



**CONCURSO PÚBLICO
PREFEITURA DE ÁGUAS FRIAS
EDITAL N.º 001/2025**

21 de setembro de 2025

Psicólogo

Nome: _____

1. Você está recebendo do fiscal um Caderno de Provas com 40 (quarenta) questões que compõem a prova objetiva.
2. Você recebeu também o Cartão Resposta personalizado para as Respostas da Prova Objetiva.

ATENÇÃO

1. Confira seu nome, número de inscrição e assine no local indicado no cartão resposta.
2. Aguarde autorização para abrir o Caderno de Provas.
3. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos Fiscais.
4. Este Caderno de Provas contém questões objetivas, com 4 (quatro) alternativas cada uma, indicadas com as letras A, B, C e D.
5. Ao receber o Cartão Resposta, examine-o e verifique se os dados nele impressos correspondem aos seus. Caso haja alguma irregularidade, comunique imediatamente ao Fiscal.
6. Transcreva para o Cartão Resposta o resultado que julgar correto em cada questão, preenchendo o círculo correspondente com caneta esferográfica de tinta preta ou azul-escuro, fabricada em material transparente, e assine no local apropriado.
7. No Cartão Resposta, a marcação de mais de uma alternativa em uma mesma questão, bem como rasuras e preenchimento além dos limites do círculo destinado para cada marcação, anulam a questão. É de sua inteira responsabilidade a transcrição de suas respostas.
8. Não haverá substituição, em hipótese alguma, do Cartão Resposta.
9. Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos, eletrônicos ou não, inclusive relógios. Bolsas, maletas e outros objetos semelhantes devem ser colocados no chão, ao lado da carteira. O não cumprimento dessas exigências implicará a exclusão do candidato deste Concurso Público.
10. Ao concluir a Prova, permaneça em seu lugar e comunique ao Fiscal. Aguarde autorização para devolver o Caderno de Prova e o Cartão Resposta, devidamente assinados.
11. Esta prova terá, no máximo, **4 (quatro) horas de duração**, incluindo o tempo destinado à transcrição de suas respostas.

Conhecimentos Específicos

Questão 01

A memória humana não é um sistema unitário, mas sim um conjunto de subsistemas interdependentes. A capacidade de um indivíduo de recordar eventos específicos de sua vida, com detalhes sobre o tempo e o local em que ocorreram, como a lembrança de sua festa de formatura, é mediada por um sistema de memória de longa duração específico. Assinale a alternativa que nomeia corretamente este sistema.

- (A) Memória episódica, que é responsável pelo armazenamento e recuperação de eventos autobiográficos datados e contextualmente específicos.
- (B) Memória procedural, que é responsável pela aprendizagem e execução de habilidades motoras e hábitos, como andar de bicicleta ou dirigir um carro.
- (C) Memória semântica, que armazena conhecimentos gerais sobre o mundo, como fatos, conceitos e o significado das palavras, de forma desvinculada de uma experiência pessoal.
- (D) Memória de trabalho, que é um sistema de capacidade limitada responsável pelo armazenamento e manipulação temporária de informações para a realização de tarefas cognitivas complexas.

Questão 02

Em uma equipe de CRAS, surge um conflito entre uma assistente social e uma psicóloga acerca da abordagem de um caso complexo, gerando um impasse que prejudica o andamento do trabalho. O coordenador do serviço, atuando como gestor, decide mediar o conflito. Qual das seguintes posturas é a mais adequada para um mediador nesta situação?

- (A) Convocar uma votação com os demais membros da equipe para decidir qual das duas profissionais tem razão, aplicando o princípio da decisão da maioria para resolver o conflito.
- (B) Exercer sua autoridade hierárquica, ouvindo rapidamente as duas partes e determinando qual das abordagens profissionais está correta e deverá ser seguida, encerrando a discussão.
- (C) Atuar como um facilitador neutro e imparcial, promovendo um espaço de diálogo seguro onde as partes possam expressar suas perspectivas, identificar os interesses subjacentes e construir colaborativamente uma solução para o impasse.
- (D) Sugerir que as duas profissionais evitem o contato e dividam os casos entre si para que não precisem mais trabalhar juntas, como forma de prevenir novos conflitos no futuro.

Questão 03

Uma criança de 9 anos é encaminhada ao CRAS pela escola por apresentar, há mais de um ano, um padrão de

humor persistentemente irritável na maior parte do dia, quase todos os dias, entre explosões de raiva graves e recorrentes (verbais ou comportamentais) que são desproporcionais à situação. Tais explosões ocorrem, em média, três a quatro vezes por semana, tanto em casa quanto na escola. O quadro causa prejuízo significativo no relacionamento com pares e no desempenho acadêmico. Assinale a alternativa que apresenta a hipótese diagnóstica mais compatível com o quadro descrito, segundo o DSM-5.

- (A) Transtorno Bipolar tipo I, episódio maníaco, uma vez que a irritabilidade e a raiva são manifestações de um humor exaltado e expansivo, característico da mania em crianças.
- (B) Transtorno de Déficit de Atenção/Hiperatividade, tipo combinado, no qual a desregulação emocional e a irritabilidade são as principais manifestações da dificuldade de inibição comportamental.
- (C) Transtorno Disruptivo da Desregulação do Humor, caracterizado pelas explosões de temperamento graves e recorrentes e por um humor persistentemente irritável ou raivoso entre as explosões.
- (D) Transtorno de Oposição Desafiante, pois o quadro é definido pela irritabilidade e pelo comportamento de desafio às figuras de autoridade, sendo as explosões de raiva um critério secundário.

Questão 04

O diagnóstico de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) no DSM-5 exige a presença de sintomas em quatro agrupamentos distintos. Sobre o agrupamento "Alterações negativas persistentes em cognições e no humor", analise as afirmativas.

I. Inclui a incapacidade de recordar um aspecto importante do evento traumático e crenças ou expectativas negativas persistentes e exageradas sobre si mesmo, os outros ou o mundo.

II. Inclui a incapacidade persistente de sentir emoções positivas e sentimentos de distanciamento ou alienação de outras pessoas.

III. Inclui a presença de flashbacks intrusivos e sonhos angustiantes nos quais o evento traumático é revivido.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 05

Sobre a Política Nacional de Humanização (PNH), ou HumanizaSUS, registre V, para as afirmativas verdadeiras, e F, para as falsas:

(__) A PNH é uma política transversal, que busca se fazer presente e transformar as diferentes ações e instâncias

do SUS, e não um programa isolado.

() A indissociabilidade entre atenção e gestão é um de seus princípios, defendendo que as decisões da gestão devem considerar o impacto na qualidade da atenção, e vice-versa.

() Um de seus objetivos é fortalecer o protagonismo dos sujeitos (usuários, trabalhadores e gestores) e a corresponsabilização no processo de produção de saúde.

() A PNH estabelece como diretriz a padronização máxima dos atendimentos e a supressão da subjetividade dos usuários e trabalhadores para garantir a eficiência e a uniformidade dos serviços.

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

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

Questão 06

A Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS/2012) estabelece os níveis de gestão para os municípios. Sobre as responsabilidades associadas a esses níveis, registre V para as verdadeiras e F para as falsas.

() Um município habilitado em Nível de Gestão Básica é responsável pela gestão e execução de todos os serviços de Proteção Social Básica, incluindo a gestão do CRAS e do PAIF.

() Um município habilitado em Nível de Gestão Plena assume a responsabilidade pela gestão completa do SUAS em seu território, incluindo os serviços de Proteção Social Básica e Especial (Média e Alta Complexidade).

() A habilitação em um nível de gestão mais complexo (ex: da Básica para a Plena) é um processo automático, que ocorre a cada quatro anos, independentemente da capacidade de gestão do município.

() A pactuação e a aprovação da habilitação nos diferentes níveis de gestão ocorrem na Comissão Intergestores Bipartite (CIB) e são homologadas pelo respectivo Conselho Estadual de Assistência Social (CEAS).

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

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

Questão 07

Uma psicóloga do CRAS atende uma família na qual a

mãe se queixa do "comportamento-problema" do filho adolescente. Adotando uma perspectiva da terapia familiar sistêmica, a psicóloga busca compreender o sintoma do adolescente não como um problema individual, mas em sua função dentro da dinâmica familiar. Assinale a alternativa que apresenta o conceito da teoria sistêmica que está sendo aplicado.

- (A) O reforçamento diferencial, um conceito da análise do comportamento no qual se reforça um comportamento desejado enquanto se ignora o comportamento-problema.
- (B) A transferência, um conceito psicodinâmico no qual o adolescente está projetando na mãe sentimentos e conflitos originalmente direcionados a outra figura de seu passado.
- (C) A homeostase, que se refere à capacidade da família de se adaptar e mudar de forma flexível diante de novas crises e desafios do ciclo de vida.
- (D) A causalidade circular, que entende os problemas como parte de um padrão de interação recíproca e retroalimentado entre os membros da família, em oposição a uma causa linear (A causa B).

Questão 08

Uma psicóloga do CRAS atende uma criança que revela ser vítima de violência física pelos pais. A profissional realiza a escuta e, em reunião de equipe, decide-se pela notificação do caso ao Conselho Tutelar. Os pais, ao saberem da notificação, acusam a psicóloga de quebra de sigilo profissional. A conduta da psicóloga foi:

- (A) Eticamente incorreta, pois a psicóloga deveria ter realizado um longo processo de psicoterapia com a família para resolver o conflito internamente antes de acionar a rede de proteção.
- (B) Eticamente correta, pois o Código de Ética Profissional e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) determinam a comunicação de casos de maus-tratos como um dever, configurando uma situação de justa causa para a quebra do sigilo.
- (C) Eticamente incorreta, pois o sigilo profissional é absoluto e a psicóloga deveria ter obtido o consentimento dos pais antes de realizar qualquer comunicação externa sobre o caso.
- (D) Eticamente correta, porém a comunicação deveria ter sido feita diretamente à autoridade policial, sendo o Conselho Tutelar uma instância inadequada para receber este tipo de denúncia.

Questão 09

O fenômeno do "pensamento de grupo" (groupthink), descrito por Irving Janis, representa um risco para a qualidade das decisões em equipes muito coesas, como as que atuam no CRAS. Analise as afirmativas que descrevem sintomas de que uma equipe pode estar sofrendo de groupthink.

I. A ilusão de invulnerabilidade e um otimismo excessivo que levam a equipe a ignorar os riscos e as falhas em

seus planos de intervenção.

II.A autocensura, na qual os membros evitam expressar dúvidas ou opiniões divergentes para não quebrar a harmonia do grupo, e a pressão direta sobre aqueles que ousam discordar.

III.A busca ativa e constante por opiniões de especialistas externos e a designação formal de um membro para atuar como "advogado do diabo" em todas as reuniões.

Está correto o que se afirma em:

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

Questão 10

A Norma Operacional Básica do SUAS (NOB/SUAS/2012) define as competências dos entes federados na gestão do sistema. Qual das seguintes alternativas descreve uma competência da esfera estadual na organização da Proteção Social Básica e, conseqüentemente, dos CRAS?

- (A) Prestar apoio técnico e financeiro aos municípios para a organização e a execução dos serviços, além de cofinanciar o aprimoramento da gestão e dos serviços socioassistenciais.
- (B) Formular e coordenar a Política Nacional de Assistência Social e estabelecer as diretrizes gerais para o funcionamento dos CRAS em todo o território nacional.
- (C) Executar diretamente o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) para todos os municípios do estado que não possuam CRAS instalado.
- (D) Realizar o cadastramento das famílias no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e a gestão do Programa Bolsa Família em seu território.

Questão 11

Em uma reunião de equipe multiprofissional do CRAS, o coordenador observa que a equipe está desmotivada, com baixa coesão e comunicação ineficaz. Dadas as seguintes teorias da motivação, aplicadas à gestão, assinale a que poderia subsidiar uma intervenção focada em fatores intrínsecos e de autorrealização.

- (A) A Teoria da Equidade de Adams, que focaria em garantir que a percepção de justiça na relação entre as contribuições e as recompensas de cada membro seja idêntica para todos.
- (B) A Teoria do Reforço de Skinner, que sugere a aplicação de um sistema de punições e recompensas financeiras para modelar o comportamento da equipe e aumentar a produtividade.

(C) A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow, que postula que a motivação principal da equipe seria a satisfação das necessidades de segurança, como a estabilidade no emprego.

(D) A Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, que distingue os Fatores Higiênicos (extrínsecos, como salário e condições de trabalho) dos Fatores Motivacionais (intrínsecos, como reconhecimento, responsabilidade e crescimento).

Questão 12

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) organiza as ações da política em dois níveis de complexidade, a Proteção Social Básica e a Proteção Social Especial. Qual das seguintes alternativas descreve corretamente o objetivo e o público-alvo da Proteção Social Básica?

- (A) Destina-se exclusivamente à concessão de benefícios financeiros, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), para idosos e pessoas com deficiência, não envolvendo a oferta de serviços continuados.
- (B) Tem como objetivo prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, destinando-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e/ou fragilização de vínculos afetivos.
- (C) É executada nos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), onde são ofertados serviços de acolhimento institucional e familiar para crianças e adolescentes em situação de risco.
- (D) Tem como objetivo restaurar e recompor os direitos violados, destinando-se a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, entre outras violações.

Questão 13

A Constituição Federal de 1988, em seu Artigo 203, estabelece os objetivos da assistência social, que será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social. Sobre estes objetivos, analise as afirmativas a seguir.

I.A proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice.

II.O amparo às crianças e adolescentes carentes e a promoção da integração ao mercado de trabalho.

III.A garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa com deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção ou de tê-la provida por sua família.

Está correto o que se afirma em:

- (A) II e III apenas.
- (B) I e II apenas.

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

Questão 14

Uma psicóloga recém-contratada para atuar em um CRAS recebe em atendimento uma família cuja demanda principal é a obtenção de uma cesta básica. Durante a escuta, a profissional identifica uma complexa situação de violência doméstica e negligência com os filhos. De acordo com as Referências Técnicas para a atuação do psicólogo no CRAS, qual deve ser a postura da profissional?

- (A) Acolher a demanda inicial (cesta básica), mas realizar uma escuta qualificada para compreender a situação de forma integral, identificando as vulnerabilidades e os riscos, para então construir com a família um plano de acompanhamento no PAIF e, se necessário, articular com a rede de proteção (CREAS, Conselho Tutelar).
- (B) Informar à família que o CRAS não lida com questões de violência, sendo sua atribuição exclusiva a concessão de benefícios eventuais, e encaminhar o caso para o CREAS sem realizar qualquer acolhimento ou registro da situação.
- (C) Focar exclusivamente na demanda objetiva da cesta básica, por entender que as questões de violência são de ordem subjetiva e não competem à política de assistência social, que lida com a materialidade da pobreza.
- (D) Realizar sessões de psicoterapia familiar de abordagem sistêmica no CRAS, com foco na resolução dos conflitos conjugais, como condição para que a família possa ser inserida nos programas de transferência de renda.

Questão 15

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004 reorganizou a política com base no Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Um conceito central que orienta a organização dos serviços, especialmente no CRAS, é o da matricialidade sociofamiliar. O que este conceito significa?

- (A) Que os serviços devem ser organizados em uma matriz de complexidade crescente, iniciando com o atendimento individual, progredindo para o familiar e, por fim, para o comunitário.
- (B) Que o atendimento no CRAS deve ser realizado por uma equipe matricial composta por profissionais de diferentes políticas, como saúde e educação, que atuam de forma itinerante.
- (C) Que a família é o núcleo social fundamental para a efetividade de todas as ações e serviços da política de assistência social, devendo o planejamento das ações partir da realidade e das necessidades do território e das famílias que nele vivem.

- (D) Que o principal critério para o acesso aos serviços do CRAS é a matriarca da família, que deve ser a responsável pelo cadastro e pelo acompanhamento das ações ofertadas.

Questão 16

O diagnóstico diferencial entre o Transtorno da Personalidade Esquizoide e o Transtorno da Personalidade Evitativa pode ser desafiador, pois ambos são caracterizados por um intenso isolamento social. Qual é a principal característica que os diferencia?

- (A) O indivíduo com Transtorno da Personalidade Evitativa busca ativamente o isolamento por se sentir superior aos outros, enquanto o indivíduo com Transtorno da Personalidade Esquizoide se isola por sentimentos de inferioridade.
- (B) No Transtorno da Personalidade Evitativa, o indivíduo apresenta ideias de referência e crenças bizarras, enquanto no Transtorno da Personalidade Esquizoide, o pensamento e a percepção são normais.
- (C) No Transtorno da Personalidade Esquizoide, o isolamento social decorre de uma falta de desejo ou prazer nas relações íntimas, enquanto no Transtorno da Personalidade Evitativa, o isolamento é motivado por um medo intenso de crítica, rejeição ou desaprovação.
- (D) O Transtorno da Personalidade Esquizoide é caracterizado por um comportamento impulsivo e instabilidade afetiva, enquanto o Transtorno da Personalidade Evitativa é marcado pela rigidez e pelo perfeccionismo.

Questão 17

Sobre a prática da avaliação psicológica no contexto do CRAS, conforme as normativas do Sistema Conselhos de Psicologia, analise as afirmativas a seguir.

I.A avaliação psicológica no CRAS deve ter como finalidade principal o fortalecimento dos usuários e o desenvolvimento de sua autonomia, focando na análise psicossocial e na compreensão dos fatores de vulnerabilidade e das potencialidades dos sujeitos e famílias.

II.O uso de testes psicológicos padronizados é a ferramenta prioritária e obrigatória na avaliação, devendo ser aplicados em todos os indivíduos atendidos para a produção de laudos que classifiquem as famílias em níveis de risco.

III.Os resultados da avaliação psicológica devem ser compartilhados de forma integral e irrestrita com toda a equipe multiprofissional, incluindo os dados literais dos testes e as transcrições de entrevistas, para subsidiar o planejamento em equipe.

Está correto o que se afirma em:

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

- (C) II e III apenas.
(D) I apenas.

Questão 18

A história natural da doença descreve a evolução de uma enfermidade no indivíduo, desde o seu início até sua resolução, na ausência de intervenção. O período de patogênese é uma das fases deste processo. O que caracteriza o período de patogênese?

- (A) O período final da evolução da doença, que pode resultar em cura completa, incapacidade, cronicidade ou óbito, e onde se aplicam as medidas de prevenção terciária.
(B) O período que antecede a doença, no qual os fatores de risco e as condições do hospedeiro e do ambiente interagem para criar uma suscetibilidade à enfermidade.
(C) O período que se inicia com as primeiras respostas do organismo ao agente etiológico, passando por alterações bioquímicas, fisiológicas e histológicas, até o desenvolvimento de sinais e sintomas.
(D) O período de incubação de uma doença infecciosa, que corresponde ao intervalo de tempo entre a exposição ao agente infeccioso e o surgimento dos primeiros sinais e sintomas.

Questão 19

Um psicólogo do CRAS atende uma família em situação de extrema vulnerabilidade social, cujos membros são frequentemente alvo de estigma e preconceito. Durante os atendimentos, o profissional busca ativamente acolher os relatos da família sem emitir julgamentos de valor sobre suas escolhas, expressando um apreço genuíno por eles como pessoas e acreditando em seu potencial de mudança. De acordo com a Abordagem Centrada na Pessoa, de Carl Rogers, esta postura do psicólogo exemplifica qual condição essencial para a mudança terapêutica?

- (A) A Empatia, que é a capacidade de compreender o mundo interno do cliente a partir de sua própria perspectiva e comunicar essa compreensão.
(B) A Consideração Positiva Incondicional, que se refere à aceitação profunda e genuína do cliente como ele é, com seus sentimentos e experiências, sem impor condições de valor.
(C) A Congruência, que diz respeito à autenticidade e transparência do terapeuta na relação, sendo ele mesmo, sem fachadas ou papéis.
(D) A Transferência, conceito psicodinâmico que descreve a projeção de sentimentos do cliente sobre a figura do terapeuta.

Questão 20

A Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC), desenvolvida por Aaron Beck, postula que a forma como os indivíduos interpretam os eventos influencia suas

emoções e comportamentos. Neste modelo, as crenças centrais são um conceito fundamental. Sobre o conceito de crenças centrais, assinale a alternativa correta.

- (A) São regras e pressupostos condicionais ("se... então...") que guiam o comportamento do indivíduo e surgem a partir das crenças centrais.
(B) São os comportamentos de segurança e esquiva que o indivíduo utiliza para lidar com a ansiedade gerada pelos pensamentos automáticos negativos.
(C) São pensamentos que surgem de forma rápida e espontânea em situações específicas, representando a cognição mais superficial e acessível à consciência do paciente.
(D) São ideias globais, rígidas e supergeneralizadas sobre si mesmo, os outros e o mundo, geralmente formadas na infância, que funcionam como uma lente através da qual a pessoa interpreta suas experiências.

Língua Portuguesa

O texto seguinte servirá de base para responder às questões de 21 a 28.

Comportamento: Mais da Metade dos Brasileiros Têm Hábitos Noturnos de Compra Online

A pesquisa da Octadesk, em parceria com a Opinion Box, revelou que 56% dos brasileiros compram online à noite ou de madrugada, um avanço de 17 pontos percentuais (p.p.) em relação a 2024. O levantamento que contou com 200 entrevistados mostrou que 88% dos deles preferem comprar pela internet. Na tentativa de encontrar o melhor preço, 59% dos participantes optam por fazer essa pesquisa pelo Google e, ao terem a combinação ideal, na hora de pagar, eles optam por utilizar o cartão de crédito e parcelar a compra.

Segundo Mahara Scholz, head de receita da Octadesk, o e-commerce foi impulsionado pela pandemia de covid-19. "Durante o período em casa, as pessoas aprenderam a comprar mais online e, mesmo com a volta do presencial, os números continuaram altos". Na opinião dela, a maior preferência por horários da noite ou da madrugada é motivada não só pela volta do presencial, mas também por serem períodos mais tranquilos do dia.

Um outro ponto curioso do levantamento é que oito em cada dez brasileiros fazem suas aquisições pelo celular. O aparelho também é muito utilizado para buscar atendimento, isso porque 37% dos respondentes afirmam que preferem usar o WhatsApp para isso. Em meio a essas mudanças, a inteligência artificial (IA) vem ganhando cada vez mais espaço na vida de lojistas e consumidores, influenciando as decisões de consumo.

IA em ação

Diante do aumento das compras em períodos fora do horário comercial, os chatbots são uma forma dos estabelecimentos não deixarem esses consumidores

desassistidos. Tanto que 86% dos entrevistados disseram que já foram atendidos pela ferramenta, embora apenas 22% tenha avaliado o atendimento de forma positiva.

Para Scholz, a grande questão é que a tecnologia nem sempre é empregada ou treinada da forma mais adequada. Por outro lado, ela ressalta que, quando ambos são bem executados, o cliente sequer nota que está falando com um robô.

Já em termos de experiência de compra, 39% dos entrevistados afirmaram que a inteligência artificial melhora essa vivência. Parte disso pode ser atribuída à personalização, já que é cada vez mais comum lojas usarem a IA para oferecerem produtos com base nas preferências do usuário. Tanto é que 26% foram influenciados a comprar graças às ofertas exibidas com o auxílio da ferramenta, e 42% admitem que se sentiriam mais inclinados a comprar com a ajuda da IA.

Em contrapartida, essa jornada mais personalizada não seria tão atrativa para 46% dos entrevistados. Uma outra questão é em relação à credibilidade, já que 23% disseram ficar inseguros ao perceberem que a descrição de um produto foi gerada pela tecnologia.

Rodrigo Ricco, diretor geral da Octadesk, avalia que, se bem utilizada, a IA é um diferencial para as marcas. "O consumidor pode até não confiar plenamente hoje, mas espera ser compreendido e atendido com precisão, seja por humanos ou algoritmos", explica.

A pesquisa ainda revelou que uso da tecnologia não se restringe apenas aos vendedores. Em torno de 26% dos clientes também fazem pesquisas de preço com o auxílio de ferramentas como o ChatGPT e o Gemini.

Outros caminhos

Os anúncios em redes sociais também estão abrindo caminho para novas vendas. Ao menos 55% dos participantes afirmaram que ao verem o conteúdo no Instagram, resolveram comprá-lo. Na sequência, estão Facebook (31%) e YouTube (30%). Há também outros incentivos para isso, como frete grátis, prazo de entrega, cupons de desconto e promoções. Respectivamente, eles foram considerados um motivador para compra para 72%, 46%, 42% e 60%.

Na hora de pagar, o parcelamento via cartão de crédito é seguido pelo Pix, com 22% dos respondentes optando por ele, enquanto o terceiro mais utilizado é também o cartão de crédito, mas à vista (15%).

<https://forbes.com.br/forbes-money/2025/07/mais-da-metade-dos-brasileiros-compra-online-durante-a-noite-ou-de-madrugada/>

Questão 21

"(...) isso porque 37% dos respondentes afirmam **que preferem usar o WhatsApp para isso.**"

A oração destacada é classificada como:

- (A) Subordinada adjetiva restritiva, caracterizando o substantivo 'respondentes' sem o emprego da vírgula.
- (B) Subordinada substantiva objetiva indireta em ordem indireta, na qual a preposição regida pelo verbo aparece invertida na oração
- (C) Subordinada substantiva subjetiva, exercendo a função de sujeito do verbo 'afirmar'.
- (D) Subordinada substantiva objetiva direta, exercendo a função de objeto direto da frase.

Questão 22

"A pesquisa da Octadesk, em parceria com a Opinion Box, revelou que 56% dos brasileiros compram online à noite ou de madrugada, um avanço de 17 pontos percentuais (p.p.) em relação a 2024."

Segundo as informações do texto-base, a única alternativa INCORRETA é:

- (A) A empatia do consumidor digital com as marcas está em transição.
- (B) O aumento das compras online à noite indica que os brasileiros estão dormindo menos.
- (C) A influência da publicidade nas redes sociais é mais emocional que racional.
- (D) A jornada de compra se tornou fragmentada e multicanal.

Questão 23

"Durante o período em casa, as pessoas aprenderam a comprar mais online e, mesmo com a volta do presencial, os números continuaram altos."

Com base na análise sintática, julgue as afirmativas marcando (V) as verdadeiras e (F) as falsas.

(__) A expressão 'durante o período em casa' exerce a função de adjunto adverbial de tempo e lugar.

(__) A expressão 'online' é o objeto direto do verbo 'comprar', enquanto a expressão 'mais' é um advérbio que intensifica o verbo 'comprar'.

(__) A expressão 'volta' é um verbo que indica a ação de retorno das pessoas às lojas.

(__) A expressão 'os números' é o sujeito e a expressão 'altos' é adjetivo com função de predicativo do sujeito.

(__) O verbo 'continuar' é verbo intransitivo e a expressão 'altos' é um advérbio que modifica o verbo.

A sequência que preenche corretamente os parênteses é:

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

Questão 24

"Em torno de 26% dos clientes também fazem pesquisas de preço com o auxílio de ferramentas como o ChatGPT e o Gemini."

Considerando as regências dos verbos no trecho acima, indique a alternativa em que a alteração na construção compromete a correção gramatical por uso inadequado da regência verbal:

- (A) Em torno de 26% dos clientes também contam com ferramentas como o ChatGPT para fazer pesquisas de preço.
- (B) Em torno de 26% dos clientes recorrem às ferramentas de inteligência artificial para comparar valores.
- (C) Em torno de 26% dos clientes aderem às ferramentas de inteligência artificial para comparar valores.
- (D) Em torno de 26% dos clientes acessam às ferramentas de inteligência artificial para comparar valores.

Questão 25

"Parte disso pode ser atribuída à personalização, já que é cada vez mais comum lojas usarem a IA para oferecerem produtos com base nas preferências do usuário."

Com base na acentuação dos vocábulos extraídos do trecho e do texto-base, identifique a alternativa INCORRETA.

- (A) Entre os vocábulos 'crédito', 'hábitos' e 'período', um deles segue uma regra de acentuação diferente das outras duas.
- (B) O vocábulo 'optem' tem a mesma classificação quanto ao acento tônico dos vocábulos 'redes', 'incentivos' e 'optando'.
- (C) Os vocábulos 'já' e 'só' são acentuados pela regra das palavras monossílabas tônicas terminadas em 'a' e 'o', respectivamente, enquanto 'têm' embora seja uma palavra monossílabo, o seu acento segue outro critério de acentuação.
- (D) Os vocábulos 'atribuída' e 'conteúdo' são paroxítonas que seguem uma regra específica de acentuação que também pode ser observada em palavras oxítonas.

Questão 26

"Diante do aumento das compras em períodos fora do horário comercial, os chatbots são uma forma dos estabelecimentos não deixarem esses consumidores desassistidos. Tanto que 86% dos entrevistados disseram que já foram atendidos pela ferramenta, embora apenas 22% tenha avaliado o atendimento de forma positiva."

Considerando as regras de concordância verbal e nominal da gramática normativa, julgue as afirmativas:

I.A forma verbal 'deixarem' está corretamente flexionada no plural para estabelecer concordância com o núcleo 'consumidores', que também está no plural.

II.A forma verbal 'disseram' está flexionada no plural corretamente, concordando com o termo preposicionado que especifica a referência numérica.

III.A forma verbal 'disseram' também pode concordar com a expressão numérica '86%', no singular em 'disse'.

IV.A forma verbal 'tenha' está concordando adequadamente com a expressão numérica '22%', o que justifica a forma singular.

V.A forma verbal 'tenha' não está com a concordância adequada, a forma correta seria 'tenham'.

É correto o que se afirma em:

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

Questão 27

"O aparelho também é muito utilizado para buscar atendimento, isso porque 37% dos respondentes afirmam que preferem usar o WhatsApp para isso."

Com base nos tipos de predicado presentes nesse período, assinale a alternativa correta:

- (A) No trecho "O aparelho também é muito utilizado para buscar atendimento", tem-se um predicado nominal e um predicado verbal com objeto direto.
- (B) Em "preferem usar o WhatsApp para isso" tem-se um predicado verbal e um predicado verbo-nominal, sendo a expressão 'isso' o predicativo do objeto.
- (C) O período é formado por predicado nominal, verbo-nominal e predicado verbal, com predicativo do sujeito e predicativo do objeto.
- (D) Em "37% dos respondentes afirmam que preferem usar o WhatsApp", o predicado é verbal, com verbos transitivos e intransitivos e um sujeito composto.

Questão 28

"Na hora de pagar, o parcelamento via cartão de crédito é seguido pelo Pix, com 22% dos respondentes optando por ele, enquanto o terceiro mais utilizado é também o cartão de crédito, mas à vista (15%)."

A expressão 'à vista' é uma locução que exige o uso da crase. Nas alternativas a seguir, analise o emprego da crase nas locuções:

I.Ele foi ao baile à caráter, vestido de pirata.

II.Os manifestantes foram retirados do local à força pelas autoridades.

III.No fim de semana, pretendemos ir às compras para aproveitar as promoções.

IV.Após a tempestade, a cidade ficou à mercê das águas

e sem comunicação.

O uso da locução com crase está correto em:

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

Matemática

Questão 29

Durante um teste de segurança na válvula de contenção de uma estação de tratamento químico, foi necessário liberar exatamente 224 litros de um fluido pressurizado. Para esse tipo de teste, a quantidade Q , em litros, que escapa pelo sistema quando a válvula permanece aberta por x minutos é dada por $Q = x(30 - x)$.

Considerando que a válvula só pode permanecer aberta por no máximo 15 minutos, qual deve ser o tempo de abertura, em minutos, para que a quantidade liberada atinja exatamente os 224 litros, respeitando o limite de segurança?

- (A) O tempo de abertura deve ser de 12 minutos.
- (B) O tempo de abertura deve ser de 14 minutos.
- (C) O tempo de abertura deve ser de 9 minutos.
- (D) O tempo de abertura deve ser de 10 minutos.

Questão 30

Três amigos abriram uma pequena empresa. André investiu R\$ 6.000, Beatriz R\$ 9.000 e Caio R\$ 15.000. Após um ano, a empresa gerou um lucro de R\$ 12.000, que será dividido proporcionalmente ao valor investido. Qual será a parte de Beatriz nesse lucro?

- (A) A parte de Beatriz será de R\$ 4.000,00.
- (B) A parte de Beatriz será de R\$ 3.600,00.
- (C) A parte de Beatriz será de R\$ 2.400,00.
- (D) A parte de Beatriz será de R\$ 2.000,00.

Questão 31

Durante um treinamento de corrida em pista, um atleta percorre um trajeto composto por duas partes: na primeira parte, ele corre com velocidade constante de x km/h por 2 horas. Na segunda parte, ele reduz sua velocidade em 4 km/h e corre por mais 3 horas. Sabendo que o total percorrido foi de 88 km, qual era a velocidade média (x) do atleta na primeira parte do trajeto?

- (A) $x = 22$ km/h
- (B) $x = 18$ km/h
- (C) $x = 16$ km/h
- (D) $x = 20$ km/h

Questão 32

Uma empresa de arquitetura está projetando o

paisagismo de um jardim triangular localizado em frente a um edifício comercial. Para calcular a quantidade de grama necessária para cobrir esse jardim, o arquiteto precisa determinar a área da superfície.

Sabendo que a base do triângulo mede 18 metros e a altura, perpendicular à base, mede 12 metros, qual é a área (A) do jardim triangular?

- (A) $A = 110 \text{ m}^2$
- (B) $A = 108 \text{ m}^2$
- (C) $A = 112 \text{ m}^2$
- (D) $A = 114 \text{ m}^2$

Questão 33

Paulo aplicou R\$ 8.000,00 em uma aplicação que rende juros compostos semestrais. Se ao final de 12 meses foram acumulados R\$10.035,20, qual foi a taxa (i) semestral, da aplicação?

- (A) $i = 15\%$
- (B) $i = 9\%$
- (C) $i = 12\%$
- (D) $i = 7\%$

Questão 34

Uma gráfica possui 3 impressoras que, juntas, imprimem 9.000 folhas em 5 horas. Em um novo projeto, serão utilizadas 5 impressoras iguais àquelas, funcionando por 6 horas. Considerando que todas mantêm o mesmo ritmo de trabalho, quantas folhas serão impressas no total?

- (A) Serão impressas 15.000 folhas no total.
- (B) Serão impressas 12.000 folhas no total.
- (C) Serão impressas 18.000 folhas no total.
- (D) Serão impressas 9.600 folhas no total.

Questão 35

Um curso online que já está em uma promoção com 25% de desconto sobre o preço original, foi inserido em uma campanha especial, sendo oferecido mais 20% de desconto sobre o valor promocional. Se o valor original era R\$ 4.000,00, qual foi o valor final pago pelo curso?

- (A) O valor final pago foi de R\$ 1.060,00.
- (B) O valor final pago foi de R\$ 2.000,00.
- (C) O valor final pago foi de R\$ 2.400,00.
- (D) O valor final pago foi de R\$ 2.200,00.

Noções de Informática

Questão 36

O gerente de compras de uma empresa de arquitetura precisa adquirir novos computadores para a equipe que trabalha com modelagem 3D e renderização de projetos. Ele deve considerar as especificações de hardware necessárias para executar softwares pesados, bem

como a compatibilidade com os sistemas operacionais e aplicativos já utilizados pela empresa. A decisão deve equilibrar desempenho, custo e durabilidade dos equipamentos.

Indique a ordem correta das afirmativas verdadeiras (V) ou falsas (F):

I.A GPU (placa de vídeo) é um componente fundamental para acelerar processamento gráfico em aplicações de modelagem 3D.

II.A memória RAM influencia diretamente na capacidade de trabalhar com arquivos grandes e múltiplos programas simultaneamente.

III.SSDs oferecem menor capacidade de armazenamento que HDDs, mas proporcionam maior velocidade de acesso aos dados.

IV.O processador (CPU) tem papel secundário em tarefas de renderização, sendo substituído completamente pela GPU nessas operações.

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

Questão 37

A secretária acadêmica Mariana precisa padronizar a formatação de dissertações e teses conforme normas da ABNT. Os documentos devem ter numeração automática de páginas, sumário gerado automaticamente, referências cruzadas entre capítulos, cabeçalhos diferentes para páginas pares e ímpares, e estilos consistentes para títulos e subtítulos. Ela quer otimizar o processo para que os alunos possam focar no conteúdo sem se preocupar com formatação manual.

Quais afirmativas estão corretas?

I.Estilos personalizados no Word permitem aplicar formatação consistente e facilitar a geração automática de sumários.

II.Referências cruzadas possibilitam criar links automáticos entre diferentes partes do documento, atualizando-se quando há alterações.

III.Cabeçalhos e rodapés podem ser configurados de forma diferente para páginas pares e ímpares usando seções específicas.

IV.A numeração automática de títulos e subtítulos impede qualquer tipo de personalização posterior da formatação.

- (A) I, III e IV estão corretas.
- (B) I, II e IV estão corretas.
- (C) II, III e IV estão corretas.
- (D) I, II e III estão corretas.

Questão 38

A coordenadora de TI de uma universidade identificou

que vários computadores do laboratório de informática apresentavam lentidão extrema e consumo elevado de internet. Após análise, descobriu-se que os sistemas estavam infectados por diferentes tipos de malware. Alguns se espalhavam automaticamente pela rede, outros capturavam dados dos usuários, e havia ainda programas que mineravam criptomoedas sem conhecimento dos usuários.

Assinale a alternativa incorreta:

- (A) Worms se propagam automaticamente através de redes sem necessitar de intervenção do usuário, diferentemente dos vírus tradicionais.
- (B) Ransomware criptografa arquivos do usuário e exige pagamento para liberar o acesso aos dados.
- (C) Spyware monitora atividades do usuário e pode capturar informações confidenciais como senhas e dados bancários.
- (D) Trojans são sempre detectados imediatamente pelos antivírus, pois se disfarçam como programas legítimos de forma muito rudimentar.

Questão 39

O administrador de redes da Clínica VitaSaúde precisa implementar uma infraestrutura que suporte tanto computadores fixos quanto dispositivos móveis da equipe médica. A clínica possui três andares, consultórios com paredes espessas e áreas externas onde os profissionais precisam acessar o sistema. Ele deve considerar diferentes tecnologias de conectividade para garantir cobertura adequada e segurança dos dados médicos.

Para garantir conectividade em toda a clínica, o administrador deve combinar redes _____ para dispositivos fixos, oferecendo maior estabilidade e velocidade, com redes _____ para dispositivos móveis, proporcionando flexibilidade de acesso em diferentes locais.

Complete específica e corretamente as lacunas:

- (A) bluetooth / ethernet
- (B) satelitais / móveis
- (C) wireless / cabeadas
- (D) cabeadas / wireless

Questão 40

A empresa ConsultaPro está migrando seus processos de trabalho para um ambiente colaborativo online. A equipe de projetos, distribuída em diferentes cidades, precisa compartilhar documentos em tempo real, realizar videoconferências e manter um repositório centralizado de arquivos. O gestor avaliou diferentes plataformas de computação na nuvem, considerando aspectos como sincronização automática, controle de versões e segurança dos dados.

Marque a alternativa correta:

- (A) A computação na nuvem permite acesso aos dados e aplicativos de qualquer local com internet, facilitando o trabalho colaborativo e reduzindo a dependência de hardware local específico.
- (B) A colaboração em tempo real em documentos na nuvem requer que todos os usuários estejam conectados simultaneamente no mesmo horário para funcionar adequadamente.
- (C) Plataformas de nuvem corporativas oferecem menor segurança que armazenamento local, pois os dados ficam sempre expostos na internet.
- (D) Serviços de nuvem funcionam exclusivamente online, não permitindo sincronização com dispositivos locais ou trabalho offline.