

COPEIRO

Nome:

Inscrição:



TURNO DA MANHÃ

Fraudar ou tentar
fraudar Concursos
Públicos é Crime!
Previsto no art. 311-A
do Código Penal



Sobre a verificação do material recebido:

- ✓ Confira seu nome, o número do documento e o número de inscrição em todos os documentos entregues pelo fiscal.
- ✓ Verifique também seu Caderno de Questões quanto a possíveis falhas de impressão ou numeração.
- ✓ O não cumprimento de qualquer uma das determinações contidas no Edital, no Caderno de Questões ou na Folha de Respostas resultará na eliminação do candidato.

Sobre a devolução do material:

- ✓ O único documento válido para avaliação é a Folha de Respostas.
- ✓ Na Folha de Respostas, preencha corretamente o campo destinado à sua assinatura.
- ✓ Para as questões objetivas, marque apenas uma alternativa por item na Folha de Respostas.
- ✓ Somente canetas esferográficas de cor azul ou preta são permitidas para preencher a Folha de Respostas. Este documento deve ser devolvido ao fiscal na saída, devidamente preenchido e assinado.

Sobre a divulgação das provas e gabaritos:

- ✓ As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site do Instituto IGEDUC (www.igeduc.org.br), conforme previsto no Edital.

Sobre as proibições no local de prova:

- ✓ É proibido folhear o Caderno de Questões antes do horário de início da prova estabelecido em Edital.
- ✓ Não é permitida qualquer comunicação entre os candidatos durante a prova.
- ✓ É proibido o uso de aparelhos eletrônicos, como celulares, receptores, gravadores, entre outros.
- ✓ É proibido anotar o gabarito fora da Folha de Respostas.

CONHECIMENTOS GERAIS

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 1 a 8.

Senhor do Tempo

Uma suave noite em que ele sentia sua mente pesada como um paiol repleto de fagulhas e arrependimentos. Teria caminhado além, mas o zumbido lhe impunha passos oblíquos e metas incertas. E incerto, parou, estático diante da visão turva e túrbida.

Neste instante se perguntou: então era só isso? Tarde demais para nobres arrependimentos. Teria sido o primeiro a atirar uma pedra, mas agora usava uma coroa de vergonha sentado em seu trono de mentiras.

Como solução, cobriu-se com o manto de uma falsa autossuficiência. E com uma autoridade cínica que só existia em seu mundo imaginário, autoproclamou-se Senhor do Tempo.

Desde então, nunca mais olhou para o passado, mesmo sabendo que ele estava logo ali, bem atrás, ruidoso e salivante, sempre pronto a lhe dar uma chicotada.

Juliano Martinz

<https://corrosiva.com.br/cronicas/senhor-do-tempo/>

1. No trecho "Neste instante se perguntou: então era só isso?", o uso dos dois pontos serve para:

- (A) Antecipar uma conclusão objetiva do protagonista sobre o momento vivido.
- (B) Indicar uma explicação sobre o que o protagonista estava pensando.
- (C) Sugerir uma pausa reflexiva no pensamento do protagonista.
- (D) Introduzir um discurso direto com a fala do protagonista.

2. "Senhor do Tempo" é uma narrativa que convida o leitor a refletir sobre a forma como lidamos com nossos erros e arrependimentos.

Nesse sentido analise as afirmações que seguem:

I.No excerto, a expressão "coroa de vergonha sentado em seu trono de mentiras" sugere um estado de falsa autoridade construído sobre ilusões.

II.Ao afirmar "autoproclamou-se Senhor do Tempo", o narrador sugere que o protagonista ilude-se ao acreditar que tem controle sobre o tempo e sua vida.

III.A expressão "manto de uma falsa autossuficiência" simboliza uma tentativa de esconder suas fraquezas e disfarçar seu arrependimento.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

3. A palavra "autossuficiência", presente no texto, segue as normas do Novo Acordo Ortográfico. Com base nas regras do uso do hífen, qual alternativa abaixo apresenta a forma correta conforme as novas regras?

- (A) auto-escola.
- (B) auto-análise.
- (C) anti-inflamatório.
- (D) extra-escolar.

4. No trecho "mas agora usava uma coroa de vergonha sentado em seu trono de mentiras", há concordância nominal que reforça o sentido da imagem criada. Qual alternativa apresenta a análise correta da concordância entre "coroa de vergonha" e "sentado em seu trono de mentiras"?

- (A) "Sentado" concorda com "coroa" e "trono" como adjunto adnominal.
- (B) "Sentado" concorda com o sujeito oculto "ele", caracterizando o personagem.
- (C) "Sentado" concorda com "mentiras" como complemento nominal.
- (D) "Sentado" concorda com "vergonha" como predicativo do objeto.

5. O Novo Acordo Ortográfico padronizou algumas regras de acentuação. No trecho "incerto, parou, estático diante da visão turva e túrbida", a palavra "estático" está correta segundo essas regras. Qual das alternativas abaixo está corretamente acentuada de acordo com as novas normas ortográficas?

- (A) Rúbrica.
- (B) Trágico.
- (C) Vôo.
- (D) Heroíco.

6. De acordo com o Novo Acordo Ortográfico, o uso do acento diferencial foi mantido apenas em algumas palavras para evitar ambiguidades. No excerto "nunca mais olhou para o passado", a palavra "para" é escrita sem acento. Qual alternativa a seguir apresenta uma palavra que, conforme as novas normas, deve manter o acento diferencial?

- (A) Pelo (substantivo).
- (B) Pera (fruta).
- (C) Pôr (verbo).
- (D) Para (preposição).

7. A expressão "mesmo sabendo que ele estava logo ali, bem atrás, ruidoso e salivante, sempre pronto a lhe dar uma chicotada" cumpre uma função de coesão textual ao remeter:

- (A) Ao sentimento de autossuficiência, reforçando o falso controle sobre o tempo.
- (B) Ao passado do protagonista, atribuindo-lhe uma presença constante e ameaçadora.
- (C) À autoconfiança do protagonista, representando o esquecimento de suas falhas.
- (D) Ao futuro incerto, enfatizando o medo do que está por vir.

8. No trecho "mas o zumbido lhe impunha passos oblíquos e metas incertas", o pronome "lhe" indica:

- (A) Um pronome reflexivo que intensifica a ação.
- (B) Um objeto indireto que confere a ação verbal ao sujeito.
- (C) Um pronome de tratamento usado em sentido figurado.
- (D) Um objeto direto que complementa a ação verbal.

9. O presidente da Câmara Municipal de São José do Belmonte possui uma série de responsabilidades. Qual das alternativas a seguir descreve uma competência exclusiva do presidente?

- (A) Declarar extinto o mandato de um vereador em casos previstos em lei.
- (B) Determinar o aumento de salário dos vereadores.
- (C) Alterar o regimento sem votação.
- (D) Nomear membros do executivo municipal.

10. Qual é a carga horária padrão para os servidores municipais de São José do Belmonte?

- (A) 35 horas semanais.
- (B) 40 horas semanais.
- (C) 30 horas semanais.
- (D) 45 horas semanais.

11. Qual dos seguintes é um dever do servidor público de São José do Belmonte?

- (A) Trabalhar apenas quando houver demanda.
- (B) Zelar pela economia do material público.
- (C) Exercer outra atividade remunerada durante o horário de expediente.
- (D) Participar de atividades políticas durante o horário de trabalho.

12. A Comissão de Finanças e Orçamento tem um papel importante no acompanhamento das finanças municipais. Qual é uma das atribuições específicas dessa comissão?

- (A) Aprovar o aumento de impostos municipais.
- (B) Autorizar projetos de lei sobre cultura.
- (C) Determinar o orçamento final da cidade.
- (D) Examinar documentos financeiros do município para emitir pareceres.

13. Um servidor público de São José do Belmonte deseja saber quais são seus direitos básicos. Qual dos itens a seguir é considerado um direito assegurado pelo Estatuto?

- (A) Escolher o local de trabalho.
- (B) Receber férias com adicional de 1/3 da remuneração.
- (C) Licença para estudos no exterior sem remuneração.
- (D) Receber aumento salarial anual.

14. O Município de São José do Belmonte é marcado por símbolos que representam sua identidade e cultura, fortalecendo o orgulho e a história local. Quais são os símbolos oficiais que representam o município e refletem sua tradição e valores?

- (A) Pedra do Reino, um ramo de milho e um ramo de café.
- (B) Bandeira, brasão e o lema municipal.
- (C) Pedra do Reino, um ramo de algodão e um pé de milho.
- (D) Pedra do Reino e um ramo de café.

15. O município de São José do Belmonte possui diversas responsabilidades que visam promover o bem-estar e o desenvolvimento local, conforme definido pela Lei Orgânica. Dentre as atribuições a seguir, qual é uma competência exclusiva do município para atender aos interesses da população?

- (A) Legislar sobre a educação estadual.
- (B) Determinar as leis de trânsito nacional.
- (C) Controlar o exército local.
- (D) Elaborar o orçamento prevendo receitas e despesas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. Maurício é um auxiliar de serviços gerais em um condomínio residencial. Ele é responsável pela limpeza e manutenção das áreas externas, incluindo o jardim, a garagem, a portaria, as escadas e elevadores, e a piscina. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

(__) A manutenção do jardim deve incluir a retirada de ervas daninhas e a poda de plantas e árvores.

(__) A limpeza das calhas deve ser feita uma vez a cada 3 ou 4 meses.

(__) A garagem deve ser limpa diariamente devido à emissão de gases e contato com pneus.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

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

17. As áreas externas devem sempre estar bem organizadas e limpas para que contraste positivamente com a limpeza de dentro da casa. Considerando a importância da manutenção regular das áreas externas, qual é a principal razão para evitar o acúmulo de objetos e móveis nesses espaços?

- (A) Para evitar a presença de animais, independente da estética.
- (B) Para manter a estética e evitar a desorganização.
- (C) Para reduzir a necessidade de limpeza frequente.
- (D) Para facilitar a limpeza, mas sem impacto na estética.

18. Sobre a limpeza de computadores e equipamentos eletrônicos, é sabido que o uso de álcool 70% não é recomendado. Qual é a principal razão para evitar o uso de álcool 70% na limpeza desses equipamentos?

- (A) O álcool evapora e deixa manchas de líquidos, estragando os equipamentos.
- (B) O álcool evapora muito rapidamente, não limpando adequadamente.
- (C) O álcool é ineficaz na remoção de sujeiras.
- (D) O álcool pode causar graves avarias nos equipamentos.

19. Imagine que você é responsável pela limpeza de um hospital e precisa garantir que todas as áreas estejam devidamente higienizadas. Você deve julgar as seguintes afirmações sobre os tipos de limpeza como verdadeiras (V) ou falsas (F):

(__) Limpeza concorrente é realizada diariamente em todas as áreas críticas.

(__) Limpeza terminal é realizada apenas em áreas críticas.

(__) Limpeza concorrente inclui a reposição de materiais de consumo diário.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento esteja correta:

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

20. A tecnologia tem impactado positivamente os serviços de varrição urbana. Dentre as alternativas abaixo, assinale a que melhor explica como os bueiros inteligentes funcionam e qual é a sua importância para a limpeza urbana e o meio ambiente.

- (A) Os bueiros inteligentes são utilizados apenas em áreas de grande concentração de pessoas, para evitar o acúmulo de resíduos.
- (B) Os bueiros inteligentes utilizam sensores para monitorar a capacidade de resíduos e emitem alertas quando atingem 70% de sua capacidade.
- (C) Os bueiros inteligentes funcionam sem a necessidade de sensores, baseando-se apenas na coleta manual regular.
- (D) Os bueiros inteligentes são equipados com filtros que precisam ser trocados manualmente a cada semana, evitando o entupimento.

21. No contexto de uma rotina saudável de limpeza doméstica, qual é a importância de manter uma manutenção diária em quatro cômodos e realizar uma faxina profunda em um cômodo por dia?

- (A) A faxina profunda deve ser realizada a cada três dias em todos os cômodos para garantir a limpeza.
- (B) A manutenção e a faxina profunda são realizadas apenas uma vez por semana.
- (C) A manutenção diária é suficiente para manter a casa limpa, tornando a faxina profunda necessária a cada 10 ou 15 dias.
- (D) A manutenção diária ajuda a manter a ordem e a limpeza, enquanto a faxina profunda garante uma limpeza mais detalhada e organizada.

22. Os Protocolos de Limpeza e Higienização citam de modo unânime a importância da utilização de água limpa durante o processo de limpeza manual úmida. Quais são os riscos associados ao uso de água contaminada e como isso pode afetar a eficácia da limpeza?

- (A) A água contaminada não afeta a eficácia da limpeza se for utilizada com detergentes e produtos desinfetantes.
- (B) A água contaminada pode ser usada desde que seja filtrada antes da aplicação.
- (C) A água limpa é essencial para evitar a recontaminação das superfícies e garantir a remoção eficaz de sujidades.
- (D) A água limpa é importante apenas para a limpeza de áreas críticas, não sendo necessária para áreas semicríticas e não críticas.

23. Sandra é um diarista que trabalha como auxiliar de serviços gerais em uma empresa e precisa organizar a rotina de limpeza do escritório. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

() A faxina deve ser realizada diariamente para manter o escritório organizado.

() A manutenção da limpeza inclui atividades como lavar a louça imediatamente após sujá-la.

() O cronograma de limpeza deve ser visível, como na porta da geladeira, para facilitar o acompanhamento.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

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

24. Muitas casas possuem tapetes felpudos para embelezar e deixar a casa com aspecto aconchegante. Qual é a solução recomendada para a limpeza de tapetes felpudos, que também deixa um perfume agradável?

- (A) Mistura de detergente neutro, água e amaciante.
- (B) Mistura de água e sabão em pó.
- (C) Mistura de vinagre, água, bicarbonato de sódio e amaciante.
- (D) Mistura de água, vinagre e amaciante.

25. A higienização e limpeza de banheiros públicos é essencial para a saúde dos usuários e organização do bem estar público. Um funcionário precisa limpar o vaso sanitário de um banheiro público, garantindo que ele fique livre de germes e odores. Assim, avalie as proposições:

I. Ele deve usar uma esponja umedecida em água e desinfetante para limpar a parte externa do vaso sanitário.

II. Para a parte interna do vaso, o funcionário deve aplicar desinfetante e esfregar com uma escova, incluindo a borda.

III. A usada na parte externa é ideal para limpar a parte interna do vaso sanitário.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas as proposições I e II estão corretas.
- (B) Apenas a proposição II está correta.
- (C) Apenas a proposição III está correta.
- (D) Apenas as proposições II e III estão corretas.

26. A varrição urbana é uma atividade essencial para o bom funcionamento do saneamento básico e da organização nas cidades, mantendo a limpeza e higiene em diversas áreas urbanas. Assinale abaixo a alternativa que melhor descreve os métodos convencionais e mecanizados de varrição urbana, destacando as diferenças entre eles e as situações em que cada um é mais adequado.

- (A) A varrição convencional é realizada manualmente e é mais adequada para áreas com grande fluxo de pessoas, enquanto a varrição mecanizada utiliza máquinas e é ideal para grandes vias pavimentadas.
- (B) A varrição convencional é mais eficiente que a mecanizada em todas as situações.
- (C) A varrição convencional é realizada apenas durante a noite, enquanto a varrição mecanizada é feita durante o dia.
- (D) A varrição convencional utiliza máquinas pequenas e é adequada para áreas com grande fluxo de pessoas, enquanto a varrição mecanizada é realizada em todas as áreas urbanas.

27. A limpeza manual molhada é um método de limpeza muito utilizado no cotidiano para a remoção de sujeira de superfícies. Sobre o assunto, julgue as seguintes afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F):

()A limpeza manual molhada envolve espalhar uma solução detergente no piso e esfregar com escova ou esfregão.

()A limpeza manual molhada é recomendada para a limpeza de paredes e divisórias.

()Após a limpeza manual molhada, é necessário enxaguar várias vezes com água limpa.

Assinale a alternativa cuja respectiva ordem de julgamento está correta:

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

28. Carlos é responsável pela limpeza e higienização dos banheiros de uma escola. Assim, analise as alternativas abaixo que descrevem os passos necessários para garantir que o banheiro esteja sempre limpo e livre de germes:

I. Carlos deve limpar a pia e a torneira diariamente com desinfetante em gel.

II. Os tapetes de borracha do banheiro podem ser lavados com desinfetante e escova.

III. Para evitar odores, Carlos deve aplicar água sanitária diariamente nos ralos após cada uso.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas a proposição III está correta.
- (B) Apenas as proposições II e III estão corretas.
- (C) Apenas as proposições I e II estão corretas.
- (D) Apenas a proposição II está correta.

29. Considere a seguinte situação:

Um servidor público percebe que determinado colega está compartilhando informações confidenciais sobre os processos administrativos com pessoas externas à organização. De acordo com os princípios éticos do serviço público, qual deve ser a atitude mais adequada do servidor?

- (A) Divulgar o ocorrido para outros colegas de equipe, como forma de evitar que mais pessoas cometam o mesmo erro.
- (B) Informar o colega sobre os possíveis riscos do compartilhamento e sugerir contar apenas o necessário no futuro.
- (C) Aconselhar o colega a compartilhar apenas informações superficiais, sem revelar detalhes sensíveis dos processos.
- (D) Notificar a chefia imediata para que as medidas adequadas sejam tomadas, zelando pela integridade da instituição.

30. No contexto do serviço público, a ética profissional exige que o servidor atue com imparcialidade, assegurando um tratamento equitativo a todos os cidadãos. Em qual das situações abaixo o servidor público demonstra a aplicação desse princípio?

- (A) Um servidor que prioriza o atendimento de pessoas com maior poder econômico para fortalecer a rede de contatos da instituição.
- (B) Um servidor que altera seu comportamento de acordo com o nível hierárquico do solicitante para preservar a harmonia no ambiente de trabalho.
- (C) Um servidor que adota o mesmo padrão de atendimento para todos os cidadãos, independentemente de características pessoais ou do contexto social.
- (D) Um servidor que ajusta suas decisões conforme as demandas dos superiores, adaptando-se aos interesses individuais de sua chefia.

31. Um servidor público atua na linha de frente do atendimento e frequentemente lida com cidadãos insatisfeitos e com comportamento agressivo. Nesse contexto, a técnica de escuta ativa contribui para:

- (A) O foco nas respostas padronizadas para evitar interpretações ambíguas que possam escalar a situação.
- (B) A conclusão rápida do atendimento, evitando que o servidor perca tempo em situações delicadas.
- (C) O acolhimento das preocupações do cidadão, demonstrando empatia e contribuindo para a desescalada da tensão.
- (D) A identificação superficial do problema, permitindo que o servidor mantenha controle emocional sem envolver-se.

32. Nos planos de segurança no trabalho, a hierarquia de controles é fundamental para a prevenção de riscos ocupacionais. Segundo esse conceito, qual medida representa um controle administrativo dentro da hierarquia de segurança para a proteção dos servidores?

- (A) Implementação de uma política de intervalos programados para limitar o tempo de exposição a atividades de risco.
- (B) Substituição de uma substância tóxica por outra menos nociva, reduzindo o risco de contaminação.
- (C) Modificação de processos que eliminem completamente a necessidade de manuseio de materiais perigosos.
- (D) Fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI) para todos os servidores do setor.

33. A lavagem das mãos é uma prática essencial de higiene no ambiente de trabalho, especialmente em setores que envolvem atendimento ao público e contato com superfícies compartilhadas. Qual alternativa explica corretamente a importância dessa prática e a maneira adequada de realizá-la?

- (A) A lavagem das mãos é importante para prevenir doenças respiratórias e deve ser realizada rapidamente, uma vez que o contato prolongado com água pode comprometer a barreira da pele.
- (B) Essa prática reduz significativamente a transmissão de doenças infecciosas, devendo incluir água corrente e sabonete, friccionando todas as partes das mãos por pelo menos 20 segundos.
- (C) Essa prática é recomendada principalmente após o uso de sanitários, sendo dispensável em outras situações de baixo risco de contaminação no ambiente de trabalho.
- (D) A lavagem das mãos remove apenas a sujeira visível, sendo recomendada apenas em intervalos de tempo fixos, para evitar ressecamento da pele.

34. No serviço público, o gerenciamento da rotina de trabalho envolve a organização das tarefas de forma que as atividades sejam cumpridas de maneira eficiente. Qual prática abaixo é mais indicada para otimizar a rotina e evitar retrabalho?

- (A) Incentivar os funcionários a executarem tarefas de acordo com sua própria percepção de prioridade, promovendo a autonomia no ambiente de trabalho.
- (B) Concentrar os esforços nas atividades de maior visibilidade pública, visando resultados rápidos, ainda que comprometam a qualidade das demais tarefas.
- (C) Elaborar um planejamento diário das atividades com atribuição clara de responsabilidades e revisão periódica para ajustes necessários.
- (D) Conduzir reuniões frequentes para discutir detalhes de cada tarefa, garantindo a supervisão constante dos colaboradores.

35. Em um projeto de grande escala no setor público, a equipe responsável detecta uma falha em uma das etapas intermediárias, comprometendo parte do cronograma previsto. Para minimizar o impacto dessa falha e manter a qualidade dos resultados, qual é a melhor ação para a equipe gestora?

- (A) Manter o cronograma inicial, adaptando as atividades conforme possível, para não comprometer o prazo final de entrega.
- (B) Adicionar mais etapas ao cronograma para detalhar as atividades e melhorar o controle do projeto, mesmo que isso exija mais recursos e tempo.
- (C) Rever o cronograma, ajustando os prazos de todas as etapas subsequentes e estabelecendo novos pontos de controle para monitorar o progresso.
- (D) Acelerar as etapas posteriores para compensar a falha e evitar qualquer alteração no cronograma originalmente aprovado.

36. No contexto da saúde e segurança no ambiente de trabalho público, qual é a ação mais adequada para promover um ambiente seguro e evitar acidentes, de acordo com as normas regulamentadoras?

- (A) Proporcionar treinamentos de segurança periódicos, mesmo que esses programas causem uma breve interrupção nas atividades diárias.
- (B) Adotar uma postura reativa, intervindo apenas após a ocorrência de um acidente, para obter informações precisas sobre as causas.
- (C) Permitir que os servidores utilizem equipamentos de proteção individual (EPI) de acordo com seu próprio julgamento sobre o risco de cada atividade.
- (D) Delegar exclusivamente à chefia a responsabilidade pela supervisão e segurança do ambiente de trabalho, sem envolver os demais colaboradores.

37. Um servidor público responsável por coordenar um projeto observa que a equipe não está cumprindo os prazos estabelecidos, comprometendo o cronograma inicial. Qual medida é mais eficaz para que o coordenador realinhe o planejamento e alcance os objetivos?

- (A) Revisar as metas do projeto e priorizar as atividades críticas, redefinindo prazos para melhorar a produtividade e assegurar a qualidade do trabalho.
- (B) Continuar com o cronograma original, reforçando o cumprimento de prazos como forma de promover disciplina entre os colaboradores.
- (C) Delegar as tarefas atrasadas a outro setor da organização para aliviar a carga da equipe e permitir uma entrega pontual.
- (D) Aumentar o volume de tarefas diárias para compensar o atraso acumulado, pressionando a equipe para concluir o projeto no tempo previsto.

38. No atendimento ao público, especialmente em situações de grande estresse ou insatisfação dos cidadãos, o servidor público deve adotar uma postura que facilite o diálogo e reduza possíveis conflitos. Qual atitude, entre as listadas abaixo, é mais eficaz para criar um ambiente de compreensão e construir uma relação de confiança com o cidadão?

- (A) O foco em uma linguagem técnica e precisa, para transmitir autoridade e evitar questionamentos adicionais.
- (B) A atitude de empatia, buscando compreender as necessidades e emoções do cidadão, demonstrando interesse genuíno.
- (C) A repetição das normas e procedimentos, para assegurar que o cidadão entenda as limitações do serviço.
- (D) A implementação de respostas padronizadas, para garantir uniformidade e agilidade em todos os atendimentos.

39. No contexto do atendimento ao público em uma instituição pública, a comunicação verbal representa uma parte fundamental da interação com os cidadãos. Uma postura adequada de comunicação verbal durante o atendimento inclui:

- (A) O cruzamento dos braços ao escutar, demonstrando concentração e autoridade no atendimento.
- (B) A utilização de gestos amplos e rápidos, para dinamizar a interação e demonstrar agilidade no atendimento.
- (C) A manutenção de um tom de voz neutro e volume moderado, criando um ambiente de segurança e respeito.
- (D) O contato visual constante sem desvios, para transmitir atenção absoluta ao cidadão.

40. No atendimento ao público, um dos principais desafios para o servidor é lidar com demandas conflituosas de forma imparcial e profissional. Imagine que um servidor público enfrenta uma situação em que dois cidadãos têm solicitações urgentes e contraditórias. Qual é a melhor forma de lidar com essa situação, de acordo com as boas práticas de atendimento no setor público?

- (A) Sugerir que ambos aguardem até que o servidor finalize as atividades já iniciadas, priorizando o fluxo original de trabalho.
- (B) Analisar as solicitações e priorizar a de maior urgência, comunicando ao segundo cidadão que seu atendimento será realizado em seguida, explicando o critério de decisão.
- (C) Encaminhar ambos ao gestor responsável para que ele decida a ordem de atendimento, garantindo uma resposta imparcial.
- (D) Orientar ambos a aguardarem o atendimento de acordo com a disponibilidade do servidor, sem explicar os critérios, para evitar maiores conflitos.

Não destacar. Folha para rascunho.

Não destacar. Folha para rascunho.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

10 _____

11 _____

12 _____

13 _____

14 _____

15 _____

16 _____

17 _____

18 _____

19 _____

20 _____

21 _____

22 _____

23 _____

24 _____

25 _____

26 _____

27 _____

28 _____

29 _____

RASCUNHO