



PREFEITURA MUNICIPAL DE VOLTA GRANDE/MG CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 1/2024, DE 20 DE JUNHO DE 2024

CADERNO DE PROVA – TARDE

ATENDENTE

LEIA ATENTAMENTE AS SEGUINTE INSTRUÇÕES:

1. Este caderno de prova contém **40 (quarenta)** questões de múltipla escolha, de 1 a 40 e distribuídas da seguinte forma:
 - 1 a 10 – Língua Portuguesa;
 - 11 a 20 – Raciocínio Lógico e Matemático;
 - 21 a 30 – Conhecimentos Gerais;
 - 31 a 40 – Conhecimentos Específicos.
2. Confira se a quantidade e a ordem das questões deste caderno de prova estão de acordo com as instruções anteriores. Caso o caderno esteja incompleto, tenha defeito ou apresente qualquer divergência, comunique imediatamente ao fiscal de sala para que ele tome as providências cabíveis.
3. Para cada uma das questões de múltipla escolha, são apresentadas **4 (quatro)** alternativas de resposta. Apenas **1 (uma)** resposta responde corretamente à questão.
4. O tempo disponível para esta prova é de **3 (três)** horas.
5. Reserve tempo suficiente para marcar a sua folha de respostas.
6. Os rascunhos e as marcações assinaladas neste caderno **não** serão considerados para avaliação.
7. O candidato somente poderá se retirar do local da aplicação das provas após **1 (uma)** hora de seu início, mas somente poderá levar consigo o caderno de questões no decurso dos últimos **30 (trinta)** minutos anteriores ao horário determinado para o encerramento da prova.
8. Não será permitida a anotação de informações relativas às suas respostas no comprovante de inscrição e/ou em qualquer outro meio.
9. Quando terminar, chame o fiscal de sala, entregue a folha de respostas.
10. Boa prova!

LÍNGUA PORTUGUESA

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 7.

Prêmio Nobel de Física Vai para Pioneiros da Inteligência Artificial

Em um ano em que só se falou dos avanços da inteligência artificial e da popularização de ferramentas de IA, o Prêmio Nobel de Física de 2024 foi concedido a dois pioneiros da área — o americano John Hopfield e o britânico-canadense Geoffrey Hinton.

"Os dois ganhadores do Prêmio Nobel de Física deste ano usaram ferramentas da física para desenvolver métodos que são a base do poderoso aprendizado de máquina de hoje", disse o órgão em comunicado. "O aprendizado de máquina baseado em redes neurais artificiais está atualmente revolucionando a ciência, a engenharia e a vida cotidiana."

Hopfield, professor da Universidade de Princeton, criou uma memória associativa que pode armazenar e reconstruir imagens e outros tipos de padrões em dados, disse a academia.

Pioneiro da inteligência artificial, Hinton deixou o Google em 2023 e disse que fez isso para falar livremente sobre os perigos da tecnologia, depois de perceber que os computadores poderiam se tornar mais inteligentes do que as pessoas muito antes do que ele e outros especialistas esperavam.

"Embora o aprendizado de máquina traga enormes benefícios, seu rápido desenvolvimento também levantou preocupações sobre nosso futuro", disse Ellen Moons, presidente do Comitê do Nobel de Física.

"Coletivamente, os seres humanos têm a responsabilidade de usar essa nova tecnologia de forma segura e ética, para o maior benefício da humanidade."

Amplamente considerado o prêmio de maior prestígio para físicos em todo o mundo, O Prêmio Nobel da Física foi criado, juntamente com prêmios por conquistas na ciência, literatura e paz, no testamento de Alfred Nobel.

Os prêmios têm sido concedidos com algumas interrupções desde 1901, embora a honra do Nobel de Economia seja uma adição posterior em memória do empresário e filantropo sueco, que fez fortuna com sua invenção da dinamite.

Além das escolhas, às vezes controversas, para a Paz e a Literatura, a Física costuma causar o maior impacto entre os prêmios, com a lista de vencedores anteriores apresentando superestrelas científicas como Albert Einstein, Niels Bohr e Enrico Fermi.

O prêmio de Física do ano passado foi concedido a Pierre Agostini, Ferenc Krausz e Anne L'Huillier por seu trabalho na criação de pulsos ultracurtos de luz que podem fornecer uma visão das mudanças dentro dos átomos, melhorando potencialmente a detecção de doenças.

<https://forbes.com.br/forbes-tech/2024/10/premio-nobel-de-fisica-vai-para-pioneiros-da-inteligencia-artificial/>

Questão 01

Qual foi a principal inovação desenvolvida por John Hopfield, conforme descrito no texto?

- (A) Um método para identificar elementos específicos em imagens.
- (B) Um sistema para realizar tarefas de reconhecimento facial.
- (C) Uma memória associativa capaz de armazenar e reconstruir padrões em dados.
- (D) Uma técnica para processar grandes volumes de dados.

Questão 02

De acordo com o texto, qual é a origem do Prêmio Nobel de Física?

- (A) Foi criado por um grupo de físicos renomados.
- (B) É concedido anualmente pela Real Academia Sueca de Ciências.
- (C) Foi fundado por Alfred Nobel em uma cerimônia pública.
- (D) Foi estabelecido no testamento de Alfred Nobel, juntamente com outros prêmios.

Questão 03

Por que Geoffrey Hinton decidiu deixar o Google em 2023, segundo o texto?

- (A) Para trabalhar em uma nova empresa de tecnologia.
- (B) Para descansar após anos de trabalho na indústria.
- (C) Para poder discutir abertamente os riscos da inteligência artificial.
- (D) Para se dedicar a projetos de pesquisa acadêmica.

Questão 04

Qual foi a contribuição dos vencedores do Prêmio Nobel de Física do ano passado, conforme descrito no texto?

- (A) Desenvolveram uma nova teoria sobre a relatividade.
- (B) Descobriram uma nova partícula subatômica.
- (C) Criaram pulsos ultracurtos de luz para observar mudanças atômicas.
- (D) Inovaram na tecnologia de comunicação quântica.

Questão 05

Qual é a principal preocupação expressa por Ellen Moons em relação ao aprendizado de máquina?

- (A) A falta de regulamentações sobre o uso da tecnologia.
- (B) O impacto que o aprendizado de máquina pode ter no futuro da humanidade.
- (C) Os custos elevados envolvidos na implementação de novas tecnologias.
- (D) A possibilidade de interrupções no desenvolvimento tecnológico.

Questão 06

Qual foi a principal contribuição dos premiados com o Prêmio Nobel de Física de 2024, segundo o texto?

- (A) O desenvolvimento de novas tecnologias de comunicação.
- (B) A criação de métodos que fundamentam o aprendizado de máquina.
- (C) A descoberta de novas partículas subatômicas.
- (D) A pesquisa sobre energia renovável.

Questão 07

Qual das afirmações a seguir é verdadeira com base no texto?

- (A) O Prêmio Nobel de Economia foi criado em 1901, juntamente com os demais prêmios.
- (B) A concessão dos prêmios Nobel é feita sem interrupções desde sua criação.
- (C) Albert Einstein, Niels Bohr e Enrico Fermi são exemplos de vencedores do Prêmio Nobel de Literatura.
- (D) O Prêmio Nobel de Física é frequentemente considerado um dos mais impactantes entre os prêmios Nobel.

Questão 08

Leia com atenção as afirmativas abaixo:

I. Eles fazem experiências em laboratório.

II. Ela apresentou um projeto inovador na feira de ciências.

III. Os alunos costumavam realizar experimentos de química nas aulas.

IV. Nós discutiremos os resultados da pesquisa na próxima reunião.

V. Assistirei a uma palestra sobre sustentabilidade.

Em quais das afirmativas lidas há o emprego do tempo pretérito?

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

Questão 09

Assinale a alternativa que possui o emprego de um adjetivo pátrio:

- (A) O experimento inovador realizado na escola gerou resultados impressionantes.
- (B) O cientista britânico recebeu reconhecimento internacional por suas contribuições à biologia.
- (C) O livro fascinante sobre astronomia despertou o interesse de muitos estudantes.
- (D) A pesquisa sobre as culturas indígenas é extremamente rica em detalhes.

Questão 10

Leia com atenção a afirmativa a seguir:

Ela trouxe ***seus*** livros de ciências para a aula.

É correto afirmar que:

- (A) Os termos destacados são dois pronomes pessoais.
- (B) Os termos destacados são um pronome pessoal e um pronome possessivo, respectivamente.
- (C) Os termos destacados são um pronome possessivo e um pronome pessoal, respectivamente.
- (D) Os termos destacados são dois pronomes possessivos.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Questão 11

Durante uma aula sobre vertebrados, a turma do professor Rafael foi desafiada a analisar grupos de animais com base em suas características biológicas para entender como a ciência os classifica. Para aplicar o aprendizado, ele apresentou quatro animais e pediu aos alunos que identificassem qual deles não pertencia ao mesmo grupo.

Analise as opções e escolha aquele que não se encaixa na mesma categoria.

- (A) Cobra.
- (B) Jacaré.
- (C) Tartaruga.
- (D) Salamandra.

Questão 12

Uma pesquisa foi realizada com 100 pessoas para identificar o interesse em assistir filmes de comédia e filmes de ação. Os resultados mostraram que:

- 60 pessoas gostam de filmes de comédia.
- 50 pessoas gostam de filmes de ação.
- 20 pessoas não gostam de nenhum desses dois gêneros.

Com base nesses dados, assinale a alternativa que indica quantas pessoas gostam tanto de filmes de comédia quanto de filmes de ação.

- (A) 30.
- (B) 20.
- (C) 40.
- (D) 50.

Questão 13

Cinco caixas são empilhadas em uma prateleira. As caixas são A, B, C, D e E. Sabe-se que:

- A caixa C está acima da caixa B.
- A caixa E está imediatamente abaixo da caixa D.
- A caixa A está entre as caixas C e E.
- A caixa D não está na parte superior da pilha.

Qual caixa está na parte inferior?

- (A) Caixa C.
- (B) Caixa B.
- (C) Caixa D.
- (D) Caixa A.

Questão 14

Ana participa de uma competição de trilha de orientação em um parque natural. Durante o percurso, ela precisa seguir instruções específicas de direção para chegar ao próximo ponto de controle. Para completar o trajeto corretamente, é fundamental que ela entenda bem as direções e saiba se orientar a partir de uma posição inicial.

Ana começa o percurso de frente para o norte. Durante a caminhada, ela recebe as seguintes instruções:

- Virar 90 graus para a direita.
- Virar 180 graus para a esquerda.
- Virar 90 graus para a direita.

Ana precisa determinar em qual direção estará olhando após seguir todas essas instruções para continuar sua caminhada no caminho certo.

Nesse contexto, para qual direção Ana estará olhando após completar todas as instruções?

- (A) Sul.
- (B) Oeste.
- (C) Leste.
- (D) Norte.

Questão 15

O gerente de estoque de um armazém, Sr. Carlos, está monitorando a quantidade de caixas de um novo produto que chega semanalmente. Ele observou que, a cada semana, o número de caixas recebidas segue uma sequência crescente. As quantidades registradas nas últimas semanas foram 5, 11, 17, 23, e ele precisa prever quantas caixas serão recebidas na próxima semana para organizar o espaço no armazém e garantir que haja capacidade de armazenamento.

Após análise, Sr. Carlos descobriu que chegarão na próxima semana:

- (A) 29 caixas.
- (B) 31 caixas.
- (C) 33 caixas.
- (D) 27 caixas.

Questão 16

Uma empresa possui um sistema de controle de acesso onde cada funcionário precisa inserir um código especial para entrar em diferentes áreas do prédio. As áreas são classificadas como A, B, C, D e E, e cada funcionário tem permissões específicas baseadas na sua função.

Durante uma auditoria de segurança, os seguintes fatos foram observados:

- Se um funcionário tem acesso à Área A, ele também tem acesso às Áreas B e C.
- Um funcionário que tem acesso à Área D deve obrigatoriamente ter acesso à Área C, mas não necessariamente às Áreas A ou B.
- Todo funcionário que tem acesso à Área E também tem acesso às Áreas D e B, mas não pode ter acesso à Área A.
- Durante a auditoria, verificou-se que um funcionário específico, chamado Carlos, tem acesso às Áreas C e D, mas não tem acesso à Área B.

Com base nas informações fornecidas, qual das afirmações a seguir é verdadeira sobre Carlos?

- (A) Carlos tem acesso às Áreas B e E, mas não à Área A.
- (B) Carlos tem acesso à Área A, mas não tem acesso à Área E.
- (C) Carlos tem acesso à Área E, mas não tem acesso à Área A.
- (D) Carlos não tem acesso às Áreas A nem E.

Questão 17

Um cientista está treinando um modelo de inteligência artificial para classificar corretamente diferentes tipos de plantas em três espécies: A, B e C. O modelo foi testado com 300 novas amostras e apresentou os seguintes resultados:

Espécie A: 150 amostras reais, das quais o modelo classificou corretamente 100 e incorretamente 50.

Espécie B: 80 amostras reais, das quais o modelo classificou corretamente 50 e incorretamente 30.

Espécie C: 70 amostras reais, das quais o modelo classificou corretamente 60 e incorretamente 10.

Qual foi a taxa de acerto total do modelo durante o teste?

- (A) 80%.
- (B) 76%.
- (C) 70%.
- (D) 82%.

Questão 18

Durante uma aula de culinária na Escola de Gastronomia Sabores & Saberes, os alunos aprenderam a importância de ajustar receitas de forma proporcional. A professora Paula explicou que, quando se aumenta ou diminui a quantidade de um ingrediente, é essencial manter a proporção entre os demais para que a receita tenha o mesmo sabor e textura.

Para praticar, a turma recebeu uma receita de bolo que utilizava a seguinte proporção: 3 xícaras de farinha para cada 2 xícaras de açúcar.

Em um dos exercícios, a professora pediu que os alunos calculassem a quantidade de açúcar necessária para uma versão maior da receita, onde foram usadas 15 xícaras de farinha.

Portanto, quantas xícaras de açúcar devem ser usadas para manter a mesma proporção?

- (A) 10.
- (B) 8.
- (C) 12.
- (D) 14.

Questão 19

A empresa "Eventos & Cia" precisa organizar uma conferência em um centro de convenções, preparando o salão, palco, iluminação e cadeiras. Anteriormente, 6 funcionários levaram 12 horas para concluir uma tarefa semelhante. Para agilizar o processo devido a um aumento de eventos, a empresa planeja usar 9 funcionários. Nesse contexto, quanto tempo será necessário para completar o trabalho com essa equipe maior, assumindo a mesma taxa de eficiência?

- (A) 9 horas.
- (B) 11 horas.
- (C) 10 horas.
- (D) 8 horas.

Questão 20

Em uma cidade fictícia, cinco amigos (Ana, Bruno, Carlos, Diana e Eduardo) têm profissões diferentes e cada um trabalha em um bairro diferente (Centro, Bairro Alto, Vila Nova, Jardim das Flores e Parque das Árvores). Sabe-se que:

- Ana não trabalha no Centro nem no Bairro Alto.

- Bruno trabalha no Bairro Alto.
- Carlos trabalha no Centro.
- Diana trabalha no Jardim das Flores.
- Eduardo não trabalha no Vila Nova.

Com base nessas informações, quem trabalha no Parque das Árvores?

- (A) Ana.
- (B) Eduardo.
- (C) Bruno.
- (D) Diana.

CONHECIMENTOS GERAIS

Questão 21

A reforma do Ensino Médio, implementada em 2022, trouxe mudanças significativas na estrutura curricular das escolas brasileiras. Um dos principais desafios observados no primeiro ano de implementação foi:

- (A) A resistência de alunos e pais quanto à inserção obrigatória de línguas estrangeiras no currículo.
- (B) O aumento da carga horária obrigatória de educação física.
- (C) A falta de formação adequada para os professores lidarem com os novos itinerários formativos.
- (D) A redução das disciplinas voltadas para o desenvolvimento de habilidades digitais.

Questão 22

Entre 2022 e 2023, o Brasil viu um crescimento significativo no número de fintechs. Esse aumento foi impulsionado, principalmente, por:

- (A) A redução de taxas de juros para financiamentos empresariais por fintechs.
- (B) O aumento da fiscalização sobre empresas de tecnologia estrangeiras.
- (C) A necessidade de modernização do sistema bancário tradicional e a crescente inclusão digital.
- (D) A imposição de regulamentações mais rígidas sobre grandes bancos pelo Banco Central.

Questão 23

A guerra entre Rússia e Ucrânia, iniciada em 2022, teve consequências significativas na economia global. Um dos setores mais afetados foi o de alimentos, principalmente devido:

- (A) À escassez de fertilizantes e a interrupção das exportações de grãos da Ucrânia, um dos maiores produtores mundiais.
- (B) Ao embargo comercial imposto aos produtos agrícolas dos Estados Unidos.
- (C) Ao aumento dos impostos sobre a importação de grãos por países da União Europeia.
- (D) À redução da produção agrícola na América Latina devido à instabilidade climática.

Questão 24

Em 2023, o Brasil reforçou sua parceria com países africanos em um esforço para garantir a segurança alimentar no continente. Uma das principais contribuições do Brasil para essa parceria tem sido:

- (A) O fornecimento de técnicos agrícolas para implementação de projetos de irrigação em áreas desérticas.
- (B) A transferência de tecnologias e práticas de agricultura tropical, especialmente em biotecnologia.
- (C) O envio de alimentos processados para auxiliar no combate à fome.
- (D) A exportação de máquinas agrícolas e tecnologia de ponta para países africanos.

Questão 25

No Brasil, a partir de 2022, diversos movimentos sociais se posicionaram contra as privatizações de empresas estatais. Entre os argumentos mais utilizados pelos grupos contrários à privatização da Eletrobras estava:

- (A) O aumento imediato da participação de empresas estrangeiras no setor de mineração.
- (B) A perda de controle sobre a política de geração de energia sustentável no país.
- (C) A previsão de demissões em massa, especialmente em cargos de tecnologia.
- (D) A criação de monopólios privados no setor de telefonia.

Questão 26

Em 2022, um dos principais desafios enfrentados pelo Brasil em termos de segurança pública foi o aumento de crimes cibernéticos. Um dos crimes mais recorrentes nesse período foi:

- (A) O crescimento de golpes financeiros online, especialmente por meio de aplicativos de mensagens.
- (B) O aumento de ataques de hackers a sistemas de transporte público.
- (C) O sequestro de dados de hospitais públicos, paralisando atendimentos emergenciais.
- (D) O uso de deepfakes para fraudar eleições e manipular campanhas políticas.

Questão 27

Em 2022, diversas iniciativas de reflorestamento foram lançadas no Brasil para combater o desmatamento na Amazônia. Um dos principais desafios para a eficácia dessas iniciativas é:

- (A) A falta de áreas disponíveis para a plantação de árvores nativas.
- (B) A dificuldade de conciliar o reflorestamento com as atividades econômicas locais, como a pecuária.
- (C) A ausência de financiamento internacional para projetos sustentáveis.
- (D) O aumento da temperatura média da Amazônia, dificultando o crescimento das árvores.

Questão 28

No Brasil, a reorganização das Forças Armadas após a pandemia da COVID-19, em 2023, envolveu:

- (A) A incorporação de drones de alta tecnologia para patrulha de fronteiras terrestres.
- (B) O treinamento de forças especializadas no combate ao terrorismo internacional.
- (C) O aumento do orçamento militar para reestruturar a defesa costeira.
- (D) A criação de novos batalhões especializados em defesa cibernética.

Questão 29

Em 2023, o Nordeste brasileiro consolidou-se como uma das regiões mais importantes do mundo para a geração de energia eólica e solar. Esse fato é atribuído principalmente a:

- (A) Condições climáticas e geográficas favoráveis, somadas a investimentos em infraestrutura.
- (B) A construção de grandes usinas hidrelétricas ao longo do Rio São Francisco.
- (C) O desmonte de políticas ambientais que limitavam o uso de áreas protegidas para geração de energia.
- (D) Programas federais de incentivo ao uso de energia nuclear.

Questão 30

Em 2023, o governo brasileiro retomou as discussões sobre a reforma do Imposto de Renda, com o objetivo de tornar o sistema tributário mais progressivo. Uma das propostas mais debatidas foi a atualização da tabela do Imposto de Renda para pessoas físicas. O principal impacto dessa medida seria:

- (A) Aumentar a tributação sobre o consumo de produtos básicos.
- (B) Reduzir a carga tributária das grandes corporações.
- (C) Corrigir a defasagem histórica da tabela, beneficiando principalmente as classes média e baixa.
- (D) Estimular o crescimento econômico ao desonerar os investimentos estrangeiros.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

Os arquivos podem ser classificados de acordo com a sua natureza e função dentro de uma instituição, facilitando assim sua organização e a recuperação das informações. Com base nessa classificação, assinale a alternativa que corresponde corretamente aos tipos de arquivos:

- (A) Arquivo temporário, arquivo reciclável e arquivo digital.
- (B) Arquivo básico, arquivo técnico e arquivo revisado.
- (C) Arquivo corrente, arquivo intermediário e arquivo permanente.
- (D) Arquivo imediato, arquivo armazenado e arquivo de descarte.

Questão 32

A recepção é o primeiro contato que o público tem com uma organização, sendo fundamental para causar uma boa impressão e proporcionar um atendimento de qualidade. Considerando os princípios para um bom atendimento na recepção, qual das alternativas a seguir NÃO reflete uma prática adequada para garantir qualidade no atendimento ao público?

- (A) Priorizar a rapidez no atendimento, mesmo que isso signifique prestar informações incompletas ou deixar de verificar os detalhes das solicitações.
- (B) Manter um ambiente organizado e limpo, garantindo conforto e uma boa apresentação visual para os visitantes.
- (C) Cumprimentar o público de forma cordial, com um sorriso e tom de voz amigável, demonstrando disposição para ajudar.
- (D) Ouvir as necessidades dos clientes com atenção e responder de forma clara e objetiva, sem fazer suposições ou interromper a fala do público.

Questão 33

Pautado na Redação Oficial, assinale a alternativa correta sobre os princípios que devem nortear a elaboração de documentos oficiais.

- (A) A formalidade deve ser observada apenas em ofícios e memorandos, sendo dispensável em e-mails corporativos que tratam de assuntos internos da administração.
- (B) A clareza pode ser dispensada em documentos dirigidos a autoridades superiores, uma vez que se presume que essas autoridades já detêm conhecimento aprofundado sobre o tema.
- (C) A informalidade é amplamente aceita em comunicados entre departamentos de uma mesma organização, já que o ambiente interno permite maior flexibilidade na linguagem.
- (D) A impessoalidade é um princípio fundamental na redação oficial, devendo ser preservada em todos os documentos para garantir que o conteúdo seja objetivo e independente de opiniões pessoais.

Questão 34

O papel do(a) atendente é fundamental para garantir a satisfação do público, atuando como ponto de contato direto entre a organização e seus clientes. Com base nas responsabilidades de um(a) atendente, todas as alternativas abaixo descrevem práticas adequadas para o desempenho dessa função, EXCETO:

- (A) Receber os clientes com cordialidade e prestar todas as informações necessárias, de forma clara e objetiva, para atender às suas demandas.
- (B) Demonstrar paciência e respeito durante o atendimento, mesmo quando o cliente estiver impaciente ou com dúvidas repetidas.
- (C) Resolver apenas questões simples, encaminhando os problemas mais complexos para outros setores, sem fornecer nenhum tipo de orientação ao cliente.
- (D) Manter uma comunicação eficiente, buscando entender as necessidades do cliente e oferecer soluções adequadas para cada situação.

Questão 35

O controle eficiente do fluxo de entrada e saída de documentos é essencial para a organização de qualquer instituição, garantindo a correta tramitação, arquivamento e recuperação de informações. Considerando as boas práticas de gestão documental, avalie as alternativas a seguir sobre o controle desse fluxo. Marque V, para verdadeiro, e F, para falso:

(__) Registrar todos os documentos recebidos, atribuindo número de protocolo e data de entrada para facilitar o acompanhamento de sua tramitação.

(__) Monitorar periodicamente o status dos documentos em tramitação, garantindo que nenhum fique parado em setores por longos períodos sem justificativa.

(__) Manter os documentos de entrada armazenados provisoriamente em locais de fácil acesso sem necessidade de controle formal, para otimizar o tempo de consulta.

Assinale a alternativa a seguir com a sequência correta:

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

Questão 36

Leia a questão a seguir e responda.

Uma cidadã se dirige ao balcão de atendimento em uma repartição pública acompanhada de duas crianças pequenas. Ela parece um pouco apressada, tentando mantê-las próximas enquanto faz suas perguntas sobre um serviço que deseja solicitar. Avalie as iniciativas a seguir no contexto de um bom atendimento ao público na administração pública:

I. Oferecer uma explicação detalhada sobre o serviço solicitado, utilizando uma linguagem clara e objetiva, para que a cidadã possa entender rapidamente e tomar sua decisão sem perder muito tempo.

II. Demonstrar interesse e empatia pela situação da cidadã, sugerindo que ela fique à vontade e oferecendo assistência adicional, como indicar um local onde as crianças possam ficar enquanto o atendimento é realizado.

III. Ignorar o fato de que a cidadã está acompanhada de crianças e conduzir o atendimento de maneira padrão, sem ajustar a abordagem ou oferecer suporte específico.

Está correto o que se afirma em?

- (A) I, II e III estão corretas.
- (B) Apenas I está correta.
- (C) Apenas II está correta.
- (D) Apenas I e II estão corretas.

Questão 37

O controle adequado de agendamentos é fundamental para a organização do tempo e das atividades em uma instituição. Existem diferentes tipos de agendas que podem ser utilizadas de acordo com as necessidades específicas de cada setor. Qual das alternativas abaixo corresponde a uma boa prática no gerenciamento de agendamentos e tipos de agendas?

- (A) Utilizar uma agenda eletrônica compartilhada para coordenar compromissos entre diferentes membros da equipe, garantindo que todos tenham acesso às atualizações em tempo real.
- (B) Registrar todos os compromissos em agendas distintas, sem integração entre elas, para evitar que sobrecarreguem um único sistema de agendamento.
- (C) Manter apenas uma agenda física individual para todos os compromissos da equipe, centralizando as informações em um único local, sem backup digital.
- (D) Deixar os agendamentos em aberto, sem confirmação, para manter maior flexibilidade no cumprimento de horários e compromissos.

Questão 38

A ergonomia é a ciência que visa a otimização das condições de trabalho, promovendo o bem-estar dos colaboradores e aumentando a eficiência no ambiente de trabalho. Com base nos princípios ergonômicos, qual das alternativas a seguir descreve uma boa prática de ergonomia no local de trabalho?

- (A) Incentivar pausas regulares durante a jornada de trabalho, especialmente em atividades que envolvem longos períodos em uma mesma posição, para evitar o cansaço físico e mental.
- (B) Utilizar mesas de trabalho que estejam na mesma altura para todos os colaboradores, independentemente de sua estatura.
- (C) Manter cadeiras fixas, sem ajuste de altura, para garantir uniformidade no ambiente de trabalho.
- (D) Deixar os monitores de computador em níveis mais baixos que os olhos para forçar os colaboradores a manterem a cabeça inclinada, reduzindo o esforço dos olhos.

Questão 39

No ambiente profissional, a transparência é um dos pilares da ética. Um profissional transparente é aquele que:

- (A) cumpre seus prazos e responsabilidades, garantindo a eficiência e a confiança no trabalho.
- (B) trabalha em equipe, compartilhando conhecimento e ajudando colegas quando necessário.
- (C) segue os procedimentos e normas internas, independentemente de supervisão direta.
- (D) assume suas responsabilidades e comunica falhas para buscar soluções.

Questão 40

A ética profissional é fundamental para manter um ambiente de trabalho harmonioso e justo. Entre os comportamentos abaixo, qual exemplifica uma prática ética no ambiente profissional?

- (A) Cumprir os horários e prazos estabelecidos, contribuindo para o sucesso coletivo.
- (B) Utilizar informações da empresa para obter vantagens coletivas.
- (C) Assumir o crédito por um trabalho feito por outro colega de equipe.
- (D) Manipular resultados para atingir metas estabelecidas por todos.

Realização
Instituto
ACCESS