



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBAL - PB



NÍVEL MÉDIO/TÉCNICO RECEPCIONISTA

EXAME GRAFOTÉCNICO:

(Transcreva a frase abaixo no local indicado na sua Folha de Respostas)

A honestidade deve ser a base de todas as relações humanas.

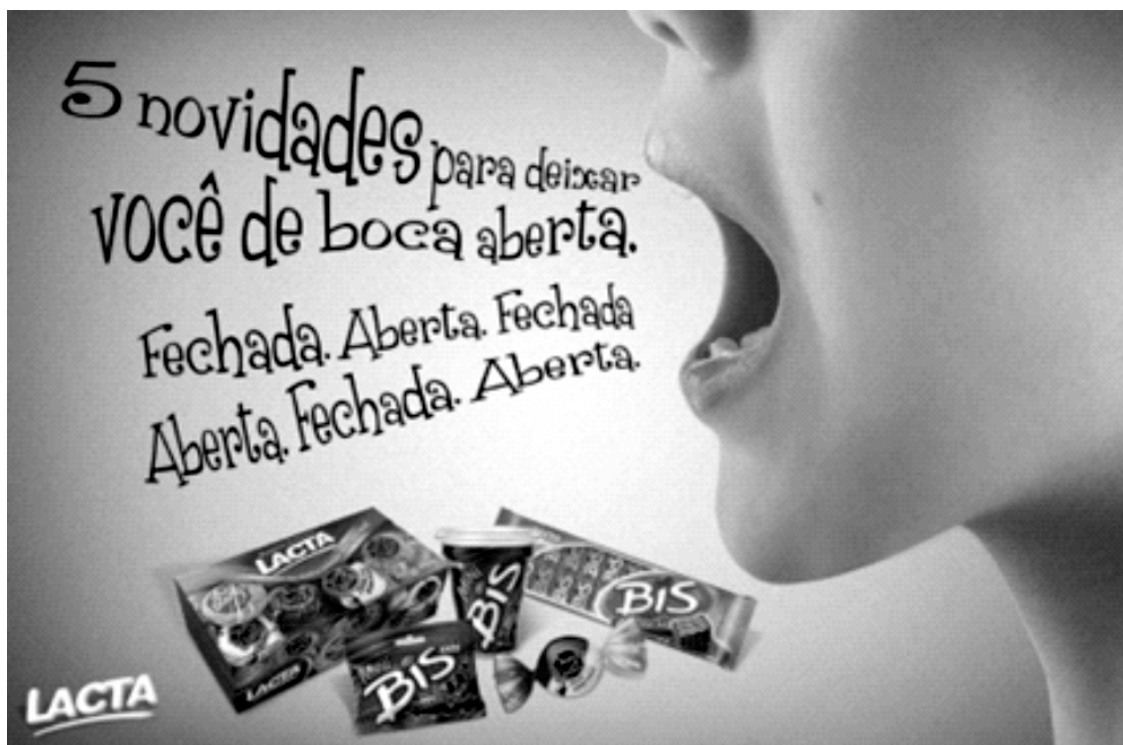
INSTRUÇÕES:

1. Verifique se este caderno de provas contém 40 (quarenta) questões de múltipla escolha, sendo Língua Portuguesa de 01 a 15, Informática de 16 a 25 e Conhecimentos Específicos de 26 a 40.
2. Observe se há falhas ou imperfeições gráficas que causem dúvidas. Caso existam, comunique imediatamente ao Fiscal de Sala.
3. Confira seus dados na Folha de Respostas com os dados do Cartão de Inscrição.
4. Esta Prova tem duração de 4 (quatro) horas. Não é permitida a saída do candidato antes de transcorridas 2 (duas) horas completas, sob pena de eliminação.
5. É vetado, durante a prova, o intercâmbio ou empréstimo de material de qualquer natureza entre os candidatos, bem como o uso de celulares, calculadoras e/ou qualquer outro tipo de equipamento eletrônico. A fraude, ou tentativa, a indisciplina e o desrespeito às autoridades encarregadas dos trabalhos são faltas que eliminam o candidato.
6. Certifique-se de que assinou a lista de presença e que preencheu adequadamente todos os espaços da Folha de Respostas.
7. Ao finalizar a prova, entregue ao fiscal o Caderno de Prova e a Folha de Respostas, sob pena de eliminação.

PORTUGUÊS

Leia o Texto 1 para responder às questões de 01 a 05:

TEXTO 1



Fonte: Disponível em: <<https://escritosmodernos.blogspot.com/2011/08/trabalho-avaliativo-p02-o-anuncio.html>> Acesso em: 24 abr. 2025.

1ª QUESTÃO

Qual é o principal recurso utilizado no texto para criar um efeito de humor e chamar a atenção do leitor?

- a) A falta de clareza na mensagem, tornando-a difícil de compreender.
- b) O uso de palavras técnicas para descrever os produtos da marca.
- c) A ausência de elementos visuais que reforcem a mensagem do texto.
- d) O duplo sentido da expressão “de boca aberta” e a repetição proposital de palavras.
- e) O uso de termos científicos para descrever os produtos da Lacta.

2ª QUESTÃO

Qual é o efeito produzido pela repetição das palavras “Fechada” e “Aberta” no texto?

- a) Destacar os ingredientes dos produtos Lacta, enfatizando suas características.
- b) Criar uma relação com o movimento de abrir e fechar a boca ao comer os chocolates.
- c) Confundir o leitor, tornando a mensagem do anúncio mais difícil de entender.
- d) Indicar que os produtos devem ser consumidos de uma forma específica.
- e) Ressaltar a exclusividade dos lançamentos, diferenciando-os de outros produtos da marca.

3ª QUESTÃO

O Texto 1, do ponto de vista das tipologias e dos gêneros textuais, possui um caráter:

- a) narrativo, pois conta uma história sobre a experiência de uma pessoa ao experimentar os chocolates.
- b) publicitário, pois tem o objetivo de promover produtos da marca e persuadir o consumidor.
- c) dissertativo-argumentativo, pois apresenta argumentos lógicos para convencer o leitor.
- d) injuntivo, pois dá instruções detalhadas sobre como consumir os produtos.
- e) jornalístico, pois traz informações imparciais sobre os lançamentos da Lacta.

4ª QUESTÃO

Qual aspecto da variedade linguística é explorado no anúncio publicitário da Lacta?

- a) O emprego de uma linguagem regionalista para atingir um público específico.
- b) A utilização de termos técnicos da gastronomia para descrever os chocolates.
- c) O uso de uma linguagem informal e acessível para se conectar com o público.
- d) O uso de expressões formais e rebuscadas, típicas da norma culta escrita.
- e) A presença de estrangeirismos para tornar o texto mais sofisticado e moderno.

5ª QUESTÃO

Qual figura de linguagem está presente na oposição entre as palavras “Fechada” e “Aberta” no anúncio da Lacta?

- a) Aliteração, pois há repetição de sons consonantais para criar ritmo e musicalidade.
- b) Metáfora, pois a relação entre os termos sugere um significado literal.
- c) Paradoxo, pois a frase apresenta uma contradição lógica impossível de ocorrer.
- d) Eufemismo, pois suaviza uma ideia negativa ao invés de expressá-la diretamente.
- e) Antítese, pois há a contraposição de ideias opostas para criar um efeito de contraste.

Leia o Texto 2 para responder às questões de 06 a 10.

TEXTO 2



Fonte: Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/DBRnaNHRAHH/?igsh=cm94NGkydXEycTU%3D>>. Acesso em? 18 dez. 2024.

6ª QUESTÃO

A charge apresenta um indivíduo que, ao usar o celular, reflete sobre o “assunto do qual será especialista hoje”. Qual é a crítica central abordada pela imagem?

- a) A democratização do acesso ao conhecimento na era digital.
- b) A superficialidade das críticas feitas por meio das redes sociais, em que as pessoas se acham especialistas em tudo.
- c) A dependência excessiva de dispositivos tecnológicos para aprendizado.
- d) A dificuldade das pessoas em manter o foco em um único tema.
- e) A relevância da informação acessível na internet para o aprendizado crítico.

7ª QUESTÃO

A charge é um exemplo de gênero textual em que predomina o discurso:

- a) científico com função explicativa.
- b) descritivo com função informativa.
- c) argumentativo com função persuasiva.
- d) narrativo com função reflexiva.
- e) humorístico com função crítica.

8ª QUESTÃO

Na composição desta charge, qual elemento visual contribui para reforçar a mensagem crítica?

- a) A ausência de outros personagens na cena.
- b) A assinatura do autor no canto inferior esquerdo.
- c) O banco no qual o personagem está sentado.
- d) O fundo branco da imagem.
- e) O personagem usando um celular e digitando, representado pela onomatopeia “tec tec tec”.

9ª QUESTÃO

Na expressão “especialista hoje”, a palavra “especialista” é formada por:

- a) composição por aglutinação.
- b) derivação prefixal.
- c) composição por justaposição.
- d) derivação sufixal.
- e) redução ou abreviação lexical.

10ª QUESTÃO

A linguagem utilizada na charge pode ser caracterizada como:

- a) científica, voltada ao aprofundamento do tema.
- b) formal, com vocabulário técnico e estruturado.
- c) coloquial, com elementos acessíveis e humorísticos.
- d) regional, com características de um dialeto específico.
- e) literária, com foco na estética e no uso de figuras de linguagem.

Leia o Texto 3 para responder às questões de 11 a 15.

TEXTO 3

O que mais você quer?

Por Martha Medeiros

Era uma festa familiar, dessas que reúnem tios, primos, avós e alguns agregados ocasionais que ninguém conhece direito. Jogada no sofá, uma garota não estava lá muito sociável, a cara era de enterro. Quieta, olhava para a parede como se ali fosse encontrar a resposta para a pergunta que certamente martelava em sua cabeça: o que estou fazendo aqui? De soslaio, flagrei a mãe dela também observando a cena, inconsolável, ao mesmo tempo em que comentava com uma tia: “Olha pra essa menina. Sempre com esta cara. Nunca está feliz. Tem emprego, marido, filho. O que ela pode querer mais?”

Nada é tão comum quanto resumirmos a vida de outra pessoa e achar que ela não pode querer mais. Fulana é linda, jovem e tem um corpaço, o que mais ela quer? Sicrana ganha rios de dinheiro, é valorizada no trabalho e vive viajando, o que é que lhe falta?

Imaginei a garota acusando o golpe e confessando: sim, quero mais. Quero não ter nenhuma condescendência com o tédio, não ser forçada a aceitá-lo na minha rotina como um inquilino inevitável. A cada manhã, exijo ao menos a expectativa de uma surpresa, quer ela aconteça ou não. Expectativa, por si só, já é um entusiasmo.

Quero que o fato de ter uma vida prática e sensata não me roube o direito ao desatino. Que eu nunca aceite a ideia de que a maturidade exige um certo conformismo. Que eu não tenha medo nem vergonha de ainda desejar.

Quero uma primeira vez outra vez. Um primeiro beijo em alguém que ainda não conheço, uma primeira caminhada por uma nova cidade, uma primeira estreia em algo que nunca fiz, quero seguir desfazendo as virgindades que ainda carrego, quero ter sensações inéditas até o fim dos meus dias.

Quero ventilação, não morrer um pouquinho a cada dia sufocada em obrigações e em exigências de ser a melhor mãe do mundo, a melhor esposa do mundo, a melhor qualquer coisa. Gostaria de me reconciliar com meus defeitos e fraquezas, arejar minha biografia, deixar que vazem algumas ideias minhas que não são muito abençoadas.

Queria não me sentir tão responsável sobre o que acontece ao meu redor. Compreender e aceitar que não tenho controle nenhum sobre as emoções dos outros, sobre suas escolhas, sobre as coisas que dão errado e também sobre as que dão certo. Me permitir ser um pouco insignificante.

E, na minha insignificância, poder acordar um dia mais tarde sem dar explicação, conversar com estranhos, me divertir fazendo coisas que nunca imaginei, deixar de ser tão misteriosa pra mim mesma, me conectar com as minhas outras possibilidades de existir. O que eu quero mais? Me escutar e obedecer ao meu lado mais transgressor, menos comportadinho, menos refém de reuniões familiares, marido, filhos, bolos de aniversário e despertadores na segunda-feira de manhã. E também quero mais tempo livre. E mais abraços.

Pois é, ninguém está satisfeito. Ainda bem.

Fonte: MEDEIROS, M. **Doidas e Santas**. Porto Alegre: L&PM, 2008 Adaptado.

11ª QUESTÃO

Sobre os elementos da narrativa presentes no texto, é CORRETO afirmar que:

- a) o espaço principal da narrativa é descrito como um local de interação familiar harmoniosa.
- b) o foco narrativo é impessoal, com narração objetiva e sem subjetividade.
- c) a narrativa apresenta um conflito interno, expresso pelo desejo de mudança e insatisfação da protagonista.
- d) o tempo é cronológico, com eventos organizados de forma sequencial e objetiva.
- e) a personagem central é completamente conformada com sua realidade.

12ª QUESTÃO

Qual é o tema central da narrativa apresentada no texto?

- a) A insatisfação humana e o desejo por transformação.
- b) A importância das reuniões familiares na construção de vínculos.
- c) A luta da protagonista contra as imposições sociais sobre maternidade.
- d) O impacto das obrigações rotineiras na vida moderna.
- e) A resignação diante das expectativas impostas pelos outros.

13ª QUESTÃO

A que tipo de comportamento a protagonista se opõe em suas reflexões?

- a) Ao conformismo e à aceitação de uma rotina previsível e limitante.
- b) Ao convívio familiar e à valorização de vínculos sociais.
- c) À busca por novas experiências e descobertas.
- d) À liberdade de fazer escolhas e seguir desejos pessoais.
- e) Ao desejo de se desvincular de suas responsabilidades diárias.

14ª QUESTÃO

Qual é o impacto do título implícito no texto, “Pois é, ninguém está satisfeito”, na interpretação da narrativa?

- a) Ele generaliza a insatisfação, provocando identificação com os leitores.
- b) Ele contrasta com o tom reflexivo do texto, introduzindo ironia.
- c) Ele explica detalhadamente o motivo da insatisfação da protagonista.
- d) Ele introduz a ideia de que todos deveriam se conformar com suas vidas.
- e) Ele sugere que a insatisfação é um problema exclusivamente feminino.

15ª QUESTÃO

Análise as palavras “desatino” e “virgindades” presentes no texto. Sobre elas, é CORRETO afirmar que:

- a) ambas são adjetivos usados como substantivos.
- b) ambas são substantivos abstratos, relacionados a estados ou condições.
- c) ambas possuem radicais de origem grega.
- d) ambas são substantivos formados por derivação.
- e) ambas estão grafadas em desacordo com as normas ortográficas vigentes.

INFORMÁTICA

16ª QUESTÃO

Sobre atualizações de programas e sistemas operacionais, analise as seguintes afirmativas.

- I- Atualizações do *Microsoft Windows* são fornecidas sempre ao final de cada mês.
- II- O serviço presente no *Microsoft Windows* que fornece atualizações para o sistema operacional é o *Windows Update*.
- III- Atualizações podem corrigir falhas de segurança, adicionar novos recursos e melhorar a estabilidade.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) I e III.
- b) II e III.
- c) I e II.
- d) III.
- e) II.

17ª QUESTÃO

Qual dos seguintes dispositivos de *hardware* é considerado de entrada?

- a) Monitor.
- b) Leitor de código de barras.
- c) Impressora.
- d) Caixa de som.
- e) Fone de ouvido.

18ª QUESTÃO

Qual é o protocolo padrão para envio de e-mails?

- a) FTP.
- b) POP3.
- c) IP.
- d) VPN.
- e) SMTP.

19ª QUESTÃO

Para tornar a experiência mais personalizada, os navegadores *web* utilizam pequenos arquivos de texto com fragmentos de dados que são salvos no computador do usuário. Esses arquivos são chamados de:

- a) *Cookies*.
- b) HTTP.
- c) *Hiperlink*.
- d) Metadados.
- e) *Script*.

20ª QUESTÃO

Item essencial para o funcionamento de um computador que fornece energia para todos os seus componentes:

- a) SSD.
- b) Memória RAM.
- c) Fonte de alimentação.
- d) Placa-mãe.
- e) Roteador.

21ª QUESTÃO

Local dentro do sistema operacional *Windows* que armazena os arquivos excluídos pelo usuário, de forma que possam ser recuperados ou excluídos permanentemente:

- a) Painel de Controle.
- b) Gerenciador de Arquivos.
- c) Área de Trabalho.
- d) Lixeira.
- e) Área de transferência.

22ª QUESTÃO

O *browser* é uma das principais ferramentas utilizadas para acessar conteúdos disponíveis na internet. Sobre as funcionalidades disponíveis nesse tipo de aplicação, analise as seguintes afirmações.

- I- Permite navegar por páginas na internet.
- II- Permite alterar qualquer configuração do sistema operacional.
- III- Permite carregar imagens e vídeos.
- IV- Permite fazer e gerenciar *download* de arquivos.
- V- É possível sincronizar *sites* favoritos, histórico de navegação e senhas.

É CORRETO o que se afirma apenas em:

- a) I, III e IV.
- b) I, II, III e V.
- c) I, IV e V.
- d) I, III, IV e V.
- e) III, IV e V.

23ª QUESTÃO

Assinale a alternativa que indica o caminho CORRETO para acessar o menu de compartilhamento de pastas, utilizando o sistema operacional *Windows 11*.

- a) Clique com botão direito na pasta → Incluir na biblioteca.
- b) Clique com botão direito na pasta → Enviar para → Pasta compactada.
- c) Clique com botão direito na pasta → Propriedades → Compartilhamento.
- d) Clique com botão direito na pasta → Propriedades → Segurança.
- e) Clique com botão direito na pasta → Abrir em nova janela.

24ª QUESTÃO

João criou um documento utilizando o *Google Docs* e necessita compartilhar o arquivo apenas com seu sócio para que ele revise as informações. A maneira de efetuar esse compartilhamento de forma que João tenha acesso em tempo real às alterações sugeridas pelo seu sócio é:

- a) Clicar no menu Ferramentas → Revisar edições sugeridas.
- b) Clicar no menu Arquivo → Compartilhar → Publicar na *Web* e repassar o *link* para o seu sócio.
- c) Clicar no menu Arquivo → Fazer uma cópia.
- d) Clicar no menu Arquivo → *E-mail* → Enviar este arquivo por *e-mail*.
- e) Clicar no botão “Compartilhar”, inserir o endereço de e-mail do seu sócio e clicar em concluído. Essa opção também pode ser acessada em Arquivo → Compartilhar → Compartilhar com outras pessoas.

25ª QUESTÃO

Assinale a alternativa que apresenta serviços de armazenamento de arquivos em nuvem.

- a) *OneDrive*, *Dropbox* e *Google Drive*.
- b) *OneDrive*, *Office365* e *Ubuntu*.
- c) *Bing*, *Yahoo* e *Google*.
- d) *Teams*, *Outlook* e *LibreOffice*.
- e) *Dropbox*, *Bing* e *MacOS*.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26ª QUESTÃO

Toda organização que busca atingir seus objetivos precisa alinhar sua conduta e processos com adequadas estratégias de comunicação para que se obtenha resultados eficientes e eficazes.

Analise as afirmações abaixo sobre comunicação eficiente e eficaz.

- I- Compreender o conceito básico de comunicação é imperativo para que a mensagem seja recepcionada de forma eficiente e eficaz. Dessa forma, observa-se que comunicação é o procedimento de envio de uma mensagem pelo receptor, que percorrerá por um canal estipulado, e assim, conseguirá chegar e ser entendida pelo emissor.
- II- Em algum momento da sua jornada, o servidor público se encontrará diante de um conflito e, sendo ele, um bom comunicador saberá enfrentar e superar a situação da forma mais favorável possível, considerando, que o objetivo de uma comunicação eficaz de conflitos não é desviar ou se livrar da contenda, mas tratar a situação de maneira que gere aprendizado e respostas instrutivas.
- III- Quando falamos em comunicação eficiente e eficaz é relevante assimilar tais conceitos com clareza. Sendo assim, a eficácia é o meio, ou seja, escolher o melhor caminho, o melhor método e a melhor utilização dos recursos disponíveis; e a eficiência é o resultado, se refere ao alcance dos objetivos propostos.
- IV- Sobre canais e estratégias de comunicação, a mídia eletrônica proporciona canais flexíveis e eficientes, como, por exemplo, o *e-mail*, muito utilizado pela sua capacidade de maior registro, armazenamento e segurança das informações.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) II e III apenas.
- b) I, II e III apenas.
- c) I e III apenas.
- d) II e IV apenas.
- e) I, II, III e IV.

27ª QUESTÃO

Sobre atendimento ao público torna-se essencial compreender os diferentes tipos e quais os que melhor atendem às necessidades dos cidadãos. Sobre os tipos básicos de atendimento presencial, telefônico e/ou digital, assinale a alternativa CORRETA.

- a) No atendimento telefônico é necessário que ocorra uma comunicação rígida, sem possibilidade de ajustes ao estilo do cidadão, pois, a uniformidade, nesse caso, gera eficiência e eficácia na compreensão do receptor.
- b) O atendimento presencial representa o relacionamento interpessoal na sua forma mais marcante e também, tradicional, proporcionando como vantagem a de que o profissional pode oferecer uma boa imagem pessoal, dos serviços e da organização.
- c) No atendimento presencial a essencialidade da comunicação não é a troca de informações entre pessoas, considerando que a principal viabilização desse canal é via *chatbot*.
- d) Para que o atendimento telefônico possa fluir adequadamente, é imprescindível que a comunicação ocorra de forma unilateral, em apenas uma direção.
- e) O atendimento presencial deve ser reconhecido pela utilização do *e-mail*, redes sociais, *whatsapp*, *chat* ou *chatbot*.

28ª QUESTÃO

Sobre o tema noções básicas de atendimento ao público, reconhecer e melhorar habilidades e competências é fator chave de qualidade e capacidade para que a informação seja transmitida e recebida de forma apropriada. Nesse contexto, assinale a alternativa CORRETA que menciona uma habilidade e/ou competência para o atendimento ao público.

- a) Comunicação categórica.
- b) Ser inadaptável.
- c) Antipatia.
- d) Instabilidade.
- e) Escuta passiva.

29ª QUESTÃO

Conhecer e aplicar os princípios constitucionais na Administração Pública é obrigatório para que as atividades sejam exercidas com base normativa e visando o bem-estar de toda a sociedade, com garantia dos direitos previstos na Constituição Federal de 1988.

Assinale a alternativa CORRETA que apresenta os princípios que a Administração Pública tem que obedecer, elencados no art. 37, da Constituição Federal de 1988.

- a) Soberania, cidadania e valores sociais do trabalho e da livre iniciativa.
- b) Independência nacional, defesa da paz e prevalência dos direitos humanos.
- c) Legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- d) Cidadania, dignidade da pessoa humana e pluralismo político.
- e) Defesa da paz, igualdade entre os Estados, não-intervenção e independência nacional.

30ª QUESTÃO

Na execução de atividades, seja na fase de planejamento ou execução de trabalhos, os *softwares* têm como uma das suas funções, contribuir para organização e distribuição mais adequada das informações. Existem vários tipos de *softwares* que facilitam encargos complexos, como, por exemplo, aplicativos orientados para tarefa.

Nesse contexto, assinale a alternativa CORRETA que se refere ao tipo de *software* utilizado como uma ferramenta de negócios formado, em sua essência, por colunas e linhas, que na sua intersecção é chamada de célula, e é orientado para cálculo escrito, por meio de fórmulas matemáticas, bem como para a construção de gráficos.

- a) *E-mail*.
- b) *Word*.
- c) Planilha eletrônica.
- d) *Software* de processamento de texto.
- e) *PowerPoint*.

31ª QUESTÃO

O tema qualidade no atendimento, muitas vezes, é cercado por fragilidades, pois nem sempre é abordado, analisado e implementado nas organizações por profissionais conhecedores do assunto, e, por isso, o planejamento da qualidade termina, quando existe, sendo realizado por amadores.

Portanto, sobre o tema qualidade no atendimento, é CORRETO afirmar que:

- a) o termo “qualidade” é facilmente compreendido e está direta e unicamente associado ao luxo e ao mérito.
- b) planejamento, controle e melhoramento da qualidade (trilogia Juran) são processos que podem levar a um adequado gerenciamento da qualidade no atendimento.
- c) a qualidade dentro de uma organização deve ser vista como individual e de melhoramento, apenas, de acordo com a consciência do profissional na sua atuação, pois quando se cria times de melhoramento da qualidade, torna-se inviável analisar situações sem a presença da subjetividade, ocasionando resultados negativos.
- d) como não é possível realizar um processo de mudança de cultura organizacional, é sempre mais viável para a empresa investir em ferramentas estatísticas e analíticas para detectar problemas relacionados à qualidade, ao invés da prevenção.
- e) a qualidade está relacionada ao produto, apenas, na sua forma tangível.

32ª QUESTÃO

Compreender o significado do termo Organização é relevante para adequar princípios, práticas, objetivos e resultados. Sobre os conceitos e características de uma Organização é CORRETO afirmar que:

- a) as organizações são sistemas fechados, porque são influenciadas e influenciam seus ambientes (interno e externo).
- b) dentro do ambiente organizacional o conceito de organização é restrito ao verbo organizar, ou seja, ações que visam a ordenar o espaço físico da empresa.
- c) as organizações são associações estáticas, que, por meio do planejamento, conseguem não ser atingidas por problemas do seu ambiente externo.
- d) toda organização será formada por uma estrutura formal e informal, sendo a informal aquela ostensivamente planejada e categoricamente representada, em seu organograma.
- e) organização pode ser conceituada como um conjunto constituído por pessoas, recursos e processos com a finalidade de atingir objetivos através da melhor utilização dos seus meios disponíveis.

33ª QUESTÃO

Dentre as opções abaixo assinale apenas aquela que contenha a única função administrativa que estabelece as metas a serem atingidas e, de forma antecipada, identifica quais medidas são necessárias para alcançá-las.

- a) Planejamento.
- b) Organização.
- c) Controle.
- d) Liderança.
- e) Direção.

34ª QUESTÃO

Considerando a Constituição Federal de 1988 e os seus direitos e deveres individuais e coletivos, assinale a alternativa CORRETA:

- a) apesar da sua relevância, a proteção ao consumidor não consta na relação de direitos e deveres individuais e coletivos da Constituição Federal de 1988, tendo em vista que já existe o Código de Defesa do Consumidor.
- b) pela característica da complementaridade, os direitos fundamentais serão interpretados isoladamente.
- c) os direitos fundamentais são absolutos, isto é, são ilimitados.
- d) comumente, os direitos fundamentais manifestam-se como aspirações filosóficas, políticas ou sociais.
- e) a Constituição Federal de 1988 corresponde a um sistema fechado de regras e princípios.

35ª QUESTÃO

Existiu uma época em que as informações eram armazenadas, unicamente, em papel e, por isso, o controle, a segurança e a privacidade das informações eram mais simples. Com o advento da tecnologia tornou-se necessário mais investimentos e estruturas lógicas e robustas de segurança.

Em relação as boas práticas em segurança da informação, analise as proposições a seguir:

- I- A segurança da informação tem como objetivo proporcionar e garantir os seguintes princípios: integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.
- II- A confidencialidade é a limitação de acesso às informações.
- III- A integridade consiste na inconsistência das informações.
- IV- A disponibilidade está relacionada à proteção de que a informação estará assegurada de forma tempestiva.

É CORRETO o que se afirma em:

- a) II e III apenas.
- b) IV apenas.
- c) I, II, III e IV.
- d) III apenas.
- e) I, II e IV apenas.

36ª QUESTÃO

Em se tratando de noções básicas sobre proteção de dados pessoais, a alternativa que corresponde exatamente a um dos fundamentos presentes na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) é:

- a) a violabilidade da intimidade, da honra e da imagem.
- b) a autodeterminação informativa.
- c) a inobservância da privacidade.
- d) o desenvolvimento restrito da personalidade.
- e) a livre iniciativa e mitigação da concorrência.

37ª QUESTÃO

Um atendimento adequado requer, primordialmente, uma boa comunicação, para, assim, ser possível a obtenção dos resultados esperados.

Portanto, sobre o tema processo de comunicação e *feedback*, é CORRETO afirmar que:

- a) o processo de *feedback* precisa ter sua implementação bem analisada e identificar se vale a pena, pois sempre é desfavorável para a empresa receber críticas negativas, e nesse caso, é essencial que a organização ignore tais reclamações para que não fortaleça essa cultura de *feedback*.
- b) a comunicação informal segue uma hierarquia e possui regras bem definidas dentro do ambiente organizacional, e é a principal forma de conversação organizacional.
- c) a comunicação acontece sob duas formas, a comunicação formal e a informal.
- d) a empresa precisa saber ouvir, ou seja, selecionar as críticas positivas das negativas e, a partir daí, apreender apenas as mensagens que estão elencadas como positivas.
- e) a comunicação formal é a que menos é esperada e desejada nas organizações, pois pode direcionar a assuntos e temas irrelevantes, bem como diminuir a qualidade do clima organizacional.

38ª QUESTÃO

Físico ou digital, o arquivo deve guardar de forma segura os documentos para que sejam utilizados sempre que requisitados, tanto pela Administração quanto pelos administrados. Considerando esta afirmação, assinale a alternativa CORRETA.

- a) Uma vez que todas as informações fiscais e comerciais necessárias já constam no arquivo eletrônico da nota fiscal eletrônica (NF-e), é dispensável que seu emissor assine o documento digitalmente.
- b) O arquivo corrente ou de movimento é aquele que guarda documentos que não estão mais sendo usados com tanta regularidade.
- c) O arquivo intermediário é aquele que guarda documentação de valor histórico e para propósitos de pesquisa.
- d) A guia de recolhimento de impostos é um documento de existência apenas digital, enviada e guardada eletronicamente, com o objetivo de registrar uma operação de circulação de mercadorias.
- e) O Danfe é uma versão simplificada da nota fiscal eletrônica (NF-e). Esse documento costuma ser impresso em via única, constando chave de acesso na internet e código de barras para fins de confirmação em postos fiscais.

39ª QUESTÃO

Dentre as opções abaixo assinale a alternativa CORRETA sobre a conduta profissional e ética no atendimento ao público.

- a) A ética não desempenha papel relevante quando se trata de qualidade do atendimento e no andamento de serviços públicos, pois, nesses casos, a conduta do servidor não exerce influência na boa execução das atividades.
- b) A conduta de lealdade está relacionada à eficiência nas atividades diárias da profissão.
- c) A probidade se refere a condutas ilícitas praticadas por agentes públicos.
- d) A ética profissional está relacionada ao conjunto de regras e normas de conduta, e tem como base comportamentos obrigatórios para que seja possível realizar um trabalho de qualidade.
- e) No serviço público é necessário separar a vida pessoal do servidor, com sua atuação profissional, tendo em vista que ambas não se relacionam e não se misturam em relação aos aspectos de ética e moral.

40ª QUESTÃO

Assinale a alternativa CORRETA que se refere ao tipo de atendimento ao público que acontece pelo *e-mail*, pela *internet* e que proporciona praticidade e economia de tempo, sendo ágil e com um menor custo de realização.

- a) Atendimento *online*.
- b) Atendimento em balcão.
- c) Atendimento físico.
- d) Atendimento no local.
- e) Atendimento presencial.