



CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2024 – ITURAMA/MG  
PROVA OBJETIVA – 05/05/2024

CARGO: OFICIAL ADMINISTRATIVO

NOME COMPLETO: \_\_\_\_\_

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO**

Após receber o seu **Caderno de Respostas**, copie, nos locais apropriados, a seguinte frase:

Sucesso é um esporte coletivo.

**INSTRUÇÕES GERAIS**

- ❖ O candidato receberá do fiscal:
  - Um Caderno de Questões contendo **30 (trinta) questões objetivas** de múltipla escolha.
  - Uma Folha de Respostas para a Prova Objetiva.
  - Uma folha personalizada para rascunho do gabarito.
- ❖ Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas e se não há falhas, manchas ou borrões. Se algum desses problemas for detectado, solicite ao fiscal outro caderno completo. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- ❖ A totalidade da Prova terá a duração de **04h:00min (quatro horas)**, incluindo o tempo para preenchimento da Folha de Respostas.
- ❖ Não será permitido ao candidato se ausentar em definitivo da sala de provas antes de decorrida **01h:00min (uma hora)** do início das provas.
- ❖ Finalizada a prova, o candidato deve entregar ao fiscal de sala, obrigatoriamente, seu Caderno de Questões e sua Folha de Respostas.
- ❖ Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos. Qualquer ocorrência acarretará a eliminação do candidato.

**INSTRUÇÕES – PROVA OBJETIVA**

- ❖ Verifique se a totalidade da quantidade de questões sobre as quais será avaliado está correta.
- ❖ A Folha de Respostas **NÃO** poderá ser dobrada, amassada, rasurada, manchada ou conter qualquer registro fora dos locais destinados às respostas.
- ❖ Use caneta esferográfica de **tinta azul ou preta**.
- ❖ A Folha de Respostas não poderá ser substituída, salvo em erros relacionados à produção e impressão da mesma.
- ❖ Assinale a alternativa que julgar correta para cada questão na Folha de Respostas.
- ❖ Para cada questão, existe apenas **1 (uma)** resposta correta – não serão computadas questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, emendas ou rasuras.
- ❖ O modo correto de assinalar a alternativa é cobrindo, completamente, o espaço a ela correspondente, conforme modelo abaixo:





### Questão 01

Os provérbios populares são conhecidos por se tratar de frases curtas, diretas que carregam um tipo de conhecimento popular, às vezes como uma lição de moral ou, até mesmo, um estímulo emocional. Sobre o seguinte provérbio “Para bom entendedor, meia palavra basta.” pode-se afirmar:

- a) Uma pessoa que entende bem as palavras pode, facilmente, tornar-se uma ótima advogada.
- b) As palavras podem ser divididas ao meio sem prejuízo de entendimento.
- c) Quando as pessoas ouvem palavras pela metade, não conseguem entendê-las.
- d) Muitas vezes não é preciso terminar o que se diz para a pessoa entender.

### Questão 02

Análise a tirinha para resolver a questão:



Após a leitura do quadrinho, pode-se deduzir que:

- a) A chamada geração Y (pessoas nascidas entre 1980 e 1996) são pessoas com dificuldade de armazenar informações.
- b) Mesmo que consiga receber muitas informações ao mesmo tempo, o filho considera o pai menor que uma informação.
- c) O filho, Juca, considera-se superior ao pai por conseguir receber várias informações ao mesmo tempo.
- d) Pedir que a pessoa pare de mexer no celular com o objetivo de ter a atenção dela é algo desrespeitoso.

### Questão 03

Qual a origem da expressão “sem eira, nem beira”?

Este não é um post sobre ciência como a maioria das pessoas imaginam, mas enquadro na categoria humanidades. Bom, descobri o significado da expressão “sem eira, nem beira” passeando pelas ladeiras de Olinda, em Pernambuco. Durante o Brasil colonial, os ricos construam suas casas com três acabamentos no telhado. De baixo para cima, as partes eram chamadas de eira, beira e tribeira. As casas dos pobres eram feitas apenas com tribeira. Assim, quando um filho (a) de rico queria se casar com um pobre, os pais não se conformavam: “Ora, pois! Mas a casa dele (a) não tem eira, nem beira!”



(Fonte: <https://segredosdomundo.r7.com/sem-eira-nem-beira/>)

O assunto principal do texto é:

- a) Explicar o significado de uma expressão popular brasileira.
- b) Contar sobre uma viagem a Olinda.
- c) Criticar o período colonial do Brasil.
- d) Falar sobre a construção das casas de pessoas ricas.

## Questão 04

### Oscar: conheça a história da premiação de cinema mais antiga em vigor

O Oscar foi criado em 1927 com sua primeira cerimônia em 1929, em Los Angeles. Essa é a premiação de cinema mais antiga em vigor, que premia as melhores produções cinematográficas.

(Fonte: Rayane Moura)

A temporada de premiações já está entre nós! Recentemente, a Academia de Artes e Ciências Cinematográficas de Hollywood anunciou os indicados ao Oscar 2023. Com isso, uma curiosidade se despertou: qual foi o primeiro prêmio de Hollywood? Pensando nisso, resolvemos dar uma explicação rápida sobre essa história!

### O 1º prêmio de Hollywood

A premiação mais cobiçada do cinema, também é a mais antiga de Hollywood. O Oscar foi criado em 1927 e teve sua primeira cerimônia em 1929, em Los Angeles. Essa é a premiação de cinema mais antiga em vigor, e sua função é premiar as melhores produções cinematográficas. Atualmente, está em sua 95ª edição, além de ser um evento milionário que atrai muitos espectadores anualmente.

O surgimento do Oscar teve relação com o processo de expansão que o cinema americano passou no século 20, sobretudo na década de 1920. Naquele momento, grandes nomes do ramo resolveram unir-se para criar uma organização que fosse responsável pela imagem de Hollywood, onde os filmes eram produzidos.

Com isso, nasceu a Academia de Artes e Ciências Cinematográficas ou Academy of Motion Picture Arts and Science (AMPAS), no inglês. Essa associação foi oficialmente fundada no dia 11 de maio de 1927 e surgiu após uma ideia de um dos chefes da Metro-Goldwyn-Mayer (ou MGM, empresa norte-americana de produção, distribuição de filmes e programas televisivos), Louis B. Mayer.

A associação servia para cuidar da imagem dos estúdios de cinema de Hollywood e resolver problemas trabalhistas, e teve como primeiro presidente Douglas Fairbanks, um dos principais atores norte-americanos do começo do século XX. Logo, os membros que formaram a Ampas decidiram que era necessária a criação de uma cerimônia para premiar os melhores filmes produzidos a cada ano.

E foi assim que em 1927, nascia a ideia que deu origem ao Oscar, a cerimônia de premiação de cinema mais famosa do mundo. A primeira cerimônia organizada pela Ampas foi realizada em 16 de maio de 1929 e premiou os melhores filmes de 1927 e 1928. O evento contou com a presença de 270 pessoas, que já sabiam quem eram os vencedores e tiveram de desembolsar U\$5 para assisti-la. De lá pra cá, o Oscar se transformou em um evento multimilionário.

(Fonte: <https://gizmodo.uol.com.br/oscar-conheca-a-historia-da-premiacao-de-cinema-mais-antiga-em-vigor/>)

A partir da leitura do texto, é correto afirmar que:

- a) A premiação do Oscar, criada em 1927, é a mais cobiçada e mais antiga de Hollywood.
- b) A primeira cerimônia de premiação do Oscar foi realizada em Los Angeles, em maio de 1929 e premiou os melhores filmes produzidos nos anos de 1928 e 1929.
- c) No dia 11 de maio de 1927, depois de um dos chefes da MGM (Louis B. Mayer) ter uma ideia, foi oficialmente fundada a Academia de Artes e Ciências Cinematográficas ou Academy of Motion Picture Arts and Science (AMPAS), no inglês.
- d) O primeiro presidente da associação foi Douglas Fairbanks, um dos principais diretores de cinema estadunidenses do século XX.

## Questão 05

Leia os quadrinhos para resolver a questão.



É possível deduzir que:

- a) Para Garfield, o sentido da vida é se sentir próximo das pessoas.
- b) No segundo quadrinho, Garfield se assusta ao ver que Odie não o respondeu.
- c) Garfield se sente próximo ao Odie, pois acha que, para o Odie, o sentido da vida também é dormir.
- d) Para Odie, Garfield não compreende qual é o sentido da vida.

## Questão 06

### Semana será de céu nublado e chuvas fracas; veja a previsão

“Tempo deve ser de céu encoberto e baixas temperaturas até sexta-feira (29). Rio tem previsão de céu nublado e chuvas fracas ao longo da semana.”

(Fonte: Renan Areias / Arquivo Agência O Dia Publicado 25/03/2024).

Rio - Depois do forte temporal que atingiu o estado neste fim de semana, as chuvas na cidade do Rio devem diminuir a intensidade a partir desta segunda-feira (25), mas ainda estarão presentes. Devido a isso, o município segue em estágio de alerta 2, quando há riscos de ocorrências de alto impacto. Com previsão de temperatura mínima de 19°C e máxima de 29°C, o tempo continuará sendo de céu nublado.

De acordo com o sistema Alerta Rio, a entrada de umidade do mar para o continente, ocasionado pela presença de um sistema de baixa pressão no oceano, manterá o tempo instável. A expectativa é de chuva fraca isolada a qualquer momento do dia, com ventos fracos a moderados.

Ainda segundo o Alerta Rio, o tempo deve permanecer desta forma durante toda a semana. Na terça-feira (26), espera-se um céu nublado com chuva fraca a moderada a qualquer momento e temperaturas entre 20°C e 27°C. Este cenário deve se repetir na quarta-feira (27), com os termômetros marcando mínima de 19°C e máxima de 28°C.

Na quinta-feira (28) o tempo no Rio seguirá nublado e com previsão de chuva fraca a moderada a qualquer momento do dia. Os termômetros devem variar entre 20°C e 27°C. A expectativa para a sexta-feira (29) é que não haja mudanças no clima. Com temperatura mínima de 18°C e máxima de 27°C, o céu estará encoberto e com possibilidade de chuvas fracas.

A respeito do texto, pode-se afirmar que:

- a) De acordo com o Alerta Rio, as chuvas, na cidade do Rio de Janeiro, continuarão intensas até a terça-feira (dia 26), quando começarão a diminuir.
- b) A temperatura mais baixa prevista para a semana será no dia 28, quinta-feira, quando deverá variar entre 18°C e 24°C.
- c) Segundo o Rio Alerta, na quinta-feira (28), há a possibilidade de pancadas de chuva a qualquer momento do dia.
- d) Na sexta-feira (29), a temperatura poderá variar entre 18°C e 27°C, com nuvens e possibilidade de chuva fraca.

## Questão 07

Observe a charge, do cartunista Henfil, e resolva a questão:



Pela análise subjetiva da charge, pode-se inferir que a obra critica:

- a) A grande quantidade de agrotóxicos presentes nos alimentos que chegam às mesas dos cidadãos brasileiros.
- b) A incapacidade do poder legislativo de criar leis que assegurem a qualidade dos alimentos.
- c) As manifestações de grandes produtores rurais contra a liberação de agrotóxicos no cultivo de alface.
- d) O fato de a personagem, aparentemente, ter medo da alface por ela estar no meio do seu agrotóxico.

### Questão 08

#### As regras que a Fórmula 1 muda (ou não) para a temporada 2024

(Fonte: Emanuel Colombari)

A Fórmula 1 adotará um novo regulamento em 2026, pensando de maneira mais sustentável. O objetivo é neutralizar as emissões de carbono até 2030, mas equipes e pilotos estão de olho desde já – afinal, uma mudança de regulamento costuma impactar também no equilíbrio de forças da categoria.

Mas o fato de a grande mudança estar agendada par 2026 não significa que a F1 permaneça inerte até lá. O regulamento atual foi adotado em 2022, e diversas pequenas novidades foram adotadas em 2023.

A mesma vai acontecer em 2024. Pelo menos sete mudanças vão ser adotadas para o campeonato, concentrando-se principalmente no que acontece fora das pistas. Mas ainda há possibilidade de novidades para 2024 e para o futuro, e que poderiam ser vistas diretamente nas pistas pelo público.

(Fonte:

<https://www.google.com/amp/s/www.band.uol.com.br/esportes/automobilismo/blog-grid/formula-1/as-regras-que-a-formula-1-muda-ou-nao-para-a-temporada-2024/amp>)

De acordo com o texto, o objetivo da mudança no regulamento da Fórmula 1, agendada para 2026, é:

- a) Equilibrar as forças da categoria.
- b) Modificar o regulamento adotado em 2022.
- c) Tornar a competição mais acirrada.
- d) Neutralizar as emissões de carbono até 2030.

### Questão 09

Observe a arte do ilustrador e designer Daniel Garcia:



A partir da análise subjetiva da ilustração, assinale a alternativa na qual a frase apresentada faça referência ao contexto apresentado na imagem:

- a) “Na natureza nada se cria, tudo se transforma.” (Antoine-Laurent de Lavoisier).
- b) “Dos animais encontrados mortos, 100% das tartarugas verdes e 75% das aves marinhas possuem algum tipo de plástico no estômago.” (Ariel Scheffer, presidente do conselho da Associação MarBrasil).
- c) “Quantos risos misturei ao som das águas. Quantas lágrimas de amor molhei no mar.” (Arnaldo Antunes).
- d) “É um cenário bastante preocupante já que o aumento do volume de lixo produzido por cada cidadão tem causado impactos negativos no meio ambiente.” (Karina Pavão Patrício, presidente da Comissão de Ética Ambiental da Faculdade de Medicina de Botucatu (CEA-FMB).

## Questão 10

### O QUE É GRAFITE?

De uma forma simples e direta, o grafite é uma intervenção artística em espaços públicos. Porém, o significado pode ser muito maior que isso. Baseado em imagens e – via de regra – com muitas cores, é uma forma de manifestação cultural e social.

Mesmo sendo proibido em muitos países, o grafite é uma das mais comuns formas da sociedade protestar contra inúmeras questões. Grandes prédios e muros públicos do Brasil e do mundo são hoje painéis nos quais o povo passou a ter voz sobre os mais variados assuntos.

Não existe uma regra ou definição oficial sobre o grafite, mas é muito fácil reconhecê-lo. Com o aprimoramento da arte, hoje ele é utilizado não somente na rua, mas também em ambientes indoors. Muitos eventos têm em sua linguagem visual o grafite, que traz para dentro dos locais o espírito da rua e uma atmosfera mais descolada.

(Fonte: <https://abra.com.br/artigos/grafite-tudo-sobre-esta-arte/>)

De acordo com o texto, é possível afirmar que:

- a) Existem definições claras e objetivas sobre o grafite e suas regras devem ser seguidas.
- b) Ainda que seja proibido em diversos países, é uma forma de protesto bastante utilizada.
- c) Vários eventos usam a linguagem visual do grafite, trazendo o espírito bucólico e um ar sério.
- d) Utilizando muitas cores, é uma forma de manifestação cultural e social realizada em espaços privados.

## Conhecimentos Gerais

### Questão 11

Diante dos crescentes impactos da agropecuária na saúde pública, meio ambiente e clima, o Greenpeace realizou uma pesquisa e publicou um relatório recomendando a redução de 50% no consumo de carne e derivados até 2050. A mudança começa no consumo individual, porém, o papel mais importante cabe aos grandes produtores, em assumirem o compromisso com uma produção menos impactante ao meio ambiente e uma relação mais honesta e transparente com seus consumidores.

(Fonte: <https://www.greenpeace.org/brasil/participe/reduza-seu-consumo-de-carne/>) (Adaptado).

Sobre a relação entre a produção bovina em grande escala e os problemas ambientais, considere as sentenças:

- I – O desequilíbrio no Efeito Estufa causado pela emissão de metano e CO<sup>2</sup> na produção de carne bovina pode contribuir para o aumento do aquecimento global.
- II – O aumento ou a diminuição do consumo de carne bovina não possui relação direta com o aquecimento global.
- III – O plantio da soja, importante componente da ração bovina, diminui a biodiversidade da fauna e flora, aumentando os problemas ambientais.
- IV – A pecuária consome energia e água, além de aumentar as áreas de desmatamento, todavia, a porcentagem é irrelevante quando comparado ao consumo urbano

Assinale a alternativa que contenha as sentenças corretas.

- a) As alternativas II e IV estão corretas.
- b) As alternativas I, II e IV estão corretas.
- c) Apenas a alternativa III está correta.
- d) As alternativas I e III estão corretas.

### Questão 12

Assinale a alternativa que corretamente expresse o gentílico de Iturama/MG.

- a) Ituramo.
- b) Ituramense.
- c) Iturameiro.
- d) Ituense.

### Questão 13

A Fazenda Santa Rosa era uma pousada de mascates, tropeiros e boiadeiros e se localizava em uma região onde habitavam os índios caiapós. Assim surgiu o primeiro povoado denominado de \_\_\_\_\_, pertencente ao município de Frutal. Em 1905, foi construída uma capela, conforme a vontade da doadora.

Quando o município de Campina Verde foi criado, em 1938, o povoado foi elevado a distrito. Em 1943, passou a se chamar \_\_\_\_\_. Em \_\_\_\_\_ o município foi emancipado com o nome de Iturama.

(Fonte: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/iturama/historico>)  
(Adaptado).

- a) Santa Rosa; Camélia; 1948.
- b) Camélia; Santa Rosa; 1954.
- c) Santa Rosa; Cachoeiras; 1950.
- d) Cachoeiras; Camélia; 1978.

### Questão 14

Segundo o IBGE (2021), assinale a alternativa correta sobre a microrregião e a mesorregião a que pertence o município de Iturama/MG, respectivamente:

- a) Frutal; Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba.
- b) Campina Verde; Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba.
- c) Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba; Frutal.
- d) Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba; Campina Verde.

### Questão 15



A personagem Mafalda, criada pelo cartunista Quino reage ao ler o conceito de democracia no dicionário. A busca pela democracia baseia-se, entre outros aspectos, pela garantia de direitos.

Assinale a alternativa que corretamente caracteriza qual categoria de direito insere-se o “direito à alimentação, habitação, saúde e educação, ou seja, o direito a um nível digno de vida e, mais recentemente, o direito à cultura.”

- a) Direitos civis.
- b) Direitos políticos.
- c) Direitos sociais.
- d) Direitos difusos.



**Conhecimentos Específicos:**  
**Oficial Administrativo**

**Questão 16**

Assinale a alternativa que corresponda ao componente Hardware utilizado nos computadores para armazenar arquivos e programas:

- a) Memória RAM.
- b) Disco Rígido (HD).
- c) Processador.
- d) Placa-mãe (MB).

**Questão 17**

No Google Chromes (2019), o atalho utilizado no teclado para adicionar a página aberta aos favoritos está corretamente demonstrado em:

- a) Ctrl + P.
- b) Ctrl + Shift + B.
- c) Ctrl + Shift + D.
- d) Ctrl + D.

**Questão 18**

O atalho para acessar o histórico no Microsoft Edge (2019) está correto em:

- a) Ctrl + I.
- b) Ctrl + Alt + L.
- c) Ctrl + J.
- d) Ctrl + H.

**Questão 19**

Assinale a alternativa que corresponda corretamente ao atalho "executar" no Windows 10.

- a) Tecla de atalho Windows + P.
- b) Ctrl + Alt + F.
- c) Tecla de atalho Windows + R.
- d) Ctrl + P.

**Questão 20**

O Sistema Operacional de um computador é o conjunto de programas que gerenciam recursos, processadores, armazenamento, dispositivos de entrada e saída e dados da máquina e seus periféricos. O sistema que faz comunicação entre o hardware e os demais softwares. O sistema operacional mais instalado nos computadores do planeta é o WINDOWS, em inúmeras versões. Sobre este sistema operacional, analise as afirmativas seguintes e assinale a CORRETA:

- a) A ÁREA de TRABALHO do WINDOWS é toda a região visível na tela (monitor), quando você liga (acessa) o computador, contendo inúmeros ícones (aplicativos) e a barra de tarefas;
- b) A BARRA de TAREFAS do WINDOWS só pode ser acessada quando você clica no ícone correspondente a ela, acessando o aplicativo;
- c) Um ÍCONE da ÁREA de TRABALHO do WINDOWS é sempre um aplicativo (programa), nunca podendo ser um arquivo de texto ou imagem;
- d) Um ÍCONE da BARRA de TAREFAS do WINDOWS só pode ser um arquivo do usuário, nunca um aplicativo (programa) que executa alguma função.

**Questão 21**

Então, o que é um bom atendimento? Imagine que você vai até um serviço público em busca de um documento, uma consulta ou um simples carimbo. Ao entrar em uma unidade pública, é prontamente recebido com cortesia e atenção, mas não encontra o produto ou serviço que buscava. Você foi bem tratado, mas não foi atendido.

(Fonte: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo\\_1.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo_1.pdf))

Situações como a descrita são comuns e indicam a relevância de dois valores essenciais que a administração deve utilizar para orientar a organização do serviço público de forma a garantir o bom tratamento e atendimento, tais como:

- a) a tempestividade e a suficiência.
- b) a prestatividade e a delegação.
- c) a educação e a empatia.
- d) a sincronicidade e a hierarquia.

## **Questão 22**

A demanda, cada vez maior de comodidades e utilidades públicas por parte dos administrados e a constante assunção do Estado de atividades antes da responsabilidade dos particulares, aliadas à falta de recursos públicos têm tornado menos operantes os esforços diretos da Administração Pública para propiciar, à coletividade, serviços adequados.

(Fonte: GASPARINI, D. Direito administrativo. 17 ed. São Paulo: Saraiva, 2014).

Considerando o cenário apresentado no texto, no Brasil, a administração pública tem, cada vez mais, adotado a prestação de serviços por meio da

- a) Centralização.
- b) Concentração.
- c) Descentralização.
- d) Desconcentração.

## **Questão 23**

Considerando as Noções de Direito Administrativo e a Redação Oficial, um servidor público está encarregado de redigir um parecer sobre a aplicação dos princípios da supremacia do interesse público e da legalidade em um caso de licitação. Ele deve considerar os princípios e fundamentos que regem o processo licitatório.

Para atender ao quesito da legalidade, o parecer deve abordar com maior ênfase o aspecto da

- a) eficiência na contratação.
- b) igualdade de tratamento.
- c) moralidade administrativa.
- d) publicidade do certame.

## **Questão 24**

A qualidade no atendimento público é definida pela comparação entre as expectativas dos cidadãos e a percepção do serviço prestado. O serviço deve atender a uma necessidade real do usuário, sendo exatamente o que o cidadão espera.

(Fonte: [https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset\\_publisher/9jZB/content/a-qualidade-do-atendimento-no-servico-publico-e-as-ouvidorias/18319](https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/a-qualidade-do-atendimento-no-servico-publico-e-as-ouvidorias/18319)).

Ao solicitar a emissão de um documento, a pessoa se depara com longa fila e espera demorada, para ser atendida por um servidor, cuja ficha funcional anota bons serviços e mudança de posto recente, mas impaciente, sem clareza nas informações, exigindo documentos desnecessários, o que indica uma situação que, na alçada do administrador, deve ser corrigida com:

- a) a revisão do processo e o treinamento do servidor.
- b) o retorno do servidor à função anterior e seleção de novo atendente.
- c) avaliação negativa do desempenho do servidor para motivar a melhoria.
- d) criação de um aplicativo para automatizar as entregas no setor.

## **Questão 25**

A passagem para o século XX marcou o início de um avanço para a administração. O crescimento das empresas industriais exigiu métodos totalmente novos e contou com a participação de várias pessoas, entre elas Frederick Winslow Taylor que com suas observações e experiências desenvolveu a administração científica.

Para orientar e explicar as organizações, foram desenvolvidas diversas teorias administrativas e a administração científica enfatizou, desde seu início:

- a) o desenvolvimento das pessoas.
- b) as estruturas organizacionais.
- c) a execução de tarefas.
- d) a utilização da tecnologia digital.

### **Questão 26**

O atendimento com qualidade necessita do desenvolvimento de atitudes e habilidades, as quais facilitam a interação entre o cidadão e o atendente. Um bom atendimento faz as pessoas ficarem satisfeitas e faz você sentir-se bem pela certeza de ter realizado um bom trabalho.

(Fonte: <https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/02/Apostila-2.pdf>).

A prefeitura recebeu no setor de reclamações, uma notificação de mau atendimento. Identifique o comportamento de um atendente que pode ter levado a esse tipo de ocorrência?

- a) Falar rápido, mesmo que o ouvinte não entenda, para evitar filas.
- b) Falar com impaciência, pois o cidadão não conseguiu compreender.
- c) Falar devagar, prestar todas as informações e não solucionar o problema do cidadão.
- d) Falar com calma e moderadamente, solucionar o problema ou encaminhar ao setor responsável.

### **Questão 27**

A respeito dos temas relativos à gestão de material e controle de estoques e almoxarifado, observe a seguinte situação:

Um almoxarifado de uma repartição pública precisa controlar o estoque de materiais de escritório, como papel, canetas e grampos. Além da contagem regular e registro de inventário, qual outra prática é essencial para garantir a eficiência no controle de estoque?

- a) Implementação de um sistema de código de barras.
- b) Realização de análises de mercado para previsão de demanda.
- c) Utilização de um sistema de gestão de estoque informatizado.
- d) Estabelecimento de metas de redução de custos de materiais.

### **Questão 28**

Considerando os Serviços e Rotinas de Protocolo, Expedição e Arquivo, julgue a situação fictícia a seguir:

Um escritório governamental recebe uma grande quantidade de documentos todos os dias, incluindo ofícios, memorandos e relatórios. A equipe administrativa precisa organizar e arquivar esses documentos de forma eficiente para facilitar o acesso futuro. Além da organização e arquivamento de documentos, qual outra atividade é fundamental para garantir a eficiência operacional do escritório?

- a) Implementação de um sistema de teletrabalho.
- b) Realização de treinamentos para atualização em softwares de escritório.
- c) Contratação de mais funcionários administrativos.
- d) Monitoramento da satisfação dos clientes internos.

### **Questão 29**

A administração é definida como a arte ou ciência de alocar os recursos da melhor maneira possível, maximizando da melhor forma possível o que está disponível, evitando o desperdício e obtendo os melhores resultados para a organização.

(Fonte: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-administracao>).

A administração é importante para o sucesso de qualquer organização, seja ela uma empresa, um governo, uma ONG ou até mesmo um projeto pessoal e é definida como um processo de:

- a) planejamento, organização, liderança, execução e controle, visando o alcance de objetivos e a otimização de recursos.
- b) planejamento estratégico, orçamento de recursos e gestão de operações, visando garantir a eficiência e eficácia organizacional.
- c) coordenação de atividades, desenvolvimento de equipes e resolução de problemas, visando o desempenho e a satisfação dos colaboradores.
- d) análise de processos, identificação de oportunidades de melhoria e implementação de mudanças, visando a inovação e a adaptação às mudanças do ambiente.

### **Questão 30**

Um documento altamente confidencial contendo informações estratégicas da empresa é enviado ao oficial administrativo para revisão. Como ele deve proceder para garantir a segurança e confidencialidade dessas informações?

- a) Imprimir o documento e deixá-lo em sua mesa enquanto se ausenta.
- b) Enviar uma cópia do documento por e-mail para um colega de confiança.
- c) Armazenar o documento em um local seguro e acessível apenas por pessoas autorizadas.
- d) Compartilhar o conteúdo do documento em uma reunião de equipe para obter opiniões adicionais.

