

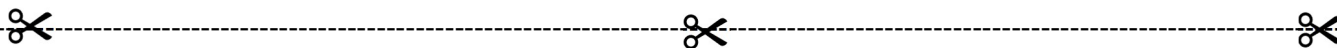
CONCURSO PÚBLICO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMEIRANTE-TO
FUNDAÇÃO DE APOIO TECNOLÓGICO - FUNATEC



INSTRUÇÕES GERAIS

- ✓ Aguarde autorização para abrir o caderno de provas: É fundamental que o candidato aguarde a autorização do fiscal antes de abrir o caderno de provas. Isso garante a padronização do início da prova e evita qualquer tipo de irregularidade.
- ✓ Verifique possíveis defeitos no caderno de provas: Após a autorização, verifique com máxima atenção se há algum defeito de encadernação ou impressão que possa dificultar a compreensão das questões. Caso identifique algum problema, comunique imediatamente ao fiscal.
- ✓ Número de questões: **A prova é composta por 70 (setenta) questões objetivas.** É importante estar ciente do número total de questões para gerenciar o tempo de maneira adequada.
- ✓ Utilização obrigatória de caneta esferográfica: A prova deve ser respondida obrigatoriamente com caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Certifique-se de trazer a caneta adequada para garantir a correção de suas respostas.
- ✓ Interpretação dos enunciados: A interpretação dos enunciados das questões faz parte da avaliação dos conhecimentos. Não serão fornecidos esclarecimentos adicionais sobre as questões durante a prova. Leia com atenção e certifique-se de compreender corretamente o que é solicitado.
- ✓ Devolução do cartão resposta: Ao término da prova, é obrigatório que o candidato devolva o cartão resposta ao fiscal responsável. Certifique-se de entregar corretamente o seu cartão resposta para que ele seja contabilizado.

CARGO: RECEPCIONISTA
NÍVEL MÉDIO



ÁREA DESTACAVÉL PARA O CANDIDATO (OPCIONAL)									
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70

As questões 01 a 06 referem-se ao texto abaixo:

Folie à Deux: o que é, características e tratamento

Folie à deux, também conhecido por "delírio a dois", transtorno delirante induzido ou perturbação delirante partilhada, é uma síndrome em que há a transferência de delírios psicóticos de uma pessoa doente, o psicótico primário, para uma pessoa aparentemente saudável, o sujeito secundário.

Essa transferência da idéia delirante é mais freqüente em pessoas que mantêm uma relação próxima e acontece mais frequentemente em mulheres, havendo a transferência dos delírios de uma pessoa mais velha para uma mais nova, como de mãe para filha, por exemplo.

Na maior parte dos casos, somente as pessoas envolvidas no compartilhamento do delírio sofrem de um transtorno psicótico genuíno, e os delírios no sujeito secundário geralmente desaparecem quando as pessoas são separadas.

Segundo alguns estudos, o fenômeno *folie a deux* é explicado pela presença de um conjunto de condições, como:

- a) Uma das pessoas, o psicótico primário, sofre de uma perturbação psicótica e exerce uma relação de dominância em relação à outra pessoa considerada saudável;
- b) Ambas as pessoas que sofrem do transtorno mantêm uma relação próxima e duradoura e geralmente convivem em um ambiente com pouca influência do exterior;
- c) O elemento passivo é geralmente mais novo e do sexo feminino e possui uma hereditariedade favorável ao desenvolvimento psicótico;
- d) Os sintomas manifestados pelo elemento passivo são geralmente menos severos do que pelo elemento ativo.

Geralmente, esta perturbação acontece quando o sujeito indutor sofre de uma perturbação psicótica, sendo que, a perturbação psicótica mais frequentemente encontrada nos elementos indutores foi a esquizofrenia, seguida da perturbação delirante, perturbação bipolar e depressão major.

(Por Gonzalo Ramirez, disponível em <https://www.tuasaude.com/folie-a-deux/>)

- 01) Segundo a leitura do texto, podemos afirmar corretamente sobre *folie à deux*:
 - a) É uma síndrome em que há a transferência de delírios psicóticos entre pessoas doentes.
 - b) Há características pessoais que parecem favorecer a ocorrência do fenômeno.
 - c) A proximidade entre os pacientes não tem relevância para ocorrência do fenômeno, exceto para seu tratamento.
 - d) Folie à deux é, por conceito, um transtorno delirante que ocorre em uma pessoa bipolar.
- 02) Dentre os fatores que influenciam na ocorrência do folie à deux, podemos destacar, exceto:
 - a) Idade dos pacientes
 - b) Gênero dos pacientes
 - c) Grau de escolaridade
 - d) Proximidade entre os pacientes.

Na maior parte dos casos, somente as pessoas envolvidas no compartilhamento do delírio sofrem de um transtorno psicótico genuíno, e os delírios no sujeito secundário geralmente desaparecem quando as pessoas são separadas.

- 03) Nos termos do texto, podemos afirmar corretamente que:
 - a) Não há hipótese de pessoas não envolvidas no compartilhamento do delírio sofrerem de um transtorno psicótico genuíno.
 - b) Os delírios no sujeito secundário sempre desaparecem quando as pessoas são separadas.
 - c) A ocorrência do fenômeno é exclusivamente feminina.
 - d) O elemento passivo é mais novo e do sexo feminino, tem uma hereditariedade favorável ao desenvolvimento psicótico, mas isso não é uma regra absoluta.
- 04) De acordo com a leitura do texto, podemos traçar uma relação de sinonímia entre quais termos?
 - a) Sujeito secundário e elemento passivo.
 - b) Psicótico primário e elemento passivo.
 - c) Sujeito indutor e sujeito secundário.
 - d) Psicótico primário e elemento passivo.
- 05) Ao analisar a frase “Essa transferência da idéia delirante é mais freqüente em pessoas que mantêm uma relação próxima (...)” quanto à acentuação gráfica advinda do Novo Acordo Ortográfico, podemos afirmar que a mesma deveria ser transcrita da seguinte forma:

- a) “Essa transferência da idéia delirante é mais frequente em pessoas que mantêm uma relação próxima (...)”
- b) “Essa transferência da ideia delirante é mais frequente em pessoas que mantem uma relação próxima (...)”
- c) “Essa transferência da ideia delirante é mais frequente em pessoas que mantêm uma relação próxima (...)”
- d) A frase não merece qualquer correção gramatical quanto à acentuação.
- 06)** Assinale a alternativa que é, de acordo com o texto, comum a ambos os sujeitos da relação folie à deux:
- a) Sofrer de uma perturbação psicótica.
- b) Pouca influência do exterior.
- c) Possui uma hereditariedade favorável ao desenvolvimento psicótico.
- d) Manifestação dos sintomas em mesma intensidade.
- 07)** Assinale a alternativa correta quanto à acentuação gráfica, de acordo com o Novo Acordo Ortográfico:
- a) Nesse ponto, elas têm razão.
- b) Essa parte que sobrou, Maria vai da.
- c) O pólo industrial se concentra fora dos arredores da cidade.
- d) Certas verdades não nos convém.
- 08)** A partir da leitura do trecho: “As últimas pesquisas, mostram que o percentual de usuários habituais de álcool é 15% entre os funcionários da empresa”, podemos afirmar que:
- a) Há erro de acentuação.
- b) Há erro ortográfico.
- c) Há erro de pontuação.
- d) Não há erro gramatical.
- 09)** Marque a alternativa em que todas as palavras devem ser acentuadas:
- a) assembleia e cipo
- b) taxi e paranoico
- c) abdomen e torax
- d) feiura e geleia
- 10)** O homem da roça planta e os grandes agropecuários colhem.
- Na frase podemos dizer corretamente que podemos notar um(a):
- a) Metáfora
- b) Paradoxo
- c) Anacoluto
- d) Antítese
- 11)** Marque a alternativa que contém um exemplo da figura de linguagem conhecida como ironia:
- a) O aluno João Roberto não está mais entre nós.
- b) Você vai acabar torrando neste sol.
- c) Eu morro antes de voltar nesta espelunca.
- d) Uau, que maravilha: fim de mês e o gás acaba!
- 12)** No trecho: “Não tenho nada contra homossexuais. Tenho, inclusive, um grande amigo que é, e ele é até inteligente”. Podemos perceber um erro de:
- a) Pontuação
- b) Coerência
- c) Continuidade
- d) Coesão
- 13)** plural de ANCIÃO é:
- a) Anciãos
- b) Anciões
- c) Anciães
- d) Todas as alternativas acima
- 14)** Assinale a alternativa que não contém um substantivo no grau aumentativo:
- a) Barcaça
- b) Pratarraz
- c) Glóbulo
- d) Copázio
- 15)** Semana passada ela não _____ concluir as demandas porque se _____ na conversa com os amigos.
- a) pôde, entreteve
- b) pôde, entreteu
- c) pode, entreteve
- d) pode, entreteu
- 16)** Marque a alternativa que indica a circunstância expressa pela oração destacada:
Enquanto esperávamos, ouvíamos músicas no rádio.
- a) Finalidade
- b) Tempo
- c) Modo
- d) Causa
- 17)** Marque a alternativa que indica a circunstância expressa pela oração destacada:
Fui ao trabalho, embora estivesse com febre.
- a) Tempo
- b) Finalidade
- c) Concessão
- d) Condição
- 18)** Em “Não me abandone”, temos um caso de colocação pronominal do tipo:
- a) Próclise
- b) Mesóclise
- c) Ênclise
- d) Gerúndio

19) Assinale a alternativa em que deve haver uso obrigatório do sinal de crase:

- a) Vou a África.
- b) Olhei tudo a distância.
- c) Refiro-me a Maria.
- d) Viajaremos a Roma antiga.

20) Na frase “O menino viu o incêndio da escola”, temos um vício de linguagem conhecido como:

- a) Pleonasma vicioso
- b) Arcaísmo
- c) Ambiguidade
- d) Neologismo

INFORMÁTICA BÁSICA

21) Assinale a assertiva que apresenta corretamente o que é a Cortana no Windows 10.

- a) É uma guia no qual dá acesso a segurança do sistema operacional.
- b) É um suporte técnico que ajuda o usuário na instalação de programas.
- c) É um programa interativo do Windows.
- d) É uma assistente virtual inteligente do Windows.

22) Assinale a assertiva que NÃO apresente umas das versões lançadas pela Microsoft do seu sistema operacional.

- a) Windows Vita.
- b) Windows XP.
- c) Windows 7.
- d) Windows 11.

23) Aponte a assertiva que apresenta de forma correta uma das principais funções do sistema operacional Windows.

- a) Navegar pela rede de internet.
- b) Explorar dispositivos de mídia musical e visual.
- c) Gerenciar os demais softwares que estão em execução no sistema, e fazer com os hardwares se comuniquem em sincronia.
- d) Acessar e-mail e nuvens.

24) Assinale uma das formas que NÃO servem para excluir um arquivo.

- a) Arrastar o arquivo para a Lixeira.
- b) Clicar com o botão direito do mouse sobre o arquivo e em “Excluir”.
- c) Pressionar o botão Delete.
- d) Clicar em Alt + Shift.

25) O MS Office é um pacote ou suíte de escritório. Ele é composto por vários aplicativos ou softwares, sendo que os principais são os seguintes, EXCETO:

- a) Access.
- b) Lync.
- c) Excel.
- d) Chrome.

26) Assinale a assertiva que apresenta o atalho no Word 365 que coloca o texto abaixo do alinhamento e diminuto.

- a) CTRL+=
- b) CTRL+SHIFT+=
- c) SHIFT+F3
- d) CTRL+N

27) No Word 2019, assinale a assertiva que NÃO apresenta um item da guia “Design”.

- a) Pincel de formatação.
- b) Efeitos.
- c) Espaçamento entre parágrafos.
- d) Marca d’água.

28) No Word 365, assinale a assertiva que NÃO apresenta um item da guia “Inserir”.

- a) Gráfico.
- b) SmartArt.
- c) Colar.
- d) Tabela.

29) Assinale a assertiva que apresenta o atalho para salvar um arquivo no Excel 365.

- a) Ctrl + V
- b) Ctrl + S
- c) Ctrl + B
- d) Ctrl + P

30) No Excel 2019 na guia Layout da página contém as seguintes funções, EXCETO.

- a) Plano de fundo.
- b) Imprimir títulos.
- c) Margens.
- d) Formatar como tabela.

RACIOCÍNIO LÓGICO

31) Assinale a assertiva que representa a correta negação da seguinte proposição: “Todas as pessoas gostam da prova de raciocínio lógico”.

- a) Existe pelo menos uma pessoa que gosta da prova de raciocínio lógico.
- b) Nem todo mundo gosta da prova de raciocínio lógico.
- c) Existe pelo menos uma pessoa que não gosta da prova de raciocínio lógico.
- d) Existem 10 pessoas que não gostam da prova de raciocínio lógico.

32) Observe as duas proposições abaixo e considere que a primeira seja falsa e a segunda seja verdadeira.

- Todos os motoristas sabem pilotar motocicleta.
- Alguns vendedores de automóveis sabem pilotar motocicleta.

Com base nessas proposições, assinale a assertiva correta.

- a) Nenhum motorista sabe pilotar motocicleta.
 - b) Todos os vendedores de automóveis são motoristas.
 - c) Nenhum vendedor de automóvel é motorista.
 - d) Algum motorista não sabe pilotar motocicleta.
- 33) Em uma loja de calçados chegou uma nova coleção de sapatos, a equipe artística da fabricante juntou-se com a equipe de marketing e decidiram colocar algumas iniciais em Letras para cada par de sapatos dessa nova coleção, a ideia é fazer com que o cliente tivesse mais afinidade com o produto ao encontrar a letra inicial do seu nome nesses modelos. Para fazer um teste antes do lançamento oficial da nova coleção, a fabricante disponibilizou para algumas lojas, mil pares de sapatos com as seguintes iniciais, A, D, J, M e P. Assim, uma dessas lojas fez uma fila bem grande com os mil pares de sapatos disponibilizados, na seguinte ordem: P – D – J – M – A – P – D – J – M – A ... P – D – J – M – A ...
- Desse modo, sabendo que 1000 pares de sapato é composto por 2000 sapatos, e cada par contém a mesma letra gravada nos dois sapatos que o compõem, assinale a assertiva que apresenta corretamente, qual será a letra gravada no sapato de posição N° 1443 dessa fileira de calçados.
- a) Terá a letra J.
 - b) Terá a letra D.
 - c) Terá a letra P.
 - d) Terá a letra M.
- 34) Observe a sequência lógica a seguir e responda o que se pede.
- (A1 – D8 – G15 – J22 – ...)
- Assinale a assertiva que apresenta corretamente o próximo número dessa sequência lógica.
- a) N32.
 - b) K28.
 - c) L38.
 - d) M29.
- 35) João pegou um empréstimo com o banco X no valor de R\$ 80.000,00. Sabe que taxa negociada para esse empréstimo foi de 10% ao ano e que João pretende pagar o montante do empréstimo em 2 anos. Levando em consideração os juros compostos, assinale a assertiva que representa o valor correspondente aos juros do empréstimo que João pagará para o banco X.

- a) R\$ 96.800,00.
- b) R\$ 88.000,00.
- c) R\$ 98.600,00.
- d) R\$ 86.000,00.

36) Maria deseja fazer um empréstimo no Instituição Financeira Z, de tal forma que ela não pague juros anuais superior a R\$ 1.000,00. Maria recebeu a proposta de taxa de juros igual a 4% ao mês da Instituição Financeira Z, e ela pretende pagar o empréstimo em 8 meses. Levando em consideração os juros compostos, assinale a assertiva que representa o maior valor possível que Maria poderá pegar em empréstimo da Instituição Financeira Z, e consiga satisfazer todas as suas imposições. (Considere os números decimais até a segunda casa decimal)

- a) R\$ 20.000,00.
- b) R\$ 35.000,00.
- c) R\$ 22.689,00.
- d) R\$ 20.588,00.

37) Observe as seguintes proposições lógicas considerando a primeira é verdadeira e a segunda é falsa, e em seguida assinale a assertiva correta.

- Nenhum aluno fica reprovado.
- Todos os alunos são inteligentes.

- a) Todos os alunos ficaram reprovado.
- b) Algum aluno ficará reprovado.
- c) Existe pelo menos um aluno que não é inteligente.
- d) Algum aluno inteligente foi reprovado.

38) Uma caixa d'água leva 1 hora e 35 minutos para ficar cheia quando se utiliza 5 torneiras com a mesma vazão, o dono da caixa d'água decidiu acrescentar mais 4 torneiras com vazão inferior em $\frac{1}{2}$ às 5 torneiras anteriores, para otimizar o tempo de enchimento da caixa. Com essas 4 torneiras adicionais, em quanto tempo aproximadamente essa caixa d'água ficará cheia?

- a) 1 hora e 7 minutos.
- b) 1 hora e 28 minutos.
- c) 48 minutos.
- d) 58 minutos.

39) Em uma urna contém 1500 fichas sendo 400 brancas, 500 verdes, 150 vermelhas e 450 azuis. Foram retiradas 35 fichas da urna sem reposição, todas sendo brancas, qual a probabilidade da 36ª ficha que for retirada dessa urna ser verde.

- a) $\frac{100}{300}$
- b) $\frac{100}{293}$
- c) $\frac{100}{1500}$
- d) $\frac{100}{1465}$

40) Considerando o conjunto A e o conjunto B, tal que, $A = \{x \in \mathbb{R} / 1 < x \leq 10\}$ e $B = \{x \in \mathbb{R} / 4 \leq x < 12\}$. Com base nessas informações assinale a assertiva que apresenta corretamente o seguinte conjunto $A \cap B$.

- a) $A \cap B = \{x \in \mathbb{R} / 3 < x \leq 10\}$
- b) $A \cap B = \{x \in \mathbb{R} / 4 < x \leq 11\}$
- c) $A \cap B = \{x \in \mathbb{R} / 3 \leq x \leq 10\}$
- d) $A \cap B = \{x \in \mathbb{R} / 1 \leq x \leq 20\}$

CONHECIMENTOS ESPECIFICOS

41) Em relação ao atendimento do público, sabemos que o atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza. Com nisso, podemos dizer que o bom atendimento é aquele:

- a) Que atende a expectativa do público.
- b) Em que o profissional se esforça muito.
- c) Que faz com o público se sinta desconsertado.
- d) Que imprime a sensação de que o profissional faz aquilo apenas por obrigação.

42) A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida. Quais os 2 tipos de linguagem presentes na Língua Portuguesa:

- a) Norma rígida e flexível.
- b) Norma culta e gíria.
- c) Norma centrípeta e centrífuga.
- d) Norma concretada e difusa.

43) Qual linguagem é caracterizada por ser de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, entre outras possibilidades.

- a) Culta.
- b) Difusa.

- c) Gíria.
- d) Vulgar.

44) O público é a razão de ser de qualquer ambiente corporativo, por isso satisfazê-lo é essencial para a manutenção do bom clima institucional. Por isso, existem duas classes de público que precisa ser levada em consideração quando falamos em atendimento de excelência, são eles:

- a) Público interno (constituído pelos funcionários da instituição) e público externo (todos aqueles que utilizarão o serviço da instituição).
- b) Público apto (constituído pelos funcionários da instituição) e público inapto (todos aqueles que utilizarão o serviço da instituição).
- c) Público adepto (constituído pelos funcionários da instituição) e público hostil (todos aqueles que utilizarão o serviço da instituição).
- d) Público concentrado (constituído pelos funcionários da instituição) e público difuso (todos aqueles que utilizarão o serviço da instituição).

45) Para prestar um atendimento de qualidade, logo na recepção, o recepcionista deve:

- a) Nunca cumprimentar uma pessoa sem antes ela lhe cumprimentar primeiro.
- b) Se for o caso, indique um local para a pessoa sentar enquanto aguarda.
- c) Inicie a conversa com uma atitude amigável e ocioso.
- d) Seja desidiioso. Pergunte à pessoa: “Em que posso ajudar?”.

46) Dentre as alternativas abaixo, qual delas não se encaixa na forma como o profissional recepcionista deve agir diante do público:

- a) Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa bruscamente.
- b) Durante o atendimento, atenda telefonemas ou seu celular.
- c) Trate a todos com igualdade e cordialidade.
- d) Procure sorrir. Além de calorosa, essa atitude demonstra abertura e disposição.

47) Ainda sobre o atendimento de qualidade, qual atitude deve ser evitada pelo Recepcionista:

- a) Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais.
- b) Evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo pela pessoa atendida.
- c) Procure ser discreto: discuta apenas assuntos profissionais.
- d) Diga “Ele não se encontra” ou “Ele não chegou ainda”. Não diga apenas “Ele não está”.

- 48)** O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso, indique a atitude que deve ser evitada ao realizar um atendimento telefônico:
- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
 - Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
 - Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
 - Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, deixe-o tocar até a ligação cair, não atenda.
- 49)** Diante da postura adequada a um bom profissional recepcionista, qual destas elencadas abaixo deve ser evitada:
- Coloque-se no lugar das pessoas e procure atender às expectativas.
 - Preste atenção: não apenas ouça as pessoas, mas esforce-se para entender o real significado do que dizem.
 - Seja gentil, atencioso e disposto.
 - Refira-se à pessoa como “querido”, “amigo” etc.
- 50)** Na apresentação pessoal do profissional recepcionista, qual a atitude mais indicada:
- Usar roupas extravagantes, que chamem muito a atenção, como decotes muito ousados, roupas muito curtas ou apertadas e que possam trazer algum tipo de constrangimento ao público.
 - Use bom senso ao se vestir para trabalhar. Não compareça ao trabalho de bermuda ou como se estivesse de folga. Passe uma imagem profissional.
 - Use perfume muito forte com cheiro bem marcante para ficar o “rastros” por onde passar.
 - Ser uma pessoa desidiosa é essencial para esta função.
- 51)** Qual a maneira que o profissional recepcionista não deve agir em relação ao uso do celular e internet em local de trabalho:
- Ao atender o celular, sendo o assunto particular, podendo até mesmo prolongar a conversa, desde que, fale baixo.
 - Mantenha o toque do seu celular num tom em que somente você ouça.
 - Se o telefone celular alheio tocar e seu dono não estiver no local, não atenda. Telefone celular é um objeto pessoal.
 - Cheque os e-mails a cada duas horas. Demandas mais urgentes virão pessoalmente ou por telefone.
- 52)** O Recepcionista é o ponto de entrada de qualquer instituição, por isso, sua função tem uma importância muito elevada. Dentre as atividades relacionadas ao cargo, estão incluídas:
- Coordenar atividades de atendimento, distribuir correspondência e encaminhar chamadas telefônicas, exclusivamente.
 - Coordenar atividades de atendimento, distribuir correspondência e encaminhar chamadas telefônicas.
 - Distribuir correspondência e encaminhar chamadas telefônicas, somente.
 - Coordenar atividades de atendimento, apenas.
- 53)** São responsabilidades do Recepcionista, exceto:
- Cumprimentar e receber os visitantes logo que cheguem ao local.
 - Encaminhar os visitantes à pessoa e escritório ou setor apropriados.
 - Atender e selecionar telefonemas recebidos, não sendo sua função encaminhar tais telefonemas, pois o público deve saber exatamente para onde deve se direcionar dentro da instituição.
 - Realizar outras obrigações de recepcionista de escritório, tais como cuidar do arquivamento, tirar fotocópias, fazer tarefas de transcrição e enviar fax.
- 54)** Sobre os requisitos necessários ao profissional Recepcionista, qual não se relaciona com a função:
- Inépcia em Microsoft Office Suite.
 - Experiência prática em equipamento de escritório (por exemplo, máquinas de fax e impressoras).
 - Atitude e aparência profissional.
 - Excelentes habilidades de comunicação verbal e escrita.
- 55)** Segurança eletrônica é parte da segurança, que por meio de sistemas eletrônicos de segurança, projetados para dissuadir, monitorar, detectar e alarmar eventos previamente programados, busca promover a proteção de pessoas, numerários, bens e valores. Seu conhecimento faz-se necessário a toda função que precisa lidar diretamente com o público, sobre segurança eletrônica é correto dizer que:
- Refere-se ao emprego de equipamentos eletrônicos, de forma integrada e sistematizada com o objetivo de garantir a segurança e a integridade das pessoas, apenas.
 - Refere-se ao emprego de equipamentos eletrônicos, de forma integrada e assistemática com o objetivo de garantir o risco e a corruptibilidade de bens e das pessoas.
 - Refere-se ao emprego de equipamentos eletrônicos, de forma integrada e sistematizada com o objetivo de garantir a segurança e a integridade das pessoas e bens.

- d) Refere-se ao emprego de equipamentos manuais, de forma separada e assistemática com o objetivo de garantir a segurança e a integridade de bens, exclusivamente.
- 56)** Os sistemas de segurança eletrônica permitem vigilância permanente sobre pessoas, numerários, valores, bens, áreas e estabelecimentos. Tendo como finalidade alguns fatores, exceto:
- Prevenir (dissuadir) ocorrências por meio do efeito dissuasivo.
 - Comunicar, presencialmente, que algo está em desacordo ao previsto.
 - Detectar automaticamente o início de um evento indesejado.
 - Comunicar, remotamente, que algo está em desacordo ao previsto.
- 57)** A palavra _____, no contexto de proteger, refere-se ao ato de defender; afastar algo ou alguém do risco/perigo; abrigar-se do mal; resguardar-se; procurar mecanismos de defesa da vida e de seus direitos. Complete indicando a forma de conceito que mais se encaixa na característica descrita acima:
- Segurança.
 - Definição Eletrônica.
 - Segurança Eletrônica.
 - Monitoramento exclusivamente presencial.
- 58)** É parte da segurança, que por meio de sistemas eletrônicos de segurança, projetados para dissuadir, monitorar, detectar e alarmar eventos previamente programados, busca promover a proteção de pessoas, numerários, bens e valores.
- Segurança Pública.
 - Segurança Digital.
 - Segurança Eletrônica.
 - Segurança Pessoal.
- 59)** Co relação aos objetivos da Segurança Eletrônica, pode citar alguns, com exceção:
- Dissuadir.
 - Detectar.
 - Comunicar.
 - Persuadir.
- 60)** Estão elencados como benefícios da Segurança Eletrônica, exceto:
- Segurança precedoura.
 - Versatilidade dos sistemas.
 - Alertas de perigo em tempo real.
 - Redução dos recursos humanos.
- 61)** Um projeto de segurança eletrônica bem elaborado pode reduzir e/ou alocar a mão de obra humana para funções mais nobres e estratégicas. Este conceito está ligado ao benefício da Segurança Eletrônica denominado:
- Versatilidade dos sistemas.
 - Redução dos recursos humanos.
 - Segurança precedoura.
 - Integração entre diferentes sistemas.
- 62)** Utilização de diversas ferramentas de proteção ao mesmo tempo garantindo assim mais segurança ao lugar protegido. Este conceito está ligado ao benefício da Segurança Eletrônica denominado:
- Segurança precedoura.
 - Integração entre diferentes sistemas.
 - Versatilidade dos sistemas.
 - Alertas de perigo em tempo real.
- 63)** Sobre ética profissional: sabemos que hoje, muitas pessoas não acreditam que o serviço público pode ajudá-las a resolver seus problemas. Esse sentimento de descrédito e de desvalorização é como uma bola de neve: leva o cidadão usuário a uma postura de desconfiança e mesmo de revolta; e o servidor a um sentimento de defesa, indiferença e desânimo, como se não pudesse mudar a situação. O que pode ser feito para romper esse vínculo pessimista a respeito do atendimento público:
- Tenha paciência ao ouvir a pessoa, interrompendo-a bruscamente.
 - Trate a todos com igualdade e cordialidade.
 - Procure sorrir. Atitude rancorosa, essa atitude demonstra abertura e disposição.
 - Durante o atendimento, poderá atender telefonemas ou seu celular.
- 64)** Sabemos que a agilidade do serviço público é uma qualidade muito valorizada pelo cidadão. Se um órgão público deseja fixar uma imagem de agilidade na prestação de serviços, é necessário:
- Deixar a responsabilidade para os demais servidores, pois são eles quem devem entregar o trabalho dentro do prazo.
 - É necessário comprometer não apenas os funcionários do atendimento, mas todos os servidores do órgão.
 - É a agilidade de um grupo específico que criará uma imagem de agilidade de todo o órgão.
 - É de responsabilidade exclusiva dos funcionários de atendimento, pois eles são a porta de entrada do órgão.

- 65)** Se um cidadão gritar com você, qual a melhor atitude a ser tomada:
- Grite de volta, pois trata-se um desacato.
 - Revide na mesma moeda, pois o funcionário não é obrigado a levar desaforo para casa.
 - Seja intransigente.
 - O mais sensato é se retirar e pedir que algum colega atenda o usuário.
- 66)** Você é mais que um executor de normas. Você é um gestor de possibilidades. A situação de atendimento é um momento único e especial em que deve predominar o profissionalismo, a cortesia, a boa vontade e a tolerância. Pensando nisso, assinale a alternativa que não condiz com a melhor posição a ser tomada:
- Mantenha a calma a menos que a pessoa não seja educada. Jamais as interrompa, discuta ou seja agressivo com elas.
 - Fale baixo ou gritando, dependendo da pessoa que você irá atender. E procure transmitir as informações de maneira rápida e correta.
 - Evite usar diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”, que passam a impressão de falta de seriedade com o trabalho.
 - Se você não tiver resposta para a questão, procure a solução e se não encontrar, tudo bem deixar sem resposta para não dar uma resposta errada.
- 67)** Em relação ao Princípio da Eficiência, podemos dizer:
- Possui caráter absoluto e irradia seus efeitos.
 - O que a sociedade espera do Estado é uma maior qualidade e eficiência dos serviços, a fim de tornar a convivência entre a administração pública e a população mais satisfatória.
 - Tem-se como objetivo desestimular e demonstrar formas de promover satisfação ao atendente, bem como mostrar a importância de realizar um atendimento ao público com qualidade.
 - A sociedade só procura ser bem atendida, não se importando com os demais vieses do serviço público como um todo.
- 68)** Segundo Boog e Boog (2002), a Gestão de Pessoas é baseada em três aspectos fundamentais quanto à forma de trabalhar com as pessoas nas organizações, exceto:
- Como seres humanos (capacidade de aprendizagem, motivação, atitudes, emoções, valores, inteligência, personalidade, aspirações, conhecimento, relacionamento, percepções e etc.).
 - Ativadores inteligentes de recursos organizacionais: elementos impulsionadores da organização, capazes de inovar, acrescentar, etc.
- Parcerias da organização (capazes de conduzi-la à excelência e ao sucesso)
 - Pessoas que não precisarão do serviço prestado pelo órgão ou instituição.
- 69)** Para Ladeira e Oliveira (2002), a comunicação é o intercâmbio de informação e transmissão de significado, neste não podemos dizer que:
- A comunicação é a própria essência de um sistema social ou de uma organização.
 - É uma mensagem que envolve a transmissão de conteúdos exclusivamente intelectuais.
 - A comunicação interna é importantíssima e facilita a compreensão da corporação e contribui para a implementação da estratégia de ação gerida pelo setor.
 - A comunicação externa, compreende a escolha e o uso de medidas empregadas para efetivar e avaliar os resultados.
- 70)** A administração de um setor público está muito mais ligada aos fatores elencados abaixo (nas alternativas) com exceção de um. E também exige mais preparo e dinamismo dos envolvidos para que as metas a serem alcançadas, visando ao bem comum, venham a ter sequência mesmo na troca do administrador público. Qual fator abaixo não se enquadra neste dinamismo:
- Gerência.
 - Planejamento.
 - Amálgama.
 - Controle.