

**ATENDEnte**

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO:**

- É responsabilidade exclusiva do candidato a conferência de seus dados pessoais, impressos no Cartão de Respostas e no Caderno de Provas, em especial o nome, o número de inscrição, o número de seu documento de identidade, cargo pleiteado, assim como, a marcação e assinatura do seu Cartão de Respostas.
  - Verifique se este caderno de prova contém **40 questões**. Com **quatro** alternativas identificadas pelas letras **A, B, C e D** das quais apenas uma será a resposta correta.
  - Preencha o Cartão de Respostas da prova objetiva utilizando caneta esferográfica azul ou preta, ocupando totalmente o campo de marcação, ao lado dos números, que corresponde à resposta correta. Conforme ilustração:
- Atenção:** Serão consideradas incorretas questões para as quais o candidato tenha preenchido no cartão resposta mais de uma opção, bem como questões em que o campo de marcação apresente rasuras, emendas ou que não esteja preenchido integralmente. Tenha muito cuidado para não danificar o código de barras utilizado na leitura óptica do Cartão de Respostas, por isso não **DOBRE, AMASSE ou MANCHE** o mesmo. O Cartão de Respostas será o único documento válido para a correção das provas objetivas, salvo à disposição do IDCAP.
- Os fiscais **NÃO** são autorizados a prestar informações de interpretação das questões. Sua função é apenas fiscalizar e orientar quanto ao funcionamento do certame.
  - Ao concluir a prova, **entregue ao fiscal de sala o Cartão de Respostas da Prova Objetiva**, a não devolução implicará à eliminação sumária do candidato.
  - **Assine a Lista De Presença, Cartão Resposta e transcreva a frase de segurança presente no Cartão Resposta da prova objetiva, sob pena de eliminação.**


**NÃO SERÁ PERMITIDO:**

- Folhear o caderno de provas antes da autorização do fiscal. Caso aconteça, implicará na eliminação do candidato.
- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova.
- O uso de calculadoras, dicionários, telefones celulares, pen drive, fone de ouvido, relógio de qualquer espécie, recursos didáticos, aparelhos eletrônicos e bonés.
- A permanência de candidatos no local de realização das provas após o término e a entrega do Cartão de Respostas, devendo o candidato retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e bebedouros.


**TEMPO DE PROVA:**

- A prova objetiva terá duração máxima de **4h (quatro horas)**, incluído o tempo para preenchimento do Cartão de Respostas.
- O candidato somente poderá retirar-se do local de prova **após 1 (uma) hora de seu início**.
- O candidato poderá **levar o caderno de provas 1 (uma) hora antes de seu término**. Antes desse horário, será permitido ao candidato levar apenas o **RECORTE DO RODAPÉ DA CAPA DA PROVA** (parte que contém espaço para preenchimento do gabarito).
- Os 3 (três) últimos candidatos somente poderão retirar-se da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após a assinatura da ata de sala.

1		6		11		16		21		26		31		36	
2		7		12		17		22		27		32		37	
3		8		13		18		23		28		33		38	
4		9		14		19		24		29		34		39	
5		10		15		20		25		30		35		40	



**RASCUNHO**

## Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 3.

### Os robôs treinados para restaurar corais danificados pelo aquecimento global

"Esta parte do mundo é muito especial", afirma a bióloga marinha Taryn Foster sobre o arquipélago dos Abrolhos no Oceano Índico, a 64 km a oeste do litoral da Austrália.

"Não há palmeiras, nem vegetação exuberante", prossegue ela. "Mas, quando você entra na água, pode ver todas essas espécies de corais e peixes tropicais."

Os corais são animais conhecidos como pólipos, encontrados principalmente nas águas tropicais.

Os pólipos têm corpos moles e formam uma casca externa dura, extraindo carbonato de cálcio do mar. Com o passar do tempo, essas cascas se acumulam, formando as bases dos recifes que observamos hoje em dia.

Os recifes de coral podem cobrir apenas 0,2% do leito do oceano, mas fornecem habitat para mais de um quarto das espécies marinhas do planeta.

Essas criaturas são sensíveis ao calor e à acidificação. Por isso, nos últimos anos, com os oceanos ficando mais quentes e mais ácidos, os corais ficaram mais sujeitos a doenças mortais.

Os corais doentes ficam brancos. E Foster testemunhou em primeira mão o processo de branqueamento.

Segundo a Rede Global de Monitoramento dos Recifes de Coral (GCRMN, na sigla em inglês), um aumento de 1,5 °C da temperatura da água pode causar perdas de 70% a 90% dos recifes do planeta. E alguns cientistas acreditam que, até 2070, todos os recifes terão desaparecido.

"As mudanças climáticas são a ameaça mais significativa para os recifes de coral em todo o mundo", alerta Cathie Page, do Instituto Australiano de Ciências Marinhas (AIMS, na sigla em inglês).

"Graves eventos de branqueamento causados pelas mudanças climáticas podem ter efeitos muito negativos", prossegue ela, "e ainda não temos boas soluções."

Os esforços de restauração dos corais costumam envolver o transplante de corais minúsculos, cultivados em viveiros, sobre os recifes danificados. Este trabalho pode ser lento e de alto custo — e apenas uma fração dos recifes ameaçados está recebendo ajuda.

Mas é nas águas rasas do arquipélago dos Abrolhos no litoral da Austrália que Foster está testando um sistema que, segundo ela espera, irá fazer reviver os recifes com mais rapidez.

O processo envolve o enxerto de fragmentos de coral em pequenos suportes, que são inseridos em uma base moldada maior. Estas bases são agrupadas em lotes e colocadas sobre o leito do oceano.

Foster foi quem projetou a base, em forma de disco plano com ranhuras e uma alça, feita de concreto de rocha calcária.

"Queríamos que fosse algo que pudéssemos produzir em massa, a preço razoável", explica a bióloga. "E que fosse facilmente lançado por um mergulhador ou por um veículo de operação remota."

Até o momento, os resultados foram animadores.

"Nós desenvolvemos diversos protótipos diferentes dos nossos esqueletos de coral", explica Foster. "E também testamos com quatro espécies diferentes. Todas elas estão crescendo maravilhosamente."

"Estamos eliminando vários anos de crescimento por calcificação que são necessários para chegar ao tamanho daquela base", ela conta.

Foster formou uma startup chamada Coral Maker para cuidar do projeto. E ela espera que sua parceria com a empresa de software de engenharia Autodesk, sediada em São Francisco, nos Estados Unidos, acelere ainda mais o processo.

Os pesquisadores da Autodesk vêm treinando uma inteligência artificial para controlar robôs colaborativos ("cobots") que irão trabalhar ao lado das pessoas.

"Alguns desses processos de propagação de corais são simplesmente tarefas repetitivas, de retirada e colocação, ideais para a automação robótica", explica Foster.

Um braço robótico pode enxertar ou colar fragmentos de coral aos suportes de cultivo. E outro braço coloca os suportes na base, usando sistemas de visão para tomar decisões sobre como manuseá-los.

"Cada pedaço de coral é diferente, mesmo que seja da mesma espécie, de forma que os robôs precisam reconhecer os fragmentos de coral e saber como devem manuseá-los", afirma Nic Carey, a principal cientista de pesquisas da Autodesk.

Segundo ela, "no momento, eles são muito bons para lidar com a variabilidade dos formatos de corais".

A etapa seguinte é retirar os robôs do laboratório, o que deve acontecer, segundo Foster, nos próximos 12 a 18 meses.

Mas o mundo real apresenta muitos desafios. Os corais vivos molhados precisam ser manuseados com delicadeza, possivelmente sobre um barco em movimento. E a água salgada pode danificar os circuitos eletrônicos.

"Precisamos ter certeza de conseguir proteger os componentes mais vulneráveis", destaca Carey.

Outra dificuldade é o alto custo da tecnologia. A Coral Maker aposta na demanda da indústria do turismo e planeja emitir créditos de biodiversidade, que funcionam de forma similar aos créditos de carbono.

Para Cathie Page, "ficar à frente dos demais e permitir que os recifes de coral sobrevivam a um futuro em aquecimento exige investimentos substanciais de tempo,

dinheiro e capital humano".

<https://www.bbc.com/portuguese/articles/c72j3n9x88zo>

## Questão 01

(Correta: A)

Qual é o objetivo do sistema de enxerto de fragmentos de coral desenvolvido pela bióloga Taryn Foster?

- (A) Acelerar o crescimento dos corais e reviver os recifes mais rapidamente.
- (B) Testar diferentes tipos de rocha calcária para a produção dos suportes de coral.
- (C) Reduzir a necessidade de mergulhadores na instalação dos corais.
- (D) Produzir suportes de coral em massa a um custo elevado.

## Questão 02

(Correta: C)

Como a startup Coral Maker planeja financiar o projeto de cultivo acelerado de corais?

- (A) Obtendo subsídios do governo para pesquisa em biologia marinha.
- (B) Recebendo investimentos de empresas de tecnologia.
- (C) Emitindo créditos de biodiversidade para a indústria do turismo.
- (D) Através de parcerias com organizações de conservação ambiental.

## Questão 03

(Correta: A)

Por que os corais estão mais suscetíveis a doenças mortais nos últimos anos?

- (A) Por causa do aumento da temperatura e da acidificação dos oceanos.
- (B) Devido à poluição nos oceanos.
- (C) Devido à caça indiscriminada de espécies marinhas.
- (D) Por conta da perda de habitat devido à urbanização costeira.

**O texto seguinte servirá de base para responder à questão 4.**

### **Economista especialista em disparidade de gênero ganha Nobel de Economia**

A historiadora econômica norte-americana Claudia Goldin ganhou o prêmio Nobel de Economia de 2023 por seu trabalho que examina a desigualdade salarial entre homens e mulheres, informou a Academia Real de Ciências da Suécia nesta segunda-feira (9).

Em 2022, aos 76 anos, Goldin foi reconhecida pela Forbes como uma das mulheres mais bem-sucedidas na

maturidade, figurando na lista 50 Over 50.

O prestigioso prêmio Nobel, formalmente conhecido como Prêmio Sveriges Riksbank em Ciências Econômicas em Memória de Alfred Nobel, é o último da safra de prêmios deste ano e vale 11 milhões de coroas suecas, ou pouco menos de US\$ 1 milhão.

"A laureada deste ano em Ciências Econômicas, Claudia Goldin, forneceu o primeiro relato abrangente dos ganhos e da participação das mulheres no mercado de trabalho ao longo dos séculos", disse o órgão que concedeu o prêmio em um comunicado.

"Sua pesquisa revela as causas da mudança, bem como as principais fontes da disparidade de gênero remanescente."

O prêmio de Economia é a última parcela da safra de Nobéis deste ano, que viu prêmios serem concedidos a descobertas de vacinas contra a Covid-19, instantâneos atômicos e "pontos quânticos", bem como a um dramaturgo norueguês e uma ativista iraniana.

Goldin, que em 1990 se tornou a primeira mulher a ser titular do Departamento de Economia de Harvard, é apenas a terceira mulher a ganhar o prêmio Nobel de Economia.

"Ela ficou surpresa e muito, muito feliz", disse Hans Ellegren, secretário-geral da Academia Real Sueca de Ciências.

O livro de Goldin de 1990, "Understanding the Gender Gap: An Economic History of American Women" ("Entendendo a Disparidade de Gênero: Uma História Econômica das Mulheres Norte-Americanas", em tradução livre), foi um exame extremamente influente das raízes da desigualdade salarial.

Em seguida, ela realizou estudos sobre o impacto da pílula anticoncepcional nas decisões de carreira e casamento das mulheres, sobre o sobrenome das mulheres após o casamento como indicador social e sobre os motivos pelos quais as mulheres são hoje a maioria dos estudantes de graduação.

"As descobertas de Claudia Goldin têm vastas implicações sociais", disse Randi Hjalmarsson, membro do comitê do Prêmio de Economia. "Ao finalmente entender o problema e chamá-lo pelo nome certo, poderemos pavimentar um caminho melhor para o futuro."

<https://forbes.com.br/forbes-mulher/2023/10/economista-especialista-e-m-disparidade-de-genero-ganha-nobel-de-economia/>

## Questão 04

(Correta: A)

Qual foi o trabalho de Claudia Goldin que a levou a ganhar o prêmio Nobel de Economia de 2023?

- (A) Seu livro "Understanding the Gender Gap: An Economic History of American Women".

- (B) Sua análise sobre os motivos pelos quais as mulheres são a maioria dos estudantes de graduação atualmente.
- (C) Sua pesquisa sobre os efeitos da pílula anticoncepcional nas decisões de carreira das mulheres.
- (D) Seu estudo sobre o sobrenome das mulheres após o casamento como indicador social.

**O texto seguinte servirá de base para responder à questão 5.**

### FLOR DE LIS - Djavan

*Valei-me, Deus, é o fim do nosso amor*

*Perdoa, por favor*

*Eu sei que o erro aconteceu*

*Mas não sei o que fez tudo mudar de vez*

*Onde foi que eu errei?*

*Eu só sei que amei, que amei*

*Que amei, que amei*

*Será talvez que minha ilusão foi dar meu coração*

*Com toda força pra essa moça me fazer feliz?*

*E o destino não quis me ver como raiz*

*De uma flor de lis*

*E foi assim que eu vi nosso amor na poeira*

*Poeira*

*Morto na beleza fria de Maria*

***E o meu jardim da vida ressecou, morreu***

*Do pé que brotou Maria, nem margarida nasceu*

*E o meu jardim da vida ressecou, morreu*

*Do pé que brotou Maria, nem margarida nasceu*

Djavan. Flor de Lis. A Voz, o Violão, a Música de Djavan. EMI-Odeon, 1976.

### Questão 05

**(Correta: C)**

No trecho destacado da música Flor de Lis é perceptível o uso de uma figura de linguagem marcada pela ordenação progressiva de termos de modo a trazer intensidade ao texto. Qual é o nome desta figura de linguagem?

- (A) Metáfora.
- (B) Hipérbole.
- (C) Gradação.
- (D) Metonímia.

### Questão 06

**(Correta: A)**

Leia com atenção as duas colunas abaixo:

Coluna 01:

(\_\_)*O único jeito é ir a lojas no shopping de outra cidade.*

(\_\_)*Tudo está acontecendo as mil maravilhas.*

(\_\_)*Eu comecei a me exercitar somente esta semana.*

(\_\_)*Nunca conte um segredo a outra pessoa.*

Coluna 02:

*I. Com crase.*

*II. Sem crase.*

Correlacione ambas as colunas e assinale a alternativa com a sequência correta da coluna 01:

(A) II -> I -> II -> I.

(B) I -> I -> II -> I.

(C) I -> II -> I -> II.

(D) II -> II -> I -> II.

### Questão 07

**(Correta: B)**

Leia com atenção os períodos abaixo:

*I. Já faz semanas que os refugiados buscam abrigo.*

*II. Os advogados consideraram perigosas a fundamentação e a sentença do juiz.*

*III. Os conflitos que houveram no oriente médio deixaram acalorados os debates.*

*IV. Qual de vocês compraram estas canecas?*

Em quais das afirmativas não há erro de concordância?

(A) III e IV.

(B) I e II.

(C) II e III.

(D) I e IV.

### Questão 08

**(Correta: B)**

Entende-se por regência verbal a relação posta entre um verbo na oração e todos os termos da oração que a ele se conectam. Sendo assim, leia com atenção as alternativas e assinale aquela que houver erro na regência verbal:

(A) A comida deliciosa do restaurante o satisfazia completamente.

(B) Eu decidi que vou visitar ao meu amigo amanhã.

(C) O presente que ganhei de aniversário me agradou muito.

(D) O médico assistiu o paciente com cuidado durante toda a cirurgia.

### Questão 09

**(Correta: A)**

Leia com atenção as colunas abaixo:

*Coluna 01*

() *Argumentativo.*

() *Descritivo.*

() *Expositivo.*

() *Injuntivo.*

() *Narrativo.*

*Coluna 02*

*I. Crônica.*

*II. Cardápio.*

*III. Entrevista.*

*IV. Artigo Científico.*

*V. Receita.*

Correlacione os gêneros textuais com seus devidos tipos de texto. Em seguida, assinale a alternativa que apresenta a ordem correta encontrada nas lacunas da coluna 01:

- (A) IV > II > III > V > I.
- (B) I > V > IV > III > II.
- (C) II > III > I > IV > V.
- (D) III > I > V > II > IV.

## Questão 10

**(Correta: A)**

Leia com atenção as alternativas e assinale aquela com a presença de uma conjunção subordinativa adverbial final:

- (A) Para não perder a viagem, aproveitei e passei no centro da cidade para comprar os presentes das crianças.
- (B) Marcela dançava com tamanho esplendor, tal qual sua professora.
- (C) Ainda que falássemos a língua dos anjos, sem o amor, nada seríamos.
- (D) Enquanto Júlia não me avisar onde está, não conseguirei dormir.

## Informática Básica

---

### Questão 11

**(Correta: C)**

Quando digitamos um documento num processador de texto, as teclas de atalho facilitam bastante o desenvolvimento do trabalho.

Fonte: [https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/](https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte_informatica_basica.pdf)

12/arte\_informatica\_basica.pdf

Marque a alternativa CORRETA que corresponde a combinação de teclas para colocar uma palavra ou uma frase em **Negrito**.

- (A) Ctrl + S.
- (B) Ctrl + B.
- (C) Ctrl + N.
- (D) Ctrl + I.

### Questão 12

**(Correta: A)**

No Word, também podem ser inseridas para fazer um desenho, um projeto, etc.



Fonte: [https://www.ufsm.br/unidades-universitarias/ctism/cte/wp-content/uploads/sites/413/2018/12/programas\\_aplicativos.pdf](https://www.ufsm.br/unidades-universitarias/ctism/cte/wp-content/uploads/sites/413/2018/12/programas_aplicativos.pdf)

Marque a alternativa CORRETA que corresponde as opções da imagem acima.

- (A) Formas.
- (B) Imagens.
- (C) SmartArt.
- (D) Ícones

### Questão 13

**(Correta: C)**

Todos os passos que realizamos em um documento são registrados pelo programa e podem ser desfeitos ou refeitos a qualquer momento.

Fonte: [https://www.ufsm.br/unidades-universitarias/ctism/cte/wp-content/uploads/sites/413/2018/12/programas\\_aplicativos.pdf](https://www.ufsm.br/unidades-universitarias/ctism/cte/wp-content/uploads/sites/413/2018/12/programas_aplicativos.pdf)

Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao comando de desfazer uma ação no Word.

- (A) Ctrl + Y.
- (B) Ctrl + W.
- (C) Ctrl + Z.
- (D) Ctrl + B.

### Questão 14

**(Correta: D)**

Também chamado de organogramas, é um recurso interessante do Word que permite a inserção de uma representação gráfica para representar um conjunto de informações ao seu documento.

Fonte: [https://www.ufsm.br/unidades-universitarias/ctism/cte/wp-content/uploads/sites/413/2018/12/programas\\_aplicativos.pdf](https://www.ufsm.br/unidades-universitarias/ctism/cte/wp-content/uploads/sites/413/2018/12/programas_aplicativos.pdf)

Marque a alternativa CORRETA que corresponde ao contexto acima.

- (A) Modelos 3D.
- (B) ClipArt.
- (C) Símbolos.
- (D) SmartArt.

### Questão 15

**(Correta: C)**

Muitas vezes é preciso enviar arquivos muito grandes para outro usuário, através de e-mail, por exemplo.

Fonte: [https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte\\_informatica\\_basica.pdf](https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/arte_informatica_basica.pdf)

Marque a alternativa CORRETA que corresponde aos programas capaz de resolver o problema acima.

- (A) Scaneadores.
- (B) Formatadores.
- (C) Compactadores.
- (D) Desfragmentadores.

## Matemática

### Questão 16

(Correta: D)

Maria observou que as folhas da mangueira que ela tem no quintal estavam caindo. No primeiro dia ela viu 20 folhas no chão, no segundo havia mais 25, no terceiro mais 30 e nesta razão foi até o décimo dia. Quantas folhas caíram ao todo?

- (A) Caíram ao todo 555 folhas.
- (B) Caíram ao todo 650 folhas.
- (C) Caíram ao todo 310 folhas.
- (D) Caíram ao todo 425 folhas.

### Questão 17

(Correta: B)

Luíza está economizando um dinheiro para fazer seu aniversário de 25 anos. Se ela já tem R\$4.800,00, que corresponde a 32% do total que precisa, quanto custará a festa?

- (A) A festa custará R\$23.000,00.
- (B) A festa custará R\$15.000,00.
- (C) A festa custará R\$17.500,00.
- (D) A festa custará R\$18.200,00.

### Questão 18

(Correta: B)

Felipe chutou uma bola que seguiu a trajetória da função  $f(x) = -x^2 + 4x + 1$ .



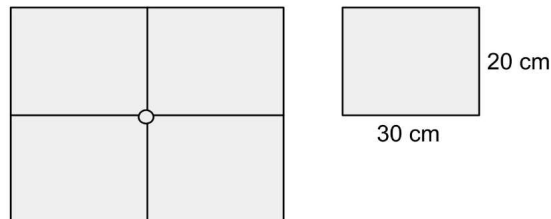
Considerando o chão como ponto de partida, qual foi a altura máxima atingida pela bola?

- (A) 3,5 metros
- (B) 5 metros
- (C) 6,7 metros
- (D) 7 metros

### Questão 19

(Correta: A)

Lia está confeccionando almofadas com quatro pedaços de tecido, com medidas dadas na imagem abaixo:



Qual é a área (A) da superfície desta almofada?

- (A)  $A = 0,24 \text{ m}^2$
- (B)  $A = 0,32 \text{ m}^2$
- (C)  $A = 0,50 \text{ m}^2$
- (D)  $A = 0,65 \text{ m}^2$

### Questão 20

(Correta: D)

João comprou 30 números de um sorteio em que foram vendidos 1500 bilhetes. Qual é a probabilidade de ele ganhar?

- (A) A probabilidade é de 5,5%.
- (B) A probabilidade é de 17%.
- (C) A probabilidade é de 11,2%.
- (D) A probabilidade é de 2%.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 21

(Correta: D)

As rotinas administrativas abrangem uma ampla gama de tarefas e responsabilidades que envolvem o gerenciamento de recursos, registros, comunicações, dentre outros. A seguir estão algumas noções das rotinas comuns na área administrativa. Marque V, para verdadeiro e F, para falso.

Acesso em: < <https://www2.camara.leg.br/a-camara>

(\_\_ ) Recebimento, classificação e arquivamento de documentos.

(\_\_ ) Agendamento e organização de reuniões e eventos.

(\_\_ ) Instalação e troca do piso da organização.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

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



## Questão 22

(Correta: A)

Uma \_\_\_\_\_ é uma ferramenta de organização que ajuda as pessoas a gerenciar seu tempo, compromissos e tarefas. Ela é usada para planejar eventos futuros, fazer anotações importantes e acompanhar as atividades diárias. Pode ser tanto física (em papel) quanto digital (aplicativo ou software).

Marque a opção abaixo e completa corretamente o espaço do excerto.

- (A) Agenda.
- (B) Treinamento.
- (C) Entrevista.
- (D) Reunião.

## Questão 23

(Correta: D)

Abaixo estão alguns bons hábitos a serem adotados para melhorar o atendimento ao usuário dos serviços públicos, EXCETO:

- (A) Ética e integridade.
- (B) Cortesia e respeito.
- (C) Acessibilidade.
- (D) Comunicação confusa.

## Questão 24

(Correta: A)

A ideia do atendimento ao público é oferecer a melhor experiência ao consumidor, além de ajudar a resolver problemas e tirar dúvidas. Para garantir um bom relacionamento, tanto pessoalmente quanto online, é importante não só ter noções de atendimento ao cliente, mas também conhecer os pilares que estruturam um atendimento de qualidade, avalie:

I. Para otimizar seu atendimento e agradar a seus consumidores é muito importante ouvir e entender o que o cliente está comunicando.

II. Atender ao cliente com qualidade, além de ser agradável para ele, é importante para a empresa, pois a sua satisfação é essencial para o desenvolvimento de negócios.

III. Velocidade é de extrema importância quando se trata de atendimento. A longa espera é muito frustrante para o consumidor e, assim, evitá-la é fundamental.

Acesso em: < <https://www.zenvia.com/blog/atendimento-ao-publico/>>

Diante das afirmações expostas, está correto o que se afirma em:

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

## Questão 25

(Correta: A)

A falta de empatia é uma atitude que não condiz com a qualidade no atendimento ao público. Nesse sentido, registre V, para verdadeiras, e F, para falsas.

(\_\_ ) A empatia é fundamental para construir a confiança do cliente.

(\_\_ ) Os clientes podem ter reclamações legítimas ou preocupações, e a falta de empatia pode levar a respostas ríspidas ou desconsideradas.

(\_\_ ) Atitudes insensíveis por parte dos funcionários de uma empresa podem ter um impacto negativo na imagem da empresa como um todo, os clientes podem compartilhar as experiências negativas.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) V, V e V.
- (B) F, V e F.
- (C) V, V e F.
- (D) V, F e F.

## Questão 26

(Correta: D)

Avalie os excertos a seguir:

Excerto I. A gestão de arquivos eficaz é crucial para manter a organização, a produtividade e a segurança de informações em organizações e na vida pessoal.

Excerto II. A gestão de arquivos envolve a criação, organização, armazenamento, manutenção e eventual eliminação de documentos de acordo com as necessidades e regulamentações aplicáveis.

Após avaliação, marque a alternativa CORRETA.

- (A) Os excertos I e II estão incorretos.
- (B) Somente o excerto I está correto.
- (C) Somente o excerto II está correto.
- (D) Os excertos I e II estão corretos.

## Questão 27

(Correta: C)

A organização e a gestão de arquivos, sejam eles físicos ou digitais, são práticas essenciais para manter a eficiência e a acessibilidade das informações, avalie as afirmações a seguir:

I. Consideram-se arquivos os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

II. É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao

desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

III. Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos somente no âmbito federal, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias.

Fonte: Lei nº8.159/1991.

Esta descrito corretamente o que se afirma em:

- (A) As afirmações I, II e III.
- (B) Somente a afirmação I.
- (C) Somente as afirmações I e II.
- (D) Somente as afirmações II e III.

### Questão 28

**(Correta: B)**

Analise os excertos a seguir e a relação proposta entre eles:

I. A ética profissional orienta o comportamento individual, mas também contribui para a construção de uma cultura organizacional sólida e positiva.

PORQUE

II. Quando os valores éticos são incorporados na cultura de uma organização, isso ajuda a promover a confiança, a lealdade dos funcionários e a reputação da empresa. Além disso, a ética profissional desempenha um papel importante na construção de relacionamentos sólidos com clientes, parceiros de negócios e outras partes interessadas.

A respeito desses excertos, assinale a opção correta:

- (A) A asserção I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.
- (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.
- (C) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.

### Questão 29

**(Correta: D)**

Avalie as asserções a seguir:

I. As ferramentas de comunicação desempenham um papel fundamental nas organizações, independentemente do seu tamanho ou setor. São essenciais para o funcionamento eficaz e eficiente das empresas e desempenham um papel importante em vários aspectos.

PORQUE

II. As ferramentas de comunicação contribuem para a eficiência operacional, o sucesso nos negócios e a criação de relacionamentos sólidos com funcionários,

clientes e partes interessadas. Uma comunicação eficaz é um pilar fundamental para o bom funcionamento de qualquer organização.

De acordo com as asserções, assinale a opção correta:

- (A) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (B) A asserção I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.
- (C) As asserções I e II são proposições falsas.
- (D) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.

### Questão 30

**(Correta: A)**

Para manter a produtividade, a eficiência e a segurança no ambiente de trabalho, é importante o uso adequado dos equipamentos de escritório. Avalie as afirmações a seguir:

I. Certifique-se de seguir as instruções do fabricante para a manutenção e substituição dos cartuchos de tinta ou toner, numa impressora.

II. Desligue os equipamentos quando não estiverem em uso, isso ajuda a economizar energia e prolonga a vida útil dos dispositivos.

III. Evite sobrecarregar gavetas e armários para não danificar os documentos.

As atitudes citadas nas afirmações acima, favorecem o uso dos equipamentos de escritório? Marque a opção CORRETA.

- (A) As opções I, II e III favorecem o uso dos equipamentos de escritório.
- (B) As opções II e III favorecem o uso dos equipamentos de escritório.
- (C) Somente, a opção II, que favorece o uso dos equipamentos de escritório.
- (D) As opções I e III favorecem o uso dos equipamentos de escritório.

### Questão 31

**(Correta: A)**

Pautado no manual de redação da presidência da república, avalie as asserções a seguir, na redação oficial:

I. Quem comunica é sempre o serviço público (este/esta ou aquele/aquela Ministério, Secretaria, departamento, Divisão, Serviço, Seção).

II. O que se comunica é sempre algum assunto relativo às atribuições do órgão que comunica.

III. O destinatário dessa comunicação é o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.

De acordo com essas asserções está correto o que se

afirma em:

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

### Questão 32

**(Correta: A)**

Os princípios éticos são fundamentais para promover um ambiente de trabalho respeitoso e responsável. Julgue as alternativas abaixo e, em seguida, marque a opção que descreve corretamente uma atitude que condiz com ética profissional.

Fonte: Decreto nº1.171/1994.

- (A) Desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular.
- (B) Retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo.
- (C) Ceder a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e não denunciá-las.
- (D) Tratar superficialmente os usuários dos serviços, é dever do Estado aperfeiçoar o processo de comunicação e contato com o público.

### Questão 33

**(Correta: D)**

Há cinco habilidades que são recomendadas para fortalecer os pilares do relacionamento interpessoal. Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, que relaciona as cinco habilidades e seus conceitos.

Acesso em: <https://www.poderdaescuta.com>

#### Primeira coluna

- 1.Autoconhecimento.
- 2.Empatia.
- 3.Assertividade.
- 4.Cordialidade.
- 5.Ética.

#### Segunda coluna

- (\_\_)Capacidade de se colocar no lugar do outro e de considerar os sentimentos dos colegas, por exemplo.
- (\_\_)Cumpra os acordos, seja pontual e não vá contra o que é certo.
- (\_\_)Consiste em conhecer as próprias emoções e personalidade a ponto de saber, por exemplo, quando seguir um assunto com tranquilidade ou parar de falar para não gerar uma discussão.

(\_\_)Consegue se comunicar com clareza e expressar opiniões com tranquilidade, de forma direta e com respeito.

(\_\_)Amiga da gentileza e da simpatia, além de uma grande aliada no relacionamento interpessoal.

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

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

### Questão 34

**(Correta: A)**

Uma postura profissional sólida não apenas contribui para o sucesso individual, mas também para a construção de um ambiente de trabalho positivo e colaborativo. Nesse sentido, são atitudes que condizem com excelente postura profissional, EXCETO:

Fonte: Lei nº8.112/1990.

- (A) Lidar com o estresse de maneira ativa, com reações impulsivas é fundamental para manter a ordem nas situações difíceis.
- (B) Ser leal às instituições a que servir.
- (C) Exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo.
- (D) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa.

### Questão 35

**(Correta: D)**

Considere as afirmativas relacionadas ao gerenciamento de conflitos apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(\_\_)O gerenciamento de conflitos é o processo de identificar, lidar e resolver conflitos de forma eficaz e construtiva.

(\_\_)Comunique-se de maneira clara, direta e respeitosa. Evite linguagem ou acusação. Use "eu" em vez de "você" para expressar seus sentimentos e necessidades.

(\_\_)Em situações complexas ou intensamente emocionais, pode ser útil envolver um mediador ou facilitador neutro para ajudar a resolver o conflito de forma imparcial.

Assinale a alternativa com a sequência correta:

- (A) V, F e V.
- (B) F, F e F.
- (C) F, V e F.
- (D) V, V e V.

## Questão 36

(Correta: A)

São etapas de trabalho para a organização de arquivo, EXCETO:

Fonte: Paes, Marilena Leite – Arquivo Teoria e Prática – Editora FGV – Rio de Janeiro, 2004.

- (A) Cálculo da folha de pagamento.
- (B) Análise dos dados coletados.
- (C) Planejamento.
- (D) Levantamentos de dados.

## Questão 37

(Correta: B)

Avalie as asserções a seguir:

I.A assertividade se refere a um estilo de comunicação e comportamento que permite que uma pessoa expresse seus pensamentos, sentimentos, desejos e opiniões de maneira direta e respeitosa, sem violar os direitos dos outros.

ASSIM,

II.Comportamentos e posturas assertivos são fundamentais para manter relacionamentos saudáveis e eficazes em ambientes pessoais e profissionais.

A partir da análise dessas asserções, é possível afirmar que:

- (A) I e II estão incorretas.
- (B) I e II estão corretas.
- (C) I está correta e II está incorreta.
- (D) I está incorreta e II está correta.

## Questão 38

(Correta: D)

Existem vários métodos e modelos de comunicação que ajudam a compreender e facilitar esse processo, a comunicação. Associe a segunda coluna de acordo com a primeira, que relaciona os métodos de comunicação e seu contexto.

### Primeira coluna

1. Comunicação Não Verbal.
2. Comunicação Visual.
3. Comunicação Verbal.

### Segunda coluna

( ) Envolve uma troca de informações por meio de palavras faladas ou escritas. Inclui conversas, apresentações, palestras, telefonemas e e-mails.

( ) Envolve a transmissão de mensagens sem o uso de palavras. Isso inclui linguagem corporal, expressões faciais, gestos e tom de voz.

( ) Utiliza elementos visuais, como gráficos, imagens,

infográficos e vídeos, para transmitir informações.

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

- (A) 3, 2 e 1.
- (B) 1, 2 e 3.
- (C) 2, 3 e 1.
- (D) 3, 1 e 2.

## Questão 39

(Correta: A)

Comunicar-se eficientemente ao telefone no atendimento ao público é fundamental para proporcionar uma experiência positiva aos clientes. Julgue as alternativas a seguir, sobre a comunicação eficiente ao telefone.

I. Apelde o cliente, se você souber o nome do cliente, não o use durante a conversa. Use nomes, palavras que denotam intimidade, amiga(o), irmã(ão), linda(o) isso personaliza a interação e cria um ambiente mais amigável.

II. Fale de forma clara, pausada, de maneira articulada, evite falar muito rápido ou de forma confusa, para que o cliente possa entender facilmente o que você está dizendo.

III. Cumprimente de forma profissional, sempre inicie a chamada com um cumprimento amigável e profissional, como "bom dia" ou "boa tarde", seguido do nome da empresa e do seu próprio nome.

Pautado nas afirmações descritas, a afirmação que deve ser executada para uma comunicação eficiente ao telefone é:

- (A) As opções II e III, contribuem para comunicação eficiente ao telefone.
- (B) As opções I e III, contribuem para comunicação eficiente ao telefone.
- (C) As opções I, II e III, contribuem para comunicação eficiente ao telefone.
- (D) Apenas a opção II, contribui para comunicação eficiente ao telefone.

## Questão 40

(Correta: C)

A redação oficial reconhece alguns atributos que devem ser respeitados ao elaborá-la, analise as alternativas a seguir, marque qual está CORRETA, pautado neste contexto:

Fonte: Manual de redação da presidência da república.

- (A) Ser objetivo é ir diretamente ao assunto que se deseja abordar, sem voltas e sem redundâncias não cabe a redação oficial.
- (B) É dispensável que o texto tenha coesão e coerência.
- (C) É regra o uso da norma padrão da língua portuguesa.

(D) A clareza não deve ser a qualidade básica de todo texto oficial.