade e a autoridade normativa do manual.
- (D) O manual de políticas tem por objeto descrever, de forma sequencial e padronizada, os passos necessários à execução das rotinas operacionais da organização, orientando os colaboradores sobre como realizar as suas atividades cotidianas.
- (E) O manual de organização e o manual de instruções especializadas são instrumentos de idêntico objeto, diferenciando-se exclusivamente quanto ao nível hierárquico dos destinatários, sem qualquer distinção quanto ao conteúdo que cada um registra.

QUESTÃO 25



No que diz respeito ao método PEPS de avaliação de estoques, assinale a opção correta.

- (A) O método PEPS adota como critério para o registro das saídas de estoque o custo médio ponderado de todas as aquisições realizadas no período, de modo que cada unidade consumida ou distribuída é avaliada pelo mesmo valor unitário médio, independentemente da ordem cronológica de entrada no almoxarifado.
- (B) O método PEPS é o mais indicado para refletir o custo de reposição dos materiais em períodos inflacionários, pois as suas saídas são registradas com base nos preços das aquisições mais recentes, que se aproximam dos valores correntes praticados no mercado no momento do consumo ou da distribuição.
- (C) As divergências entre os resultados apurados pelos métodos PEPS, UEPS e custo médio independem das variações nos preços das aquisições realizadas ao longo do tempo, sendo plenamente identificáveis mesmo quando os valores unitários de compra se mantêm estáveis e uniformes durante todo o período analisado.
- (D) O método PEPS considera, para fins de baixa e avaliação das saídas de estoque, que os primeiros itens adquiridos ou ingressados no estoque são os primeiros a ser consumidos, distribuídos ou baixados, permanecendo no estoque final os itens de aquisição mais recente.
- (E) O método PEPS é vedado pela legislação brasileira para fins de apuração de tributos sobre o resultado das organizações, razão pela qual a sua utilização restringe-se exclusivamente ao controle gerencial interno dos estoques, não sendo reconhecido para o registro e para a avaliação fiscal das movimentações de materiais.

QUESTÃO 26



Ao organizar as suas atividades, uma entidade agrupou tarefas semelhantes em áreas especializadas, como compras, pessoal, orçamento, protocolo e atendimento, mantendo cada área responsável por uma função administrativa específica.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção correta, acerca do conceito e dos tipos de estrutura organizacional.

- (A) A estrutura descrita é linear, pois a especialização das áreas elimina a necessidade de coordenação entre os setores.
- (B) A estrutura descrita é funcional, pois distribui as atividades conforme as funções ou as especialidades desempenhadas na organização.
- (C) A estrutura descrita é informal, pois os setores resultam de vínculos espontâneos e relações pessoais entre colaboradores.
- (D) A estrutura descrita é matricial, pois cada colaborador passa a responder, simultaneamente, a duas chefias distintas.
- (E) A estrutura descrita é em rede, pois substitui as áreas internas por parcerias externas e vínculos interorganizacionais.

QUESTÃO 27



A qualidade no atendimento ao público envolve atributos relacionados à forma de recepção, compreensão, orientação e encaminhamento das demandas dos usuários. A partir dessa informação, assinale a opção correta, acerca dos atributos da qualidade no atendimento ao público.

- (A) A cortesia consiste no tratamento respeitoso, educado e cordial dispensado ao usuário, sem prejuízo da formalidade adequada ao atendimento.
- (B) A atenção consiste na rapidez com que o atendimento é encerrado, ainda que a demanda do usuário não tenha sido, integralmente, compreendida.
- (C) A presteza consiste na prestação de informações amplas sobre rotinas internas, mesmo quando não relacionadas à demanda apresentada.
- (D) A eficiência consiste na redução do tempo de atendimento, independentemente da clareza e da utilidade da orientação prestada ao usuário.
- (E) A objetividade consiste na limitação das informações fornecidas ao usuário, ainda que a resposta se torne incompleta ou insuficiente.

QUESTÃO 28



A postura profissional e as relações interpessoais, no atendimento ao público, não se restringem à cordialidade, pois envolvem conduta ética, comunicação adequada, responsabilidade funcional e cooperação no ambiente de trabalho. Com base nessa informação, assinale a opção correta, no que se refere à postura profissional e às relações interpessoais no atendimento ao público.

- (A) A postura profissional é preservada quando há cordialidade e boa apresentação pessoal, ainda que a orientação prestada ao usuário seja incompleta ou tecnicamente imprecisa.
- (B) As relações interpessoais eficazes exigem uniformidade de opiniões entre os servidores, pois a existência de divergências compromete, necessariamente, a cooperação.
- (C) A atuação profissional adequada recomenda o distanciamento interpessoal absoluto, pois a escuta, a empatia e a adaptação da linguagem prejudicam a imparcialidade.
- (D) A preservação da harmonia no atendimento permite flexibilizar procedimentos institucionais sempre que a aplicação da norma gerar insatisfação no usuário.
- (E) A postura profissional envolve conduta ética, domínio das informações, comunicação respeitosa e tratamento adequado das divergências no ambiente de trabalho.

QUESTÃO 29



O atendimento ao público, independentemente do canal utilizado, exige a adequação da comunicação, a correta identificação da demanda e o encaminhamento compatível com a necessidade apresentada. Considerando essa informação, assinale a opção correta, acerca do atendimento telefônico, do atendimento presencial e do atendimento ao público interno e externo.

- (A) O atendimento telefônico exige objetividade e clareza, mas dispensa a identificação adequada do atendente quando a demanda puder ser resolvida no próprio contato.
- (B) O atendimento ao público interno integra a qualidade do serviço institucional, pois falhas na comunicação interna podem comprometer o atendimento prestado ao público externo.
- (C) O atendimento presencial permite maior informalidade na linguagem, pois a presença física do usuário reduz a necessidade de precisão na orientação prestada.
- (D) O atendimento ao público externo possui prioridade absoluta sobre o atendimento interno, razão pela qual demandas internas podem ser desconsideradas durante os períodos de maior fluxo.
- (E) O atendimento presencial diferencia-se do telefônico por dispensar registro ou encaminhamento formal da demanda sempre que houver orientação verbal suficiente ao usuário.

QUESTÃO 30



No que concerne à personalidade, ao relacionamento interpessoal e à eficácia no comportamento interpessoal no trabalho em equipe, assinale a opção correta.

- (A) A eficácia no comportamento interpessoal resulta do domínio de competências técnicas específicas, que permitem ao profissional ajustar a sua atuação às exigências formais da função no ambiente organizacional.
- (B) O comportamento defensivo, quando é manifestado em situações de pressão dentro da equipe, pode fortalecer a coesão coletiva ao estimular respostas de autoproteção diante de ameaças ao grupo.
- (C) A construção de confiança em equipes decorre, primordialmente, da afinidade pessoal entre os membros, sendo o cumprimento de responsabilidades, de prazos e de compromissos um elemento de importância secundária.
- (D) A diversidade de personalidades pode ampliar a capacidade coletiva da equipe na resolução de problemas, desde que seja acompanhada de comunicação clara, respeito mútuo e tratamento construtivo dos conflitos.
- (E) A resolução eficaz de conflitos interpessoais em equipes pressupõe a supressão das divergências entre os membros, com vistas ao estabelecimento de consenso imediato e à preservação da harmonia interna.

QUESTÃO 31



Em relação ao comportamento receptivo e ao comportamento defensivo nas relações interpessoais, assinale a opção correta.

- (A) O comportamento receptivo caracteriza-se pela escuta meramente passiva da mensagem, sem necessidade de demonstrar atenção, formular perguntas pertinentes ou buscar compreender o ponto de vista apresentado pelo interlocutor.
- (B) O comportamento defensivo compromete a eficácia das relações interpessoais por emergir exclusivamente em ambientes de conflito declarado, nos quais as divergências entre os membros já se tornaram manifestas.
- (C) O comportamento defensivo pode manifestar-se tanto por reações de agressividade quanto por condutas de evasão e esquiva, sendo o seu surgimento associado à percepção de ameaça ou de insegurança, ainda que inexistam risco objetivo.
- (D) O comportamento receptivo tende a ser adotado de forma espontânea em situações de pressão ou de conflito, pois, nesses contextos, a necessidade de entendimento mútuo torna-se mais premente para os indivíduos envolvidos.
- (E) O comportamento receptivo e a compreensão mútua são conceitos equivalentes, pois ambos pressupõem a escuta ativa e o acolhimento de perspectivas divergentes como condição para o entendimento entre as partes.

QUESTÃO 32



O Conselho Regional de Corretores de Imóveis da 9ª Região (CRECI-BA) promoveu, em um mesmo período, duas iniciativas de comunicação.

- A iniciativa I consistiu na veiculação de campanha institucional sobre riscos de fraudes em transações imobiliárias, divulgada em emissoras de rádio, portais de notícias e redes sociais abertas ao público.
- A iniciativa II correspondeu à realização de reunião com servidores do quadro administrativo para a apresentação dos resultados do planejamento estratégico bienal da instituição.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta a classificação correta das iniciativas I e II, respectivamente.

- (A) Comunicação formal e comunicação informal, pois a campanha utiliza os canais oficiais da instituição, enquanto a reunião ocorre de forma espontânea e não sistematizada entre os colaboradores.
- (B) Comunicação externa e comunicação interna, pois a campanha é direcionada ao público situado fora do Conselho, e a reunião é voltada ao público interno da própria instituição.
- (C) Comunicação interna e comunicação externa, pois a campanha visa à integração dos colaboradores com os objetivos institucionais, e a reunião projeta a imagem do Conselho perante a comunidade.
- (D) Endomarketing e comunicação informal, pois a campanha busca o comprometimento do público interno com os valores do Conselho, e a reunião ocorre sem a observância dos canais formais estabelecidos pela instituição.
- (E) Comunicação horizontal e comunicação ascendente, pois a campanha envolve a troca de informações entre os pares do mesmo nível hierárquico, e a reunião representa o fluxo de informações dos níveis inferiores para os superiores da organização.

QUESTÃO 33



A seção de expediente do Conselho Regional de Corretores de Imóveis da 9ª Região (CRECI-BA) foi orientada pela presidência do Conselho a padronizar os fechos de cortesia utilizados nas comunicações oficiais, conforme o Manual de Redação da Presidência da República. Assim, ao revisar expedientes produzidos anteriormente, o servidor responsável identificou duas inconsistências: em ofício dirigido a autoridade de hierarquia superior à do signatário, constava o fecho “Atenciosamente”; e em ofício endereçado a destinatário de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou enquadrado nos demais casos, constava o fecho “Respeitosamente”. Ambos os registros estavam, portanto, em desacordo com a norma aplicável.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção que apresenta a aplicação correta dos fechos de cortesia nas comunicações oficiais, conforme o Manual de Redação da Presidência da República (2018).

- (A) O fecho “Respeitosamente” deve ser utilizado nas comunicações dirigidas às autoridades de mesma hierarquia ou de hierarquia inferior ao signatário, enquanto “Atenciosamente” é reservado para as comunicações dirigidas às autoridades de hierarquia superior ao signatário, inclusive o presidente da República.
- (B) As comunicações oficiais admitem o uso de qualquer fecho de cortesia, inclusive “Cordialmente” e “Saudações”, cabendo ao signatário escolher aquele que melhor represente o grau de formalidade desejado para cada situação.
- (C) O fecho “Respeitosamente” é o correto para comunicações dirigidas ao presidente da República, mas tanto “Atenciosamente” quanto “Respeitosamente” são admitidos para as comunicações às autoridades estrangeiras de mesmo nível hierárquico, pois o próprio Manual de Redação da Presidência da República assim o prevê.
- (D) Os fechos de cortesia foram integralmente suprimidos pelo Manual de Redação da Presidência da República em sua edição mais recente, sendo substituídos pelo bloco de identificação do signatário composto do espaço para assinatura, do nome e do cargo da autoridade.
- (E) O fecho “Atenciosamente” aplica-se às comunicações endereçadas às autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior e demais casos, enquanto “Respeitosamente” é empregado para as comunicações dirigidas às autoridades de hierarquia superior à do signatário, inclusive o presidente da República.

QUESTÃO 34



No que se refere ao padrão ofício, conforme o Manual de Redação da Presidência da República (2018), assinale a opção correta.

- (A) O Manual aboliu a distinção entre aviso, ofício e memorando, que até então se diferenciavam antes pela finalidade do que pela forma, passando a adotar nomenclatura e diagramação únicas, com o uso do termo ofício nas três hipóteses.
- (B) O memorando permanece como expediente próprio para as comunicações entre as unidades administrativas de um mesmo órgão, com estrutura distinta da adotada para o ofício, sendo a sua utilização obrigatória nas comunicações de caráter exclusivamente interno.
- (C) O aviso continua sendo expedido exclusivamente por ministros de Estado para autoridades de mesma hierarquia, mantendo-se como espécie autônoma de comunicação oficial, com estrutura e finalidade distintas das do ofício.
- (D) O ofício passou a ser utilizado apenas em comunicações externas dirigidas a outros órgãos ou a particulares, enquanto as comunicações internas devem ser formalizadas por memorando ou por despacho interno, conforme a natureza do assunto.
- (E) A distinção entre aviso, ofício e memorando foi preservada, pois o Manual restringiu-se a alterar a diagramação desses expedientes, sem modificar a nomenclatura ou a finalidade de cada um.

QUESTÃO 35



No que se refere às atividades de protocolo, assinale a opção correta.

- (A) A autuação é um procedimento obrigatório para todos os documentos recebidos pelo protocolo, consistindo na abertura formal de processo administrativo mediante aposição de capa processual e numeração de folhas, etapa que precede, necessariamente, o registro do expediente.
- (B) A classificação consiste em atribuir um número sequencial ao documento recebido e registrar os dados identificadores, como remetente, data, assunto e espécie em sistema de controle, de modo a possibilitar o rastreamento do expediente ao longo de toda a sua tramitação.
- (C) O controle de tramitação abrange os documentos formalmente recebidos ou produzidos no âmbito do órgão, identificando os setores pelos quais passam desde o ingresso ou a produção até o cumprimento de sua finalidade administrativa.
- (D) O protocolo centralizado caracteriza-se pela distribuição das atividades de recebimento, registro e classificação entre as diferentes unidades administrativas do órgão, de modo que cada setor gerencie o fluxo documental de sua competência, sem a necessidade de encaminhar expedientes à unidade central.
- (E) A distribuição de documentos é uma atividade de competência exclusiva do protocolo geral, sendo vedada a sua execução por protocolos setoriais, que têm atribuição restrita ao recebimento e ao encaminhamento de expedientes à unidade central para o registro e a classificação.

QUESTÃO 36



Quanto aos tipos de arquivos e aos métodos de arquivamento, assinale a opção correta.

- (A) O arquivo especializado é aquele que reúne documentos em suportes ou formas físicas diferenciadas, como fotografias, microformas, fitas e discos, exigindo um tratamento específico quanto ao armazenamento e à conservação.
- (B) O arquivo intermediário é classificado quanto à extensão de atuação, pois corresponde ao arquivo mantido junto aos setores produtores para a guarda de documentos frequentemente consultados.
- (C) O método numérico simples é considerado direto, uma vez que a atribuição de número sequencial ao documento permite a sua localização sem o auxílio de índice ou instrumento remissivo.
- (D) O método ideográfico organiza os documentos por assunto, podendo apresentar ordenação alfabética ou numérica, e exige interpretação do conteúdo documental e conhecimento das funções e atividades da instituição.
- (E) O método geográfico é classificado como padronizado, pois utiliza códigos previamente definidos para representar as localidades, as procedências e as unidades territoriais.

QUESTÃO 37



Acerca da gestão eletrônica de documentos e da digitalização de documentos arquivísticos, assinale a opção correta.

- (A) A implantação de sistema de gestão eletrônica de documentos dispensa a aplicação de plano de classificação, indexação e metadados, desde que o sistema permita busca eletrônica por palavras constantes nos arquivos.
- (B) A digitalização de documentos arquivísticos deve ser precedida de classificação, avaliação e preparo documental, e a simples digitalização não autoriza a eliminação dos originais, especialmente quando se tratar de documentos de guarda permanente.
- (C) O documento digitalizado é considerado nato-digital, pois passa a existir em meio eletrônico após a captura da imagem e o armazenamento em sistema informatizado.
- (D) O controle de qualidade da digitalização corresponde à aplicação da tabela de temporalidade aos documentos capturados, a fim de definir a sua eliminação ou guarda permanente.
- (E) O armazenamento dos documentos digitalizados em nuvem substitui as políticas de preservação digital, como o controle de acesso, os metadados, o backup e a migração de suporte ou formato.

QUESTÃO 38



Em uma organização, uma equipe apresentou baixo desempenho, retrabalho e falhas de integração entre seus membros. Para enfrentar o problema, a gestão pretendia adotar ações voltadas ao desenvolvimento da equipe.

Com base nessa situação hipotética, assinale a opção correta, acerca do desenvolvimento de equipes de trabalho.

- (A) O desenvolvimento de equipes deve priorizar a padronização das competências individuais, de modo que os integrantes atuem com habilidades semelhantes, com menor divergência técnica e com maior uniformidade na execução das tarefas.
- (B) O desenvolvimento de equipes exige a redução das diferenças individuais, pois a diversidade de conhecimentos, experiências e estilos de trabalho tende a comprometer a coesão e a sinergia entre os membros.
- (C) O desenvolvimento de equipes deve concentrar as decisões no líder formal, de modo que os integrantes executem as tarefas previamente definidas, com menor participação nas decisões e com menor risco de conflitos internos.
- (D) O desenvolvimento de equipes envolve o aprimoramento das competências, da interação e da coordenação entre os membros, com foco em objetivos compartilhados, cooperação e melhoria do desempenho coletivo.
- (E) O desenvolvimento de equipes dispensa o acompanhamento e o feedback quando há bom relacionamento interpessoal, pois a harmonia entre os integrantes é suficiente para assegurar integração e alto desempenho.



RASCUNHO

QUESTÃO 39



A empresa Alfa & Ômega Negócios Imobiliários Ltda., regularmente inscrita no Conselho Regional de Corretores de Imóveis de determinada jurisdição, passou a divulgar, em seu site institucional, imóveis destinados à venda situados em outra unidade da Federação. Os anúncios mencionavam apenas o número de inscrição da empresa no Conselho Regional de origem. A autorização para a divulgação dos imóveis foi concedida pelos proprietários por meio de conversas informais, sem contrato escrito de mediação ou autorização escrita. Além disso, o atendimento inicial aos interessados, com a apresentação dos imóveis e as tratativas preliminares, era realizado por um empregado administrativo não inscrito como corretor de imóveis.

Com base nessa situação hipotética e no Decreto nº 81.871/1978, assinale a opção correta.

- (A) A atuação em jurisdição diversa é regular quando a pessoa jurídica está inscrita no Conselho Regional de origem, quando ela menciona essa inscrição nos anúncios e quando ela mantém um corretor responsável pela negociação final.
- (B) O anúncio público de imóveis em outra unidade da Federação é permitido com autorização informal dos proprietários, desde que a empresa esteja inscrita em seu Conselho de origem e o atendimento final seja feito por corretor inscrito.
- (C) A atuação em jurisdição diversa exige a inscrição e a averbação profissional no Conselho Regional que jurisdicione a área de exercício da atividade. Já o anúncio público depende de contrato escrito de mediação ou autorização escrita para a alienação do imóvel anunciado. E, por fim, o atendimento ao público deve ser feito por corretor inscrito no Conselho Regional da jurisdição.
- (D) O atendimento inicial aos interessados pode ser realizado por empregado administrativo não inscrito – quando estiver restrito à apresentação dos imóveis, ao repasse de informações cadastrais, ao esclarecimento de condições gerais da oferta e ao encaminhamento dos interessados –, ficando reservadas ao corretor inscrito apenas as tratativas finais da intermediação e a formalização do negócio.
- (E) A pessoa jurídica inscrita pode divulgar imóveis em outra jurisdição com o número de inscrição de origem, sem o contrato escrito de mediação ou a autorização escrita específica, desde que possua sócio-gerente ou diretor corretor regularmente inscrito.

QUESTÃO 40



Com base no Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis, assinale a opção que apresenta corretamente a classificação ética da conduta nela descrita.

- (A) A conduta de deixar de auxiliar a fiscalização do exercício profissional, omitindo a comunicação de infrações de que tiver ciência aos órgãos competentes, configura transgressão ética de natureza leve.
- (B) A conduta de deixar de cumprir, no prazo estabelecido, uma determinação emanada de órgão ou autoridade dos Conselhos Federal ou Regional configura transgressão ética de natureza grave.
- (C) A conduta de deixar de zelar pela competência técnica exclusiva na orientação do negócio imobiliário, reservando ao cliente as suas decisões pessoais, configura transgressão ética de natureza grave.
- (D) A conduta de anunciar capiosamente, no exercício da intermediação imobiliária, qualquer que seja o veículo ou meio de divulgação utilizado, configura transgressão ética de natureza grave.
- (E) A conduta de deixar de inteirar-se de todas as circunstâncias do negócio imobiliário antes de oferecê-lo ao cliente configura transgressão ética de natureza leve.



RASCUNHO