

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), 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