

RECEPCIONISTA

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.

Entreí 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 "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.

2. 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.

3. 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 de tratamento, usado para estabelecer uma relação de formalidade entre o narrador e o contexto do texto.
- (B) O pronome "me" é um pronome possessivo, indicando a posse da ação de enturmar, que pertence ao narrador.
- (C) 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.
- (D) 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.

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

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

6. 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 uso de "comovidas" no plural não é necessário, pois o adjetivo concordaria também com o sujeito oculto da frase.
- (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 termo "comovidas" é utilizado no plural para dar ênfase à ação das pessoas e não segue as normas de concordância padrão.
- (D) 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.

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

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

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

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

11. 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) Apenas comunicar sua chefia.
- (D) Enviar um e-mail informando sua ausência.

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

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

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

16. Carla, que trabalha na recepção de uma empresa, foi instruída a preparar uma apresentação de boas-vindas para novos funcionários. Ela deseja incluir uma animação que permita que o texto se aplique ao mínimo, aumentando o interesse do público. Em qual menu ela encontra as opções de animação no PowerPoint?

- (A) Em "Design", onde são definidos os efeitos de movimento.
- (B) Em "Exibir", onde se ajustam os efeitos visuais.
- (C) Em "Animações", onde há várias opções de entrada e saída de texto e elementos.
- (D) Em "Inserir", onde estão os recursos de animação.

17. Em um hospital, a recepcionista Carolina precisa digitalizar rapidamente os documentos de entrada de pacientes e arquivá-los no sistema para acessar informações de forma ágil. Para realizar essa tarefa, Carolina deve utilizar o equipamento correto para digitalização e seguir boas práticas para garantir a qualidade da imagem digitalizada.

- (A) Scanner.
- (B) Monitor.
- (C) Teclado.
- (D) Impressora.

18. O chefe da recepção solicita que a funcionária Ana redija um memorando interno para comunicar uma mudança no horário de atendimento. Qual característica Ana deve observar ao redigir este documento?

- (A) Incluir piadas para melhorar o humor da equipe.
- (B) Assinar o documento como se fosse um e-mail pessoal.
- (C) Ser objetivo e claro, mantendo uma estrutura padrão e impessoal.
- (D) Usar uma linguagem informal para envolver os funcionários.

19. Antônio, recepcionista em uma clínica médica, frequentemente precisa acessar rapidamente o sistema de agendamentos da clínica. Para tornar esse processo mais ágil, ele decide configurar o sistema como sua página inicial no Google Chrome. Como ele pode fazer isso?

- (A) Acessando o menu "Downloads" e colocando o sistema como página inicial.
- (B) Indo em "Configurações", selecionando "Página Inicial" e definindo o link desejado.
- (C) Acessando "Histórico" e selecionando uma página para definir como inicial.
- (D) Entrando em "Ferramentas" e clicando em "Definir como página inicial".

20. Em uma recepção, o computador é configurado para exibir imagens em tempo real dos visitantes. Que tipo de periférico é essencial para essa função?

- (A) Teclado.
- (B) Impressora.
- (C) Monitor.
- (D) Webcam.

21. Marcos, um recepcionista em um escritório de contabilidade, precisa organizar uma planilha de contatos de clientes. Para garantir que o nome dos clientes esteja em ordem alfabética, ele deve utilizar o recurso de ordenação no Microsoft Excel. Qual é o procedimento correto para realizar essa tarefa?

- (A) Selecione a coluna de nomes e clique em "Página Inicial" > "Ordenar e Filtrar" > "Ordenar de A a Z".
- (B) Clique em "Inserir" e selecione a opção "Ordenar automaticamente".
- (C) Selecionar toda a planilha e escolher "Exibir" > "Ordenar".
- (D) Vá até "Revisão" e escolha "Classificar Colunas".

22. Durante uma reunião organizacional, a recepcionista é encarregada de controlar o ritmo das apresentações e dos debates. Em uma reunião eficaz, o controle do tempo ajuda a:

- (A) Garantir que todas as pessoas possam falar o quanto desejarem.
- (B) Impedir a manifestação de opiniões divergentes ao longo da reunião.
- (C) Reduzir o envolvimento dos participantes para concluir rapidamente.
- (D) Focar no que é essencial e cumprir a pauta dentro do tempo previsto.

23. Em uma reunião sobre novos protocolos de atendimento, o gestor incentiva os funcionários a expressarem suas ideias, mas ele tomará a decisão final. Qual técnica de tomada de decisão está sendo utilizada?

- (A) Consenso.
- (B) Decisão centralizada com consulta.
- (C) Brainstorming sem decisão.
- (D) Decisão por votação.

24. Uma recepcionista de um órgão federal recebeu um pedido de acesso a informações sobre o histórico de funcionários do setor. Segundo a Lei de Acesso à Informação, como ela deve proceder?

- (A) Permitir o acesso somente com autorização dos funcionários diretos.
- (B) Negar o acesso imediatamente.
- (C) Compartilhar todas as informações pessoais dos funcionários.
- (D) Verifique se as informações solicitadas não são confidenciais e repassar o pedido ao setor responsável.

25. Pedro cria uma tabela no Excel com dados de atendimentos mensais. Ele quer exibir apenas as linhas onde o número de atendimentos for superior a 50.

- (A) Classificar a tabela por ordem decrescente.
- (B) Aplicar um filtro automático.
- (C) Inserir uma tabela dinâmica junto com um PROCV.
- (D) Utilizar a função SOMASES.

26. Ao organizar uma reunião de trabalho, o recepcionista é responsável por definir as regras para garantir a fluidez e eficácia da reunião. Uma das regras fundamentais para reuniões de trabalho prático é:

- (A) Estabelecer uma pauta e limites de tempo para cada item discutido.
- (B) Permitir que todos falem ao mesmo tempo para garantir a participação.
- (C) Não importa tempo para a reunião, de modo a intervalo não discuta coisas importantes.
- (D) Evitar o uso de uma pauta, para deixar a reunião mais agendada.

27. Em uma repartição pública, um cidadão busca informações sobre os gastos de um órgão do governo. Ao solicitar esses dados, ele cita a Lei de Acesso à Informação como respaldo para seu pedido. De acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, o cidadão tem o direito de:

- (A) Solicitar e obter informações pessoais de qualquer servidor público.
- (B) Receber gratuitamente qualquer documento público solicitado, sem restrições.
- (C) Solicitar informações apenas de despesas públicas que não foram auditadas.
- (D) Obter informações de interesse público, independentemente de justificativa.

28. Durante uma reunião, a equipe de recepção decide implementar um novo sistema de atendimento. Para garantir que a decisão seja adequada, o líder da equipe opta por uma técnica de tomada de decisão que incentiva todos os membros a contribuírem. Qual técnica o líder está utilizando?

- (A) Tomada de decisão autocrática.
- (B) Tomada de decisão centralizada.
- (C) Brainstorming - Tempestade de ideias.
- (D) Exclusão de membros da equipe menos experiente.

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

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) Realizada assim que todas as tarefas urgentes forem concluídas.
- (C) Delegada a outro servidor para reduzir a sobrecarga imediata.
- (D) Tratada como urgente para garantir que seja finalizada rapidamente.

31. 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 contratação de novos servidores, que implica aumento no volume de trabalho, mas sem mudanças físicas no ambiente.
- (C) A aquisição de novos equipamentos que alteram a postura de trabalho e a disposição do espaço físico.
- (D) A realização de cursos de capacitação que demandam alteração temporária na organização das mesas de trabalho.

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

33. 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) Reforçar a importância do uso de EPI em reuniões de equipe, deixando a decisão final a critério dos servidores.
- (B) Aplicar treinamentos de conscientização e monitoramento do uso de EPI, estabelecendo rotinas de inspeção.
- (C) Garantir a disponibilidade de EPI nas áreas de trabalho, mas não interferir no uso pessoal, valorizando a autonomia dos servidores.
- (D) Permitir que os servidores escolham quando usar o EPI, desde que assinem um termo de responsabilidade.

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

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

36. 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) Permite que a equipe trabalhe de forma autônoma, sem a necessidade de supervisão até a entrega final.
- (D) Aumenta a liberdade da equipe para ajustar as atividades conforme preferências individuais, promovendo a criatividade.

37. 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 Custo Planejado (*Planned Value* - PV), que aponta o montante total destinado ao projeto até o momento.
- (B) O Índice de Desempenho de Prazo (*Schedule Performance Index* - SPI), que mede a eficiência de tempo no trabalho realizado.
- (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.

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

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

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

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 _____

RAASCUNHO