



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

CADERNO DE PROVA – TARDE

AUXILIAR ADMINISTRATIVO CRAS

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

Questão 02

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

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

Questão 03

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

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

Questão 04

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

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

Questão 05

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

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

Questão 06

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

- (A) A concessão dos prêmios Nobel é feita sem interrupções desde sua criação.
- (B) O Prêmio Nobel de Economia foi criado em 1901, juntamente com os demais prêmios.
- (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 07

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) A possibilidade de interrupções no desenvolvimento tecnológico.
- (D) Os custos elevados envolvidos na implementação de novas tecnologias.

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

Questão 09

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

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

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

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

Questão 12

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

Questão 13

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

Questão 14

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

Questão 15

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

Questão 16

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

Questão 17

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

Questão 18

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

Questão 19

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 20

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

CONHECIMENTOS GERAIS

Questão 21

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

Questão 22

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

Questão 23

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

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

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 criação de monopólios privados no setor de telefonia.
- (C) A previsão de demissões em massa, especialmente em cargos de tecnologia.
- (D) A perda de controle sobre a política de geração de energia sustentável no país.

Questão 26

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

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

Questão 27

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

Questão 28

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

Questão 29

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) Estimular o crescimento econômico ao desonerar os investimentos estrangeiros.
- (C) Corrigir a defasagem histórica da tabela, beneficiando principalmente as classes média e baixa.
- (D) Reduzir a carga tributária das grandes corporações.

Questão 30

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) Programas federais de incentivo ao uso de energia nuclear.
- (C) O desmonte de políticas ambientais que limitavam o uso de áreas protegidas para geração de energia.
- (D) A construção de grandes usinas hidrelétricas ao longo do Rio São Francisco.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

A elaboração de documentos oficiais, conforme orientações do Manual de Redação da Presidência da República, deve seguir determinados atributos para garantir que a comunicação seja clara e eficaz. Considerando esses atributos, assinale a alternativa que não está de acordo com as diretrizes de redação oficial:

- (A) A formalidade pode ser dispensada quando o documento é destinado a um colega de trabalho ou a outro órgão interno, permitindo uma linguagem mais informal.
- (B) A objetividade deve ser mantida, evitando informações irrelevantes ou supérfluas, para que o documento transmita a mensagem de forma direta e precisa.
- (C) A impessoalidade é fundamental, sendo o documento sempre redigido em nome da instituição, e não de quem o assina, para evitar o uso de expressões subjetivas ou pessoais.
- (D) A clareza é essencial, devendo-se evitar termos técnicos e jargões que possam dificultar a compreensão do conteúdo pelo destinatário.

Questão 32

A Lei nº 14.133/2021, rege as licitações e contratos administrativos, estabelece princípios fundamentais para garantir a legalidade e a eficiência dos processos licitatórios. Todas as alternativas abaixo estão de acordo com os princípios dessa legislação, EXCETO:

- (A) O princípio da competitividade assegura que o processo licitatório deve promover ampla concorrência, salvo em casos específicos previstos em lei.
- (B) A publicidade dos atos administrativos é essencial para assegurar a transparência e permitir o controle social das licitações públicas.
- (C) O princípio da vantajosidade permite que o administrador público escolha a proposta mais conveniente, mesmo que não seja a mais vantajosa economicamente.
- (D) O princípio da isonomia visa garantir igualdade de condições a todos os participantes do processo licitatório, sem privilégios ou discriminações.

Questão 33

Uma equipe de trabalho precisa realizar uma reunião importante para discutir o andamento de um projeto. O gestor responsável deseja garantir que a reunião seja produtiva e eficiente. Qual dos procedimentos abaixo deve ser adotado para garantir uma melhor organização e aproveitamento do tempo durante a reunião?

- (A) Permitir que cada participante aborde qualquer assunto de sua preferência, mesmo que não esteja relacionado à pauta, para promover uma discussão ampla.
- (B) Iniciar a reunião sem uma pauta definida, permitindo que os temas surjam naturalmente ao longo da conversa.
- (C) Estabelecer previamente os tópicos a serem discutidos e compartilhar essas informações com os participantes para que possam se preparar com antecedência.
- (D) Convocar todos os membros da organização, independentemente de sua participação no projeto, para garantir uma visão diversificada sobre o tema.

Questão 34

As funções administrativas são fundamentais para o desempenho eficiente de uma organização. Qual das opções a seguir está correta em relação a essas funções?

- (A) O controle é uma função que se realiza apenas no final do processo, não sendo importante durante a execução das atividades.
- (B) A organização envolve apenas a definição de tarefas, sem a necessidade de alocação de recursos ou atribuição de responsabilidades.
- (C) O planejamento é desnecessário, pois as ações da organização podem ser decididas à medida que os problemas surgem.
- (D) A direção é a função que orienta e coordena os esforços da equipe para atingir os objetivos definidos no planejamento.

Questão 35

Considere as afirmativas relacionadas a técnicas administrativas e organizacionais apresentadas a seguir. Registre V, para verdadeiras, e F, para falsas:

(__) A implementação de técnicas de gestão do tempo, como o uso de listas de tarefas, contribui para aumentar a produtividade na organização.

(__) A priorização de tarefas é desnecessária, pois todas as atividades têm a mesma importância em uma organização.

(__) O uso de ferramentas de organização, como agendas eletrônicas, pode ajudar os colaboradores a gerenciarem melhor suas responsabilidades diárias.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta:

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

Questão 36

Para garantir um atendimento de qualidade, diversas práticas são recomendadas para assegurar a satisfação do público e a eficiência do serviço. Considerando os princípios do bom atendimento, avalie as afirmações abaixo:

I. Escutar ativamente o cliente, buscando compreender suas necessidades antes de oferecer uma solução.

II. Priorizar a rapidez no atendimento, mesmo que isso implique fornecer informações incompletas ou imprecisas.

III. Demonstrar empatia, tratando cada cliente de forma respeitosa e atenciosa, independentemente de sua demanda.

Sobre essa prática de qualidade no atendimento está correto o que se afirma em:

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

Questão 37

No contexto das rotinas administrativas, as técnicas de arquivo e protocolo desempenham um papel fundamental para a organização e controle dos documentos. Com base nessas práticas, qual das alternativas a seguir está correta em relação ao uso dessas técnicas?

- (A) O protocolo tem a função de registrar o recebimento e envio de documentos, garantindo o controle e a rastreabilidade de suas movimentações dentro e fora da organização.
- (B) O protocolo serve apenas para registrar documentos internos e não é necessário para documentos que entram ou saem da organização.
- (C) O arquivamento pode ser realizado de maneira informal, sem seguir uma padronização, desde que os documentos sejam armazenados de forma acessível.
- (D) Os documentos arquivados devem ser descartados após um curto período de tempo, independentemente da sua classificação ou valor legal.

Questão 38

Avalie as asserções a seguir:

I. A utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) é essencial para a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais no ambiente de trabalho.

PORTANTO,

II. A implementação de políticas de segurança que incluam treinamento sobre o uso adequado dos EPIs contribui significativamente para a redução de riscos à saúde e segurança dos trabalhadores.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta:

- (A) As asserções I e II são proposições verdadeiras e a II é uma justificativa correta da I.
- (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.
- (C) A asserção I é uma proposição verdadeira e a II é uma proposição falsa.
- (D) A asserção I é uma proposição falsa e a II é uma proposição verdadeira.

Questão 39

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) Assumir o crédito por um trabalho feito por outro colega de equipe.
- (C) Utilizar informações da empresa para obter vantagens coletivas.
- (D) Manipular resultados para atingir metas estabelecidas por todos.

Questão 40

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

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

Realização
Instituto
ACCESS