

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A marcação de acordo com o gabarito valerá + **1,00 (um ponto positivo)**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá - **1,00 (um ponto negativo)**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 18.

1 Os técnicos em manutenção de sistemas metroferroviários dispõem, agora, de resolução do Conselho Federal dos Técnicos Industriais (CFT). A
4 normativa, aprovada recentemente, durante uma sessão plenária da autarquia federal, define atribuições, campos de atuação e prerrogativas dos profissionais registrados
7 no Sistema CFT/CRTs. A nova resolução entra em vigor após ser publicada no Diário Oficial da União (DOU).

No exercício legal da profissão, técnicos em
10 manutenção de sistemas metroferroviários poderão elaborar estudos, executar projetos e prestar serviços de manutenção em veículos e equipamentos utilizados
13 no transporte de pessoas em cidades e regiões metropolitanas. Entre as atribuições dessa modalidade, há o planejamento, o controle e a execução das dez
16 atividades de manutenção preventiva, preditiva e corretiva em componentes de vagões, locomotivas e máquinas metroferroviárias.

19 A resolução assegura aos profissionais a prerrogativa de atuar como perito perante a órgãos públicos e ao setor privado, de elaborar manuais técnicos e de boas práticas, de emitir laudo técnico e de ministrar disciplinas em sua especialidade, assim como de realizar medições e calibrações em equipamentos e de projetar
25 cabamentos de rede lógica.

Na realização de estudos, execução de projetos e prestação de serviços, o profissional habilitado deverá
28 emitir o termo de responsabilidade técnica (TRT).

O presidente do CFT destaca que, ao normatizar a profissão dos técnicos em manutenção de sistemas metroferroviários, o CFT promove a valorização da categoria e oferece proteção à sociedade. Ao lado do vice-presidente, Ricardo Nerbas, e dos diretores
34 Valdivino Alves de Carvalho (administrativo), José Carlos Coutinho (financeiro) e Bernardino José Gomes (fiscalização e normas), Rockembach afirma que
37 o trabalho ético e eficiente desenvolvido por técnicos industriais habilitados no Sistema CFT/CRTs é indispensável à segurança e ao bom funcionamento do sistema de
40 transporte de pessoas em diversas regiões do Brasil.

Internet: <www.cft.org.br> (com adaptações).

Considerando as ideias do texto, julgue os itens de 1 a 3.

- 1 O texto apresenta natureza predominantemente informativa.
- 2 De acordo com o texto, é correto afirmar que a vigência das novas determinações legais concernentes aos técnicos de manutenção de sistemas metroferroviários passou a ter validade após a realização da sessão plenária no CFT.

- 3 Com base no texto, é correto inferir que funções, como, por exemplo, elaborar manuais técnicos e de boas práticas e emitir laudo técnico não eram legalmente oficializadas para o cargo de técnico de manutenção de sistemas metroferroviários.

Em relação à estrutura linguística do texto, julgue os itens de 4 a 18.

- 4 O termo “agora” (linha 2) classifica-se morfológicamente como advérbio e apresenta carga semântico-circunstancial de tempo.
- 5 A palavra “normativa” (linha 4) refere-se ao termo “resolução” (linha 2).
- 6 Na expressão “A nova resolução” (linha 7), há um termo substantivo, acompanhado de apenas um adjunto adnominal.
- 7 A vírgula empregada após “No exercício legal da profissão” (linha 9) é facultativa.
- 8 A expressão “poderão elaborar” (linhas 10 e 11) classifica-se, quanto à morfologia, como locução verbal, por ser a junção, em sequência, de um verbo auxiliar e de um verbo principal e por essas duas formas verbais serem, semanticamente, independentes uma da outra.
- 9 Na linha 11, as palavras “estudos” e “projetos” desempenham a função sintática de sujeito da oração.
- 10 O termo “regiões metropolitanas” (linhas 13 e 14) tem como referente o substantivo “pessoas” (linha 13).
- 11 O trecho “Entre as atribuições dessa modalidade, há o planejamento, o controle e a execução das dez atividades de manutenção preventiva, preditiva e corretiva em componentes de vagões, locomotivas e máquinas metroferroviárias” (linhas de 14 a 18) poderia ser reescrito, mantendo-se a correção gramatical, da seguinte forma: **Entre as atribuições da modalidade citada, existem o planejamento, o controle e a execução das dez atividades de manutenção preventiva, preditiva e corretiva, em componentes de vagões, locomotivas e máquinas metroferroviárias.**
- 12 A forma verbal “assegura” (linha 19) classifica-se, no texto, como verbo transitivo direto e indireto, devido à presença de um complemento preposicionado e à presença de um complemento não preposicionado que a ela se referem.
- 13 Na expressão “perante a órgãos públicos” (linhas 20 e 21), o emprego do acento indicativo de crase no termo “a” acarretaria prejuízo à correção gramatical do texto.
- 14 No texto, o conectivo “assim como” (linha 23) classifica-se como conjunção coordenativa conclusiva.

- 15 Na linha 26, as palavras “realização” e “execução” apresentam relação de sinonímia.
- 16 A forma verbal “destaca” (linha 29) está conjugada no presente do subjuntivo, indicando, assim, uma situação real e certa de estar acontecendo.
- 17 A palavra “metroferroviários” pode, também, ser grafada como **metro-ferroviários**.
- 18 O adjetivo “indispensável” (linha 38) exerce a função sintática de predicativo do sujeito e está seguido de dois complementos nominais.

Com base no Manual de Redação da Presidência da República (MRPR), julgue os itens **19** e **20**, acerca da correspondência oficial.

- 19 A clareza e a precisão integram o conjunto de características da redação oficial.
- 20 Na redação oficial, a concisão baseia-se em transmitir as informações com o máximo possível de palavras.

Em um regime de treinamento funcional variado, os atletas estão utilizando percentuais das suas repetições máximas em diferentes conjuntos de exercícios. Cada atleta possui uma repetição máxima (RM) para um exercício específico, representada pelo maior peso que é capaz de levantar em uma única repetição desse exercício.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **21** a **23**.

- 21 Para calcular o peso que um atleta deve empregar em uma série de levantamento terra, visando à utilização de 75% de sua repetição máxima, é suficiente multiplicar sua RM, nesse exercício, por $\frac{3}{4}$.
- 22 Se a aplicação de 65% da RM de um atleta no agachamento resulta em 97,5 kg, é correto afirmar que a RM desse atleta no agachamento é superior a 150 kg.
- 23 Suponha-se que uma atleta possua uma RM no supino que equivalha a 60% de seu peso máximo, totalizando 48 kg, e que outro atleta apresente uma RM no supino correspondente a 80% do seu valor máximo, totalizando 64 kg. Nesse contexto, a primeira atleta demonstra ter uma RM inferior à RM do segundo atleta.

Uma jovem princesa testemunhou com tristeza a transformação cruel de cinco de seus amigos em sapos, vítimas de um encanto lançado por uma bruxa malévola. A única forma de desfazer esse terrível feitiço era por meio de beijos na testa, carinhosamente dados pela própria princesa. No entanto, a bruxa, impulsionada por sua perversidade, complicou ainda mais a situação, ao misturar os cinco sapos enfeitiçados com outros três sapos comuns. Diante dessa encruzilhada, a princesa optou por beijar os sapos, em uma seleção aleatória e sem reposição.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **24** a **26**.

- 24 A probabilidade de o primeiro beijo da princesa ser em um sapo que seja um dos seus amigos é de 62,5%.

- 25 A probabilidade de que pelo menos um dos dois primeiros beijos da princesa seja em um de seus amigos é superior a 90%.
- 26 A probabilidade de os três primeiros beijos da princesa serem em sapos comuns é de $\frac{1}{56}$.

Enzo e Lorenzo são gêmeos idênticos. Em um determinado dia, um deles estava vestindo uma camisa que dizia “Eu sou o Enzo!”, enquanto o outro usava uma camisa que afirmava “Eu sou o Lorenzo!”.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **27** a **30**, considerando que ao menos um deles estava mentindo.

- 27 As frases “Eu sou o Enzo!” e “Eu sou o Lorenzo!” são exemplos de proposições lógicas.
- 28 A negação de “Enzo e Lorenzo são gêmeos idênticos” é “Enzo ou Lorenzo não são gêmeos idênticos”.
- 29 A proposição “Enzo está mentindo ou Lorenzo está falando a verdade” é verdadeira.
- 30 A proposição “Se Enzo está falando a verdade, então Lorenzo não está mentindo” é verdadeira.







RASCUNHO

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** 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.

Acerca do Microsoft PowerPoint 2013, dos conceitos de redes de computadores e do programa de correio eletrônico Microsoft Outlook 2016, julgue os itens de **31 a 35**.

- 31** O PowerPoint 2013 não altera a orientação da página de *slides* específicos, ou seja, em uma apresentação, todos os *slides* têm a mesma orientação de página.
- 32** Os protocolos SMTP e HTTP são exemplos de protocolos que fazem parte da camada de aplicação do modelo de referência OSI.
- 33** Na topologia em estrela, devido ao arranjo dos computadores, não é permitido o uso de fibras ópticas.

- 34** No Microsoft Outlook 2016, para se enviar uma mensagem selecionada ao  Arquivo Morto, o usuário deve pressionar a tecla .

- 35** Uma das formas de se criar um novo *e-mail*, utilizando o Microsoft Outlook 2016, é por meio das teclas de atalho  + .

Quanto aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e programas, aos aplicativos para a segurança da informação e à gestão e à preservação de documentos digitais, julgue os itens de **36 a 40**.

- 36** O RTF é um formato de arquivo criado pelo Google com o objetivo de armazenar apenas imagens.
- 37** Um formato de arquivo comum no Windows é o WMV, o qual se refere a um arquivo de vídeo do programa Windows Media.
- 38** Devido ao fato de o *ransomware* ser um vírus recente, o Windows Defender, no Windows 10, não possui recursos de proteção contra ele.
- 39** O principal objetivo da migração é melhorar a qualidade dos documentos digitais.
- 40** A migração, uma das estratégias utilizadas pelas instituições que buscam preservar objetos digitais, envolve transferir a informação digital de uma mídia que está se tornando obsoleta ou fisicamente deteriorada para um suporte mais novo ou tecnologicamente mais atualizado.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Com base na Lei n.º 13.709/2018, julgue os itens de **41** a **50**, a respeito dos agentes de tratamento de dados pessoais.

- 41** O controlador e o operador devem manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, especialmente quando com base no legítimo interesse.
- 42** A autoridade nacional poderá determinar ao controlador que elabore um relatório de impacto à proteção de dados pessoais, exceto de dados sensíveis, referentes às suas operações de tratamento de dados, observados os segredos comerciais e industriais.
- 43** O operador deverá realizar o tratamento segundo as instruções fornecidas pelo controlador, que verificará a observância das próprias instruções e das normas a respeito da matéria.
- 44** A autoridade nacional poderá dispor sobre padrões de interoperabilidade para fins de portabilidade, livre acesso aos dados e segurança, mas não sobre o tempo de guarda dos registros.
- 45** O controlador deverá indicar o encarregado pelo tratamento de dados pessoais.
- 46** A identidade e as informações de contato do encarregado não deverão ser divulgadas publicamente.
- 47** O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, não é obrigado a repará-lo, por possuir imunidade legal.
- 48** No processo civil, o juiz poderá inverter o ônus da prova a favor do titular dos dados quando, a seu juízo, for verossímil a alegação, quando houver hipossuficiência para fins de produção de prova ou quando a produção de prova pelo titular resultar-lhe excessivamente onerosa.

- 49** As ações de reparação por danos coletivos que tenham por objeto a responsabilização por violação à legislação de proteção de dados pessoais somente poderão ser ajuizadas de forma individual.
- 50** Os agentes de tratamento não serão responsabilizados por violação à legislação de proteção de dados quando provarem que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiros.

Conforme as disposições da Lei n.º 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, julgue os itens de **51** a **55**.

- 51** As atividades de instrução destinadas a averiguar e a comprovar os dados necessários à tomada de decisão realizam-se de ofício ou mediante impulsão do órgão responsável pelo processo, sem prejuízo do direito dos interessados de propor atuações probatórias.
- 52** Quando a matéria do processo envolver assunto de interesse geral, o órgão competente deverá remeter os autos ao Poder Judiciário, para que sejam realizadas audiências públicas e permitida a participação de terceiros.
- 53** Cabe à Administração o ônus da prova de todos os fatos aventados no processo, ainda que estes tenham sido alegados pelo interessado.
- 54** Quando o interessado declarar que fatos e dados estão registrados em documentos existentes na própria Administração responsável pelo processo ou em outro órgão administrativo, o órgão competente para a instrução proverá, de ofício, à obtenção dos documentos ou das respectivas cópias.
- 55** O interessado poderá, na fase instrutória e antes da tomada da decisão, juntar documentos e pareceres, requerer diligências e perícias, bem como aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo.



Vista aérea de parte dos incêndios no Havaí.

Os incêndios começaram na noite de terça-feira, 8 de agosto deste ano, e deixaram centenas de hectares queimados. A cidade histórica de Lahaina, que atrai 2 milhões de turistas por ano (cerca de 80% dos visitantes do Havaí), foi um dos locais mais afetados.

Internet: <www.poder360.com.br> (com adaptações).

Em relação ao Havaí e aos acontecimentos abordados na imagem e no texto acima, julgue os itens de **56 a 60**.

- 56** O incêndio acontecido no Havaí matou dezenas de pessoas e foi classificado como o mais mortal do último século nos Estados Unidos.
- 57** Há comprovação de que o incêndio na ilha de Maui, no Havaí, foi criminoso, pois ocorreu após um grupo de manifestantes ter posto fogo em locais de vegetação seca.
- 58** A dificuldade de combate aos incêndios no Havaí se deu devido ao fato de o território ser uma ilha de população vulnerável e isolada no Oceano Atlântico.
- 59** O tempo seco e os fortes ventos contribuíram para que as chamas se alastrassem pela vegetação e pelas estruturas urbanas de Maui.
- 60** O turismo histórico e antropológico da cidade de Lahaina é referência para o mundo e sustento para a economia havaiana.

No que se refere ao panorama atual do Brasil e do mundo, julgue os itens de **61 a 70**.

- 61** Nas eleições primárias da Argentina, foi eleito um candidato considerado mediador de extremos e político de renome na liderança da América Latina.
- 62** O ex-presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, foi acusado criminalmente mais de uma vez após ter deixado a presidência.
- 63** O ataque russo à Ucrânia fez com que nações da União Europeia executassem sanções econômicas contra o governo de Vladimir Putin.
- 64** A guerra na Ucrânia gerou uma crise de abastecimento de gás na Europa, já que boa parte do gás natural que chega aos países europeus passa pelo país governado por Zelensky.
- 65** A estimativa da meta de crescimento do PIB chinês é a de que ele ultrapasse o dos Estados Unidos e a China se torne a maior economia do planeta no próximo ano.
- 66** O governo brasileiro lançou um programa inédito para alavancar os investimentos em infraestrutura e geração de empregos no País: o Programa de Aceleração de Crescimento (PAC).
- 67** O Brasil é um dos maiores produtores de petróleo do mundo, mas importa essa *commodity* do exterior, devido à dependência que possui do refino.
- 68** O crime organizado da Colômbia assassinou, a tiros, um dos candidatos à presidência do Equador.
- 69** A crise econômica advinda da pandemia de covid-19 afetou a população mais pobre e, inclusive, atingiu a população mais rica, visto que foi registrada uma redução significativa do número de milionários no Brasil.
- 70** O Brasil tem recebido afegãos fugidos do regime Talibã, pois, desde que os Estados Unidos retiraram suas tropas do Afeganistão, o fundamentalismo islâmico tomou o citado país asiático.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca da cultura organizacional, julgue os itens de **71 a 74**.

- 71** As normas são o conjunto de padrões ou regras de conduta em que os colaboradores da organização se enquadram.
- 72** A ética e a moral da organização são consequências da cultura organizacional que ela dissemina, orientando a tomada de decisões e os caminhos a serem seguidos.
- 73** A denominada cultura organizacional de tarefa apresenta ênfase na competência e na perícia de seus colaboradores.
- 74** A mudança nos padrões culturais das organizações ocorre frequentemente mediante rupturas rápidas e bruscas que pelas transformações adaptativas ao longo do tempo.

Quanto à gestão da qualidade nas organizações, julgue os itens de **75 a 77**.

- 75** Na era da inspeção, a qualidade baseava-se na análise das matérias-primas antes de o produto estar acabado.
- 76** A gestão da qualidade total assinalou a mudança da concepção de um sistema da qualidade para a análise do produto ou do serviço.
- 77** Por meio do diagrama de Ishikawa, é possível realizar análises dos fatores dos processos de prestação de serviços, tais como método, mão de obra e meio ambiente corporativo.

A respeito da licitação pública, julgue os itens de **78 a 80**.

- 78** O leilão é a modalidade de licitação, entre quaisquer interessados, que é utilizada, por exemplo, para a venda de bens móveis inservíveis do CRT-BA.
- 79** Na fase de adjudicação, verifica-se o conjunto de informações e documentos necessários para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação.
- 80** A licitação será dispensável nos casos de guerra, estado de defesa e estado de sítio.

Acerca das funções administrativas, julgue os itens de **81 a 84**.

- 81** O controle é uma função administrativa que, mediante a comparação com padrões antes estabelecidos, busca medição e avaliação do resultado das ações organizacionais.
- 82** Entre os objetivos da função planejar, encontra-se o desenvolvimento e a análise de cenários pretéritos.

- 83** A função organização é responsável pela criação da estrutura organizacional, por meio da qual são estabelecidas as tarefas dos colaboradores.

- 84** A designação de pessoas, o preenchimento de cargos e a correção de desvios são atribuições da função direção.

A respeito da gestão de pessoas, julgue os itens de **85 a 87**.

- 85** Atualmente, colaboradores com visão sistêmica, habilidades de relacionamento e boa comunicação constituem o maior patrimônio das organizações.
- 86** Os processos administrativos relacionados à gestão de pessoas resumem-se ao recrutamento, à seleção e ao treinamento.
- 87** Ajudar a organização a cumprir seus objetivos e a realizar sua missão, bem como auxiliar na administração das mudanças necessárias, são exemplos de finalidades da gestão de pessoas.

No que se refere à organização e aos métodos utilizados na Administração Pública, julgue os itens de **88 a 90**.

- 88** O leiaute organizacional visa proporcionar maior rapidez na execução da tarefa, e não melhor condição de trabalho para seu executor.
- 89** As atividades do colaborador da área de organização e métodos resumem-se ao levantamento de informações e aos diagnósticos organizacionais.
- 90** Se a instituição estiver devidamente organizada, então ela possui estrutura organizacional que estabelece responsabilidades, autoridade e comunicação entre seus colaboradores.

Em relação à arquivologia nas organizações públicas, julgue os itens de **91 a 94**.

- 91** Segundo o princípio da proveniência, os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram gerados.
- 92** Uma das razões para a guarda e a preservação de documentos oficiais é ampliar a eficiência governamental.
- 93** Um *pen drive* virgem do CRT-BA constitui exemplo de documento.
- 94** O objetivo da microfilmagem é aumentar o volume documental e garantir a longevidade das informações documentais.

Quanto ao gerenciamento da informação e à gestão de documentos, julgue os itens de **95 a 97**.

- 95** No setor de protocolo, a análise do conteúdo consiste, entre outros, na verificação da existência de despachos nos documentos que adentram a área.
- 96** Os arquivos intermediários guardam a documentação mais atual da organização e que seja consultada regularmente.
- 97** Os arquivos permanentes são os formados por documentos que ainda possuem valor primário, ou seja, têm valor administrativo.

Com referência às tipologias documentais e aos suportes físicos, julgue os itens de **98 a 100**.

- 98** Um documento sigiloso da Comissão de Sindicância do CRT-BA, por exemplo, deve ter conhecimento ostensivo.
- 99** As antigas fotografias impressas das instalações do CRT-BA são exemplos de documentos iconográficos.
- 100** Documentos textuais, audiovisuais e micrográficos são exemplos de gêneros de documentos.

No que diz respeito às estruturas organizacionais, julgue os itens de **101 a 104**.

- 101** A departamentalização por produtos é utilizada quando a organização possui relevante variedade de produtos que utilizam tecnologias bem diversas entre si.
- 102** A vantagem da departamentalização por produtos reside na facilidade de coordenação entre os departamentos envolvidos em determinado nicho de produtos ou serviços.
- 103** Na departamentalização por projetos, há a desvantagem de uma pequena flexibilidade, o que dificulta a execução do projeto e proporciona piores resultados.
- 104** Uma vantagem da departamentalização por clientes é a facilidade de coordenação com os objetivos globais da organização.

Em relação à cidadania e às relações públicas, julgue os itens de **105 a 107**.

- 105** A consciência de sustentabilidade ambiental está atrelada ao conceito moderno de cidadania, inclusive dentro das organizações.
- 106** A acessibilidade às instalações físicas do CRT-BA tem o caráter único de atender às normas técnicas, desvinculando-se do caráter inclusivo aos colaboradores e usuários do serviço público.
- 107** A interação entre o setor de relações públicas da organização e a comunidade local, a fim de auxiliar na adequada transformação social, restringe-se à pesquisa de opinião.

No que se refere à redação e ao trâmite de documentos oficiais, julgue os itens de **108 a 110**.

- 108** O assunto do despacho deve dar uma ideia geral do que trata o documento, de forma sucinta.
- 109** No fecho das comunicações oficiais, tendo como destinatárias autoridades de hierarquia superior à do remetente, utiliza-se o termo “Respeitosamente”.
- 110** Ser objetivo na redação de um ofício significa transmitir o máximo de informações, explicando todos os contornos e utilizando a quantidade necessária de palavras.

Acerca do trabalho em equipe, julgue os itens de **111 a 114**.

- 111** Pensamentos divergentes dentro da equipe podem resultar em inovações mais amplas ou em soluções mais eficientes.
- 112** O autoconhecimento é um fator importante no trabalho em equipe, consistindo na aceitação de si e dos outros e admitindo que todos são infalíveis.
- 113** O êxito do trabalho em equipe depende de que os valores e as necessidades de cada membro correspondam aos valores e objetivos da equipe.
- 114** Colaboradores que se consideram sabedores de tudo, que mostram não necessitar de informações adicionais, tendem a colocar os colegas em comportamento receptivo.

Considerando o trabalho em equipe no atendimento ao público, julgue os itens de **115 a 117**.

- 115** Cada vez mais, os usuários estão cientes de que o serviço público deve ter equipes de trabalho eficientes e os colaboradores devem estar preparados para servir aos novos desafios da sociedade.
- 116** A nomeação de gestores de equipe amadores, por critérios puramente políticos, frustra os demais membros e não tem o poder de repercutir na opinião pública.
- 117** A pesquisa de satisfação dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados pelas equipes de atendimento ao público apenas objetiva a geração de dados estatísticos.

No que concerne ao comportamento organizacional no trabalho em equipe, julgue os itens de **118 a 120**.

- 118** A eficiência da equipe de trabalho está diretamente relacionada ao grau de lealdade dos membros entre si e ao líder da equipe.
- 119** No estágio de desenvolvimento da equipe denominado tumulto, podem surgir conflitos à medida que seus membros buscam alcançar acordo quanto ao propósito e às metas da equipe.
- 120** O trabalho em equipe proporciona o compartilhamento de conhecimento, contudo não se verifica a redução na competição individual.