

- 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 das suas respostas.
- Nas questões que avaliarem **conhecimentos de informática** e(ou) **tecnologia da informação**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.
- Eventuais espaços livres — identificados ou não pela expressão “**Espaço livre**” — que constarem deste caderno de provas poderão ser utilizados para rascunho.

-- PROVAS OBJETIVAS --

-- CONHECIMENTOS BÁSICOS --

Texto CB3A1

O Brasil enfrentou, em 2021, a mais grave crise hidrológica das últimas nove décadas. Além de reflexos na produção agrícola e no abastecimento de água nas cidades, a falta de chuvas colocou em risco a capacidade de geração de energia elétrica.

Sem as chuvas, os reservatórios das centrais hidrelétricas baixaram a índices históricos. Em abril daquele ano, fim do período chuvoso, o nível das represas do subsistema Sudeste/Centro-Oeste, que abriga as principais hidrelétricas do país, atingiu 35%, apenas um pouco melhor do que o índice da mesma época em 2001 (32%), quando o Brasil viveu uma grave crise no abastecimento elétrico que causou apagões, deixou as cidades às escuras e, à época, obrigou o governo federal a instituir o racionamento de energia.

Para prevenir o colapso do setor e evitar que a situação vivida há 20 anos se repetisse, algumas medidas foram adotadas pelo Ministério de Minas e Energia. Ainda no primeiro semestre de 2021, o órgão decidiu ampliar a geração elétrica a partir de usinas termelétricas, que funcionam com combustíveis fósseis, e também autorizou o aumento de importação de energia elétrica de países vizinhos, como Argentina e Uruguai.

Pesquisadores e especialistas reconhecem as dificuldades enfrentadas pelo setor elétrico, altamente dependente de recursos hídricos, mas se tem verificado uma transição energética peculiar do Brasil em relação ao resto do mundo. Dados da Agência Internacional de Energia (IEA) mostram que a geração global de energia elétrica é embasada, principalmente, em carvão mineral (38% do total) e gás natural (23%). A fonte hidráulica, predominante no Brasil, responde por apenas 16% da capacidade instalada global. Enquanto a maioria dos países tem uma matriz elétrica com predomínio da fonte térmica, que vem sendo substituída por alternativas renováveis, o Brasil está mudando de uma fonte renovável para outras duas igualmente renováveis, a solar e a eólica. Dessa forma, o país continuará a ter uma das melhores matrizes energéticas do mundo, capaz de suprir a demanda com fontes variadas de energia.

Yuri Vasconcelos. *Sob o risco da escassez*. Ed. 310, dez./2021.
Internet: <revistapesquisa.fapesp.br> (com adaptações).

Questão 1

No que se refere à sua tipologia, o texto CB3A1 é, predominantemente,

- A dissertativo.
- B descritivo.
- C opinativo.
- D injuntivo.
- E narrativo.

Questão 2

De acordo com o texto CB3A1, o problema apresentado já no primeiro parágrafo ocorreu em razão

- A do maior acionamento das usinas termelétricas.
- B do aumento do consumo de energia hidrelétrica pelas indústrias brasileiras.
- C da escassez pluviométrica, que afetou drasticamente a geração energética do país.
- D da substituição da matriz energética brasileira por fontes utilizadas na matriz global.
- E da elevação do volume de água acumulado nos reservatórios das centrais hidrelétricas.

Questão 3

A respeito das ideias veiculadas no texto CB3A1, julgue os itens a seguir.

- I A estiagem histórica de 2001 evidenciou vulnerabilidades do sistema elétrico nacional, fortemente dependente da geração de energia de centrais hidrelétricas.
- II O uso de fontes renováveis de energia, como as centrais hidrelétricas e as usinas termelétricas, poderia auxiliar o Brasil a passar por crises relacionadas à escassez de chuvas e ao esgotamento de fontes de energia não renováveis.
- III Embora seja capaz de reduzir os danos ambientais, a produção de energia por meio de fontes renováveis gera maiores custos, com prejuízos para o desenvolvimento econômico do país.
- IV A transição da matriz energética brasileira tem ocorrido de maneira diversa da observada nos demais países.

Assinale a opção correta.

- A Apenas os itens I e III estão certos.
- B Apenas os itens I e IV estão certos.
- C Apenas os itens I, II e III estão certos.
- D Apenas os itens II, III e IV estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

Questão 4

Com relação ao emprego dos sinais de pontuação no texto CB3A1, julgue os itens a seguir.

- I As vírgulas que isolam o vocábulo “principalmente” (segundo período do último parágrafo) poderiam ser suprimidas sem prejuízo da correção gramatical do texto.
- II A substituição do ponto final que sucede o vocábulo “décadas” (primeiro período do texto) por dois-pontos preservaria a correção gramatical e os sentidos do primeiro parágrafo.
- III A vírgula subsequente ao termo “fósseis” (último período do terceiro parágrafo) poderia ser suprimida sem prejuízo da correção gramatical e dos sentidos do texto.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item I está certo.
- B Apenas o item II está certo.
- C Apenas os itens I e III estão certos.
- D Apenas os itens II e III estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

Questão 5

No segundo parágrafo do texto CB3A1, o vocábulo “que”, em “que abriga” (segundo período), retoma

- A “índices históricos” (primeiro período).
- B “fim do período chuvoso” (segundo período).
- C “o nível das represas” (segundo período).
- D “subsistema Sudeste/Centro-Oeste” (segundo período).
- E “centrais hidrelétricas” (primeiro período).

Questão 6

No texto CB3A1, a expressão “da mesma época” (segundo período do segundo parágrafo) foi empregada em referência

- A ao ano de 2001.
- B ao mês de abril.
- C ao primeiro semestre de 2021.
- D ao inverno de 2021.
- E à situação vivida há 20 anos.

Questão 7

Cada uma das opções a seguir apresenta uma proposta de reescrita para o seguinte trecho do primeiro período do terceiro parágrafo do texto CB3A1: “Para prevenir o colapso do setor e evitar que a situação vivida há 20 anos se repetisse”. Assinale a opção em que a proposta apresentada mantém os sentidos e a correção gramatical do texto.

- A Para se evitar que o caos instaurado faz 20 anos se repetiria e para impedir o desmoronamento do setor elétrico
- B A fim de prevenir o colapso do setor e de evitar que a situação vivenciada 20 anos atrás se repetisse
- C A fim de que se prevenisse a ruína do setor e para se evitar a repetição da situação vivida há 20 anos
- D Com a finalidade de evitar que se o setor ruísse e que a situação vivida a 20 anos se repita
- E Com o intuito de precaver-se de que o setor se arruinasse e evitar repetir o desastre vivido a 20 anos

Questão 8

Com relação à oração “algumas medidas foram adotadas pelo Ministério de Minas e Energia”, do primeiro período do terceiro parágrafo do texto CB3A1, é correto afirmar que

- A o núcleo do sujeito gramatical corresponde ao termo “medidas”, com o qual a locução verbal “foram adotadas” concorda.
- B o sujeito sintático dessa oração é o termo “Ministério de Minas e Energia”, responsável pela adoção das citadas medidas.
- C o termo “adotadas” funciona sintaticamente como objeto direto da forma verbal “foram”.
- D o termo “pelo Ministério de Minas e Energia” exerce a função sintática de adjunto adverbial de lugar.
- E a oração está sintaticamente na ordem indireta, pois o objeto da oração precede a forma verbal.

Questão 9

A correção gramatical e o sentido original do texto CB3A1 seriam mantidos caso o vocábulo “mas” (primeiro período do último parágrafo) fosse substituído por

- A pois.
- B porquanto.
- C porém.
- D conquanto.
- E embora.

Questão 10

Seriam preservadas a correção gramatical e a coerência das ideias do texto CB3A1 caso fosse suprimido o segmento

- A “as dificuldades enfrentadas pelo setor elétrico” (primeiro período do último parágrafo), feitos os devidos ajustes de pontuação no trecho.
- B “se tem verificado” (primeiro período do último parágrafo).
- C “com predomínio da fonte térmica” (penúltimo período do texto), feitos os devidos ajustes de pontuação no trecho.
- D “apenas um pouco melhor do que o índice da mesma época em 2001 (32%)” (segundo período do segundo parágrafo), feitos os devidos ajustes de pontuação no trecho.
- E “fim do período chuvoso” (segundo período do segundo parágrafo), feitos os devidos ajustes de pontuação no trecho.

Questão 11

Assinale a opção correta, a respeito do sistema operacional Windows 10.

- A A instalação padrão do Windows 10 já conta com uma proteção contra vírus de computador e ameaças.
- B Para se visualizar simultaneamente dois documentos ou aplicativos, é necessário ter duas telas conectadas ao computador.
- C Não é possível criar pastas na Área de Trabalho do Windows 10.
- D O explorador de arquivos do Windows 10 não permite visualizar fotos ou imagens em miniaturas.
- E O Google Chrome é um navegador *web* nativo do Windows 10.

Questão 12

Assinale a opção que apresenta o aplicativo da Microsoft que permite realizar backup automático de arquivos, fotos e configurações, bem como sincronizá-los com todos os dispositivos utilizados pelo usuário com sistema operacional Windows.

- A OneDrive
- B Teams
- C Bing
- D Sharepoint
- E Outlook

Questão 13

Tendo em vista que o uso diário de computadores para realizar atividades profissionais, de lazer ou estudos requer uma atenção especial por parte dos usuários, a fim de assegurar a proteção adequada de seus dados e arquivos, assinale a opção correta com referência às práticas fundamentais para garantir a segurança da informação.

- A Vírus de computador só tem capacidade de contaminar computadores que estiverem conectados em rede ou na Internet.
- B Manter *softwares* de antivírus atualizados impede o acesso não autorizado ao computador.
- C Mesclar letras, números e caracteres especiais na definição de senhas é uma boa prática para torná-las mais seguras.
- D O acesso a serviços *on-line* em computadores de uso compartilhado, como em faculdades ou *lan houses*, não representa risco se for realizado o *logout* nos serviços antes de desligar o computador.
- E Abrir arquivos ou clicar em *links* recebidos por *e-mails* enviados por remetentes conhecidos não representa risco de segurança.

Questão 14

	A	B
1	Nome	Valor Pago
2	Cliente 1	150
3	Cliente 2	275
4	Cliente 3	137
5		

Considerando que a tabela acima foi criada no MS Excel, assinale a opção correta.

- Ⓐ Ao se digitar a fórmula =MAIOR(A1:A4) na célula A5, esta será preenchida com o valor Cliente 2.
- Ⓑ Ao se digitar a fórmula =SOMA(B2:B4) na célula A5, esta será preenchida com o valor 562.
- Ⓒ Para se determinar a média dos valores pagos, deve-se usar a fórmula =MED(B2:B5).
- Ⓓ A partir da tabela apresentada, não é possível gerar um gráfico no Excel.
- Ⓔ Na tabela apresentada, não é possível utilizar a função de formatação condicional, pois ela apresenta valores numéricos e textuais.

Questão 15

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais tem por objetivo

- Ⓐ impedir o tratamento de dados pessoais sem o consentimento do titular.
- Ⓑ impedir o compartilhamento de dados pessoais entre órgãos públicos e(ou) empresas privadas.
- Ⓒ fiscalizar o uso e o tratamento de dados pessoais.
- Ⓓ aplicar sanções às empresas que vazarem dados pessoais.
- Ⓔ proteger a privacidade da pessoa natural.

Texto CB3A3-I

P: “O adversário tentou desgastar o candidato, mas a artilharia contra ele não teve sucesso.”

Questão 16

Assinale a opção que apresenta o número de linhas da tabela-verdade associada à proposição *P* do texto CB3A3-I.

- Ⓐ 2
- Ⓑ 4
- Ⓒ 8
- Ⓓ 16
- Ⓔ 32

Questão 17

Assinale a opção que apresenta uma negação da proposição *P*, presente no texto CB3A3-I.

- Ⓐ O adversário não tentou desgastar o candidato ou a artilharia contra ele teve sucesso.
- Ⓑ O adversário não tentou desgastar o candidato, mas a artilharia contra ele teve sucesso.
- Ⓒ Se a artilharia contra o candidato não teve sucesso, o adversário tentou desgastá-lo.
- Ⓓ Se o adversário não tentou desgastar o candidato, então a artilharia contra ele não teve sucesso.
- Ⓔ O adversário tentou não desgastar o candidato, mas a artilharia contra ele teve sucesso.

Questão 18

Nos últimos anos, o crescimento das fontes solar e eólica diminuiu significativamente a participação das hidrelétricas na produção de energia elétrica.

As usinas hídricas, que há dois anos representavam mais de 60% da matriz elétrica brasileira e agora representam menos de 50%, estão cada vez mais dividindo o protagonismo nacional com outras fontes de energia limpa.

A redução de mais de 10% em tão pouco tempo tem relação direta com a expansão das usinas fotovoltaicas, tanto no segmento de geração distribuída quanto no de geração centralizada, e também com os empreendimentos de geração eólica.

No recorte dos últimos doze meses, a participação da energia solar na matriz elétrica subiu de 10,2% em novembro de 2021 para os atuais 15,8%.

A eólica, por sua vez, teve um crescimento menos chamativo no período: de 1,2%, saltando de 11% de participação para 12,2%.

Internet: <canalsolar.com.br> (com adaptações).

Com base no texto precedente, é correto afirmar que a porcentagem de energia da matriz elétrica brasileira obtida por fonte não hídrica, solar ou eólica, no recorte temporal do texto

- Ⓐ é inferior a 22%.
- Ⓑ teve um crescimento de 1,2% no período.
- Ⓒ teve redução de mais de 10% no período.
- Ⓓ é superior a 22%.
- Ⓔ saltou 11% no período.

Texto CB3A3-II

Em uma entrevista com 150 empregados de uma empresa, 105 disseram estar satisfeitos com seu trabalho e 88 disseram pensar em trocar de emprego.

Questão 19

Na situação descrita no texto CB3A3-II, o menor número possível de empregados que disseram estar satisfeitos com o trabalho, mas pensam em trocar de emprego é igual a

- Ⓐ 88.
- Ⓑ 62.
- Ⓒ 17.
- Ⓓ 45.
- Ⓔ 43.

Questão 20

Com base no texto CB3A3-II, a probabilidade de um dos empregados entrevistados selecionado ao acaso ter dito pensar em trocar de emprego é

- Ⓐ superior a 88%.
- Ⓑ inferior a 88% e superior a 62%.
- Ⓒ inferior a 62% e superior a 55%.
- Ⓓ inferior a 55% e superior a 41%.
- Ⓔ inferior a 41%.

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Questão 21**

No sistema operacional Windows, para se gerenciar o modo como os dados são gravados nos dispositivos de armazenamento, é utilizado o sistema de arquivos

- A XFS.
- B REISERFS.
- C LVM.
- D EXT4.
- E NTFS.

Questão 22

Na edição de documentos utilizando o Microsoft Word, é possível copiar o formato de um trecho de texto e aplicar esse formato a outro trecho por meio do recurso

- A Format Painter.
- B Tab.
- C Lista.
- D Tabela.
- E Layout.

Questão 23

O Microsoft Excel permite o uso de fórmulas que auxiliam a criação e manutenção de planilhas. Nesse sentido, assinale a opção que apresenta o símbolo que é utilizado no início da célula para indicar que se trata de uma fórmula.

- A =
- B \$
- C @
- D #
- E &

Questão 24

Na organização e no gerenciamento de arquivos no ambiente Windows, é possível usar o Windows Explorer para listar e excluir arquivos e pastas. Nesse contexto, ao se selecionar um arquivo ou uma pasta (clizando-se com o botão direito do *mouse* sobre o respectivo nome) e, na lista disponibilizada, se escolher a opção Excluir, o arquivo ou a pasta selecionado será

- A removido de forma permanente.
- B movido para a Lixeira.
- C removido para um local temporário.
- D renomeado automaticamente.
- E movido para a pasta Windows.

Questão 25

Quando instalado em uma estação de trabalho sem o conhecimento e consentimento do usuário, um *software* de *keylogger* terá a função de

- A um antivírus.
- B registrar as teclas digitadas.
- C monitorar a disponibilidade do computador.
- D criptografar conexões HTTP.
- E propagar-se por meio de dispositivos USB.

Questão 26

Existe uma série de golpes e fraudes que utilizam a Internet como meio de execução; uma delas tem a ação maliciosa de um golpista tentando obter dados pessoais e financeiros, combinando meios técnicos e engenharia social. Esse tipo de fraude é denominado

- A *scan*.
- B DDoS.
- C *phishing*.
- D *brute force*.
- E *defacement*.

Questão 27

O *backup* tem como finalidade salvar a cópia de arquivos, para que eles possam ser restaurados no caso de uma situação inesperada. Para isso, existem técnicas e procedimentos, como o *backup* incremental, cuja função é realizar a cópia

- A de todos os arquivos uma vez por dia.
- B dos arquivos que foram alterados desde a última cópia.
- C dos arquivos novos, excluindo os alterados desde a última cópia.
- D de arquivos considerados mais críticos para a organização.
- E completa de todos os arquivos a cada execução do *backup*.

Questão 28

Uma equipe de manutenção da usina de Itaipu possui 12 membros, sendo 6 brasileiros e 6 paraguaios. Se, em determinado dia, for necessário escolher 4 brasileiros e 4 paraguaios para a manutenção de um equipamento, então a quantidade de escolhas possíveis será igual a

- A 16.
- B 30.
- C 225.
- D 495.
- E 254.016.

Questão 29

O controle de qualidade do fornecedor de certo componente elétrico garante que a probabilidade de esse componente apresentar defeito é igual a 10%. Nesse caso, se forem utilizados 10 desses componentes em uma manutenção, a probabilidade de que 2 deles apresentem defeito será igual a

- A $(0,1)^2(0,9)^8$.
- B $0,1 \times 0,2 \times 0,8$.
- C $\binom{10}{2} (0,1)^2(0,9)^8$.
- D $(0,1)^2 + (0,9)^8$.
- E $\binom{10}{2} [(0,1)^2 + (0,9)^8]$.

Questão 30

Se 4 engenheiros levam 3 horas para realizar a manutenção preventiva em 2 unidades geradoras de Itaipu, então, mantendo-se essa proporção, 3 engenheiros realizariam a manutenção preventiva em 20 unidades geradoras em

- A 60 horas.
- B 45 horas.
- C 40 horas.
- D 30 horas.
- E 15 horas.

Questão 31

A bacia hidrográfica que alimenta a usina de Itaipu tem uma área aproximada de 820.000 km². Assinale a opção que apresenta essa área em hectare, considerando que um hectare equivale à área de um quadrado de lado 100 m.

- A 82 ha
- B 820 ha
- C 8.200 ha
- D 82.000 ha
- E 820.000 ha

Questão 32

Assinale a opção que corresponde à contraposição da proposição “Se chove o suficiente, então a operação da usina hidrelétrica não para”.

- A Se a operação da usina hidrelétrica para, então não chove o suficiente.
- B Se a operação da usina não para, então chove o suficiente.
- C Se não chove o suficiente, então a operação da usina para.
- D Se a operação da usina hidrelétrica para, então chove o suficiente.
- E Se a operação da usina hidrelétrica não para, então não chove o suficiente.

Questão 33

A divisão de saúde da usina de Itaipu entrevistou 79 servidores a respeito dos seus hábitos esportivos. Nessa pesquisa, verificou-se que:

- 35 jogam futebol;
- 35 praticam natação;
- 30 jogam tênis;
- 11 praticam futebol e natação;
- 8 praticam natação e tênis;
- 6 praticam tênis e futebol;
- todos os entrevistados praticam algum esporte.

Na situação apresentada, o número de entrevistados que praticam todos os esportes é igual a

- A 1.
- B 3.
- C 4.
- D 6.
- E 11.

Questão 34

(...) o texto que consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras. Não se deve de forma alguma entendê-lo como economia de pensamento, isto é, não se deve eliminar passagens substanciais do texto com o único objetivo de reduzi-lo em tamanho. Trata-se, exclusivamente, de excluir palavras inúteis, redundâncias e passagens que nada acrescentem ao que já foi dito.

Brasil. Manual de Redação Oficial da Presidência da República. Brasília – DF: Presidência da República, 2018.

O atributo da redação oficial a que se refere o fragmento de texto precedente é a

- A coesão.
- B impessoalidade.
- C concisão.
- D objetividade.
- E formalidade.

Questão 35

Em relação ao uso do vocativo nas comunicações oficiais, assinale a opção correta.

- A Na hipótese de comunicação com particular, pode-se utilizar o vocativo Ilustríssimo (Ilmo.).
- B Em comunicações dirigidas aos chefes de Poder, utiliza-se a expressão Excelentíssimo Senhor ou Excelentíssima Senhora, acompanhada do respectivo cargo e seguida de vírgula.
- C O vocativo Senhor(a) não deve ser utilizado em comunicações oficiais, pois é um tratamento informal.
- D Os pronomes Sua Excelência ou Sua Senhoria são utilizados para estabelecer comunicação direta com o receptor.
- E O vocativo deve estar alinhado à margem direita da página.

Questão 36

Em relação às partes do documento no padrão ofício, assinale a opção correta.

- A O cabeçalho é utilizado em todas as páginas do documento.
- B Atenciosamente é o fecho empregado para todas as modalidades de comunicação oficial.
- C Nos casos em que não seja usado para encaminhamento de documentos, o expediente deve conter a seguinte estrutura: introdução e desenvolvimento.
- D O assunto deve dar uma ideia geral do que trata o documento, de forma sucinta.
- E A numeração das páginas é obrigatória a partir da primeira página da comunicação.

Questão 37

Assinale a opção correta no que diz respeito ao uso do correio eletrônico (*email*) como correspondência oficial.

- A É recomendado o uso de imagens no corpo do *email*, inclusive de logotipos do ente público junto ao texto da assinatura.
- B Por ser um documento mais informal, os textos das mensagens eletrônicas podem ser redigidos com abreviações como “vc” e “pq”, usuais das conversas na Internet, ou neologismos, como “naum”, “eh” e “aki”.
- C Recomenda-se utilizar texto em caixa alta para destaques de palavras ou trechos da mensagem para os quais se quer chamar atenção.
- D O local e a data são necessários no corpo da mensagem.
- E Sempre que necessário, deve-se utilizar recurso de confirmação de leitura.

Questão 38

Julgue os itens a seguir, relativos à precisão e à clareza na comunicação escrita.

- I A clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial.
- II O atributo da precisão caracteriza-se pela manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico.
- III O emprego de palavras e expressões rebuscadas é uma das características do texto das comunicações oficiais.

Assinale a opção correta.

- A Apenas o item II está certo.
- B Apenas o item III está certo.
- C Apenas os itens I e II estão certos.
- D Apenas os itens I e III estão certos.
- E Todos os itens estão certos.

Questão 39

No que se refere às etapas de controle realizadas pelo protocolo, a atividade que consiste em separar os documentos de acordo com o destinatário é denominada

- A classificação.
- B expedição.
- C recebimento.
- D registro.
- E autuação.

Questão 40

No que diz respeito aos procedimentos adotados pelo protocolo, documentos particulares e sigilosos devem ser

- A protocolados, separados e entregues ao destinatário.
- B registrados no protocolo sem controle de entrega.
- C abertos, registrados e controlados em todas as etapas de protocolo.
- D imediatamente abertos com vistas à identificação de sua procedência.
- E classificados de acordo com o código de assuntos adotado no órgão.

Questão 41

A comunicação interpessoal

- A consiste exclusivamente nas ações humanas, ou seja, naquilo que os indivíduos fazem para criar uma relação.
- B engloba ações, comportamentos ou acontecimentos que, em conjunto, formam a interação.
- C limita-se às ações individuais em face de outras pessoas.
- D é, enquanto sistema social, um sistema fechado e limitado.
- E restringe-se ao que a outra pessoa faz durante um evento comunicativo.

Questão 42

A comunicação interpessoal pode ser desenvolvida de três formas interdependentes: oral, escrita e não verbal. A comunicação não verbal

- A representa a realidade por meio do uso da linguagem tanto escrita quanto oral, e depende de regras sintáticas e gramaticais precisas.
- B ocorre sem o uso das palavras, por meio de canais diversificados, como mímica facial, olhares, gestos e posturas.
- C é, por definição, representada pelos conteúdos e significados que o emissor transmite oralmente ao destinatário.
- D refere-se, em última instância, à voz.
- E inclui pausas e outras expressões sonoras, como a decorrente do ato de limpar a voz.

Questão 43

A forma como a organização se relaciona com o público ao seu redor, sendo ética e transparente, colocando em prática ações sustentáveis em suas metas, corresponde ao conceito de

- A gerenciamento.
- B responsabilidade social.
- C honestidade empresarial.
- D padronização.
- E qualidade total.

Questão 44

A organização deve divulgar com clareza e precisão políticas, planos, diretrizes, decisões e atividades sob sua responsabilidade e seus impactos conhecidos e prováveis na sociedade e no meio ambiente. Esse princípio é denominado

- A comportamento ético.
- B *accountability*.
- C respeito ao estado de direito.
- D transparência organizacional.
- E respeito aos direitos humanos.

Questão 45

Acerca do processo de comunicação durante o atendimento aos usuários dos serviços públicos, assinale a opção correta.

- A O processo da comunicação acontece a partir da transmissão da mensagem pelo emissor, sendo desnecessária a atenção, pelo receptor, a eventuais interferências.
- B O esforço e o cuidado despendidos aos usuários dos serviços públicos são fatores que moldam o perfil profissional do atendente.
- C A maneira pela qual os usuários dos serviços públicos enxergam a organização independe do atendimento recebido.
- D Enquanto o contexto refere-se à linguagem utilizada na construção da mensagem, o canal é o meio pelo qual é transmitida a mensagem.
- E As técnicas de atendimento auxiliam na interação com os usuários dos serviços públicos, embora estejam dissociadas dos processos de comunicação.

Questão 46

Ao realizar o atendimento por telefone aos usuários dos serviços públicos, o atendente deve

- A aguardar pelo menos cinco vezes o toque de chamada telefônica antes de atender.
- B utilizar as expressões **não sabemos** e **não podemos**, ao não saber a resposta ou não poder auxiliar o usuário.
- C dizer imediatamente **alô** e, em seguida, perguntar o que o usuário deseja.
- D ouvir o usuário com atenção, a fim de compreender o que é falado e como é falado.
- E prestar informações de maneira objetiva, apressando-se para o término da chamada.

Questão 47

Em relação ao atendimento presencial e telefônico, assinale a opção correta.

- A A cultura organizacional, embora presente em cada organização, é incapaz de influenciar o atendimento ao usuário.
- B No atendimento presencial ou telefônico, o atendente deve priorizar as suas necessidades pessoais e as do supervisor de atendimento.
- C No atendimento telefônico, o atendente deve apenas aguardar que o usuário explicita sua demanda, sendo desaconselhável a realização de sondagem discreta para identificar necessidades específicas.
- D No atendimento presencial, o atendente deve fixar sua atenção no formulário a ser preenchido e não no comportamento do usuário.
- E O uso da ética organizacional no atendimento contribui para a elaboração de imagem positiva, o que permite que os clientes atribuam mais confiança e respeito aos serviços prestados.

Questão 48

Considere-se que determinado atendente realize costumeiramente o tratamento das demandas dos usuários de serviços públicos de forma impessoal e sem qualquer tipo de distinção, isto é, sem privilegiar pessoa específica por qualquer razão. Essa forma de tratamento caracteriza um aspecto da qualidade do atendimento ao usuário denominado

- A equidade.
- B comunicabilidade.
- C cortesia.
- D tolerância.
- E discricção.

Questão 49

Ao recepcionar um usuário de serviços públicos e constatar que houve erros ou problemas causados pela organização, o atendente deve

- A explicar o que ocorreu, evitando justificativas desconexas.
- B informar que a organização não comete erros e alegar a existência de algum equívoco na interpretação do usuário.
- C abafar o erro, o mais rápido possível.
- D atribuir à causa do erro um fator aleatório.
- E solicitar que o usuário marque atendimento em outro dia e horário para ainda demandar o setor responsável pelo tema.

Questão 50

Em relação à qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na recepção, julgue os itens que se seguem.

- I A entonação dada a alguma palavra auxilia a compreensão, podendo mudar o que está subentendido para o usuário.
- II No atendimento ao usuário surdo ou com deficiência auditiva acompanhado de intérprete, o atendente deve-se dirigir ao intérprete.
- III A fim de estabelecer contato amistoso com o usuário deficiente visual acompanhado de cão-guia, o atendente deve acariciar e alimentar, se possível, o animal.
- IV Evitar julgamentos críticos e avaliativos auxilia o atendente a livrar-se de preconceitos durante o atendimento ao usuário.

Estão certos apenas os itens

- A** I e III.
- B** I e IV.
- C** II e IV.
- D** I, II e III.
- E** II, III e IV.

Espaço livre
