



Concurso Público Celesc S.A.

Edital 001/2024

14 de julho de 2024



Cargo Atendente Comercial – Nível Médio

Preencha seu nome por extenso, neste espaço.
Item 11.2 do edital

Instruções

1. Confira se o nome impresso no Cartão Resposta corresponde ao seu, e se as demais informações estão corretas. Caso haja qualquer irregularidade, comunique imediatamente ao fiscal. Assine-o no local indicado.
2. A prova é composta por 60 questões objetivas, de múltipla escolha, com cinco alternativas de resposta – A, B, C, D e E – das quais, somente uma deverá ser assinalada como correta. Confira o **CARGO**, a impressão e o número das páginas do Caderno de Prova. Caso necessário, solicite um novo Caderno.
3. As questões deverão ser resolvidas no Caderno de Prova e transcritas para o Cartão Resposta, utilizando caneta esferográfica, tubo transparente, com tinta indelével, de cor preta (preferencialmente) ou azul.
4. Não serão prestados quaisquer esclarecimentos sobre as questões das provas durante a sua realização. O candidato poderá, se for o caso, interpor recurso no prazo definido pelo Edital.
5. O Cartão Resposta não será substituído em caso de marcação errada, rasura ou destaque inadequado.
6. Não será permitido ao candidato manter em seu poder qualquer tipo de equipamento eletrônico ou de comunicação, mesmo que desligado, devendo o mesmo ser colocado **OBRIGATORIAMENTE** no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, implicará a eliminação do candidato.
7. Todo o material, portado pelo candidato, deve ser acomodado em local a ser indicado pelos fiscais de sala de prova.
8. Também não será permitido qualquer tipo de consulta (livros, revistas, apostilas, resumos, dicionários, cadernos, anotações, régua de cálculo etc.), ou uso de óculos escuros, protetor auricular ou quaisquer acessórios de chapelaria (chapéu, boné, gorro, lenço ou similares), ou o porte de qualquer arma. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
9. Somente será permitida a sua retirada da sala após uma hora e trinta minutos do início da prova que terá, no máximo, quatro horas de duração. Os três últimos candidatos deverão permanecer em sala até que todos concluem a prova e possam sair juntos.
10. O tempo de resolução das questões objetivas, incluindo o tempo de transcrição para o Cartão Resposta personalizado, é de **QUATRO HORAS**.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de sala.
12. Aguarde autorização para entregar o Caderno de Prova e o Cartão Resposta.
13. Diante de qualquer dúvida, comunique-se com o fiscal de sala.

Texto 1

Pesquisa mostra como crianças entendem a palavra solidariedade

Entre setembro e dezembro de 2021, um questionário qualitativo foi disponibilizado de forma online com a proposta de que pais e responsáveis perguntassem às crianças “O que é solidariedade?” e transcrevessem as respostas de forma integral, sem modificá-las.

A pesquisa ‘O que é, o que é: Solidariedade’ integra um estudo amplo da Plataforma de Educação para Gentileza e Generosidade, com o objetivo de descobrir como as crianças brasileiras entendem alguns conceitos.

A plataforma tem sete princípios: gentileza, generosidade, solidariedade, diversidade, sustentabilidade, respeito e cidadania.

Ao todo, participaram 73 crianças, entre 1 e 13 anos, de todas as regiões do país.

Dentre os sinônimos positivos mais mencionados, estiveram: “doação”, “bons exemplos”, “bondade” e “ajudar”, que foi o mais citado, com 49% das menções. Meninas aparecem em 75% dos resultados em que foram ditas as palavras “amor” e “carinho”.

Já 11% delas, sendo 80% estudantes de escolas particulares, apresentaram uma visão distorcida do que é “ser solidário” e confundiram com “ser solitário”.

A instituição aponta que associações confusas com o significado de palavras sonora e semanticamente semelhantes podem ser evitadas com o desenvolvimento de atividades como jogos de memória ou trava-línguas, além da identificação de atos de solidariedade no dia a dia.

Marina Pechlivanis, idealizadora do projeto, diz que “[...] é preciso verbalizar com mais frequência ‘solidariedade’ e exemplificar o que a palavra significa, para que adquira sentido junto às crianças: ser o exemplo para as crianças, nas escolas ou em casa, fazendo gestos de ‘solidariedade’.”

FONTE: ANDRADE, Iara De. Pesquisa mostra como crianças entendem a palavra solidariedade. **Observatório do terceiro setor**, 11 maio 2022. Disponível em: <https://observatorio3setor.org.br/noticias/inspiracao/pesquisa-mostra-como-criancas-entendem-a-palavra-solidariedade/>. Acesso em: 3 jun. 2024.

01) A partir da leitura do Texto 1, selecione a alternativa **CORRETA**.

- A) Gestos de solidariedade são mais comuns entre meninas do que entre meninos.
- B) Para participar da pesquisa, as crianças deveriam ser capazes de ler e escrever.
- C) Meninas representam a maior parte das crianças participantes da pesquisa.
- D) Crianças de todas as regiões do país associaram “solidariedade” a palavras positivas.
- E) **A participação na pesquisa, por parte das crianças, foi intermediada por responsáveis.**

Justificativa

CORRETA: “A participação na pesquisa, por parte das crianças, foi intermediada pelos pais.” Conforme o primeiro parágrafo do texto, pais e responsáveis deveriam perguntar e transcrever as respostas das crianças.

INCORRETA: “Para participar da pesquisa, as crianças deveriam ser capazes de ler e escrever.” Os pais e responsáveis é que fizeram as perguntas e transcreveram as respostas das crianças.

INCORRETA: “Meninas representam a maior parte das crianças participantes da pesquisa.” O texto não apresenta esta informação, apenas que as meninas mencionaram mais as palavras “amor” e “carinho”.

INCORRETA: “Crianças de todas as regiões do país associaram “solidariedade” a palavras positivas.” O texto não apresenta esta informação, apenas quais foram os sinônimos mais mencionados, mas não qual região mencionou sinônimos positivos ou não.

INCORRETA: “Gestos de solidariedade são mais comuns entre as meninas.” O texto não apresenta esta informação, os gestos de solidariedade são mencionados como forma de ensinar às crianças o sentido da palavra.

Referência

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Parábola, 2021.

BECHARA, Evanildo. **Compreender e interpretar os textos**: Para todo tipo de prova de Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2020.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e Discurso
Tema	Semântica
Tópico do Conteúdo	Compreensão e interpretação de textos.

02) Conforme o texto, algumas crianças “apresentaram uma visão distorcida do que é ‘ser solidário’ e confundiram com ‘ser solitário’”.

Esta confusão ocorre porque:

- A) Pais e escola não realizam atividades como jogos de memória ou trava-línguas com as crianças.
- B) São palavras semanticamente semelhantes, distantes da realidade das crianças.
- C) São palavras parônimas que crianças, especialmente as pequenas, podem não reconhecer.
- D) As crianças não são expostas a exemplos suficientes de solidariedade no seu cotidiano.
- E) As crianças realizaram associações incorretas com a forma e o sentido das palavras.

Justificativa

CORRETA: “São palavras parônimas que crianças, especialmente as pequenas, podem não reconhecer.” Palavras parônimas são semelhantes na grafia e/ou pronúncia, que frequentemente causam confusão no significado.

INCORRETA: “São palavras semanticamente semelhantes distantes da realidade das crianças.” As palavras não são semelhantes quanto ao seu sentido, mas quanto à sua forma.

INCORRETA: “Pais e escola não realizam atividades como jogos de memória ou trava-línguas com as crianças.” Conforme o texto, estas atividades podem ajudar as crianças a reconhecerem palavras semelhantes, mas não são a causa da confusão.

INCORRETA: “As crianças não são expostas a exemplos suficientes de solidariedade no seu cotidiano.” Conforme o texto, incluir a solidariedade no cotidiano ajuda as crianças a compreenderem o sentido da palavra, mas não é a causa da confusão.

INCORRETA: “As crianças realizaram associações incorretas com a forma e o sentido das palavras”. A alternativa apresenta uma paráfrase do que é a confusão entre os termos, mas não representa a identificação da causa desta confusão, que é a paronímia.

Referência

BECHARA, Evanildo. **Compreender e interpretar os textos**: Para todo tipo de prova de Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2020.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e discurso
Tema	Semântica
Tópico do Conteúdo	Sinônimos, antônimos, homônimos, parônimos

03) Analise as afirmativas seguintes sobre o uso das aspas no Texto 1.

1. As aspas indicam que o conteúdo escrito entre estes sinais deve ser entendido em sentido conotativo.
2. As aspas duplas são usadas no último parágrafo para marcar o discurso direto.
3. As aspas simples têm a mesma função das aspas duplas e são usadas para substituí-las.
4. Aspas duplas e simples indicam um destaque da informação entre elas, que marca menção ou citação.

A respeito do uso das aspas no Texto 1, é **CORRETO** apenas o que se afirma em:

- A) 1, 3.
- B) 2, 3, 4.
- C) 2, 4.
- D) 2, 4.
- E) 1, 2.

Justificativa

Afirmativa 1: INCORRETA. O trecho destacado entre aspas, no último parágrafo, é uma citação e não uma ironia ou outra expressão de sentido figurado.

Afirmativa 2: CORRETA. O conteúdo entre as aspas duplas é uma citação das palavras da entrevistada, tratando-se de discurso indireto.

Afirmativa 3: INCORRETA. As aspas simples são usadas para substituir as duplas no último parágrafo, mas são usadas para indicar a menção ao título da pesquisa no segundo parágrafo.

Afirmativa 4: CORRETA. As aspas, ao longo do texto, destacam termos que devem ser interpretados de forma diferenciada das demais palavras no texto, indicando a menção ou citação de palavras de outros textos, ou pessoas.

Referência

BRASIL. **Manual de redação da Presidência da República**. 3. ed. Brasília: Presidência da República, 2018.

FERRAREZI Jr, Celso. **Guia de acentuação e pontuação em português brasileiro**. São Paulo: Contexto, 2022.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e discurso
Tema	Uso das aspas
Tópico do Conteúdo	Emprego dos sinais de pontuação e suas funções no texto

04) Em relação ao uso dos verbos no primeiro parágrafo do Texto 1, assinale a alternativa que apresenta a análise **CORRETA**.

- A) O pretérito perfeito do indicativo expressa ação circunscrita que ocorreu em um tempo delimitado no passado ("Entre setembro e dezembro de 2021").
- B) O verbo auxiliar, seguido de participio, expressa ação iniciada no passado (o envio do questionário), cujo efeito se percebe no presente (o resultado da pesquisa).
- C) O modo subjuntivo é utilizado para indicar situação hipotética, que remete às condições para a correta aplicação da pesquisa.
- D) O uso da voz passiva é utilizado para direcionar o foco do leitor, no caso, intenciona enfatizar a ação, visto que o agente não é conhecido.
- E) O verbo "modificar", apesar de conjugado no presente do indicativo, remete a uma ação passada devido ao contexto da frase que identifica o tempo ("Entre setembro e dezembro de 2021").

Justificativa

CORRETA: "O pretérito perfeito do indicativo expressa ação circunscrita que ocorreu em um tempo delimitado no passado ("Entre setembro e dezembro de 2021")." O pretérito perfeito do indicativo indica o aspecto do que foi concluído no passado, sem reiteração ou repetição.

INCORRETA: "O verbo auxiliar, seguido de participio, expressa ação iniciada no passado (o envio do questionário), cujo efeito se percebe no presente (o resultado da pesquisa)." No texto, o auxiliar seguido de participio representa a voz passiva e não a forma composta do pretérito perfeito.

INCORRETA: "O modo subjuntivo é utilizado para indicar situação hipotética, que remete às condições para a correta aplicação da pesquisa." No texto, o subjuntivo é necessário pelo uso da conjunção "que" e por ser situação futura em relação ao envio do questionário.

INCORRETA: "O uso da voz passiva é utilizado para direcionar o foco do leitor, no caso, intenciona enfatizar a ação, visto que o agente não é conhecido." A voz passiva enfatiza a ação, porém, o agente é conhecido e apresentado em momento posterior do texto.

INCORRETA: "O verbo "modificar", apesar de conjugado no presente do indicativo, remete a uma ação passada devido ao contexto da frase que identifica o tempo ("Entre setembro e dezembro de 2021)." O verbo "modificar", na frase, está no infinitivo e não no presente do indicativo.

Referência

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Parábola, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Morfologia
Tema	Verbo
Tópico do Conteúdo	Emprego de tempos e modos verbais.

Texto 2

"Deixe-me lhe dizer uma coisa: se você encontrar um ser solitário, não importa o que ele diga, não é por gostar de solidão. É por já ter tentado integrar-se ao mundo antes, e as pessoas continuam a decepcioná-lo."

(Adaptado de: PICOULT, Jodi. **A guardiã de minha irmã**. Rio de Janeiro: Verus, 2023).

05) Analise as afirmativas seguintes sobre o uso dos pronomes no Texto 2.

1. Os pronomes presentes no texto identificam três diferentes pessoas no discurso: o falante, o interlocutor e uma terceira pessoa sobre quem se fala.
2. O pronome “lhe” indica terceira pessoa do singular e no texto poderia ser substituído por “para ele”, com o devido ajuste na ordem (Deixe-me dizer para ele).
3. O pronome “se” está empregado como um índice apassivador do verbo “integrar”, de modo a transformar o sujeito da oração em indeterminado.

É **CORRETO** apenas o que se afirma em:

- A) 1.
- B) 1, 2.
- C) 1, 3.
- D) 2, 3.
- E) 3.

Justificativa

Afirmativa 1: CORRETA. O pronome “me” refere-se ao falante (eu); os pronomes “lhe” e “você” referem-se ao interlocutor (você); os pronomes “ele”, “se” e “o” referem-se àquele de quem se fala (ser solitário).

Afirmativa 2: INCORRETA. O pronome “lhe”, no texto, trata-se de uma forma que é usada para se referir ao interlocutor (você), podendo ser substituído por “para você”.

Afirmativa 3: INCORRETA. O pronome “se” é parte do verbo pronominal “integrar-se” e refere-se ao sujeito da oração, que não é indeterminado, pois pode ser identificado no texto (o ser solitário).

Referência

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa**. São Paulo: Parábola, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Morfologia
Tema	Classes de palavras
Tópico do Conteúdo	Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação

Texto 3

solidariedade

so-li-da-ri-e-da-de

sf

- 1 Qualidade, característica, condição ou estado de solidário.
- 2 Sentimento de amor ou compaixão pelos necessitados ou injustiçados, que impele o indivíduo a prestar-lhes ajuda moral ou material.
- 3 Ligação recíproca entre duas ou mais coisas ou pessoas, que são dependentes entre si.
- 4 Responsabilidade recíproca entre os membros de uma comunidade, de uma classe ou de uma instituição.
- 5 Apoio em favor de uma causa ou de um movimento.
- 6 Compartilhamento de ideias, de doutrinas ou de sentimentos.
- 7 Reciprocidade de interesses e obrigações.
- 8 JUR Compromisso jurídico entre as partes de uma obrigação, sejam eles credores ou devedores.
- 9 SOCIOL Estado ou situação de um grupo que resulta do compartilhamento de atitudes e sentimentos, tornando o grupo uma unidade mais coesa e sólida, com a capacidade de resistir às pressões externas.

SOLIDARIEDADE. Dicionário Michaelis Online. Disponível em:

<https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=solidariedade>. Acesso em: 03 jun. 2024.

06) Analise as afirmativas seguintes com base na leitura dos Textos 1, 2 e 3 e assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) Conforme o Texto 1, utilizar definições como as do Texto 3 é uma forma de fazer com que as crianças compreendam o que significa “ser solidário”.
- B) **Os solitários do Texto 2 são aqueles que experimentaram falta de solidariedade em suas interações com os outros.**
- C) As meninas mencionadas no Texto 1 demonstraram ter uma concepção equivocada a respeito do significado da palavra “solidariedade”.
- D) A expressão “ser solitário” é equivalente nos Textos 1 e 2 quanto à sua análise morfológica, mas distinta quanto à função sintática.
- E) 80% das crianças de escolas particulares, citadas no Texto 1, entenderam que a pergunta tratava do conceito de “solitário” e não fizeram a ligação com o significado de solidariedade.

Justificativa

CORRETA: No Texto 2, o “ser solitário” é caracterizado como quem não conseguiu encontrar conexão com outras pessoas por estas terem sido decepcionantes, o que é condizente com as definições 3, 4, 6 e 9 apresentadas no Texto 3.

INCORRETA: Conforme o Texto 1, as ações devem ser falar (“verbalizar”) a palavra “solidariedade” e fazer ações concretas que sirvam de exemplo para as crianças.

INCORRETA: A definição de “solidariedade”, apresentada pelas meninas mencionadas no Texto 1, é coerente com a definição 2 do verbete do Texto 3.

INCORRETA: No Texto 1, “ser” é um verbo e, no Texto 2, “ser” é um substantivo.

INCORRETA: Conforme o Texto 1, 11% das crianças confundiram as palavras “solitário” e “solidário”.

Referência

BECHARA, Evanildo. **Compreender e interpretar os textos:** Para todo tipo de prova de Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2020.

AZEREDO, José Carlos De. **Gramática Houaiss da língua portuguesa.** São Paulo: Parábola, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Português
Eixo Temático	Texto e Discurso
Tema	Semântica
Tópico do Conteúdo	Compreensão e interpretação de textos

07) A qualidade de fornecimento de energia elétrica das concessionárias de distribuição elétrica é considerada pela Aneel, de acordo com os Procedimentos de Distribuição (PRODIST, 2021), como:

- A) Somente pelo produto energia elétrica.
- B) Serviço e qualidade comercial.
- C) Produto e qualidade comercial.
- D) **Produto, serviço e qualidade comercial.**
- E) Somente pela qualidade comercial.

Justificativa

No Anexo VIII da Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021 – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST (Módulo 8 – Qualidade de Fornecimento de Energia Elétrica), em seus objetivos, fica claro que a qualidade de fornecimento de energia elétrica se refere à qualidade do produto, à qualidade do serviço e à qualidade comercial.

Referência

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Módulo 8 - Qualidade de Fornecimento de Energia Elétrica). Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Distribuição e transmissão de energia elétrica
Eixo Temático	Planejamento de redes de distribuição

Tema	Qualidade na distribuição de energia elétrica. Indicadores de continuidade
Tópico do Conteúdo	Qualidade do serviço energia elétrica

08) Para a Aneel, a seguinte definição: “[...] consumidor ao qual só é permitido comprar energia da distribuidora detentora da concessão ou permissão na área onde se localizam as instalações do acessante e, por isso, não participa do mercado livre e é atendido sob condições reguladas”, se refere ao:

- A) Consumidor especial.
- B) Consumidor livre.
- C) **Consumidor cativo.**
- D) Consumidor prioritário.
- E) Consumidor industrial.

Justificativa

Esta definição está no Anexo I da Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021 – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST (Módulo 1 – Glossário de Termos Técnicos do PRODIST).

Referência

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Módulo 1 - Glossário de Termos Técnicos). Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Estruturação do setor elétrico e mercado de energia elétrica
Eixo Temático	Histórico da reestruturação
Tema	Consumidor livre. Comercialização de energia elétrica
Tópico do Conteúdo	Requisitos para consumidor livre no Brasil

09) Assinale qual do órgão abaixo **NÃO** foi criado a partir das reformas do setor elétrico brasileiro, ocorridas na década de 1990 e 2000.

- A) ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.
- B) **MME – Ministério das Minas e Energia.**
- C) ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico.
- D) CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica.
- E) EPE – Empresa de Pesquisa Energética.

Justificativa

A Aneel e a ONS foram criadas na primeira reestruturação do setor elétrico brasileiro, nos anos de 1996 e 1998, respectivamente; enquanto a CCEE e a EPE foram criadas na segunda reforma do setor, no ano de 2004. O MME foi criado em 1960.

Referência

Leis de criação: Aneel (Lei n.º 9.427, de 26 de dezembro de 1996), ONS (Lei n.º 9.648, de 26 de agosto de 1998), CCEE (Lei n.º 10.848, de 15 de março de 2004) e EPE (Lei n.º 10.847, de 15 de março de 2004).

Nível	Médio
Disciplina	Estruturação do setor elétrico e mercado de energia elétrica
Eixo Temático	Histórico da reestruturação
Tema	Agentes do sistema elétrico
Tópico do Conteúdo	Legislação do setor elétrico brasileiro

10) A Aneel prevê a possibilidade de ressarcimento dos consumidores do Grupo B, no caso de danos elétricos causados pela rede de distribuição de energia elétrica. Entretanto, a distribuidora pode indeferir a solicitação de ressarcimento se o consumidor providenciar a reparação do equipamento previamente ao pedido, ou sem aguardar o término do prazo para a verificação, e não entregar à distribuidora alguns itens, como nota fiscal do conserto, laudo e peças danificadas. Com relação ao orçamento do conserto, assinale o que a Aneel define como necessário:

- A) São necessários dois orçamentos detalhados.
- B) É necessário apenas um orçamento detalhado.
- C) São necessários três orçamentos detalhados.
- D) São necessários três orçamentos simplificados.
- E) Não é necessário orçamento.

Justificativa

No módulo 9 do PRODIST – Ressarcimento de Danos Elétricos, no item Existência do dano reclamado, fica explicitado que são necessários dois orçamentos detalhados.

Referência

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. PRODIST – Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Módulo 9 - Ressarcimento de danos elétricos). Resolução Normativa Aneel n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Distribuição e transmissão de energia elétrica
Eixo Temático	Planejamento de redes de distribuição
Tema	Qualidade na distribuição de energia elétrica. Indicadores de continuidade
Tópico do Conteúdo	Qualidade do serviço energia elétrica

11) Com a reestruturação do setor elétrico brasileiro, na década de 1990, no qual se estabeleceu a desverticalização dos segmentos da indústria de energia elétrica, uma nova atividade foi criada. Qual atividade foi esta?

- A) Nenhuma atividade nova no setor foi criada.
- B) Distribuição de energia elétrica.
- C) Transmissão de energia elétrica.
- D) Geração de energia elétrica.
- E) Comercialização de energia elétrica.

Justificativa

Com a reestruturação do setor elétrico brasileiro, os segmentos de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia foram separados, criando-se o mercado de energia elétrica e possibilitando-se a criação da atividade de comercialização de energia elétrica.

Referência

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. Lei n.º 9.648, de 27 de maio de 1998.

Nível	Médio
Disciplina	Estruturação do setor elétrico e mercado de energia elétrica
Eixo Temático	Estruturas de mercados de energia
Tema	Comercialização de energia elétrica
Tópico do Conteúdo	Competição no mercado de energia elétrica

12) A Resolução Normativa ANEEL No 1000, de 7 de dezembro de 2021 estabelece os requisitos para que um consumidor tenha direito à instalação gratuita do padrão de entrada, do ramal de conexão e das instalações internas da unidade consumidora. Assinale qual dos grupos abaixo de consumidores não tem este direito.

- A) Domicílios rurais com ligações monofásicas destinados a famílias de baixa renda, inscritas no CadÚnico.
- B) Escolas públicas localizadas no meio rural.
- C) Postos de saúde públicos localizados no meio rural.
- D) Consumidor do grupo B.
- E) Domicílios rurais com ligações bifásicas destinados a famílias de baixa renda, inscritas no CadÚnico.

Justificativa de resposta

No Artigo 49 (Seção VI) da Resolução ANEEL 1000 fica explicitado os requisitos para que um consumidor tenha direito à instalação gratuita do padrão de entrada e não consta o consumidor do grupo B, somente os consumidores listados nas opções B, C, D e E.

Referência:

LEGISLAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO BRASILEIRO. Resolução Normativa ANEEL No 1000, de 7 dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Distribuição e transmissão de energia elétrica
Eixo Temático	Componentes de um sistema de distribuição
Tema	Estrutura tarifária das concessionárias de distribuição
Tópico do Conteúdo	Estrutura tarifária

13) Uma piscina abastecida por duas torneiras de mesma vazão fica completamente cheia em 10 horas. Às 8 horas da manhã de um domingo, iniciou-se o enchimento da piscina com as duas torneiras abertas, mas cinco horas depois uma torneira foi fechada. Podemos concluir que a piscina ficou totalmente cheia às:

- A) 23h.
- B) 21h.
- C) 13h.
- D) 22h.
- E) 20h.

Justificativa

Sabemos que 2 torneiras enchem a piscina em 10 horas, então uma torneira enche em 20 horas. Após 5 horas, temos a piscina $\frac{1}{2}$ cheia, ou seja, uma piscina precisa de 10 horas para completar o enchimento. Assim,
 $8h$ (início) + $5h$ (duas torneiras juntas) + $10h$ (torneira que ficou aberta) = $23h$

Referência

Silveira, Ênio. **Matemática**: compreensão e prática. 3. ed. Moderna, 2015.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Álgebra
Tema	Proporção
Tópico do Conteúdo	Sequências de números inversamente proporcionais

14) Considere as proposições abaixo:

- I. O número π pode ser escrito como quociente de inteiros.
- II. O produto de dois números irracionais distintos é um número irracional.
- III. A soma de dois números irracionais positivos pode resultar em um número racional.
- IV. O produto de um número racional por um irracional pode resultar em um número racional.

Com base nelas, é **CORRETO** afirmar:

- A) A proposição II é verdadeira.
- B) A proposição I é verdadeira.
- C) **As proposições III e IV são verdadeiras.**
- D) As proposições I e II são verdadeiras.
- E) As proposições II, III e IV são verdadeiras.

Justificativa

I. INCORRETA. O número π é irracional. Portanto, não pode ser escrito como quociente de dois inteiros.

II. INCORRETA. O produto de irracionais distintos pode ser um número racional ou um irracional. $\sqrt{2}$ e $5\sqrt{2}$, por exemplo, são irracionais distintos. Porém, $5\sqrt{2} \cdot \sqrt{2} = 10$ é um número racional.

III. CORRETA. A soma de dois irracionais positivos pode ser racional ou irracional. Por exemplo, a soma dos irracionais positivos π e $(5 - \pi)$ é igual a 5.

IV. CORRETA. O produto de qualquer irracional por zero é igual a zero.

Referência

IEZZI, Gelson. **Fundamentos de matemática elementar, 1: conjuntos, funções**. 9. ed. São Paulo: Atual, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Números
Tema	Conjuntos
Tópico do Conteúdo	Conjunto dos números Reais

15) Imagine um grupo de cinco amigos: Roberto, Rodrigo, Ronaldo, Rosângela e Rosinete. Precisamos formar uma comissão de três pessoas, mas com uma regra importante: Roberto não pode fazer parte dela. Qual a probabilidade de Rosinete ser escolhida para essa comissão?

- A) 25%.
- B) 45%.
- C) 60%.
- D) 65%.
- E) 75%.

Justificativa

Primeiro, vamos contar quantas comissões diferentes podemos formar com os quatro amigos restantes (Rodrigo, Ronaldo, Rosângela e Rosinete). Queremos escolher 3 pessoas de um grupo de 4. Assim,

$$\binom{4}{3} = 4$$

Então, podemos formar 4 comissões diferentes sem Roberto.

Calculando quantas dessas 4 comissões contêm Rosinete. Como Rosinete tem que estar na comissão, vamos escolher 2 pessoas dos 3 amigos restantes (Rodrigo, Ronaldo e Rosângela). Assim,

$$\binom{3}{2} = 3$$

Então, existem 3 comissões diferentes que contêm Rosinete. Podemos calcular a probabilidade de Rosinete ser escolhida para a comissão dividindo o número de comissões que a contêm pelo número total de comissões possíveis.

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

Referência

HAZZAN, Samuel. **Fundamentos de matemática elementar, 5: combinatória, probabilidade**. 8. ed. São Paulo: Atual, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Estatística e probabilidade
Tema	Probabilidade
Tópico do Conteúdo	Probabilidade Condicional

16) Um ano após sua compra, o automóvel 0 km de R\$ 75.000,00 sofreu uma desvalorização no seu valor, caindo 10% e, após mais um ano, sofreu outra desvalorização de 5%. Marque a alternativa que representa, respectivamente, o preço do automóvel dois anos depois e a porcentagem total de desvalorização que ele sofreu.

- A) R\$ 63.750,00 e 15%.
- B) R\$ 63.000,00 e 15,5%.
- C) R\$ 64.125,00 e 14%.
- D) **R\$ 64.125,00 e 14,5%.**
- E) R\$ 64.500,00 e 14%.

Justificativa

Preço original: R\$ 75.000,00

1ª desvalorização - Uma desvalorização de 10% significa que o preço diminuiu 10% do seu valor original, ou seja, resta 90% do valor.

$$0,9 \times 75.000 = 67.500$$

2ª desvalorização – Uma desvalorização de 5% significa que o preço diminuiu 5% do seu valor original, ou seja, resta 95% do valor.

$$0,95 \times 67.500 = 64.125$$

Portanto, o preço do automóvel dois anos depois é R\$64.125,00.

Para calcular a porcentagem total de desvalorização, vamos comparar o preço final com o preço original:

Desvalorização total: $[(\text{Preço original} - \text{Preço final}) / \text{Preço original}] \times 100$

Desvalorização = $[(\text{R\$ } 75.000,00 - \text{R\$ } 64.125,00) / \text{R\$ } 75.000,00] \times 100$

$$= [\text{R\$ } 10.875,00 / \text{R\$ } 75.000,00] \times 100$$

$$= 14,50\%$$

Referência

IEZZI, Gelson. **Fundamentos de matemática elementar, 11**: matemática comercial, matemática financeira, estatística descritiva. 9. ed. São Paulo: Atual, 2013.

Nível	Médio
Disciplina	Matemática
Eixo Temático	Álgebra
Tema	Porcentagens
Tópico do Conteúdo	Porcentagens

17) Assinale a alternativa que descreve **CORRETAMENTE** a função do comando “Ctrl+N” na barra de ferramentas do Microsoft Word.

- A) **Aplicar negrito ao texto selecionado.**
- B) Seleciona todo o documento.
- C) Abrir um documento.
- D) Copiar o texto selecionado.
- E) Colar o texto copiado.

Justificativa

A alternativa A é a CORRETA. Ao selecionar uma parte de um texto e pressionar conjuntamente as teclas “Ctrl e N”, o texto selecionado ficará em negrito.

A alternativa B está INCORRETA pois, para selecionar todo o documento, o atalho utilizado é o comando “Ctrl + T”.

A alternativa C está INCORRETA pois, para abrir um documento, o atalho utilizado é o comando “Ctrl+A”.

A alternativa D está INCORRETA pois, para copiar um texto selecionado, o atalho utilizado é o comando “Ctrl+C”.

A alternativa E está INCORRETA pois, para colar um texto copiado, o atalho utilizado é o “Ctrl + V”.

Referência

CUNHA, R.O. **Microsoft Word**. Editora Ricardo Oliveira, 2021. ISBN: 9786500303322.

MARCELINO, C., ANDRADE, D.F. **Livro Word 2019**. Editora Viena, 2021. ISBN: 8537105443.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Microsoft Word
Tema	Barra de Ferramentas do Word
Tópico do Conteúdo	Comandos do Word

18) Você precisa liberar espaço em disco, e para isto, quer remover arquivos temporários desnecessários. Assinale a alternativa que indica **CORRETAMENTE** as ferramentas do Windows você vai utilizar.

- A) Gerenciador de Tarefas.
- B) Ferramenta "Limpeza de Disco".
- C) Ferramenta "Restauração do Sistema".
- D) Desfragmentador de disco.
- E) Central de Ações.

Justificativa

A alternativa A é a CORRETA, pois a ferramenta "Limpeza de Disco" faz uma busca detalhada por arquivos que já não são necessários ou podem ser removidos sem prejudicar o funcionamento do sistema.

A alternativa B está INCORRETA pois, o Gerenciador de Tarefas é usado para visualizar e gerenciar os processos e programas em execução no sistema, bem como o desempenho do computador, mas não é utilizado para liberar espaço em disco.

A alternativa C está INCORRETA pois, a ferramenta "Restauração do Sistema" é uma ferramenta que permite reverter o estado do computador para um ponto anterior no tempo, o que pode ajudar a resolver problemas de sistema, mas não é usada para liberar espaço em disco.

A alternativa D está INCORRETA pois, o Desfragmentador de Disco é utilizado para reorganizar os dados fragmentados no disco para melhorar o desempenho do sistema, mas não remove arquivos temporários ou desnecessários para liberar espaço.

A alternativa E está INCORRETA pois, a Central de Ações fornece notificações e recomendações sobre a segurança e manutenção do sistema, mas não possui a função de liberar espaço em disco removendo arquivos temporários e desnecessários.

Referência

CUNHA, R. O. **Windows 10 do Zero**. Editora Ricardo Oliveira, 2022. ISBN: 9786500545494.
RATHBONE, A. **Windows 10 para Leigos**. Alta Books, 1ª. Ed., 2016. ISBN: 8576089785.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Windows
Tema	Ferramentas de Manutenção
Tópico do Conteúdo	Limpeza de Disco

19) Em uma planilha do Excel, você precisa verificar se todos os registros de uma coluna possuem algum valor digitado. Qual das alternativas abaixo apresenta a expressão do Excel usada **CORRETAMENTE** para contar o número de células não vazias no intervalo de C1 a C10?

- A) =SOMASE(C1:C10).
- B) =CONT.SE(C1:C10).
- C) =CONT.VALORES(C1:C10).
- D) =CONT.NÚM(C1:C10)
- E) =SOMA(C1:C10)

Justificativa

A alternativa A é a CORRETA, pois a função =CONT.VALORES(C1:C10) permite contar o número de células não vazias em um determinado intervalo.

A alternativa B está INCORRETA pois, a função CONT.SE é usada para contar o número de células que atendem a um determinado critério dentro de um intervalo. Sem um critério especificado, esta fórmula está incompleta e inadequada para contar células não vazias.

A alternativa C está INCORRETA pois, a função **SOMASE** é usada para somar os valores em um intervalo que atendem a um critério específico, não para contar o número de células não vazias.

A alternativa D está INCORRETA pois a função **CONT.NÚM** conta o número de células que contêm números em um intervalo, mas não conta células que contêm texto ou outros tipos de dados.

A alternativa E está INCORRETA pois, a função **SOMA** é usada para somar os valores numéricos em um intervalo de células, não para contar o número de células não vazias.

Referência

GONÇALVES, R. **O Grande Livro do Excel** – intermediário e avançado. Camelot Editora, 1ª. Ed., 2021. ISBN:6587817416.

JELLEN, B., SYRSTAD, T., AMORIM, R. **Microsoft Excel 2019: VBA e Macros**. Alta Books, 1ª Ed., 2021. ISBN: 8550807451.

SABINO, R. **Excel Básico para o mundo do trabalho**. SENAC São Paulo, 1ª. Ed., 2019. ISBN: 8539630222.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Excel
Tema	Ferramentas do Excel
Tópico do Conteúdo	Fórmulas

20) Você está navegando na internet em busca de um novo par de tênis para usar na academia. Ao clicar em um anúncio chamativo, é direcionado para um site que parece ser a loja oficial da marca. Considerando a oferta imperdível, você preenche seus dados pessoais e bancários para finalizar a compra. Mas algo parece estranho. Será que você caiu em uma armadilha virtual?

Assinale a alternativa **CORRETA** que identifica a principal ameaça cibernética que você pode ter enfrentado.

- A) Malware: Um termo genérico que abrange diversos tipos de software malicioso, como vírus, spyware, ransomware e Trojans.
- B) Vírus: Um programa malicioso que se infiltra no seu dispositivo e se propaga, causando danos ou roubando dados.
- C) Spyware: Um software furtivo que monitora suas atividades online, coletando informações pessoais e confidenciais.
- D) **Phishing: Uma técnica de engenharia social que tenta enganá-lo a fornecer informações confidenciais, como senhas ou dados bancários, em sites falsos.**
- E) Ransomware: Um malware que sequestra seus arquivos e exige pagamento de resgate para liberá-los.

Justificativa

A alternativa A está INCORRETA pois, o malware apesar de ser um termo abrangente, o malware não define a natureza específica da ameaça. No caso, o phishing é a principal tática utilizada.

A alternativa B está INCORRETA pois, embora os vírus possam causar danos, o cenário não apresenta indícios de infecção por vírus, como lentidão do dispositivo ou arquivos corrompidos.

A alternativa C está INCORRETA pois, o spyware geralmente coleta informações de forma silenciosa, sem que o usuário perceba. No cenário, você forneceu seus dados conscientemente em um site falso.

A alternativa D é a CORRETA, pois as características do cenário apresentado coincidem com as de um ataque de phishing: um anúncio atraente o direcionou para um site falso que imitava a loja oficial; e ao preencher seus dados no site fraudulento, você forneceu informações confidenciais, como dados bancários, que podem ser usadas para fins maliciosos.

A alternativa E está INCORRETA pois, o ransomware criptografa os arquivos da vítima e exige pagamento para liberá-los. O cenário não menciona criptografia de arquivos ou exigência de resgate.

Referência

MITNICK, K.; SIMON, W.L. **A arte de enganar ataques de hackers**: controlando o fator humano na segurança da informação. Pearson Universidades, 1ª. Ed., 2003. ISBN: 8534615160.

WEIDMAN, G. **Testes de invasão: uma introdução prática ao hacking**. Novatec Editora, 1ª. Ed., 2014. ISBN: 8575224077.

WINDT, E., JORGE, H. **Crimes Cibernéticos**: ameaças, procedimentos e investigação. Brasport, 3ª. Ed., 2021. ISBN: 6588431384.

Nível	Médio
Disciplina	Informática
Eixo Temático	Segurança da Informação
Tema	Conceitos e Definições
Tópico do Conteúdo	Ameaças mais comuns

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21) No que diz respeito aos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, assinale a alternativa **CORRETA**, no que versa sobre aplicação da metodologia de estabelecimento dos limites de FER para as distribuidoras de energia elétrica:

- A) No estabelecimento dos limites de FER, utiliza-se uma análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos de reclamação encaminhados à Anatel.
- B) As distribuidoras serão agrupadas no Grupo 2 com até 60.000 (sessenta mil) unidades consumidoras.
- C) As distribuidoras serão agrupadas no Grupo 3 com mais de 60.000 (sessenta mil) e até 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras.
- D) Para a comparação entre as distribuidoras, será utilizada a média do histórico do indicador FER dos 5 (cinco) anos civis anteriores ao ano da revisão.
- E) **As distribuidoras serão agrupadas no Grupo 1 com mais de 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras.**

A alternativa "E" é a CORRETA porque, segundo o Módulo 8 do PRODIST Aneel (Seção 8.3), que versa sobre qualidade do tratamento de reclamações, para aplicação da metodologia de estabelecimento dos limites de FER, as distribuidoras serão agrupadas da seguinte forma, de acordo com o número de unidades consumidoras: Grupo 1: distribuidoras com mais de 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras; Grupo 2: distribuidoras com mais de 60.000 (sessenta mil) e até 400.000 (quatrocentas mil) unidades consumidoras; e Grupo 3: distribuidoras com até 60.000 (sessenta mil) unidades consumidoras. Para a comparação entre as distribuidoras, será utilizada a média do histórico do indicador FER dos 4 (quatro) anos civis anteriores ao ano da revisão. No estabelecimento dos limites de FER, utiliza-se uma análise comparativa de desempenho entre as distribuidoras, tendo como referência suas características e os dados históricos de reclamação encaminhados à Aneel.

Referência

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST. **Módulo 8** – Qualidade da Energia Elétrica. Resolução Normativa n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade Comercial
Eixo Temático	Qualidade do Tratamento de Reclamações
Tema	Metodologia de estabelecimento dos limites de FER
Tópico do Conteúdo	Módulo 8 do PRODIST ANEEL (Seção 8.3): Qualidade Comercial – Cumprimento de Prazos, Indicadores de Reclamações.

22) De acordo com os procedimentos de distribuição de energia elétrica no sistema elétrico nacional, acerca do ressarcimento de danos elétricos, assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) A distribuidora tem o prazo de 30 dias para realizar a vistoria dos equipamentos danificados, a partir da data de solicitação do ressarcimento.
- B) O ressarcimento de danos elétricos deve ser solicitado pelo consumidor exclusivamente por meio de formulário físico, entregue na sede da distribuidora.
- C) **O prazo para o consumidor solicitar o ressarcimento de danos elétricos é de até 90 dias corridos, a partir da data do evento danoso.**
- D) O consumidor não precisa comprovar a titularidade da unidade consumidora para solicitar o ressarcimento de danos elétricos.

- E) O ressarcimento dos danos elétricos é obrigatório para todas as ocorrências, independentemente da causa do evento.

Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA, porque o prazo para o consumidor solicitar o ressarcimento de danos elétricos é de até 90 dias corridos, a partir da data do evento danoso. Alternativa A - INCORRETA: A distribuidora tem o prazo de 10 dias corridos para realizar a vistoria dos equipamentos danificados, a partir da data de solicitação do ressarcimento, e não 30 dias. Alternativa B - INCORRETA: O ressarcimento de danos elétricos pode ser solicitado pelo consumidor por diversos meios, incluindo canais digitais e telefone, e não exclusivamente por meio de formulário físico entregue na sede da distribuidora. Alternativa D - INCORRETA: O consumidor precisa comprovar a titularidade da unidade consumidora ou a relação de uso do imóvel para solicitar o ressarcimento de danos elétricos. Alternativa E - INCORRETA: O ressarcimento dos danos elétricos é obrigatório apenas se for comprovado que o dano foi causado por falha no serviço de distribuição de energia elétrica, e não para todas as ocorrências, independentemente da causa do evento.

Referência

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST. **Módulo 8** – Qualidade da Energia Elétrica. Resolução Normativa n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade Comercial
Eixo Temático	Qualidade do Tratamento de Reclamações
Tema	Metodologia de estabelecimento dos limites de FER
Tópico do Conteúdo	Módulo 8 do PRODIST ANEEL (Seção 8.3): Qualidade Comercial – Cumprimento de Prazos, Indicadores de Reclamações.

23) De acordo com o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST), qual dos seguintes aspectos **NÃO** faz parte das obrigações das concessionárias em relação à qualidade da energia elétrica?

- A) Monitoramento contínuo da qualidade da energia elétrica.
- B) Divulgação dos indicadores de qualidade para os consumidores.
- C) Atendimento a padrões mínimos de qualidade definidos pela Aneel.
- D) Implementação de medidas para resolver reclamações sobre a qualidade da energia elétrica.
- E) **Redução dos custos operacionais das concessionárias a qualquer custo.**

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA porque a redução dos custos operacionais das concessionárias a qualquer custo não faz parte das obrigações estabelecidas no PRODIST Módulo 8. As concessionárias devem focar na qualidade do serviço prestado, não na redução de custos que comprometa essa qualidade.

Referência

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST. **Módulo 8** – Qualidade da Energia Elétrica. Resolução Normativa n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade Comercial
Eixo Temático	Qualidade do Tratamento de Reclamações
Tema	Metodologia de estabelecimento dos limites de FER
Tópico do Conteúdo	Módulo 8 do PRODIST ANEEL (Seção 8.3): Qualidade Comercial – Cumprimento de Prazos, Indicadores de Reclamações.

24) Conforme os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional, assinale a alternativa que indica **CORRETAMENTE** os limites para o ressarcimento de danos elétricos.

- A) O consumidor deve ser ressarcido em até 45 dias corridos, a partir da data da solicitação do ressarcimento, caso o dano elétrico seja comprovado.
- B) O ressarcimento por danos elétricos está limitado a equipamentos de uso doméstico, não se aplicando a equipamentos industriais.
- C) A distribuidora é obrigada a ressarcir os danos elétricos mesmo que o evento tenha sido causado em situação de emergência ou de calamidade pública decretada por autoridade competente.
- D) A solicitação de ressarcimento deve ser acompanhada obrigatoriamente de um laudo técnico, emitido por um profissional certificado pela distribuidora.
- E) O consumidor pode solicitar o ressarcimento de danos elétricos ocorridos até 180 dias da data e horário provável da ocorrência do dano elétrico.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA, porque o consumidor deve ser ressarcido em até 45 dias corridos, a partir da data da solicitação do ressarcimento, caso o dano elétrico seja comprovado. Alternativa B - INCORRETA: O ressarcimento por danos elétricos não está limitado a equipamentos de uso doméstico; ele também se aplica a equipamentos industriais, conforme os critérios estabelecidos pela Aneel. Alternativa C - INCORRETA: A distribuidora não é obrigada a ressarcir os danos elétricos causados por fenômenos naturais extremos, como tempestades severas, que estejam fora de seu controle. Alternativa D - INCORRETA: A solicitação de ressarcimento não requer necessariamente um laudo técnico emitido por um profissional certificado pela distribuidora, mas sim uma descrição detalhada do dano e das circunstâncias do evento. Alternativa E - INCORRETA: O consumidor pode solicitar o ressarcimento de danos elétricos ocorridos até 90 dias da data e horário provável da ocorrência do dano elétrico, conforme estabelecido pela Aneel.

Referência

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST. **Módulo 9** - Ressarcimento de Danos Elétricos. Resolução Normativa n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Sistema Elétrico Nacional
Eixo Temático	Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional
Tema	Ressarcimento de danos elétricos
Tópico do Conteúdo	Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos.

- 25) De acordo com os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST), que versa sobre o ressarcimento de danos elétricos, uma das responsabilidades da distribuidora é:
- A) Receber todas as solicitações de ressarcimento de danos elétricos, isentando-se da responsabilidade quanto ao dano reclamado, apenas considerando dolo ou culpa.
 - B) Solicitar ao consumidor, em até 5 dias úteis, todas as informações necessárias à análise da solicitação de ressarcimento de danos elétricos.
 - C) Emitir resposta automática ao consumidor e verificar se há previsibilidade de ressarcimento pelos danos reclamados, mesmo os casos indeferidos.
 - D) Fazer análise imparcial das solicitações, sempre de acordo com as normas pertinentes.
 - E) Somente informar aos consumidores acerca do direito de ser ressarcido por danos ocorridos em função dos serviços de energia elétrica, em caso de decisão judicial transitada em julgado.

Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA porque, de acordo com o Módulo 9 - Ressarcimento de Danos Elétricos do PRODIST, acerca dos critérios gerais e responsabilidades, item 6, são responsabilidades da distribuidora: disponibilizar meios para o recebimento de solicitações de ressarcimento de danos elétricos dos seus consumidores; fazer análise imparcial das solicitações, sempre de acordo com as normas pertinentes; prestar informações aos consumidores acerca do direito de ser ressarcido por danos ocorridos em função dos serviços de energia elétrica; solicitar ao consumidor, em tempo hábil, todas as informações necessárias à análise da solicitação de ressarcimento de danos elétricos; emitir resposta por escrito ao consumidor e ressarcir-lo pelos danos reclamados, exceto nos casos de indeferimento previstos no Módulo; organizar e manter um processo individualizado para cada solicitação de ressarcimento de danos elétricos; receber e analisar todas as solicitações de ressarcimento de danos elétricos, avaliando sua responsabilidade quanto ao dano reclamado, independentemente de dolo ou culpa.

Referência

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST. **Módulo 9** - Ressarcimento de Danos Elétricos. Resolução Normativa n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Sistema Elétrico Nacional
Eixo Temático	Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional
Tema	Ressarcimento de danos elétricos
Tópico do Conteúdo	Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos.

26) A redação oficial é a forma de comunicação escrita utilizada no âmbito da administração pública, com o objetivo de garantir clareza, precisão e formalidade nas interações entre os órgãos públicos, entre estes e os cidadãos, e com outras entidades. Neste sentido, assinale a alternativa **CORRETA**, que aponta a classificação dos documentos técnicos na redação oficial.

- A) Ordinário, Extraordinário e Especial.
- B) Pessoal, Corporativo e Administrativo.
- C) Interno, Externo e Confidencial.
- D) Estrutural, Funcional e Operacional.
- E) **Informativo, Reativo e Conclusivo.**

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA, porque os documentos técnicos são classificados em três categorias principais: Informativo, Reativo ou Proativo, e Conclusivo. Essa classificação se baseia na natureza e propósito do documento.

Referência

COBUCCI, Suely Cobucci, **P. Redação Oficial**: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	Principais Documentos Técnicos
Tema	Classificação dos Documentos Técnicos
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

27) Qual dos seguintes documentos é utilizado para apresentar uma análise detalhada sobre um assunto específico, geralmente elaborado por um especialista, e destinado a fundamentar decisões técnicas na administração pública?

- A) Relatório.
- B) **Parecer.**
- C) Nota Técnica.
- D) Nota Informativa.
- E) Despacho.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA, porque o parecer é um documento técnico que contém uma análise detalhada e uma opinião fundamentada sobre determinado assunto, elaborado por um especialista, com o objetivo de subsidiar decisões técnicas. É uma opinião fundamentada sobre determinado assunto, emitida por especialista, portanto, se constitui de análise e competente pronunciamento sobre algum assunto de que o parecerista seja especialista, visando o fornecimento de subsídios para tomada de decisão.

Referência

COBUCCI, Suely Cobucci, **P. Redação Oficial**: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	Documentos Técnicos

Tema	Principais Documentos Técnicos
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

28) Tendo como base o tema redação oficial, analise as afirmativas abaixo e dê valores VERDADEIRO (V) ou FALSO (F).

- () A redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e em atendimento ao interesse geral dos cidadãos.
- () A redação administrativa deve se utilizar da individualidade de quem a elabora.
- () As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**, de cima para baixo.

- A) V, V, F.
 B) **V, F, V.**
 C) V, F, F.
 D) F, V, F.
 E) F, V, V.

Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA, porque a redação oficial é elaborada sempre em nome do serviço público e em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, é inconcebível que os assuntos objetos dos expedientes oficiais sejam tratados de outra maneira que não a estritamente impessoal. Cumpre, então, que o redator evite marcas de personalidade, ressalvados os casos em que for solicitada sua opinião ou a emissão de parecer. As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma. Isso é válido, tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico quanto para os eventuais documentos impressos.

Referência

COBUCCI, Suely Cobucci, **P. Redação Oficial**: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	Documentos Técnicos
Tema	Principais Documentos Técnicos
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

29) Com relação à redação oficial, é **CORRETO** afirmar que:

- I. Para atingir seus objetivos, o texto oficial deve apresentar qualidades básicas de formulação e estruturação, tais como: clareza, precisão, concisão, objetividade, uniformidade, coesão e coerência.
- II. A redação oficial refere-se à forma adotada pelo poder público para redigir atos normativos e comunicações oficiais. A linguagem empregada na elaboração desses atos e expedientes oficiais pauta-se na informalidade e clareza.
- III. A redação oficial é o modo como a administração pública se comunica, tanto com o público quanto com as instituições governamentais ou privadas, os órgãos e as entidades de qualquer um dos Poderes. Dessa forma, não há lugar na redação administrativa para impressões pessoais.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**, de cima para baixo:

- A) V, V, F.
 B) V, V, V.
 C) V, F, F.
 D) **V, F, V.**
 E) F, V, V.

Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA, porque a redação oficial é a maneira pela qual o poder público redige atos normativos e comunicações. A redação aplicada ao contexto oficial se caracteriza pela linguagem formal e pela padronização e

uniformidade dos documentos emitidos. Sendo assim, é inconcebível que os assuntos objetos dos expedientes oficiais sejam tratados de outra maneira que não a estritamente impessoal. Cumpre, então, que o redator evite marcas de personalidade, ressalvados os casos em que for solicitada sua opinião ou a emissão de parecer. As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma. Isso é válido, tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico, quanto para os eventuais documentos impressos.

Referência

COBUCCI, Suely Cobucci, **P. Redação Oficial**: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	Atributos da redação oficial
Tema	Formalidade e Padronização
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

30) Qual dos seguintes princípios da administração pública está diretamente relacionado à transparência e ao acesso à informação, conforme a doutrina administrativa brasileira?

- A) Moralidade.
- B) Legalidade.
- C) **Publicidade.**
- D) Eficiência.
- E) Impessoalidade.

Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA, porque a publicidade é o princípio da administração pública que se refere à transparência dos atos administrativos e ao acesso à informação pelo público. Ele garante que os cidadãos tenham conhecimento das ações do governo, promovendo a accountability e a transparência.

Referência

COBUCCI, Suely Cobucci, **P. Redação Oficial**: para aprimorar os textos profissionais. Editora Contexto, 2022. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Redação Oficial
Eixo Temático	Princípio da administração pública
Tema	Redação Oficial e os Princípios Constitucionais da Administração Pública
Tópico do Conteúdo	Noções de redação oficial: ofício, carta, memorando e e-mail.

31) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), qual dos seguintes direitos é garantido ao consumidor em caso de produtos ou serviços defeituosos?

- A) Obrigação de continuar utilizando o produto até encontrar um substituto.
- B) **Reparação dos danos materiais e morais sofridos.**
- C) Nenhum direito, pois a responsabilidade é exclusivamente do fabricante.
- D) Somente a troca do produto defeituoso por outro de igual valor.
- E) Direito de reclamar apenas se o produto for de alto valor.

Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA, porque o Código de Defesa do Consumidor garante ao consumidor o direito à reparação dos danos materiais e morais sofridos em caso de produtos ou serviços defeituosos, conforme disposto no art. 6º, inciso VI do CDC. Alternativa A - INCORRETA: O consumidor não tem a obrigação de continuar utilizando o produto defeituoso; ele tem o direito de exigir a reparação do dano, a substituição do produto ou o reembolso. Alternativa C - INCORRETA: A responsabilidade pelo produto defeituoso não é exclusivamente do fabricante; o fornecedor também pode ser responsabilizado. Alternativa D - INCORRETA: O consumidor tem direito à substituição do produto, à restituição da quantia paga ou ao abatimento proporcional do preço, não apenas à troca por outro de igual valor. Alternativa E - INCORRETA: O consumidor tem direito de reclamar de produtos ou serviços defeituosos, independentemente do valor do produto.

Referência

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Nível	Médio
Disciplina	Direito do Consumidor
Eixo Temático	Direitos básicos do consumidor
Tema	CAPÍTULO III - Dos Direitos Básicos do Consumidor
Tópico do Conteúdo	Direito do Consumidor: Código Brasileiro de Defesa do Consumidor

32) De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), sobre os direitos básicos do consumidor, analise as afirmativas a seguir:

- I. O consumidor tem direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
- II. O consumidor tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
- III. O consumidor tem direito à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

Está **CORRETO** o que se afirma em:

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

Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA porque as afirmativas I, II e III estão CORRETAS. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) assegura os direitos mencionados: proteção da vida, saúde e segurança (art. 6º, I), direito à informação adequada e clara (art. 6º, III) e modificação de cláusulas contratuais desproporcionais (art. 6º, V).

Referência

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Nível	Médio
Disciplina	Direito do Consumidor
Eixo Temático	Direitos básicos do consumidor
Tema	CAPÍTULO III - Dos Direitos Básicos do Consumidor
Tópico do Conteúdo	Direito do Consumidor: Código Brasileiro de Defesa do Consumidor

33) Sobre as práticas comerciais vedadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), assinale a alternativa **CORRETA**.

- A) **É vedado ao fornecedor exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva em caso de renegociação de dívida.**
- B) É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços utilizar-se de técnicas de vendas agressivas para pressionar o consumidor a contratar serviços ou adquirir produtos.
- C) É permitido ao fornecedor aumentar o preço de produtos ou serviços sem justificativa e sem comunicar previamente o consumidor.
- D) É permitido ao fornecedor de produtos ou serviços enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.
- E) É permitido ao fornecedor de produtos ou serviços não informar ao consumidor sobre a carga tributária incidente sobre os preços.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA, porque o Código de Defesa do Consumidor veda a exigência de vantagem manifestamente excessiva do consumidor, conforme disposto no art. 39, inciso V do CDC. O envio ou entrega de produtos sem solicitação prévia são vedados pelo CDC, conforme art. 39, inciso III. Embora seja antiético, a lei não especifica diretamente sobre o uso de técnicas de vendas agressivas no CDC. O aumento de preços sem justificativa e sem comunicação prévia ao consumidor é vedado pelo CDC, conforme art. 39, inciso X. O fornecedor é obrigado a informar ao consumidor sobre a carga tributária incidente sobre os preços, conforme estabelecido pelo CDC.

Referência

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Nível	Médio
Disciplina	Direito do Consumidor
Eixo Temático	Direitos básicos do consumidor
Tema	Das Práticas Abusivas
Tópico do Conteúdo	Direito do Consumidor: Código Brasileiro de Defesa do Consumidor

34) De acordo com o Decreto n.º 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Assinale a alternativa **CORRETA**:

- A) As empresas têm a possibilidade de escolher, dentre os diferentes canais de atendimento oferecidos, quais estarão disponíveis de maneira ininterrupta. Um destes deve funcionar durante 24 horas por dia, nos sete dias da semana.
- B) As empresas não são obrigadas a manter um registro das reclamações dos consumidores.
- C) É permitido às empresas cobrar uma taxa adicional pelo atendimento telefônico ao consumidor.
- D) Todo atendimento ao consumidor deve estar disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.
- E) É proibido, sem o consentimento do consumidor, que mensagens publicitárias sejam veiculadas durante o tempo de espera. São permitidas apenas mensagens informativas, como aquelas sobre direitos do consumidor ou outros canais de atendimento.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA, porque o Decreto n.º 11.034/2022, art. 4º, prevê que o acesso ao SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana. Sendo que o Inciso 1 diz que o acesso de que trata o caput será garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento será amplamente divulgado. No inciso 5, é vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor. No inciso 6, é admitida a veiculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.

O Decreto não permite que as empresas cobrem taxa adicional pelo atendimento telefônico ao consumidor. O art. 3º, inciso III, estabelece que o serviço de atendimento ao consumidor deve ser gratuito. De acordo com o art. 12, é obrigatório o registro detalhado de todas as interações e reclamações dos consumidores.

Referência

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

BRASIL. **Decreto n.º 11.034**, de 5 de abril de 2022. Regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Nível	Médio
Disciplina	Direito do Consumidor
Eixo Temático	Direitos básicos do consumidor
Tema	Do Atendimento, Acompanhamento e Tratamento das Demandas
Tópico do Conteúdo	Direito do Consumidor: Código Brasileiro de Defesa do Consumidor

35) No contexto da administração pública, a qualidade no atendimento ao público é fundamental. Qual dos seguintes aspectos está mais diretamente relacionado à habilidade de ouvir atentamente e compreender as necessidades do cidadão?

- A) Conduta.
- B) Apresentação.
- C) Tolerância.
- D) Discrição.
- E) **Atenção.**

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA, porque a atenção é fundamental para ouvir atentamente e compreender as necessidades do cidadão. Segundo o art. 5º, inciso II, da Lei n.º 13.460/2017, é direito do usuário "ser atendido com atenção, respeito e cortesia". A atenção envolve estar plenamente focada no interlocutor, garantindo que suas preocupações sejam devidamente compreendidas e atendidas. Alternativa A - INCORRETA: Conduta se refere ao comportamento ético e profissional do servidor, conforme o art. 5º, inciso V, que garante o "respeito aos direitos dos usuários e a atuação de acordo com padrões éticos". Embora essencial, não está diretamente relacionada à habilidade de ouvir atentamente. Alternativa B - INCORRETA: Apresentação refere-se à aparência e comportamento visual do servidor. Embora importante, a apresentação não está diretamente relacionada à habilidade de ouvir atentamente e compreender as necessidades do cidadão. Alternativa C - INCORRETA: Tolerância é a capacidade de aceitar diferenças e lidar com situações desafiadoras de forma paciente, conforme o art. 5º, inciso IV, que garante o direito ao tratamento com "igualdade e sem discriminação". No entanto, não se refere especificamente à habilidade de ouvir atentamente. Alternativa D - INCORRETA: Discrição é a habilidade de manter a confidencialidade e evitar a exposição desnecessária de informações, conforme o art. 5º, inciso VI, que garante a "preservação da intimidade e do sigilo das informações pessoais", contudo, não se refere diretamente à habilidade de ouvir atentamente.

Referência

BRASIL. **Lei n.º 13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Nível	Médio
Disciplina	Atendimento ao cliente
Eixo Temático	Qualidade no atendimento ao público
Tema	Atenção
Tópico do Conteúdo	Qualidade no atendimento ao público: Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, tolerância, discrição, conduta, comportamento receptivo e defensivo.

36) De acordo com o Decreto n.º 1.171, de 22 de junho de 1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, qual das seguintes práticas é vedada ao servidor público?

- A) **Utilizar informações privilegiadas obtidas no ambiente de trabalho para obter vantagens pessoais.**
- B) Manter a discrição no trato com informações sigilosas.
- C) Tratar os colegas de trabalho e os cidadãos com respeito e urbanidade.
- D) Buscar o contínuo aprimoramento e atualização profissional.
- E) Exercer suas funções com dedicação e eficiência.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA, porque o Decreto n.º 1.171/1994 estabelece que é vedado ao servidor público utilizar informações privilegiadas obtidas no ambiente de trabalho para obter vantagens pessoais. Esta prática é considerada antiética e compromete a integridade do serviço público. Segundo o art. 11, inciso VII, do Código de Ética, é proibido ao servidor "valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública". Alternativa B - INCORRETA: Manter a discrição no trato com informações sigilosas é uma obrigação do servidor público, conforme o Código de Ética. Alternativa C - INCORRETA: Tratar os colegas de trabalho e os cidadãos com respeito e urbanidade é uma prática recomendada e esperada do servidor público, conforme o Código de Ética. Alternativa D - INCORRETA: Buscar o contínuo aprimoramento e atualização profissional é incentivado e esperado dos servidores públicos para melhorar a qualidade dos serviços prestados. Alternativa E - INCORRETA: Exercer suas funções com dedicação e eficiência é uma obrigação do servidor público, conforme o Código de Ética.

Referência

BRASIL. **Decreto n.º 1.171**, de 22 de junho de 1994. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Nível	Médio
Disciplina	Ética
Eixo Temático	Conduta Ética
Tema	Proibições
Tópico do Conteúdo	Conduta Ética no serviço público: valores, deveres, proibições.

37) Qual das seguintes atitudes é considerada uma conduta ética esperada do servidor público?

- A) Omitir informações para evitar possíveis conflitos.
- B) Aceitar presentes e favores de interessados em assuntos que estejam sob sua responsabilidade.
- C) Utilizar bens públicos para fins pessoais.
- D) **Cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.**
- E) Favorecer parentes em processos administrativos.

Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA porque, de acordo com a Lei n.º 8.027, de 12 de abril de 1990, art. 2º, inciso IV, é dever do servidor cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais. Alternativa A - INCORRETA: Omitir informações para evitar possíveis conflitos não é uma conduta ética esperada do servidor público, conforme o Código de Ética. Alternativa B - INCORRETA: Aceitar presentes e favores de interessados em assuntos que estejam sob sua responsabilidade é uma prática proibida e considerada antiética, conforme o Código de Ética. Alternativa C - INCORRETA: Utilizar bens públicos para fins pessoais é uma prática proibida e considerada antiética, conforme o Código de Ética. Alternativa E - INCORRETA: Favorecer parentes em processos administrativos é uma prática proibida e considerada antiética, conforme o Código de Ética.

Referência

BRASIL. **Lei n.º 8.027**, de 12 de abril de 1990. Dispõe sobre normas de conduta dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, e dá outras providências.

Nível	Médio
Disciplina	Ética
Eixo Temático	Conduta Ética
Tema	Proibições
Tópico do Conteúdo	Conduta Ética no serviço público: valores, deveres, proibições.

38) João, um servidor público, recebeu um pedido de informações sobre um procedimento administrativo em andamento. Ele sabe que fornecer essas informações é crucial para garantir a transparência e a eficiência do serviço público. Qual deve ser a conduta de João?

- A) João deve solicitar uma autorização especial para fornecer as informações.
- B) João deve recusar-se a prestar qualquer informação até que o procedimento esteja concluído.
- C) **João deve prestar as informações corretas e precisas ao público, ressalvadas as protegidas por sigilo.**
- D) João deve fornecer informações apenas se não houver demanda de trabalho pendente.
- E) João deve encaminhar o pedido a outro departamento sem se envolver diretamente.

Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA porque, de acordo com o Decreto n.º 1.171/1994, seção I, das Regras Deontológicas, inciso VII, "Salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar". Alternativa A - INCORRETA: Solicitar uma autorização especial para fornecer informações não é necessário, a menos que as informações sejam protegidas por sigilo. Alternativa B - INCORRETA: Recusar-se a prestar informações até que o procedimento esteja concluído não é conduta CORRETA, a menos que as informações estejam protegidas por sigilo. Alternativa D - INCORRETA: O dever do servidor público não depende da ausência de demanda de trabalho pendente; ele deve prestar as informações com presteza. Alternativa E - INCORRETA: Encaminhar o pedido a outro departamento sem se envolver diretamente pode ser inadequado se João tiver a responsabilidade e a capacidade de fornecer as informações diretamente.

Referência

BRASIL. **Decreto n.º 1.171**, de 22 de junho de 1994. Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Nível	Médio
Disciplina	Ética
Eixo Temático	Conduta Ética
Tema	Proibições
Tópico do Conteúdo	Conduta Ética no serviço público: valores, deveres, proibições.

39) Preencha a lacuna com a alternativa **CORRETA**.

Os grupos submetidos à liderança _____ apresentaram maior volume de trabalho, produzido com evidentes sinais de tensão, frustração e agressividade. Apenas o líder decide e fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo.

- A) Laissez-faire.
- B) **Autocrática.**
- C) Liberal.
- D) Democrática.
- E) Carismática.

Justificativa

A alternativa "B" é a **CORRETA**, porque a liderança autocrática põe forte ênfase no líder. Nas tomadas de decisões, apenas o líder decide e fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo. Em relação à programação dos trabalhos, o líder determina providências para a execução das tarefas, uma por vez, na medida em que são necessárias e de modo imprevisível para o grupo. Sobre a divisão do trabalho, o líder determina qual tarefa cada um deverá executar e qual será seu companheiro de trabalho. No que se refere à participação do líder, o líder é pessoal e dominador nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada um.

Referência

CHIAVENATO, Idalberto. Administração **Geral e Pública - Provas e Concursos**. Grupo GEN, 2021. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Administração Pública
Eixo Temático	Liderança
Tema	Estilos de Lideranças
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

40) Um setor público, preocupado com a qualidade dos serviços prestados à população, decidiu implementar um programa de melhoria contínua na gestão da qualidade de seus serviços e processos. Como parte das iniciativas, o setor pretende adotar práticas reconhecidas que visam à eficiência, eficácia e satisfação dos cidadãos. A seguir, são apresentadas algumas dessas práticas. Associe cada prática com a descrição **CORRETA** de sua contribuição para a melhoria contínua na gestão da qualidade dos serviços públicos:

<u>Práticas</u>	<u>Descrições</u>
1 Ciclo PDCA.	A Implementar um processo cíclico de planejamento, execução, verificação e ação para promover melhorias contínuas e ajustes nos processos.
2 Benchmarking.	B Adotar práticas de comparação com outras instituições públicas, para identificar e implementar as melhores práticas.
3 Gestão de Reclamações.	C Monitorar e analisar reclamações dos cidadãos para identificar áreas de melhoria e resolver problemas recorrentes.
4 Indicadores de Desempenho.	D Definir e acompanhar métricas específicas para avaliar os serviços públicos e orientar decisões gerenciais.

5 Capacitação Contínua dos Servidores.

E

Investir na formação e atualização contínua dos servidores, para garantir que possuam as habilidades e conhecimentos necessários para prestar serviços de qualidade.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**:

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

Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA, porque o Ciclo PDCA é uma metodologia amplamente reconhecida na gestão da qualidade que visa à melhoria contínua através de um processo sistemático de planejamento, execução, verificação e ação. Esse método é essencial para a administração pública, pois permite ajustes contínuos nos processos com base em feedbacks e resultados, promovendo a eficiência e a eficácia dos serviços prestados. Alternativa A: Indicadores de Desempenho são ferramentas importantes para a avaliação e controle, mas não englobam a ação cíclica e contínua de melhoria que o PDCA promove. Eles são usados para medir resultados e orientar decisões, não necessariamente para promover um ciclo contínuo de melhorias. Alternativa B - Embora o benchmarking seja uma prática valiosa para identificar melhores práticas, ele não segue o ciclo de melhoria contínua que caracteriza o PDCA. Benchmarking é mais focado na comparação e adaptação de práticas bem-sucedidas de outras instituições. Alternativa C: A gestão de Reclamações é crucial para identificar áreas de melhoria, mas não substitui a metodologia cíclica do PDCA. Ela se concentra mais na reatividade aos problemas do que em um processo proativo e contínuo de melhorias. Alternativa E: A Capacitação Contínua dos Servidores é fundamental para manter a qualidade dos serviços, mas não representa um ciclo contínuo de melhoria. Essa prática visa o desenvolvimento das competências dos servidores, enquanto o PDCA é um método sistemático para melhorar processos.

Referência

BRITO, Eduardo. **Qualidade Total**. Cengage Learning Brasil, 2015.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão da Qualidade
Eixo Temático	Processos
Tema	Melhoria contínua
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

41) Um município decide modernizar a gestão de seus documentos e arquivos públicos para garantir a preservação da memória administrativa e facilitar o acesso às informações. No processo, a administração pública municipal precisa observar os princípios e disposições da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Associe as práticas adotadas pela administração municipal com os princípios ou disposições **CORRETAS** da Lei:

Práticas	Descrições
1 Classificação e catalogação de documentos.	A Implementação de políticas de organização e armazenamento adequadas para garantir a supervisão e a disponibilidade dos documentos.
2 Acesso público a documentos de interesse coletivo.	B Garantia de acesso público irrestrito a documentos de interesse coletivo ou geral, exceto os sigilosos por Lei.
3 Preservação permanente de documentos históricos.	C Adoção de medidas para a preservação permanente de documentos que possuam valor histórico, probatório e informativo.
4 Descarte de documentos sem valor administrativo, fiscal ou legal.	D Realização de descarte regular de documentos que não possuam mais valor administrativo, fiscal ou legal, observando critérios estabelecidos pela legislação.

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

- B) 1-A, 2-B, 3-C, 4-D.
- C) 1-C, 2- D, 3-B, 4-A.
- D) 1-D, 2-B, 3-A, 4-C.
- E) 1-D, 2-A, 3-C, 4-B.

Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA, porque a Lei n.º 8.159/1991 estabelece diretrizes claras para a organização, preservação e acesso aos documentos públicos. A classificação e catalogação de documentos são fundamentais para garantir a integridade e a disponibilidade dos registros, conforme previsto no Art. 1º. O acesso público a documentos de interesse coletivo está previsto no Art. 22, que garante o acesso irrestrito, exceto em casos de sigilo legal. A preservação permanente de documentos históricos está estipulada no art. 23, que trata da preservação de documentos de valor histórico, probatório e informativo. O descarte de documentos sem valor administrativo, fiscal ou legal é regulamentado pelo art. 9º, que estabelece princípios para a eliminação de documentos.

Referência

Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de documentos
Eixo Temático	Gestão de documentos
Tema	Arquivos públicos e Privados
Tópico do Conteúdo	Gestão de documentos: organização, classificação, controle.

42) Com base na Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, quais das seguintes práticas devem ser prioritariamente renovadas para garantir a preservação e o acesso adequado aos documentos públicos?

- A) Os documentos de valor permanente são transferíveis e revogáveis.
- B) Privar o acesso público a documentos administrativos, a fim de garantir a segurança das informações e evitar seu uso indevido
- C) Realizar o descarte de todos os documentos após cinco anos, independentemente de seu valor histórico ou administrativo, para reduzir o volume de arquivos.
- D) Permitir o acesso irrestrito a todos os documentos, inclusive aqueles que contenham informações sigilosas, para promover a transparência total.
- E) Realizar a classificação, catalogação e armazenamento adequado dos documentos públicos, garantindo sua integridade e acessibilidade.

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA porque, de acordo com a Lei n.º 8.159/1991, a classificação, catalogação e armazenamento adequado dos documentos públicos são fundamentais para garantir a sua integridade, acessibilidade e preservação (Art. 1º e 2º). Essas práticas permitem que os documentos sejam organizados de forma eficiente, facilitando o acesso por parte dos cidadãos e preservando a memória administrativa da instituição. Privar o acesso público a documentos administrativos vai contra os princípios da Lei n.º 8.159/1991, que visa garantir a transparência e o acesso às informações públicas, salvo em casos de sigilo legal (art. 22). A segurança das informações deve ser garantida, mas sem comprometer o direito de acesso dos cidadãos. Realizar o descarte de documentos, após cinco anos, é uma prática relevante à Lei n.º 8.159/1991. A legislação prevê critérios específicos para a eliminação de documentos, levando em consideração seu valor histórico, probatório e informativo (art. 9º). O descarte deve ser feito de forma criteriosa e seguindo normas determinantes. Permitir o acesso irrestrito a todos os documentos, inclusive o sigilo, não é permitido pela Lei n.º 8.159/1991. Embora a lei promova a transparência, ela também estabelece que o acesso a documentos sigilosos deve ser restrito, conforme a legislação específica (art. 22). Capacitar apenas um grupo restrito de servidores na área de arquivologia não é suficiente para uma gestão eficiente dos arquivos públicos. A Lei n.º 8.159/1991 prevê que os documentos de valor permanente são inalienáveis e imprescritíveis. (art. 10º).

Referência

BRASIL. Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções.

Nível	Médio
-------	-------

Disciplina	Gestão de documentos
Eixo Temático	Gestão de documentos
Tema	Arquivos públicos e Privados
Tópico do Conteúdo	Gestão de documentos: organização, classificação, controle.

43) Um setor público está revisando seus processos de gestão documental para garantir que estejam em conformidade com a Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Durante a revisão, algumas afirmações sobre a Lei foram feitas. Avalie cada uma delas, indicando V para as VERDADEIRAS e F para as FALSAS.

- () A Lei n.º 8.159/1991 estabelece que o acesso aos documentos públicos é garantido a todos os cidadãos, exceto nos casos de documentos sigilosos por determinação legal.
- () A lei permite o descarte de documentos sem nenhum critério específico, desde que autorizados pelo chefe do Órgão Público.
- () De acordo com a Lei n.º 8.159/1991, a preservação de documentos com valor histórico, probatório e informativo é responsabilidade exclusiva dos arquivos privados.
- () A Lei n.º 8.159/1991 não prevê nenhuma diretriz para a digitalização de documentos públicos.

A sequência **CORRETA**, de cima para baixo, é:

- A) F, F, F, V.
 B) F, V, V, F.
 C) V, F, V, V.
 D) **V, F, F, V.**
 E) V, V, F, F.

Justificativa

A alternativa "D" é a CORRETA, porque a Lei n.º 8.159/1991 garante o acesso aos documentos públicos a todos os cidadãos, exceto nos casos de sigilo previstos na Lei. A Lei estabelece critérios específicos para o descarte de documentos, não podendo ser realizada de forma arbitrária. A preservação de documentos com valor histórico, probatório e informativo, é responsabilidade dos arquivos públicos e não apenas dos privados. A Lei n.º 8.159/1991 não prevê nenhuma diretriz para a digitalização de documentos públicos, esta somente consta no Decreto n.º 10.278, de 18 de março de 2020.

Referência

BRASIL. Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de documentos
Eixo Temático	Gestão de documentos
Tema	Arquivos públicos e Privados
Tópico do Conteúdo	Gestão de documentos: organização, classificação, controle.

44) Um setor público está desenvolvendo um programa de gestão de documentos para melhorar a organização e o acesso às informações públicas. Como parte desse programa, a equipe responsável deve alinhar suas práticas aos requisitos estabelecidos pela Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Com base nas diretrizes dessa lei, qual das ações a seguir é a mais importante para garantir a CORRETA gestão dos arquivos públicos?

- A) **Implementar a classificação, ordem e descrição dos documentos, garantindo que eles sejam identificados e recuperáveis de forma eficiente.**
- B) Manter todos os documentos públicos acessíveis somente aos servidores autorizados, para garantir a segurança das informações.
- C) Realizar a eliminação de documentos públicos a cada cinco anos, independentemente de seu valor histórico ou administrativo, para evitar acúmulo.
- D) Centralizar toda a gestão documental em um único departamento, evitando a disseminação de responsabilidades entre diferentes setores.

- E) Digitalizar apenas os documentos considerados menos importantes, mantendo os documentos relevantes no formato físico.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA porque, de acordo com a Lei n.º 8.159/1991, capítulo II, é essencial implementar a classificação, arranjo e descrição dos documentos públicos. Estas práticas garantem que os documentos sejam identificados, organizados e recuperáveis de forma eficiente, facilitando o acesso e a preservação da informação pública (art. 9º e 10º). Tais ações são fundamentais para garantir a gestão eficiente dos arquivos públicos e a transparência na administração pública.

Referência

BRASIL. Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras exceções.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de documentos
Eixo Temático	Gestão de documentos
Tema	Arquivos públicos e Privados
Tópico do Conteúdo	Gestão de documentos: organização, classificação, controle.

45) Maria é servidora pública e foi designada para atender ao público na seção de informações. Durante seu treinamento, ela aprendeu que a qualidade no atendimento ao público envolve diversos aspectos. Em uma situação específica, um cidadão está nervoso e exige respostas rápidas sobre um processo em andamento. Para garantir um atendimento de qualidade, quais das seguintes atitudes Maria deve adotar prioritariamente?

- A) Adotar uma postura defensiva, explicando os procedimentos e enfatizando as limitações do serviço público para evitar conflitos.
- B) Pedir ao cidadão que se acalme e espere até que ela tenha tempo de verificar a informação, ignorando seu estado emocional.
- C) Focar apenas na apresentação pessoal, garantindo que sua aparência seja impecável, independente do atendimento prestado.
- D) Demonstrar tolerância mantendo-se em silêncio e evitando qualquer comunicação com o cidadão até que ele se acalme.
- E) **Manter a calma, ouvir atentamente o cidadão e responder com clareza e cortesia, demonstrando empatia e paciência.**

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA porque, para garantir a qualidade no atendimento ao público, é essencial que Maria mantenha a calma, ouça atentamente o cidadão e responda com clareza e cortesia. Demonstrar empatia e paciência são aspectos fundamentais do bom atendimento, pois ajuda a criar um ambiente de respeito e confiança (Ramos, 2017). A comunicação eficaz e a cortesia são essenciais para resolver conflitos e prestar um serviço de qualidade. Alternativa A: Adotar uma postura defensiva pode gerar mais conflitos e não resolver a questão do cidadão. A qualidade no atendimento exige uma abordagem receptiva e proativa para resolver problemas de forma eficaz e cordial. Alternativa B: Embora seja importante pedir ao cidadão que espere para verificar a informação, ignorar seu estado emocional pode agravar a situação. A qualidade no atendimento requer sensibilidade e capacidade de lidar com emoções de maneira construtiva. Alternativa C: A apresentação pessoal é importante, mas não deve ser o foco exclusivo. A qualidade no atendimento vai além da aparência e inclui a capacidade de comunicar-se de forma eficaz e atenciosa. Alternativa D: Manter-se em silêncio e evitar a comunicação não é uma atitude adequada. Uma comunicação clara e eficaz é essencial para atender às necessidades do cidadão e demonstrar respeito e atenção.

Referência

TANI, Zuleica R. **Atendimento ao Público**. SRV Editora LTDA, 2018. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Atendimento ao público
Eixo Temático	Qualidade no atendimento ao público
Tema	Comportamento receptivo e defensivo.
Tópico do Conteúdo	Qualidade no atendimento ao público: Comunicabilidade,

apresentação, atenção, cortesia, tolerância, discrição, conduta, comportamento receptivo e defensivo.

46) Carlos trabalha em uma repartição pública e aprendeu que um bom atendimento não se limita apenas à cortesia, mas também à satisfação das demandas de informação, produtos ou serviços pelo cidadão. Durante um atendimento, um cidadão solicita um documento e é tratado com muita educação e cortesia, mas não recebe o documento porque o sistema está fora do ar e só poderá ser entregue na próxima semana. Com base nesse cenário, qual das alternativas melhor descreve a diferença entre atendimento e tratamento?

- A) O cidadão foi bem atendido, mas não foi bem tratado, pois recebeu a informação de forma cortês.
- B) O cidadão foi bem atendido, pois recebeu uma explicação clara sobre o problema do sistema.
- C) O cidadão não foi bem tratado nem bem atendido porque não recebeu o documento solicitado.
- D) O cidadão foi bem tratado e bem atendido, pois foi informado com cortesia sobre o problema do sistema.
- E) **O cidadão foi bem tratado, mas não foi bem atendido porque sua demanda não foi satisfeita**

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA porque o atendimento diz respeito à satisfação das demandas de informação, produtos ou serviços oferecidos pelo cidadão, enquanto o tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido. No cenário descrito, o cidadão foi bem tratado, mas não foi bem atendido porque sua demanda não foi satisfeita devido ao problema no sistema.

Referência

ENAP. **Atendimento ao Cidadão**. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública, 2014.

Nível	Médio
Disciplina	Atendimento ao Cidadão
Eixo Temático	capacidade de resolução de problemas
Tema	Atendimento e Tratamento
Tópico do Conteúdo	Gestão da Experiência do Cliente: empatia, confiança, capacidade de resolução de problemas, atender expectativas, personalização.

47) No que versa a gestão de documentos, especificamente com base na definição de arquivos públicos e privados, analise as afirmativas abaixo e dê valores de VERDADEIRO (V) ou FALSO (F):

- () Conjunto de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias.
- () Conjunto de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público e por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades.
- () Os documentos públicos são identificados como correntes, intermediários e permanentes.
- () A eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA**, de cima para baixo.

- A) V, F, F, V.
- B) V, V, F, V.
- C) **V, V, V, V.**
- D) F, V, F, F.
- E) F, V, V, F.

Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA porque, de acordo com o art. 7º da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências, os "[...] arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias". De acordo com o inciso 1 do art. 7º da Lei, "[...] são também públicos os conjuntos de documentos

produzidos e recebidos por instituições de caráter público, por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades”. Segundo o art. 8º da Lei, “[...] os documentos públicos são identificados como correntes, intermediários e permanentes”. O art. 9º da Lei rege que “[...] a eliminação de documentos produzidos por instituições públicas e de caráter público será realizada mediante autorização da instituição arquivística pública, na sua específica esfera de competência”.

Referência

Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Nível	Médio
Disciplina	Gestão de documentos
Eixo Temático	Arquivos públicos e Privados
Tema	Definição de arquivos públicos e privados
Tópico do Conteúdo	Gestão de documentos: organização, classificação, controle.

48) Maria trabalha no setor de atendimento de um órgão público e tem como responsabilidade principal garantir a satisfação do cidadão. Durante uma reunião, foi discutido que todos os servidores, mesmo aqueles que não têm contato direto com o público, devem entender como suas funções individuais afetam o atendimento final ao cidadão. Com base no conceito de visão sistêmica do atendimento, quais das seguintes práticas Maria deve adotar para contribuir com a eficiência do atendimento no seu setor?

- A) Concentrar-se exclusivamente em suas tarefas diárias, garantindo que seu trabalho seja feito rapidamente, sem se preocupar com as etapas subsequentes do atendimento.
- B) **Compreender como sua função específica se integra ao processo geral de atendimento, colaborando com outros setores para evitar problemas e melhorar a experiência do cidadão.**
- C) Solicitar aos colegas de outros setores que cumpram suas funções sem interferir no seu trabalho, para evitar distrações e aumentar a produtividade individual.
- D) Deixar a responsabilidade pela satisfação do cidadão exclusivamente com os servidores que têm contato direto com o público.
- E) Ignorar a importância da visão sistêmica, concentrando-se apenas na eficiência do seu próprio desempenho.

Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA, porque a visão sistêmica no atendimento ao cidadão envolve a compreensão de todas as etapas de um processo e o inter-relacionamento entre suas partes, garantindo que cada servidor compreenda seu papel no resultado. O serviço público oferece um bom atendimento ao cidadão quando todos os servidores entendem qual a finalidade maior que está por trás de todos os papéis, carimbos, protocolos e procedimentos administrativos. E sabem que o resultado dependerá do bom funcionamento de cada parte desse conjunto.

Referência

ENAP. **Atendimento ao Cidadão**. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública, 2014.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade em Serviços
Eixo Temático	Atendimento ao cidadão
Tema	Visão sistêmica
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

49) Uma ferramenta eficaz na gestão do relacionamento com o cliente é:

- A) BI.
- B) ERP.
- C) BPM.
- D) **CRM.**
- E) B2B.

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA porque o CRM, conhecido como *Customer Relationship Management*, que pode ser traduzido como Gestão de Relacionamento com o Cliente, se refere ao uso de um software desenvolvido para facilitar o gerenciamento de operações relacionadas ao atendimento ao cliente. O sistema ERP, também chamado de *Enterprise Resource Planning*, se refere ao Sistema de Gestão Empresarial. É utilizado para digitalizar, integrar e centralizar a gestão de todos os setores da empresa, contribuindo para a melhoria da capacidade de gestão do negócio. BPM (*Business Process Management*) ou Gestão de Processos de Negócio, é utilizada para definir, executar, monitorar e gerenciar todas as etapas de um fluxo de trabalho. O Business Intelligence (BI) coleta e transforma dados em informação clara e valiosa. Ele possibilita que relatórios e análises preditivas sejam feitas com maior rapidez e profundidade, gerando insights para a operação que ajudam na tomada de decisão. B2B *Business to business*, trata-se de uma expressão em inglês utilizada para se referir a empresas que vendem produtos e serviços para outras empresas.

Referência

TANI, Zuleica R. **Atendimento ao Público**. SRV Editora LTDA, 2018. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade em Serviços
Eixo Temático	Ferramentas de gestão
Tema	Gestão do Relacionamento
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

50) Com base nas características e parâmetros para se trabalhar a qualidade de serviços, qual das seguintes opções melhor descreve o impacto da competência no atendimento ao cliente?

- A) Competência diz respeito ao custo total do serviço prestado, considerando-se o salário do profissional de atendimento, impactando diretamente a produtividade.
- B) Competência está relacionada à facilidade de acesso que o cliente tem ao serviço de atendimento, como atendimento telefônico ou por chat, melhorando a comunicação com o cliente.
- C) Competência refere-se à capacidade técnica e habilidade do profissional de atendimento para executar os procedimentos adequados à solução dos problemas do cliente, o que pode afetar diretamente a confiabilidade e a satisfação do cliente.
- D) Competência é o tempo total, desde o início do atendimento até a conclusão do processo.
- E) Competência refere-se à aparência das instalações físicas ou do som transmitido por telefone.

Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA porque a competência corresponde às características que o profissional/servidor deve ter ou que adquire com o objetivo de desempenhar bem a sua função. O perfil mostra as habilidades, competências e técnicas que precisam ser estudadas, adquiridas e treinadas.

Referência

TANI, Zuleica R. **Atendimento ao Público**. SRV Editora LTDA, 2018. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade em Serviços
Eixo Temático	Ferramentas de gestão
Tema	Gestão do Relacionamento
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

51) No que tange a qualidade em serviços, analise as afirmativas a seguir:

- I. A simultaneidade dos serviços significa que o processo de prestação de serviços e o de consumo ocorrem ao mesmo tempo.
- II. Os serviços exigem tratamento diferenciado porque eles são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos.
- III. A qualidade do serviço pode ser mensurada e avaliada antes de sua prestação.

É **CORRETO** o que se afirma:

- A) Apenas em I e II.
- B) Apenas em I e III.
- C) Apenas em II e III.
- D) Apenas em II.
- E) Em I, II e III.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA porque os serviços exigem tratamento diferenciado, eles são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos. Os serviços são intangíveis, ou seja, neles não se pode tocar, por isso é tão difícil evidenciar. Nos serviços públicos, essa característica dificulta a avaliação prévia da qualidade dos serviços oferecidos. Os serviços são inseparáveis, produção e consumo ocorrem simultaneamente. Quando o servidor está frente a frente com o cidadão é que ocorre a ação. Os serviços são heterogêneos, estão muitas vezes ligados à pessoa do servidor, por essa razão, os serviços da mesma instituição pública poderão variar muito. Um servidor poderá assimilar bem os objetivos do setor e sempre prestar a mesma qualidade de serviços aos cidadãos. Outro servidor poderá ter diferente percepção, prestando um serviço de qualidade completamente diferente, apesar de ambos do mesmo setor. Os serviços são perecíveis, a simultaneidade dos serviços significa que o processo de prestação de serviços e o de consumo ocorrem ao mesmo tempo. Portanto, a oportunidade que um servidor tem de mostrar o quanto ele é eficiente ou especialista em sua atividade ocorre somente quando ele está frente a frente com o cidadão.

Referência

CASAS, Alexandre Luzzi L. **Marketing de Serviços** - Como criar valores e experiências positivas aos clientes. Grupo GEN, 2019. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade em Serviços
Eixo Temático	Características dos serviços
Tema	Serviços
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

52) Os serviços públicos possuem características distintas. Essas características influenciam diretamente a forma como esses serviços são ofertados e percebidos pela população. No contexto de um órgão público, a característica de _____ é evidenciada quando o serviço não pode ser estocado e é produzido e consumido simultaneamente.

Assinale a alternativa que completa **CORRETAMENTE** a lacuna acima.

- A) Durabilidade.
- B) Intangibilidade.
- C) Variabilidade.
- D) Heterogeneidade.
- E) **Simultaneidade.**

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA, porque a simultaneidade refere-se ao fato de que os serviços são produzidos e consumidos ao mesmo tempo. Isso é evidente em serviços públicos como atendimento em hospitais ou delegacias, onde o serviço é prestado quando é consumido pelo cidadão. Essa característica diferencia os serviços dos produtos tangíveis, uma vez que não é possível estocar serviços para consumo futuro.

Referência

CASAS, Alexandre Luzzi L. **Marketing de Serviços** - Como criar valores e experiências positivas aos clientes. Grupo GEN, 2019. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade em Serviços
Eixo Temático	Características dos serviços

Tema	Simultaneidade
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

53) No contexto dos serviços prestados por órgãos públicos, a característica de _____ é evidenciada pela dificuldade em medir e avaliar a qualidade do serviço antes de sua prestação.

Assinale a alternativa que completa **CORRETAMENTE** a lacuna acima.

- A) Durabilidade.
- B) Variabilidade.
- C) Heterogeneidade.
- D) Simultaneidade.
- E) **Intangibilidade.**

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA, porque a intangibilidade refere-se à incapacidade de tocar ou ver o serviço antes de sua compra e consumo. Nos serviços públicos, essa característica dificulta a avaliação prévia da qualidade dos serviços oferecidos, como no caso de consultas médicas em hospitais públicos ou atendimento em repartições. A intangibilidade dos serviços faz com que os consumidores confiem em evidências indiretas, como a reputação do prestador do serviço.

Referências

CASAS, Alexandre Luzzi L. **Marketing de Serviços** - Como criar valores e experiências positivas aos clientes. Grupo GEN, 2019. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Qualidade em Serviços
Eixo Temático	Características dos serviços
Tema	Intangibilidade
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.

54) De acordo com o Módulo 9 do PRODIST, como a distribuidora deve proceder ao visitar a unidade consumidora para fins de verificação de uma solicitação de ressarcimento de danos elétricos?

- A) A Verificação deve ser agendada com 5 dias úteis de antecedência, incluindo o período da visita (matutino ou vespertino), e pode ser reagendada pelo consumidor.
- B) A Verificação é um procedimento obrigatório e deve ser agendada com 5 dias úteis de antecedência, incluindo o período da visita (matutino ou vespertino), e não pode ser reagendada pelo consumidor.
- C) A Verificação deve ser agendada com 3 dias úteis de antecedência, sem a necessidade de especificar o período da visita, e não pode ser reagendada pelo consumidor.
- D) A Verificação é um procedimento obrigatório e deve ser agendada com 3 dias úteis de antecedência, sem a necessidade de especificar o período da visita, e pode ser reagendada pelo consumidor.
- E) **A Verificação não é um procedimento obrigatório e deve ser agendada com 3 dias úteis de antecedência, incluindo o período da visita (matutino ou vespertino), e pode ser reagendada pelo consumidor.**

Justificativa

A alternativa "E" é a CORRETA porque, de acordo com o Módulo 9 do PRODIST, seção 9.2, a Verificação deve ser agendada com 3 dias úteis de antecedência, incluindo o período da visita (matutino ou vespertino), e pode ser reagendada pelo consumidor. Além disso, se o acesso for negado, a Verificação pode ser indeferida (ANEEL, 2018).

Referências

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST. **Módulo 9** – Qualidade de Serviço. 2018.

Nível	Médio
Disciplina	Sistema Elétrico Nacional

Eixo Temático	Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional
Tema	Ressarcimento de danos elétricos
Tópico do Conteúdo	Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos.

55) No que tange o Módulo 9 do PRODIST, o qual estabelece os procedimentos a serem observados pela distribuidora na análise de processos de ressarcimento de danos elétricos, analise as afirmativas a seguir:

- I. Este módulo está estruturado da seguinte forma: Solicitação e Análise, Verificação, Resposta e Ressarcimento e Processo individualizado.
- II. Os procedimentos definidos neste módulo devem ser observados pela distribuidora de energia elétrica e abrangem somente os consumidores do Grupo B.
- III. Não estão abrangidos nos procedimentos deste módulo as solicitações por danos elétricos efetuadas por consumidores do Grupo A.

É **CORRETO** o que se afirma:

- A) Apenas em II e III.
- B) Apenas em I e III.
- C) **Em I, II e III.**
- D) Apenas em II.
- E) Apenas em I e II.

Justificativa

Além desta seção introdutória, este módulo está estruturado da seguinte forma: Seção 9.1 – Da Solicitação e Análise: descreve como a solicitação deve ser analisada no intuito de concluir se o ressarcimento pleiteado é devido; Seção 9.2 – Da Verificação: detalha os procedimentos para a verificação das instalações da unidade consumidora ou do equipamento objeto da solicitação; Seção 9.3 – Da Resposta e Ressarcimento: detalha os procedimentos para envio da resposta ao consumidor e para o ressarcimento; Seção 9.4 – Do Processo individualizado: estabelece a organização do processo individualizado. Os procedimentos definidos neste módulo devem ser observados pela distribuidora de energia elétrica e abrangem somente os consumidores do Grupo B. Não estão abrangidos nestes procedimentos: as solicitações por danos morais, lucros cessantes ou danos emergentes; os casos objeto de decisão judicial transitada em julgamento; e as solicitações por danos elétricos efetuadas por consumidores do Grupo A.

Referência

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional. **Módulo 9** - Ressarcimento de Danos Elétricos. Resolução Normativa n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Sistema Elétrico Nacional
Eixo Temático	Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional
Tema	Ressarcimento de danos elétricos
Tópico do Conteúdo	Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos.

56) De acordo com o Módulo 9 do PRODIST, Seção 9.3 – Da Resposta e Ressarcimento, a distribuidora deve responder à solicitação de ressarcimento por danos elétricos no prazo adequado. Qual das seguintes afirmações está **CORRETA** sobre o prazo de resposta para solicitações feitas em até 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico?

- A) O prazo de resposta é de 30 dias após a Verificação.
- B) **O prazo de resposta é de 15 dias após a Verificação.**
- C) O prazo de resposta é de 10 dias após a Verificação.
- D) O prazo de resposta é de 20 dias após a Verificação.
- E) O prazo de resposta é de 25 dias após a Verificação.

Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA porque, de acordo com o Módulo 9 do PRODIST, Seção 9.3, item 50, o prazo de resposta para solicitações de ressarcimento, feitas em até 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico, é de 15 dias após a Verificação. Alternativa B (INCORRETA): O prazo de 30 dias é aplicável para solicitações feitas após 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico. Alternativa C (INCORRETA): Não há previsão no PRODIST de um prazo de 10 dias para a resposta da solicitação de ressarcimento. Alternativa D (INCORRETA): O prazo de 20 dias se refere ao ressarcimento, não ao prazo de resposta da solicitação. Alternativa E (INCORRETA): Não há previsão no PRODIST de um prazo de 25 dias para a resposta da solicitação de ressarcimento.

Referência

ANEEL. Agência Nacional de Energia Elétrica. Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional. **Módulo 9** - Ressarcimento de Danos Elétricos. Resolução Normativa n.º 956, de 7 de dezembro de 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Sistema Elétrico Nacional
Eixo Temático	Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional
Tema	Ressarcimento de danos elétricos
Tópico do Conteúdo	Módulo 9 do PRODIST ANEEL: Ressarcimento de Danos Elétricos.

57) No contexto de órgãos públicos, a Gestão da Experiência do Cliente é crucial para melhorar a satisfação dos cidadãos. Qual das seguintes práticas é essencial para a gestão eficaz da experiência do cliente em serviços públicos?

- A) **Implementação de feedback contínuo dos cidadãos para melhorar os serviços prestados.**
- B) Redução dos custos operacionais como principal foco de melhoria.
- C) Foco exclusivo na digitalização dos serviços públicos.
- D) Adoção de um sistema de filas para a organização do atendimento.
- E) Limitação do contato direto entre cidadãos e servidores públicos para evitar conflitos.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA porque a implementação de feedback contínuo dos cidadãos é essencial para a gestão eficaz da experiência do cliente em serviços públicos. Coletar e analisar feedback permite identificar áreas de melhoria e ajustar os serviços às necessidades e expectativas dos cidadãos, promovendo maior satisfação e eficiência. Ouvir o cliente é fundamental para adaptar os serviços e proporcionar uma melhor experiência. Alternativa B (INCORRETA): Embora a redução de custos operacionais seja importante, não é o principal foco da Gestão da Experiência do Cliente. O objetivo do CEM é melhorar a satisfação e a experiência dos cidadãos, o que pode envolver investimentos adicionais para aprimorar os serviços. Alternativa C (INCORRETA): A digitalização dos serviços públicos é uma prática importante, mas o foco exclusivo nela não garante uma gestão eficaz da experiência do cliente. É necessário considerar também a qualidade do atendimento, a acessibilidade e o feedback dos cidadãos. Alternativa D (INCORRETA): A adoção de um sistema de filas pode ajudar na organização do atendimento, mas não aborda diretamente a gestão da experiência do cliente, que envolve uma abordagem mais abrangente e centrada no feedback e na melhoria contínua dos serviços. Alternativa E (INCORRETA): Limitar o contato direto entre cidadãos e servidores públicos pode reduzir conflitos, mas não contribui para uma gestão eficaz da experiência do cliente. A interação direta é importante para entender as necessidades dos cidadãos e ajustar os serviços de acordo com suas expectativas.

Referências

MADRUGA, Roberto. **Gestão do Relacionamento e Customer Experience** - A Revolução na Experiência do Cliente. Grupo GEN, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Marketing
Eixo Temático	Gestão do Relacionamento e <i>Customer Experience</i>
Tema	Experiência do cliente
Tópico do Conteúdo	Gestão da Experiência do Cliente: empatia, confiança, capacidade de resolução de problemas, atender expectativas, personalização.

58) Qual das seguintes ações é mais adequada para melhorar a satisfação dos cidadãos nos serviços públicos?

- A) Redução do número de funcionários para aumentar a eficiência.
- B) Implementação de um sistema rígido de procedimentos sem flexibilidade.
- C) **Personalização do atendimento com base nas necessidades individuais dos cidadãos.**
- D) Foco exclusivo no atendimento presencial, evitando canais digitais.
- E) Manutenção de horários de atendimento limitados para reduzir custos.

Justificativa

A alternativa "C" é a CORRETA porque a personalização do atendimento, com base nas necessidades individuais dos cidadãos, é uma prática central na Gestão da Experiência do Cliente. Ao entender e atender às necessidades específicas de cada cidadão, os órgãos públicos podem melhorar significativamente a satisfação e a confiança nos serviços prestados. A personalização é crucial para criar valor e fortalecer o relacionamento com o cliente. Alternativa A (INCORRETA): A redução do número de funcionários pode aumentar a eficiência em termos de custos, mas geralmente resulta em um atendimento de menor qualidade e maior insatisfação dos cidadãos. Uma boa experiência do cliente requer um número adequado de funcionários para atender às necessidades dos cidadãos de maneira eficiente e personalizada. Alternativa B (INCORRETA): A implementação de um sistema rígido de procedimentos sem flexibilidade pode levar à insatisfação dos cidadãos, pois não considera as diversas necessidades e circunstâncias individuais. A flexibilidade e a adaptação são importantes para uma gestão eficaz da experiência do cliente. Alternativa D (INCORRETA): Focar exclusivamente no atendimento presencial e evitar canais digitais limita o acesso e a conveniência para os cidadãos. A integração de canais digitais é essencial para oferecer uma experiência completa e acessível, conforme as necessidades modernas dos cidadãos. Alternativa E (INCORRETA): Manter horários de atendimento limitados pode reduzir custos, mas também restringe o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, o que pode levar a uma experiência negativa. Horários de atendimento mais amplos e flexíveis são importantes para atender às necessidades variadas dos cidadãos.

Referências

MADRUGA, Roberto. **Gestão do Relacionamento e Customer Experience - A Revolução na Experiência do Cliente.** Grupo GEN, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Marketing
Eixo Temático	Gestão do Relacionamento e <i>Customer Experience</i>
Tema	Personalização
Tópico do Conteúdo	Gestão da Experiência do Cliente: empatia, confiança, capacidade de resolução de problemas, atender expectativas, personalização.

59) No contexto de órgãos públicos, a Gestão da Experiência do Cliente visa garantir a satisfação dos cidadãos por meio de diversas estratégias e práticas. Mediante isso, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A implementação de feedback contínuo dos cidadãos é crucial para a melhoria dos serviços públicos.

PORQUE

- II. Coletar e analisar feedback permite identificar áreas de melhoria e ajustar os serviços às necessidades e expectativas dos cidadãos.

A respeito dessas asserções, assinale a opção **CORRETA**:

- A) I e II estão corretas, mas II não é a justificativa correta de I.
- B) **I e II estão corretas, e II é a justificativa correta de I.**
- C) I está correta, mas II está incorreta.
- D) I está incorreta, mas II está correta.
- E) I e II estão incorretas.

Justificativa

A alternativa "B" é a CORRETA porque a implementação de feedback contínuo dos cidadãos é crucial para a melhoria dos serviços públicos porque coletar e analisar feedback permite identificar áreas de melhoria e ajustar os serviços às necessidades e expectativas dos cidadãos.

Referências

MADRUGA, Roberto. **Gestão do Relacionamento e Customer Experience** - A Revolução na Experiência do Cliente. Grupo GEN, 2021.

Nível	Médio
Disciplina	Marketing
Eixo Temático	Gestão do Relacionamento e <i>Customer Experience</i>
Tema	Experiência do cliente
Tópico do Conteúdo	Gestão da Experiência do Cliente: empatia, confiança, capacidade de resolução de problemas, atender expectativas, personalização.

60) No contexto de órgãos públicos, diferentes estilos de liderança podem influenciar a eficácia da administração e a satisfação dos servidores. Mediante isso, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A liderança democrática é frequentemente considerada eficaz em órgãos públicos porque promove a participação dos servidores na tomada de decisões.

PORQUE

- II. A liderança democrática foca na inclusão dos servidores nos processos decisórios, aumentando o comprometimento e a moral da equipe.

A respeito dessas asserções, assinale a opção **CORRETA**:

- A) I e II estão corretas, e II é a justificativa correta de I.
 B) I e II estão corretas, mas II não é a justificativa correta de I.
 C) A está correta, mas II está incorreta.
 D) A está incorreta, mas II está correta.
 E) I e II estão incorretas.

Justificativa

A alternativa "A" é a CORRETA, porque a liderança democrática é considerada eficaz em muitos contextos, incluindo órgãos públicos, porque promove a participação dos servidores na tomada de decisões. A razão para essa eficácia é que a liderança democrática foca na inclusão dos servidores nos processos decisórios, aumentando o comprometimento e a moral da equipe. A inclusão dos funcionários nos processos decisórios resulta em maior motivação e satisfação no trabalho. O líder que tem o estilo democrático é aquele que compartilha e discute com o grupo antes de tomar uma decisão, aconselha o grupo para que a melhor forma de realização do trabalho seja utilizada, delega ao grupo a distribuição das tarefas, faz parte do grupo, elogiando ou criticando de forma assertiva.

Referências

MARQUES, José C. **Comportamento Organizacional**. Cengage Learning Brasil, 2015. e-book.

Nível	Médio
Disciplina	Comportamento Organizacional
Eixo Temático	Liderança
Tema	Tipos de Liderança
Tópico do Conteúdo	Gestão da Qualidade em Serviços: foco no consumidor, liderança, gestão dos relacionamentos, melhoria contínua, visão sistêmica.