

## MOTORISTA

Nome:

Inscrição:



### TURNO DA TARDE

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](http://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.

Os estagiários

O estagiário é a alma profissional em formação, a adolescência da carreira, caracterizada pela acne no rosto e pela vontade de ser útil e notado.

Ele sequer possui crachá, sequer é visto como um colega. Encontra-se no purgatório entre o presente de estudante e o futuro do mundo adulto das obrigações.

Seu sonho é agradar e ser efetivado. Seu pesadelo é viver com tarefas secundárias e acabar abandonado num canto qualquer do escritório. Isso, quando não é usado indevidamente para mordomias da privacidade, como servir café e água.

Eu passei maus bocados na minha experiência como estagiário de jornalismo da Secretaria de Educação. Ninguém me explicou como mexer nos programas do computador. Acumulei gafes. A mais inesquecível aconteceu logo no segundo dia.

Cheguei ao serviço e percebi uma fila de cumprimentos dos colegas ao diretor, Antonio.

Entre quietinho na fila, o último do setor a reforçar o cortejo. As pessoas abraçavam o chefe, comovidas. Concluí que ele estava de aniversário. Não conhecia os rituais, mas, preocupado em me enturmar, não desejava permanecer de fora. Ainda me chamariam de "azeite", alegando que fui o único a não o saudar na data festiva.

Quando fiquei frente a frente com Antonio, enchi o pulmão e gritei, com uma alegria um tanto forçada:

— Parabéns! Você merece ser feliz.

Ele me devolveu um olhar estranho, espantado. Achei que apenas não se lembrava de mim e não havia identificado quem eu era no meio da sala.

De modo lacônico, respondeu:

— Obrigado!

Depois descobri que o povo estava dando os pêsames pela morte da sogra.

Fabrizio Carpinejar - Texto Adaptado.

<https://www.otempo.com.br/opiniaofabrizio-carpinejar/2024/5/31/os-estagiarios>

1. No trecho "Concluí que ele estava de aniversário. Não conhecia os rituais, mas, preocupado em me enturmar, não desejava permanecer de fora. Ainda me chamariam de 'azeite', alegando que fui o único a não o saudar na data festiva.", o narrador expressa uma interpretação equivocada da situação. A escolha linguística que permite ao leitor compreender essa falha de interpretação é:

- (A) a sequência lógica e narrativa dos eventos, que permite inferir o engano do narrador sobre o motivo dos cumprimentos.
- (B) o detalhamento do pensamento do narrador, que aponta seu conhecimento profundo sobre o ritual de cumprimentos.
- (C) a expressão "me chamariam de azeite", indicando uma crítica aos colegas, que reforça o humor da situação.
- (D) o uso de adjetivos como "azeite" e "enturmar", que esclarece a intenção de participação do narrador na ocasião.

2. Com base na leitura e compreensão do texto "Os estagiários", de Fabrício Carpinejar, é possível inferir a situação vivida pelo narrador no ambiente de trabalho. Assinale a alternativa que melhor expressa a razão do "parabéns" dito ao chefe Antonio.

- (A) O narrador foi instruído pelos colegas a cumprimentar o chefe daquela maneira, por se tratar de um ritual formal do local de trabalho.
- (B) O narrador queria chamar a atenção e decidiu agir de maneira exagerada para ser notado pelo chefe.
- (C) O narrador, por desconhecimento do contexto, interpretou equivocadamente o motivo das pessoas estarem cumprimentando o chefe e achou que era pelo aniversário dele.
- (D) O narrador sabia do que se tratava, mas decidiu agir com sarcasmo, fazendo uma brincadeira sobre o luto do chefe.

3. Em "as pessoas abraçavam o chefe, comovidas", a concordância nominal é aplicada corretamente entre o substantivo e o adjetivo. Considerando as regras gramaticais, assinale a alternativa que justifica corretamente essa concordância.

- (A) O adjetivo "comovidas" concorda em gênero e número com "pessoas", pois, na estrutura da frase, o adjetivo deve concordar com o substantivo ao qual se refere.
- (B) O adjetivo "comovidas" concorda com "chefe", uma vez que ele representa o sujeito da oração e determina a concordância com o adjetivo.
- (C) O uso de "comovidas" no plural não é necessário, pois o adjetivo concordaria também com o sujeito oculto da frase.
- (D) O termo "comovidas" é utilizado no plural para dar ênfase à ação das pessoas e não segue as normas de concordância padrão.

4. Em "Concluí que ele estava de aniversário. Não conhecia os rituais, mas, preocupado em me enturmar, não desejava permanecer de fora", o pronome "me" desempenha uma função específica na frase. Assinale a alternativa que descreve corretamente a função do pronome neste contexto.

- (A) O pronome "me" é um pronome reflexivo, uma vez que a ação de enturmar-se volta para o próprio sujeito, reforçando a ideia de participação do narrador.
- (B) O pronome "me" é um pronome oblíquo átono de primeira pessoa, funcionando como objeto direto e indicando que o narrador é o receptor da ação de enturmar.
- (C) O pronome "me" é um pronome possessivo, indicando a posse da ação de enturmar, que pertence ao narrador.
- (D) O pronome "me" é um pronome de tratamento, usado para estabelecer uma relação de formalidade entre o narrador e o contexto do texto.

5. No trecho "Ele sequer possui crachá, sequer é visto como um colega", a repetição da palavra "sequer" sugere que o narrador:

- (A) enfatiza a condição marginalizada e transitória do estagiário, destacando sua falta de pertencimento ao ambiente profissional.
- (B) justifica a importância do crachá no ambiente de trabalho, visto que é o único identificador de um verdadeiro profissional.
- (C) indica uma característica comum entre estagiários e demais profissionais, referindo-se à informalidade das relações de trabalho.
- (D) descreve a situação do estagiário como um privilégio, uma vez que este está dispensado de obrigações formais.

6. Em relação ao termo "frente a frente" em "Quando fiquei frente a frente com Antonio, enchi o pulmão e gritei, com uma alegria um tanto forçada", analise as afirmações que seguem:

I. A expressão frente a frente, que significa "cara a cara", "face a face", "um diante do outro", deve ser escrita sem hífen e sem crase.

II. Passou a ser escrita sem hífen a partir do Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 2009.

III. O "a" não tem o acento grave, pois não se usa crase em expressões com palavras repetidas.

Está CORRETO o que se afirma em:

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

7. No trecho "A mais inesquecível aconteceu logo no segundo dia", observe a palavra "inesquecível". Considerando as regras de acentuação gráfica, assinale a alternativa que apresenta a justificativa correta para o uso do acento em "inesquecível".

- (A) A palavra "inesquecível" é acentuada por ser uma proparoxítona, o que exige o acento gráfico segundo as normas de acentuação.
- (B) A palavra "inesquecível" é acentuada porque se trata de uma palavra esdrúxula, exigindo acento gráfico conforme a norma culta.
- (C) A palavra "inesquecível" não deveria ser acentuada, pois trata-se de uma paroxítona terminada em I, o que dispensa o uso de acento gráfico.
- (D) A palavra "inesquecível" é acentuada por ser uma paroxítona terminada em "I", respeitando a regra de acentuação das paroxítonas.

8. No trecho "Quando fiquei frente a frente com Antonio, enchi o pulmão e gritei, com uma alegria um tanto forçada", o uso das vírgulas é fundamental para a compreensão do sentido. Considerando as regras de pontuação, assinale a alternativa que explica corretamente o uso da primeira vírgula do trecho em referência.

- (A) A vírgula é usada para isolar um vocativo, indicando quando o narrador se dirige a Antonio no momento da fala.
- (B) A vírgula é utilizada para separar a oração adverbial da oração principal, que indica o momento em que a ação foi executada, contribuindo para a clareza do texto.
- (C) A vírgula é usada incorretamente neste contexto, pois deveria ser substituída por um ponto e vírgula para concluir a ação descrita.
- (D) A vírgula foi empregada para marcar uma mudança de sujeito na frase, deixando claro que o sentido da frase muda a partir desse ponto.

9. João, um servidor público municipal, passou por um problema de saúde e precisa se ausentar temporariamente do trabalho para tratamento médico. Ciente de suas responsabilidades e do procedimento correto, ele busca orientação sobre como formalizar essa licença. Qual é o procedimento adequado que João deve seguir para solicitar sua licença médica?

- (A) Solicitar formalmente com laudo médico.
- (B) Requerer somente após 15 dias de ausência.
- (C) Enviar um e-mail informando sua ausência.
- (D) Apenas comunicar sua chefia.

**10.** Marcos, um servidor público municipal, acidentalmente causou danos ao patrimônio público enquanto realizava suas atividades. Sabendo de sua responsabilidade como servidor, ele deseja saber qual é a consequência correta para reparar o prejuízo causado ao bem público. Qual deve ser a consequência de Marcos para essa situação?

- (A) Com uma advertência.
- (B) Apenas com uma suspensão temporária.
- (C) Com uma indenização do valor do dano causado.
- (D) Sem qualquer tipo de penalidade.

**11.** Em São José do Belmonte, os vereadores devem cumprir uma série de regras e restrições para evitar conflitos de interesse e garantir a integridade do mandato. Considerando essas restrições, é permitido a um vereador manter contrato com o Município após sua posse?

- (A) Sim, desde que o contrato obedeça a cláusulas uniformes.
- (B) Sim, sem restrições.
- (C) Apenas para contratos com empresas de transporte.
- (D) Não, em nenhuma circunstância.

**12.** Em São José do Belmonte, a Mesa Diretora da Câmara tem várias responsabilidades administrativas. Qual é uma dessas atribuições específicas?

- (A) Aprovar automaticamente todas as moções.
- (B) Definir o valor das multas aplicadas aos servidores públicos.
- (C) Receber e protocolar projetos de lei e indicações feitas por vereadores.
- (D) Alterar as normas do Regimento Interno da Câmara.

**13.** A organização da Câmara Municipal de São José do Belmonte envolve a eleição de sua Mesa Diretora, que desempenha um papel central na condução dos trabalhos legislativos. Considerando a estrutura do poder legislativo local, quem é responsável por eleger a Mesa da Câmara Municipal?

- (A) O Prefeito.
- (B) Os membros da Câmara.
- (C) A população local.
- (D) O governador do estado.

**14.** Maria é servidora pública no município e deseja saber quais ações são permitidas para evitar qualquer infração ao seu código de conduta. Durante uma reunião com colegas, ela questiona sobre atividades que poderiam ser realizadas durante o horário de expediente. Entre as opções a seguir, qual delas representa uma ação proibida aos servidores públicos municipais?

- (A) Exercer qualquer outra atividade remunerada durante o horário de expediente.
- (B) Utilizar transporte público para chegar ao trabalho.
- (C) Participar de atividades culturais patrocinadas pelo município.
- (D) Receber prêmio em evento municipal.

**15.** Durante uma sessão na Câmara Municipal, um vereador percebe que uma proposta em discussão apresenta um ponto que ele acredita precisar de correção. Para isso, ele decide fazer uma impugnação à proposta. Sabendo das regras regimentais, por quanto tempo ele pode utilizar a palavra para realizar essa intervenção?

- (A) Três minutos.
- (B) Cinco minutos.
- (C) Dois minutos.
- (D) Dez minutos.

## **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

---

**16.** Qual dos procedimentos abaixo é fundamental na limpeza e manutenção do veículo para garantir a visibilidade e a segurança?

- (A) Encerar o exterior do veículo diariamente.
- (B) Manter os vidros limpos e os faróis em boas condições.
- (C) Limpar o motor a cada abastecimento.
- (D) Substituir as janelas a cada semestre.

**17.** Sobre a mecânica de veículos a combustão, classifique as afirmações a seguir como Verdadeiras (V) ou Falsas (F):

(\_\_ )O filtro de ar deve ser trocado regularmente para manter a eficiência do motor.

(\_\_ )O óleo do motor deve ser trocado apenas quando o motor apresentar falhas.

(\_\_ )A correia dentada deve ser verificada periodicamente para evitar danos ao motor.

(\_\_ )A troca de velas é necessária apenas em motores a diesel.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

(A) F – F – V – V.

(B) V – F – V – F.

(C) V – V – F – V.

(D) V – V – V – F.

**18.** No contexto de primeiros socorros, ao se deparar com um ferido que apresenta queimaduras no acidente, o motorista deve:

(A) Evitar o contato com a área queimada e cobrir com pano limpo.

(B) Esfregar gelo na queimadura para resfriar a pele.

(C) Fazer a vítima ingerir líquidos para evitar desidratação.

(D) Aplicar pomadas diretamente na área queimada sem prescrição médica.

**19.** Durante uma verificação de rotina, um motorista percebe que o veículo está consumindo mais combustível do que o normal. Quais das práticas abaixo podem ajudar a reduzir o consumo?

I. Manter a calibragem correta dos pneus.

II. Evitar acelerações bruscas.

III. Realizar manutenção preventiva regularmente.

IV. Dirigir com o motor em alta rotação.

Marque a opção que condiz com as informações acima.

(A) Somente III está correta.

(B) Somente I, II e III estão corretas.

(C) I, II, III e IV estão corretas.

(D) Somente II e IV estão corretas.

**20.** Sobre a manutenção preventiva e conservação dos veículos, classifique as afirmações a seguir em Verdadeiro (V) ou Falso (F):

(\_\_ )A troca regular de óleo é fundamental para o bom funcionamento do motor.

(\_\_ )Pneus carecas não interferem na segurança do veículo.

(\_\_ )A limpeza do sistema de ar melhora o desempenho do veículo.

(\_\_ )Manter o motor em rotação baixa ajuda na economia de combustível.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

(A) V – F – V – V.

(B) V – V – V – F.

(C) F – V – F – V.

(D) F – F – V – F.

**21.** Pedro está dirigindo em uma área escolar com sinalização específica. O que ele deve fazer ao se aproximar da faixa de pedestres em frente a escola?

(A) Fazer uma parada completa, independentemente da presença de pedestres.

(B) Reduzir a velocidade e se preparar para parar.

(C) Buzinar para alertar os pedestres.

(D) Acelerar para liberar o tráfego mais rápido.

**22.** Durante uma aula de direção defensiva, o instrutor explica que algumas práticas são essenciais para prevenir acidentes. Analise abaixo:

I. Antecipar-se às ações de outros condutores.

II. Manter velocidade acima do limite da via.

III. Reduzir a velocidade em condições adversas.

IV. Usar o celular no semáforo.

Quais das práticas são características da direção defensiva?

(A) Somente III está correta.

(B) I, II, III e IV estão corretas.

(C) Somente I e III estão corretas.

(D) Somente II e IV estão corretas.

**23.** Em relação à sinalização de trânsito, qual é a função das placas de regulamentação?

(A) Informar sobre regras e proibições.

(B) Sinalizar obstáculos.

(C) Indicar o nome das vias.

(D) Orientar sobre serviços próximos.

**24.** Sobre primeiros socorros no trânsito, classifique como Verdadeiro (V) ou Falso (F):

(\_\_ ) Em caso de fraturas, deve-se movimentar a vítima para posição confortável.

(\_\_ ) Caso a vítima esteja inconsciente, deve-se verificar a respiração.

(\_\_ ) Em hemorragias, é importante aplicar pressão direta no local.

(\_\_ ) A remoção do capacete é recomendada para vítimas conscientes.

Após análise, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta dos itens acima, de cima para baixo:

(A) V – V – F – F.

(B) V – F – V – V.

(C) F – V – V – F.

(D) F – V – F – V.

**25.** Carlos, ao dirigir em uma estrada, observa uma placa de sinalização indicando limite de velocidade de 60 km/h. O que ele deve fazer?

(A) Ultrapassar veículos que estão abaixo desse limite.

(B) Ajustar a velocidade para pelo menos 60 km/h.

(C) Ajustar a velocidade para 60 km/h ou menos.

(D) Aumentar a velocidade para completar a rota mais rápido.

**26.** Em uma aula sobre segurança no transporte de passageiros, o instrutor lista práticas que aumentam a segurança. Quais das seguintes ações são recomendadas?

I. Garantir o uso do cinto de segurança por todos os passageiros.

II. Evitar freadas e acelerações bruscas.

III. Realizar inspeções regulares dos pneus.

IV. Manter o motor marcha neutra em descidas.

Marque a opção que condiz com as informações acima:

(A) Somente II e IV estão corretas.

(B) Somente I, II e III estão corretas.

(C) I, II, III e IV estão corretas.

(D) Somente I e IV estão corretas.

**27.** Em casos de acidentes com feridos no trânsito, qual é a primeira atitude recomendada ao motorista?

(A) Lavar o local do acidente.

(B) Prosseguir viagem se os feridos não aparentarem gravidade.

(C) Mover os feridos para uma posição confortável.

(D) Sinalizar o local e acionar os serviços de emergência.

**28.** Um motorista observa que o pedal do freio de seu veículo está mais baixo que o normal. Qual pode ser a causa desse problema?

(A) Vazamento de fluido de freio.

(B) Radiador com vazamento.

(C) Falta de óleo no motor.

(D) Pneu desalinhado.

**29.** Um servidor público que trabalha em uma repartição que utiliza equipamentos pesados observa que muitos colegas não utilizam o Equipamento de Proteção Individual (EPI) fornecido pela instituição. De acordo com as boas práticas de saúde e segurança no trabalho, qual é a medida mais adequada a ser adotada pelo gestor da equipe?

(A) Permitir que os servidores escolham quando usar o EPI, desde que assinem um termo de responsabilidade.

(B) Reforçar a importância do uso de EPI em reuniões de equipe, deixando a decisão final a critério dos servidores.

(C) Garantir a disponibilidade de EPI nas áreas de trabalho, mas não interferir no uso pessoal, valorizando a autonomia dos servidores.

(D) Aplicar treinamentos de conscientização e monitoramento do uso de EPI, estabelecendo rotinas de inspeção.

**30.** Durante uma avaliação de desempenho, um servidor é instruído a utilizar a técnica de gestão do tempo conhecida como "Matriz de Eisenhower". Nesse contexto, uma tarefa classificada como importante, mas não urgente deve ser:

(A) Adicionada ao planejamento semanal, com prioridade antes das tarefas diárias.

(B) Tratada como urgente para garantir que seja finalizada rapidamente.

(C) Delegada a outro servidor para reduzir a sobrecarga imediata.

(D) Realizada assim que todas as tarefas urgentes forem concluídas.

**31.** No serviço público, a Norma Regulamentadora 32 (NR-32) orienta práticas específicas para a segurança no trabalho em ambientes de saúde. Dentre as alternativas abaixo, qual delas está mais alinhada com as recomendações da NR-32 para evitar a contaminação ocupacional em servidores que atuam em serviços de saúde?

- (A) Instituir programas de capacitação sobre riscos ergonômicos, sem necessidade de abordagens sobre biossegurança.
- (B) Reduzir a frequência de utilização de substâncias potencialmente contaminantes para minimizar os riscos.
- (C) Adotar medidas de avaliação de desempenho focadas em reduzir o número de atendimentos para controle de exposição.
- (D) Descartar materiais perfurocortantes em recipientes próprios, localizados próximos ao ponto de uso.

**32.** De acordo com as normas regulamentadoras sobre ergonomia no serviço público, a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) deve ser conduzida periodicamente para garantir a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos servidores. Qual das situações abaixo justifica uma reavaliação da AET em um setor administrativo?

- (A) O reajuste salarial para compensar o aumento de responsabilidades assumidas pelos servidores do setor.
- (B) A realização de cursos de capacitação que demandam alteração temporária na organização das mesas de trabalho.
- (C) A aquisição de novos equipamentos que alteram a postura de trabalho e a disposição do espaço físico.
- (D) A contratação de novos servidores, que implica aumento no volume de trabalho, mas sem mudanças físicas no ambiente.

**33.** Uma instituição pública adota a metodologia SMART para definir metas no planejamento do trabalho dos servidores. Ao aplicar essa metodologia, uma meta realista pode ser exemplificada por:

- (A) Um plano de ação com prazos claros, que considera a capacidade e os recursos já existentes na equipe.
- (B) Uma meta que só pode ser alcançada mediante aumento de orçamento, sem revisão dos métodos atuais.
- (C) Uma meta que prevê a eliminação de todas as reclamações dos usuários, independentemente dos recursos disponíveis.
- (D) Uma meta abrangente, como melhorar todos os setores da instituição, com acompanhamento contínuo.

**34.** Considere a seguinte situação: um servidor público recebe um presente valioso de um cidadão, em agradecimento pelo atendimento recebido em uma situação complexa. De acordo com os princípios de ética profissional no serviço público, qual é a postura mais adequada que o servidor deve adotar?

- (A) Aceitar o presente como uma forma de valorização do serviço, registrando a ocorrência no sistema de atendimento da instituição.
- (B) Informar ao cidadão que aceitará o presente, mas que isso não afetará a imparcialidade de seu trabalho.
- (C) Recusar o presente educadamente, explicando que a ética profissional impede a aceitação de vantagens pessoais.
- (D) Consultar o superior hierárquico sobre a aceitação do presente, para que seja tomada uma decisão conjunta sobre o caso.

**35.** Um gestor de uma instituição pública é responsável por organizar o trabalho de sua equipe para cumprir um objetivo específico em um prazo reduzido. Ele decide aplicar uma técnica de planejamento baseada em prazos intermediários e marcos de verificação. Como essa abordagem auxilia no cumprimento do objetivo?

- (A) Facilita a identificação precoce de problemas, permitindo ajustes no trabalho antes do prazo final.
- (B) Garante que cada etapa do projeto seja concluída antes do prazo, mesmo que o objetivo final não seja alcançado.
- (C) Aumenta a liberdade da equipe para ajustar as atividades conforme preferências individuais, promovendo a criatividade.
- (D) Permite que a equipe trabalhe de forma autônoma, sem a necessidade de supervisão até a entrega final.

**36.** Em uma repartição pública que enfrenta picos de trabalho em períodos específicos do mês, o gestor decide adotar a metodologia de análise de valor agregado (*Earned Value Management* - EVM) para medir o progresso das atividades. Qual indicador, no contexto do EVM, melhor representa o controle de custos em relação ao cronograma?

- (A) O Índice de Desempenho de Prazo (*Schedule Performance Index* - SPI), que mede a eficiência de tempo no trabalho realizado.
- (B) O Custo Planejado (*Planned Value* - PV), que aponta o montante total destinado ao projeto até o momento.
- (C) O Índice de Desempenho de Custo (*Cost Performance Index* - CPI), que compara o custo planejado com o custo efetivo do trabalho realizado.
- (D) O Custo Real (*Actual Cost* - AC), que corresponde aos gastos efetivos realizados até o momento da análise.

**37.** Em uma repartição pública, um servidor é responsável por avaliar solicitações de benefícios assistenciais e frequentemente lida com cidadãos de perfis variados. Certo dia, ele recebe duas solicitações simultâneas: uma de uma pessoa conhecida na comunidade por seu trabalho social e outra de um cidadão sem reconhecimento público, mas em situação de igual necessidade. Considerando os princípios éticos do serviço público, qual postura o servidor deve adotar?

- (A) Conceder atenção especial ao solicitante sem reconhecimento público, buscando promover maior inclusão social dentro do atendimento.
- (B) Avaliar as solicitações com base nos critérios técnicos e legais estabelecidos, sem levar em conta o perfil individual dos solicitantes, garantindo uma análise imparcial.
- (C) Considerar o histórico de contribuições do cidadão conhecido, valorizando o impacto que a concessão do benefício pode ter na imagem da instituição.
- (D) Priorizar a solicitação do cidadão com reconhecimento social, justificando que seu trabalho na comunidade amplia o impacto positivo da decisão.

**38.** Um projeto de reestruturação administrativa em uma secretaria pública apresenta um cronograma ajustado frequentemente para acompanhar o andamento das tarefas e evitar atrasos. Qual técnica de gestão de cronograma auxilia na adaptação constante dos prazos conforme o progresso do projeto?

- (A) A técnica de compressão de cronograma, que reduz o tempo total ao eliminar tarefas não essenciais.
- (B) A implementação de uma sequência fixa e imutável de atividades, reduzindo as incertezas de prazos.
- (C) O uso da técnica de buffer, que permite a ampliação dos prazos de cada etapa para evitar pressões sobre a equipe.
- (D) A elaboração de uma linha de base de controle, permitindo o monitoramento e ajustes contínuos com comparações ao plano inicial.

**39.** Uma equipe de atendimento ao público enfrenta uma alta demanda de serviços, o que resulta em longas filas e insatisfação dos cidadãos. A gestão decide implementar mudanças para otimizar a rotina da equipe e melhorar o atendimento. Qual das alternativas abaixo é a mais indicada para alcançar esse objetivo?

- (A) Reduzir o número de serviços oferecidos, concentrando a equipe em atividades essenciais, para aumentar a eficiência.
- (B) Realizar treinamentos de atendimento especializado para os servidores, com foco na cordialidade do serviço.
- (C) Estabelecer um sistema de triagem que organize as solicitações por tipo e complexidade, priorizando as mais simples.
- (D) Implementar uma política de atendimento por ordem alfabética, para reduzir o tempo de espera em determinadas horas do dia.

**40.** Em uma unidade de atendimento ao público que passa por mudanças de fluxo, os servidores recebem orientação sobre como utilizar a técnica de feedback construtivo. Em um cenário de atendimento, um feedback construtivo ao cidadão visa:

- (A) Diminuir a participação ativa do cidadão na conversa, para evitar conflitos em situações críticas.
- (B) Evitar a necessidade de respostas detalhadas, facilitando o entendimento rápido da questão.
- (C) Esclarecer informações com transparência, indicando possíveis soluções e fortalecendo a confiança no serviço.
- (D) Conceder respostas que reafirmam os próprios argumentos do cidadão, gerando concordância para encerrar o atendimento.

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